

MEMORIA

2005-2006

DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

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 2005 y el 1 de septiembre de 2006.

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 2005 y el 1 de septiembre de 2006, 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.

*“.....And earthly power doth then show likest God’s/
When mercy seasons justice....”.*

(W. Shakespeare, *The Merchant of Venice* IV,I,184)

ÍNDICE

1	PRESENTACION DEL INFORME	9
2	ACTUACIONES REALIZADAS	13
	2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES	13
	2.2 CONSULTAS E INTERVENCIONES.....	14
	2.2.i DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS	14
	2.2.ii. RESUMEN DE CONSULTAS	17
	2.3 EXPEDIENTES DE QUEJAS	25
	2.4 INFORMES	32
	2.5 OTRAS ACTUACIONES.....	55
3	CONCLUSIONES.....	59
4	RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ÓRGANOS SIMILARES	63
5	CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS	71
6.	ANEXO I (Referencias estadísticas).....	83
7.	ANEXO II (Estatuto y Reglamento del Defensor).....	97

1. PRESENTACIÓN

En conformidad con el Art. 26.1 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria éste: “.....*dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en una Memoria durante el primer trimestre del curso académico*” . La Memoria que nos ocupa cubre el período 2005-2006 y constituye la séptima Memoria anual de la Institución del Defensor de la Comunidad Universitaria (DCU) de la Universidad de Valladolid.

Igualmente, esta Memoria, como las anteriores, responde tanto a lo dispuesto en la legislación vigente (LOU: 6/2001) como en los Estatutos de la Universidad de Valladolid (209.f), donde su presentación ante el Claustro se considera una de las funciones del Defensor de la CU.

El contenido de esta séptima Memoria ofrece dos modificaciones, aunque, en lo sustancial, retiene el perfil básico de las seis Memorias anteriores, hecho de un núcleo fundamental titulado: “Actuaciones realizadas: 1 de Septiembre de 2005 - 1 de Septiembre de 2006” y organizado en contenidos expresivos de:

- La Naturaleza de las actuaciones (2.2),
- Quejas tramitadas (2.3),
- Informes monográficos (2.4) y a
- Otras actuaciones (2.5)
- Balance final: Conclusiones (3.)

La primera de las modificaciones afecta al Apartado 2.2, en el sentido de que hemos decidido *ampliar* la información relativa a la modalidad más frecuentemente utilizada, dada su agilidad esencial, en la Oficina del DCU: la Consulta, mediante la descripción breve de *algunos* contenidos con el fin de que esta modalidad no siga reducida en la Memoria anual a una tipificación por Áreas temáticas sino que aporte, tanto a los Claustrales como a los demás miembros de la CU, una visión más clara de la variedad de situaciones conflictivas a menudo complejas, exigentes de Intervención por parte de la Defensora de la CU, o que están en el origen de propuestas de interés general que suelen dar lugar a la elaboración de Informes. Asimismo, algunas de las descripciones recogidas tienen carácter orientativo, por lo cual su reproducción puede resultar útil al conjunto de la Comunidad Universitaria.

La segunda modificación se halla ubicada junto a otros Apartados habituales en la Memoria, además del aludido núcleo fundamental. Estos Apartados hacen referencia a:

- las relaciones con otros Defensores, Universitarios o no, (Relaciones con otros DU y Órganos similares) (4.)
- los Anexos correspondientes a la tabulación de datos (Referencias Estadísticas) (ANEXO I)
- el Estatuto y Reglamento del DCU (ANEXO II)

La ubicación concreta de esta segunda modificación da lugar a un *nuevo* Apartado en la Memoria (5.) dedicado a recoger las Conclusiones de las Mesas de Trabajo de los Encuentros Estatales de Defensores Universitarios. Este cambio se justifica en nuestra voluntad de dar amplio cumplimiento al deber del DCU de informar al Claustro, no solo de sus actuaciones, sino también de los *resultados* de los debates que ocupan y preocupan a los DU, cuyos temas aparecen recogidos en el Apartado (4.).

Un breve balance *comparativo* de la actividad realizada ceñida a la Oficina del DCU en relación a la misma en el período 2004-05, revela que los contenidos que informan los Apartados 2.2 (Consultas e Intervenciones) y 2.3 (Quejas tramitadas) invierten los resultados respecto a la Memoria anterior. En la presente edición de la Memoria han aumentado las reclamaciones más burocráticas tipificadas como Quejas (57%) y han disminuido algo las tipificadas como Consultas (7%) en la Oficina del DCU, aunque, en ambos casos, nos interesa más la calidad y naturaleza de las mismas, su tratamiento y resolución, que la cantidad. Obvio resulta decir que este tratamiento se ha llevado a cabo, invariablemente, con la confidencialidad específica de la naturaleza de la Institución (Reglamento DCU: 27.2).

También en el caso de los Informes monográficos (2.4) nuestro interés se centra en la calidad de contenidos. Estos Informes, dirigidos a los Órganos ejecutivos y otros responsables, se hallan fundamentalmente orientados a su sensibilización en distintos aspectos desde la perspectiva que informa las obligaciones básicas del DCU: “... *velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal administrativo.....* “ y orientar sus actuaciones “... *hacia la mejora de la calidad universitaria ...*” (LOU 6/2001) . Esta modalidad de actuación ha requerido la elaboración por parte de la Defensora de la CU de seis Informes, uno menos que en el período anterior.

Junto a esta actividad, se han llevado a cabo otras tareas de tipo Institucional recogidas en los correspondientes Apartados (4. y 5.). En este sentido, hay que destacar los contactos con Defensores españoles y europeos, fuente de útiles aportaciones para el presente y de

interesantes previsiones relativas a la acción futura de los DU en el ya próximo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Por su parte, la Oficina del DCU sigue siendo un espacio de puertas abiertas a todos los miembros de la CU y desde ella pretendemos fomentar actitudes de concordia y de honestidad científica.

Finalmente, la nueva situación Claustral pone de manifiesto dos de los principios seminales que rigen la Institución del DCU: los de “independencia y autonomía”¹, así como la especial vinculación con el Claustro de la UVA de la Institución que tengo el honor de representar. Dicha nueva situación me mueve a reiterar ante este nuevo Plenario un ofrecimiento que expresé al Claustro anterior: la voluntad de esta Defensora y su equipo de Adjuntas de mantener una relación asidua y directa con los miembros del mismo, de manera que éstos, si lo estiman oportuno, hagan llegar a la Oficina del DCU *propuestas generales* de mejora para nuestra Universidad con objeto de que éstas sean debidamente canalizadas, y ambos, Claustro e Institución del DCU, colaboren en el seguimiento de las mismas.

Por último, deseo hacer constar el reconocimiento de la Defensora de la CU y su equipo de Adjuntas a aquellas personas que han acudido a la Oficina del DCU por su confianza, así como al Rector y demás Órganos de Gobierno, Decanos, Directores de Departamento y responsables de los Servicios de la UVA cuya permanente disponibilidad nos permite solucionar o al menos aliviar situaciones no deseables dentro de nuestra Universidad.

Valladolid, Noviembre 2006

¹ LOU 6/ 2001; Disposición Adicional Decimocuarta; Estatutos UVA (212.2); Reglamento DCU (4.1)

2. ACTUACIONES REALIZADAS ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2005 Y EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2006

2.1 DE LA NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES

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

La Consulta diaria.- Se trata de la actuación más frecuente y ágil. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la misma sobre las reclamaciones y problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria

Las Intervenciones.- Corresponden a las actuaciones que se hacen necesarias como consecuencia de la naturaleza del problema que se plantea en la Consulta correspondiente o por las características del mismo. Se realizan mediante gestiones personales, o por otros medios, ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria. Estas actuaciones, así como la Consulta diaria, permiten resolver reclamaciones sin ningún tipo de actuación por escrito y no requieren burocracia, quedando, en todo caso, constancia interna por escrito en la Oficina del Defensor de las gestiones realizadas, así como el resultado de las mismas.

Las Quejas.- En aquellos casos en que se presente y se admita a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, resulta obligado realizar actuaciones conforme al Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria. Para utilizar este procedimiento de Queja el perjudicado suele haber hecho uso de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. En este sentido, bastantes de las Quejas que se tramitan han pasado, previamente, por actuaciones de Consulta que, por una u otra razón, no han permitido dar una solución a la Queja tratada.

Las Recomendaciones y Sugerencias.- Corresponden a las resoluciones que debe realizar el Defensor tras la tramitación de las actuaciones derivadas de las Quejas presentadas. Se remite copia tanto al interesado como al afectado por la Queja y/o a la autoridad académica responsable para que, en su caso, revise su actuación. En ocasiones, si se tiene el convencimiento que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar alguna situación

injusta o perjudicial para la comunidad se **recomienda** la modificación de la misma, utilizando las **sugerencias** para solicitar un cambio en las actuaciones ya realizadas.

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

Las actuaciones de Oficio.- Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante la manifiesta existencia de actos y resoluciones de la Universidad, que supongan un claro menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. La actuación de Oficio siempre conlleva actuaciones por escrito y no se realiza con frecuencia.

Finalmente, en relación con el catálogo de actuaciones enumeradas, cabe añadir que la experiencia cotidiana en la Oficina del Defensor aconseja potenciar las actuaciones más ágiles de *consulta, intervención y mediación*, de suyo más afines a la filosofía conciliadora de la Institución del Defensor, frente a las más lentas y burocratizadas que constituyen las *quejas*, a menudo consecuencia de actuaciones inicialmente de *consulta* que resultan insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Como en Memorias anteriores, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2005-2006 se recogen en el presente capítulo articuladas en cuatro apartados (2.2; 2.3; 2.4; 2.5). según la comentada naturaleza de las mismas.

2.2 CONSULTAS E INTERVENCIONES

2.2.i Distribución de consultas

La modalidad Consulta constituye como se ha dicho la que ofrece mayor agilidad en cuanto al tratamiento de los temas. Asimismo, esta modalidad manifiesta la confianza de cuantos se acercan a la Oficina del DCU con el fin de obtener el reconocimiento de sus derechos en el ámbito universitario.

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2005 hasta el 1 de septiembre de 2006 el total de Consultas realizadas asciende a 225.

Hemos distribuido dichas Consultas en el siguiente recuento:

- **Acceso a la Universidad.-** Disminuye notablemente el nº de Consultas en este área. Correspondiendo 1 a *Preinscripción* y 1 a *Listas de Admitidos*
- **Becas y Ayudas.-** Las Consultas en este apartado se mantienen estables con respecto al periodo anterior. De las 10 Consultas computadas, 2 pertenecen a *Becas Erasmus*, y 3 a *Becas* y 2 a *Denegación de Becas*.
- **Convalidaciones.-** Disminuye el nº de Consultas en este área temática, siendo los apartados más frecuentes los correspondientes a *Créditos de Libre Elección* con 3 Consultas y *Homologación de Títulos* con 2.
- **Docencia e Investigación.-** Se mantienen estables las Consultas correspondientes a este apartado con respecto a la Memoria anterior. De las 25 Consultas recibidas 8 corresponden a *Docencia*. Otro sub-apartado a destacar es: *Programa de una Asignatura* con 3.
- **Exámenes.-** Esta sigue siendo el área que presenta mayor número de reclamaciones con 71 Consultas. El subárea más destacado con 16 consultas ha resultado ser *Revisión* y en segundo lugar *Criterios de Evaluación y Tipo de Examen* con 15, siendo también destacables otros subáreas como *Coincidencia y Realización* con 6.
- **Gestión de Matrícula y Expedientes.-** En este caso se ha producido un pequeño aumento de las Consultas en esta Memoria con respecto a la anterior, pasando de 33 a 34. Dentro de la variedad de temas que presenta este campo, el más repetido ha resultado ser *Matrícula* con 5 Consultas recibidas, seguido de *Cambio de Grupo, 2º Ciclo y Libre Elección* con 3.
- **Infraestructuras y Obras.-** También aquí aumenta el nº de Consultas con un total de 6 Consultas recibidas.
- **Normativas.-** Igualmente se incrementa el número de Consultas correspondientes a este apartado. De las 24 Consultas recibidas, el subárea más destacado es *Tribunal de Compensación* con 13.

- **Planes de Estudio y Títulos Propios.-** En este caso disminuye el número de Consultas con respecto a periodos anteriores. De las 2 Consultas atendidas 1 corresponde a *Planes a Extinguir* y otra a *Máster*.
- **Servicios a la Comunidad.-** De las 10 Consultas presentadas durante este periodo, el subárea que ha requerido mayor número de intervenciones es *Préstamos de Libros* con 2.
- **Temas Laborales.-** Disminuye el número de Consultas con respecto a la Memoria anterior siendo su número actual de 12. Entre los subáreas más repetidos se encuentran *Plazas* con 3 y *Acreditación* con 2.
- **Otros.-** Se incluyen en este apartado una serie de Consultas misceláneas, que no se pueden incluir en los grupos anteriores. Son un total de 19 y presentan una gran variedad y complejidad en los temas tratados, por ejemplo pueden reseñarse los relativos a : *Comportamientos impropios, Amenazas y Otros*.

Todas las Consultas de este periodo se encuentran cerradas, habiéndose resuelto la mayor parte de ellas de modo inmediato, y habiéndose realizado actuaciones en un 16'88 % de los casos.

La valoración de la Consulta se efectúa desde el punto de vista e interés de la persona que la realiza, como se observa en el gráfico correspondiente que aparece en el Anexo I de esta memoria.

En el 45% de los casos las Consultas han sido **orientativas** y han resultado **satisfactorias** el 35% de ellas. En el apartado de **sin valorar** han sido incluidas un 7% de las Consultas realizadas, correspondiendo a los restantes apartados de **parcialmente satisfactorias** y **no satisfactorias** para el interesado un 1% y un 12% respectivamente del total de 225 Consultas del periodo 2005-2006.

En relación con los colectivos que han realizado Consultas, el 69% de ellas corresponde al sector Estudiantes; el 9 % el sector de Personal Docente e Investigador (PDI); y el 4% al sector de Personal de Administración y Servicios (PAS) y el 18% restante al denominado Otros que comprende a las personas que, habiendo utilizado la Oficina del Defensor, no tenían vinculación con la Universidad de Valladolid.

En la Memoria correspondiente al año 2001-2002 se incluyó, por primera vez, tanto una **valoración de la actuación de la Universidad** como las **causas o motivos de mala administración**. En esta ocasión, también se incluye en el Anexo I de esta Memoria tal valoración, así como otros datos de interés como son: Tiempo de tramitación; Distribución por Áreas y Campus, así como por Meses, Sectores y Valoración, y la correspondiente comparativa de Consultas presentadas en la Oficina del Defensor desde su puesta en funcionamiento.

2.2.ii. Resumen de Consultas

Como hemos hecho referencia en la Presentación de esta Memoria, recogemos aquí una *selección* de Consultas presentadas a la Oficina del DCU acompañadas de una breve descripción de las mismas, con el fin de ampliar y mejorar la información y por el componente orientativo de algunas de ellas para el conjunto de la Comunidad Universitaria.

Acceso a la Universidad

C05/09/030:

Un estudiante expone su imposibilidad de enterarse a tiempo de su admisión en una Facultad por problemas de acceso al sistema informático de la UVA. Solicita aparecer en los listados de admitidos para poder realizar la matrícula. La Oficina del DCU entra en contacto con el Servicio de Alumnos que precisa que el estudiante podía haber llamado por teléfono a dicho Servicio para conocer su admisión. No obstante, realizan una modificación en el programa de preinscripción para que el alumno aparezca como admitido.

Becas y Ayudas

En este Apartado, las consultas más relevantes son las relacionadas con las Prácticas en Empresa y las movilidades.

C05/09/034:

Un estudiante reclama que no le reconocen los créditos de Prácticas en Empresa por no haber solicitado un tutor. Se le remite a la Normativa de dichas Prácticas y se le indica que puede explicar por escrito a la Comisión de Prácticas en Empresa de su Centro el motivo por el cual no solicitó tutor en tiempo y modo, y a la vez solicitar que se reconduzca la situación según las exigencias de la Normativa.

C05/11/005:

Un estudiante plantea la posibilidad de ampliar sus Prácticas en Empresa para poder acceder a un contrato de trabajo propuesto por la misma empresa en la que realiza las prácticas. Se le indica que la Normativa precisa la duración máxima de estas prácticas (Cap. II. D)

C06/06/006:

Una estudiante expone el problema que provoca el incumplimiento por parte de los estudiantes de los plazos de renuncia o aceptación en la concesión de movilidades (SICUE o Socrates). Se da el caso de estudiantes con las dos movilidades concedidas en los meses de mayo-junio que no renuncian a una de ellas hasta el mes de septiembre. El resultado es la paralización de las listas de espera en el caso de la movilidad SICUE, y del plazo de solicitud de las becas Séneca. La Oficina del DCU comunica el problema al Servicio de Relaciones Internacionales que nos informa que los alumnos, en general, respetan dichos plazos, y que, en cuanto a las movilidades SICUE, la convocatoria 2006-07 habla únicamente de las "obligaciones de los beneficiarios" por lo que la UVA no tiene competencias para obligar a los alumnos a renunciar en un plazo determinado. En este sentido, la ODCU remitirá Informe al Vicerrectorado responsable.

Docencia e Investigación

En este apartado cabe empezar por decir que, entre otras cuestiones, tras la implantación de los Tribunales de Compensación, se han recibido numerosas Consultas de tipo informativo en relación a la mecánica administrativa para recurrir a estos Tribunales.

C05/09/019:

Un profesor plantea la cuestión de la propiedad intelectual de los resultados obtenidos durante la realización de una Tesis Doctoral. Se le remite a la Ley de Propiedad Intelectual (RDL 1/96, de 12 de Abril), así como al *Reglamento sobre invenciones y demás resultados de las investigaciones realizadas por el Personal Docente e Investigador de la UVA* (de 26 de marzo de 1997).

C05/09/028:

Un estudiante se interesa por la obligatoriedad o no de la asistencia a clase. Esta cuestión ha sido suscitada reiteradamente en la Oficina del DCU. En este sentido se hace notar a los interesados que la UVA carece de Normativa reguladora al respecto, y permite que cada profesor establezca en la Ficha de su asignatura los pre-requisitos que considere necesarios para el buen desarrollo de su docencia.

C05/11/01:

Varias profesoras se dirigen a la Oficina del DCU para denunciar la que consideran dilación excesiva en la emisión de informes por parte de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León. La Oficina del DCU se puso en contacto con dicha Agencia, la cual informó de los plazos de resolución de las solicitudes.

C05/11/008 y C06/01/002:

En estas dos Consultas distintos alumnos coinciden en denunciar el problema de asignaturas en las cuales la docencia no se imparte, bien por falta de profesor, bien por incumplimiento del mismo. En ambos casos, la Oficina del DCU (ODCU) se ha dirigido a las Direcciones de los Departamentos correspondientes con el fin de que se solventara el problema lo más rápidamente posible.

C06/06/008:

Una profesora expone la que considera ausencia de justificación en la denegación de un GIR. La ODCU entra en contacto con el Vicerrectorado de Investigación donde se nos indica que se va a efectuar una revisión de todos los GIR denegados que han presentado alegaciones. La ODCU recomienda que, en los escritos de respuesta, los motivos de aceptación o denegación aparezcan debidamente justificados y motivados.

Exámenes:

En este apartado se registran numerosas Consultas tanto de carácter informativo como reclamatorio. De ambas se deduce que el alumnado, en una gran mayoría, desconoce la Normativa vigente en la materia; y que también algunos docentes desconocen o hacen caso omiso de la misma. Del total de Consultas recibidas en este área, el 37% han tenido que ser remitidas al Reglamento de Ordenación Académica (ROA). En consecuencia, podemos afirmar que se detectan bastantes puntos débiles en cuanto al cumplimiento de dicho Reglamento como indicamos en las Conclusiones a esta Memoria (Punto 1.)

C05/09/005:

Un estudiante informa a la ODCU de que los Criterios de Evaluación del examen final, tipo test, especifican que las preguntas mal contestadas bajan la nota. En el momento de la corrección el profesor decidió no aplicar este criterio, lo cual determinó que algunos alumnos que no respondieron a todas las preguntas para prevenir una bajada en la nota, se vieran en inferioridad de condiciones con respecto a los que decidieron responder a todas las preguntas.

C05/09/011 y C05/09/012:

Varios alumnos denuncian la incomparecencia de un profesor al examen. Se les remite a lo estipulado en el R.O.A. (Art. 9.3)

C05/09/18:

Un estudiante con minusvalía certificada del 34% necesitaba condiciones especiales tanto de instalación como de tiempo para la realización de su examen. La ODCU contactó con los Servicios Sociales de la UVA los cuales, junto con el profesor implicado, solucionaron el problema.

C05/09/020:

Un estudiante expone que su profesor, durante el curso, hace un planteamiento erróneo de un ejercicio. Dicho ejercicio es parte del examen final y el estudiante resuelve el mismo de acuerdo con la explicación que dio el profesor en clase. El estudiante suspende y habla con el profesor, quien admite el error pero se niega a modificar la nota.

C05/10/022:

Un alumno se queja del retraso en la respuesta a su solicitud de la Convocatoria de Gracia. La ODCU se dirige al Servicio de Alumnos el cual informa de que el Centro implicado todavía no ha enviado los informes al Rector. La ODCU contacta con el Centro para que agilice el envío de dichos informes.

C05/10/025:

Una alumna expone que solicitó revisión de examen ante la Dirección del Centro en el mes de julio. En septiembre no se presenta al examen en espera de respuesta a su solicitud de revisión. El 27 de octubre le comunican que su examen de septiembre será el dos de noviembre. La alumna no sabe si debe presentarse al examen o bien esperar a que el Centro resuelva la revisión solicitada. Se le recomienda presentarse al examen y además esperar la respuesta a su solicitud.

C05/11/04 y C05/11/016:

En ambas Consultas dos estudiantes consideran injustificada la denegación de su solicitud de Tribunal de Compensación. La ODCU les remite a lo estipulado en el ROA en relación a este tipo de Tribunales (Título VI).

C06/03/008:

El profesor comunica oralmente en clase que la nota mínima para aprobar es de 6, sin haberlo especificado en ningún momento en la Ficha de la asignatura. La ODCU habla con el Jefe de Estudios del Centro para que el profesor rectifique la Ficha.

C06/06/011:

Un estudiante expone que en la revisión de su examen, el profesor alega inasistencia a clase para justificar el suspenso. Se indica al estudiante la posibilidad de solicitar revisión ante el Departamento. La revisión se produce y la Comisión del Departamento ratifica la nota inicial del profesor lo cual es aceptado por el interesado.

C06/07/013 y C06/07/018:

Estas dos consultas proceden de un Campus en el cual gran parte del alumnado no reside en la ciudad, por lo que les resulta difícil consultar los tablones informativos de sus Centros. En ellas, distintos alumnos se quejan tanto del retraso en la publicación de las notas como de que no se publiquen en Web. Se les explica que los profesores no tienen obligación de publicar las notas en Web; no obstante, se da traslado del problema al Vicerrector de Campus para que en lo sucesivo intente, al menos, paliar el problema.

C06/07/025:

Varios estudiantes denuncian que un profesor ha modificado los Criterios de Evaluación de su asignatura, dos días antes del examen final, en el sentido de que no tendrá en cuenta la nota de las Prácticas realizadas durante el Curso las cuales suponen un 60% de la nota final según la Ficha de la asignatura. Dicha nota no es conocida por los estudiantes antes del examen, por lo cual algunos deciden abandonar el mismo. Esta Consulta ha tenido que ser pasada a Queja por la ODCU (Q0606/03)

Gestión de Matrícula y Expedientes

Uno de los problemas más relevantes en este apartado es el de los expedientes *mixtos*, es decir los que contienen calificaciones numéricas y no numéricas. Por disposición Ministerial, en estos casos hay que reducir todas las calificaciones a no numéricas y baremar según el sistema antiguo, lo cual, en algunos casos, puede perjudicar seriamente al interesado. Igualmente relevante es el tema de la inclusión de la nota media en el expediente académico según rige el RD 1497/87. Esta última cuestión ha sido ya subsanada en la UVA.

C05/09/017 y C05/09/026:

Varios estudiantes se quejan de que el listado de admitidos a 2º ciclo en un Centro determinado de la UVA es de 40 y sin embargo sólo existen 24 plazas. La ODCU se dirige al Centro implicado así como al Vicerrectorado de Alumnos el cual envía escrito a los estudiantes explicando lo sucedido y ofreciendo una solución al problema planteado.

C05/10/024:

Un estudiante expone el problema de la no inclusión de la nota media en el expediente académico, lo cual ha retrasado su trámite de solicitud de beca. La ODCU se puso en contacto con el Centro implicado y se solventó el problema.

C06/02/023:

Un estudiante presenta a la ODCU la detección por su parte de un error en la numeración de las materias de libre elección publicada en la Web. La intervención de la ODCU permitió subsanar satisfactoriamente el error.

Infraestructuras y Obras

En este apartado, la mayor parte de las Consultas provienen del Campus de Segovia y suelen denunciar el mal estado de las instalaciones. Este problema ha sido ya objeto de un Informe de la Defensora de la CU (Memoria 2004-05), y todavía persiste (Conclusiones, Punto 2.)

C05/11/013:

Un estudiante de dicho Campus se queja del mal estado del mobiliario y aulas. Se remite la reclamación al Vicerrector de Campus con el fin de que ponga remedio a lo que esté en su mano.

C05/02/021 y C06/05/011:

Dos estudiantes del mismo Campus denuncian la falta de servicio de reprografía, así como del cierre de la sala de informática y de la biblioteca de Mahonías. De nuevo se les dirige al Vicerrector de Campus con la misma finalidad.

C06/02/022:

Un miembro del sector de PAS denuncia la inseguridad que ofrece a su juicio el aparcamiento de la Residencia Alfonso VIII, así como los daños ocasionados en un vehículo

allí estacionado. Pregunta a la ODCU por la responsabilidad en cuanto a la reparación de los daños. La ODCU informa al Vicerrector de Instalaciones quien a su vez comunica que la persona interesada debe dirigirse a la Gerencia de la UVA.

C06/03/009:

Un miembro de una Unidad Administrativa de Apoyo a Departamentos se queja de falta de equipamiento para realizar su trabajo. El problema deriva del hecho de que los Departamentos implicados rechazan ceder parte de su presupuesto para la adquisición de material, dado que los nuevos bienes adquiridos serían inventariables y deberían adscribirse al Vicerrectorado de Campus, el cual, finalmente, comunica que asumirá la dotación.

Normativas

En este ámbito, se reciben en la ODCU varias Consultas solicitando información acerca de la existencia o no de una Normativa reguladora de la asistencia a clase en la UVA.

C05/09/006:

Un estudiante recaba información sobre los Tribunales de Compensación y sobre la inclusión del Practicum o del Proyecto Fin de Carrera en estos Tribunales. Se le remite al ROA (Art. 24.2).

C05/09/27:

Un estudiante desea información acerca del límite de convocatorias. Se le remite a la Normativa de Permanencias de la UVA.

C06/01/013:

Un estudiante denuncia el incumplimiento de la Legislación antitabaco en un recinto universitario. Esta Consulta fue pasada a Queja (Q0602/01).

C06/05/022:

Un miembro del sector del PAS presenta reclamación de que en la UVA no se aplica el acuerdo del Ministerio de Administraciones Públicas sobre el Plan Concilia. Se le indica que plantee la cuestión ante la Gerencia de la UVA.

C06/07/16:

Una profesora se interesa por la Normativa reguladora de las condiciones que deben reunir los lugares de trabajo, concretamente los despachos de una Facultad en los cuales el

calor resulta excesivo durante varios meses. Se le indica que Prevención de Riesgos Laborales le facilitará dicha Normativa.

Otros

C05/10/009:

Una profesora denuncia que un lector no puede impartir las clases por estar sin resolver el Convenio bilateral entre dos países europeos. La ODCU se dirige al Vicerrector de Profesorado y posteriormente el Rector comunica a la Defensora de la CU que el problema se ha solucionado.

C06/02/024:

Un grupo de estudiantes tiene problemas con la empresa que les hace las orlas. Preguntan si la UVA puede prestarles apoyo al respecto. Se les informa de la existencia de una Asesoría Jurídica de Estudiantes.

C06/05/005:

Un miembro del PAS se queja de no aparecer en el censo electoral de la UVA. Es personal interino y había causado baja en el momento de la elaboración del censo electoral. Se le informa que el censo se elabora cuando se convocan elecciones y éstas las convoca el Consejo de Gobierno el cual, a su vez, establece el calendario.

C06/07/023.

La Vicerrectora de Estudiantes remite a la ODCU el escrito de un profesor sobre incidentes ocurridos durante la realización de un examen (insultos y amenazas al profesor por parte de un alumno). La ODCU indica a la Vicerrectora que tal actuación podría dar lugar a la apertura de información reservada y que debe ponerse el caso en conocimiento del Rector. Para no duplicar actuaciones, actuará el propio Vicerrectorado.

Servicios a la Comunidad

C05/10/015:

Un alumno considera que el Servicio de Deportes está desorganizado y funciona mal. Se le indica que dirija su reclamación al propio Servicio de Deportes.

C05/10/020:

Un alumno quiere sacar un libro de un departamento que está en obras y se le deniega el préstamo, aún cuando en Internet ha podido verificar que el libro figuraba como disponible. La ODCU se pone en contacto con el Departamento implicado, el cual indica que en ese momento se está procediendo al traslado de los Departamentos a la nueva ubicación y por lo tanto tienen en suspenso el préstamo de libros.

C06/02/013:

Un usuario de la guardería de la UVA reclama su derecho a que le reintegren la cantidad de dinero correspondiente a los días que el personal de la misma estuvo de huelga. Se le remite a la Gerencia de la UVA.

Temas laborales**C05/09/002:**

Una miembro del sector del PAS expone que, por accidente laboral grave de su marido, necesita reducir su jornada de trabajo, pero para ello se le requiere el correspondiente certificado de minusvalía que no podrá obtener hasta pasados 6 meses. La ODCU se pone en contacto con el Servicio de Gestión de Personal de la UVA, el cual, con carácter provisional, ya le había concedido la reducción horaria a la espera de la certificación aludida por parte de la Junta de Castilla y León.

C05/10/004:

Un profesor solicita tener acceso al listado de baremo de los profesores aprobados y no aprobados en los Concursos para provisión de plazas de asociados sanitarios. Se le indica que debe ponerse en contacto con el Negociado de Concursos.

2.3 EXPEDIENTES DE QUEJA

En conformidad con lo dispuesto en el Art. 27.1 del Reglamento del DCU: *"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."*, recogemos en este Apartado los siguientes contenidos.

En el período correspondiente a la presente Memoria se ha tipificado y tramitado como Quejas, dada su complejidad, 11 reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU cuya veracidad de contenido no se prejuzga (Art. 13.1 Reglamento DCU). Las Resoluciones derivadas de las mismas, emitidas por la Defensora de la CU, han quedado prácticamente todas *aceptadas* por los afectados. Asimismo, de este período queda planteada una Queja cuya dificultad intrínseca aconseja aplazar su tramitación para el próximo ejercicio.

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

Por orden alfabético y de forma más detallada, la distribución de Quejas por áreas temáticas es la siguiente:

Becas y ayudas

La Queja **Q0604/01** fue planteada por un miembro del sector estudiantes de la UVA solicitando la intervención de la Defensora de la CU dada su apreciación de irregularidades en la adjudicación de becas por parte de los responsables de una Asociación de intercambios de estudiantes sita en la Facultad de la UVA.

Admitida a trámite la Queja, en la Oficina del DCU se iniciaron actuaciones encaminadas a esclarecer la situación, y, conforme al Art. 16 del Reglamento del DCU (RDCU), se remitió un "extracto de la Queja" a la Presidenta de dicha Asociación recabándole al mismo tiempo cualquier información que considerara de interés en relación con el tema.

Recibida y estudiada dicha información, así como mantenida una entrevista con la Presidenta aludida, la Defensora dirigió sendas Resoluciones a las partes implicadas. En la primera de dichas Resoluciones, se dirigieron a la Presidenta varias **recomendaciones**:

(1) la asunción de su responsabilidad ante la/s persona/s afectadas por el motivo de la Queja;

(2) que la Asociación lleve a cabo sus actuaciones en conformidad con su "Reglamento de Orden Interno de Becas específicas";

(3) que dicho Reglamento sea difundido entre los aspirantes a dichas Becas.

Por otra parte, la Resolución a la alumna reclamante incidió en el hecho de que el motivo central de su reclamación (rectificación de las decisiones tomadas por la Asociación) contravenía lo dispuesto en el citado Reglamento de Becas en su Art.11, Punto 4.2.

Las recomendaciones fueron aceptadas.

Las Quejas **Q0606/01** y **Q0606/02** constituyen sendas reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU por distintos miembros del sector estudiantes de la UVA. Ambos reclamantes demandan la intervención de la Defensora de la CU y formulan unas reclamaciones *quasi* coincidentes.

En la primera Queja aludida, el reclamante manifiesta, en primer lugar, su insatisfacción con la Normativa reguladora de las Prácticas en Empresa de la UVA en el sentido de su escasa claridad para el estudiante y ausencia de plazos de notificación al interesado; y en segundo, expresa su disgusto para con el funcionamiento de un Servicio de la UVA en cuanto a la tramitación, seguimiento y comunicación del resultado de las solicitudes a los interesados.

El reclamante de la segunda Queja, coincide en expresar idéntico disgusto en relación al mismo Servicio.

En ambos casos se han llevado a cabo actuaciones por parte de la Oficina del DCU ante la Jefa de Sección del Servicio afectado, a quien se le ha manifestado por escrito un resumen de ambas reclamaciones (Art. 16 RDCU) y solicitado la información pertinente.

La Jefa de Sección remitió a esta Oficina del DCU dicha información, y, considerada la complejidad de la misma, se le ha remitido la siguiente **recomendación**:

Que en lo sucesivo el Servicio que Ud. dirige haga todo lo posible para no dilatar excesivamente la tramitación y comunicación de los resultados de las solicitudes a los interesados.

Por otra parte, la Defensora de la CU se ha dirigido al Vicerrectorado competente con objeto de someter a la consideración de la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo la posibilidad de que la Normativa de Prácticas en Empresas pueda contemplar unos plazos de notificación a los interesados, dado que ello, sin duda, redundaría en beneficio del conjunto de los estudiantes de la UVA.

En relación a la **recomendación** formulada se ha obtenido la siguiente respuesta de **aceptación** por parte de la Jefa de Sección del COIE : "... es objetivo prioritario mejorar la calidad de nuestro Servicio, así como agilizar los plazos ... de resolución y notificación este curso contamos con una nueva herramienta de trabajo de gestión...".

Asimismo, se ha recibido escrito de la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo en el cual nos comunica "... que desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo se ha iniciado un proceso de reforma y actualización del Reglamento de Prácticas en Empresas (1995), con el fin de agilizar todo el proceso y mejorarlo."

Docencia e investigación

La Queja **Q0601/01** presentada en la Oficina del DCU por un miembro del sector estudiantes de la UVA, pone en conocimiento de la Defensora de la CU su descontento por el que considera incumplimiento del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) por parte de un profesor de la asignatura "" en lo relativo a la difusión de los "criterios de evaluación" de la misma.

En este contexto, la Defensora inicia actuaciones, y , en conformidad con el Art. 16 del Reglamento del DCU, transmite al profesor afectado un resumen del contenido de la Queja solicitándole asimismo cualquier información que considere pertinente al respecto. Posteriormente, teniendo en cuenta la información existente y tras el estudio de la misma, se realizó al profesor la siguiente **recomendación** (Art. 24 Reglamento DCU) :

Que en lo sucesivo precise y amplíe la información sobre "Método y criterios de evaluación" en el Proyecto Docente de las asignaturas, según lo establecido en el Art. 11 del R.O.A., así como en la página Web de dichas asignaturas.

Esta recomendación fue aceptada.

En la Queja Q0601/02 la interesada, miembro del sector P.D.I de la UVA, solicita la intervención de la Defensora de la CU con el fin de recibir contestación escrita por parte del Decano de y del Director del Departamento de en relación a su solicitud de desdoblamiento de un grupo de alumnos de la asignatura "....." así como sobre la eventual contratación de un PRAS (3+3).

La Oficina de la Defensora de la CU ha llevado a cabo actuaciones tanto para transmitir un extracto del contenido de la queja (**Art. 16** Reglamento DCU) al Decano y Director afectados, como para recabar información y documentación de las partes al respecto.

El estudio de las mismas desembocó en la emisión de sendas **recomendaciones** (Art. 24 Reglamento DCU) a los responsables académicos implicados, Decano y Director, encareciéndoles que las respuestas a las solicitudes administrativas sean formuladas preferiblemente *por escrito* (55.1 LRJ-PAC) y que dichas respuestas no deben dilatarse dado que ello puede perjudicar la buena marcha de la actividad docente.

Por otra parte se remitió una **resolución** a la profesora-reclamante indicándole que la aprobación de solicitudes de desdoblamiento es competencia del Consejo de Departamento, y que éstas deben ir acompañadas del nombre del profesor que se va a hacer cargo de la docencia del grupo desdoblado.

Las recomendaciones han sido aceptadas.

La Queja **Q0601/03** fue presentada en el mes de enero en la Oficina de la DCU por una representante del conjunto de los alumnos de 2º curso de la titulación “.....” solicitando la intervención de la Defensora de la CU dada la falta de docencia en la asignatura “.....” desde el principio del curso académico.

La gravedad de la reclamación determinó que la Defensora de la CU iniciara actuaciones transmitiendo la situación (Art. 16 RDCU) a las personas con competencia en el asunto, Decano de y Directora del Departamento de ; y solicitándoles la información oportuna al respecto.

Ambos ofrecieron información detallada así como una explicación a lo sucedido, y por su parte, la Defensora de la CU remitió a ambos, en sendas Resoluciones, las siguientes **recomendaciones** (Art. 24 RDCU):

La Dirección del Departamento debe, en la medida de lo posible, prever con la antelación suficiente eventuales cambios en las previsiones de la plantilla docente, y velar por la pronta consecución de las dotaciones justificadas. A la vez, el Departamento, en tanto se produzca y/o mantenga una situación de precariedad docente, debe atender provisionalmente la docencia.

Las recomendaciones fueron aceptadas.

Exámenes

Una persona miembro del sector estudiantes ha presentado en la Oficina del DCU la Queja **Q0603/02** solicitando la intervención de la Defensora de la CU en relación a la dificultad de acceso a las fechas de los exámenes para los alumnos no-residentes en la ciudad en que está ubicada la Facultad de del Campus de de la UVA, singularmente al no aparecer éstas en página Web.

La Defensora de la CU se dirigió al Decano responsable del centro remitiéndole un extracto del contenido de la Queja (Art. 16 RDCU) e instándole a transmitirle cualquier información en relación al asunto en cuestión.

Recibida y considerada dicha información, la Defensora de la CU volvió a dirigirse al Decano para expresarle su comprensión de las difíciles circunstancias que rodean al Campus en general y a la Facultad aludida en particular, y para formularle la siguiente **recomendación (Art. 24 RDCU)** :

Que en lo sucesivo haga cuanto esté en su mano con objeto de que en su Facultad se proceda en conformidad con el Art. 9.2 del R.O.A., y concretamente en lo que hace referencia a la publicación en Web del Calendario de Exámenes.

La recomendación ha sido aceptada.

La Queja **Q0606/03** formulada por un representante del sector estudiantes solicitaba, en nombre de la práctica totalidad de los alumnos integrantes del curso, la intervención de la Defensora de la CU ante un caso de modificación en "Método y Criterios de Evaluación" de la ficha de la asignatura "....." dos días lectivos antes del examen final. Ello implicaba la anulación de doce pruebas prácticas realizadas, por parte del profesor de dicha asignatura , con el consiguiente perjuicio para los alumnos.

Siguiendo el procedimiento formal correspondiente a la tramitación de Quejas en la Oficina del DCU, se procedió a transmitir al profesor responsable el extracto de la Queja (Art. 16 RDCU) y a solicitarle la información que considerara oportuna al respecto.

Considerada esta información, y, mantenidos contactos con otros miembros de la CU relacionados con la reclamación que nos ocupa, la Defensora de la CU trasladó al profesor afectado la siguiente **recomendación:**

Que en el futuro se abstenga de alterar los criterios de evaluación recogidos en la Web de su asignatura " y observe rigurosamente lo establecido en el Título III, art. 6 del Reglamento de Ordenación Académica (ROA).

La recomendación fue aceptada.

Gestión de Matrícula y Expedientes

El interesado de la Queja **Q0603/01** pertenece también al sector estudiantes y demanda la intervención de la Defensora de la CU en relación a la desigualdad de interés general que a su juicio se plantea como consecuencia de la *distribución* del número limitado de Matrículas de Honor adjudicables en función de los alumnos matriculados en una asignatura. A juicio del reclamante, cuando el cupo de Matrículas se agota en Junio los alumnos que voluntariamente eligen la convocatoria de Septiembre no realizan su examen en igualdad de condiciones ni con los mismos derechos, dado que se les impide aspirar a la consecución de dicha calificación.

Esta reclamación ha dado lugar a la elaboración por parte de la Defensora de la CU de un Informe monográfico que ha sido remitido a los Vicerrectores de Ordenación Académica y Profesorado y de Estudiantes y Empleo (Ver: pp 53), y copia del mismo ha sido también enviada al interesado.

Normativas

La Queja **Q0602/01** corresponde a la solicitud de intervención de la Defensora de la Comunidad Universitaria por parte de una miembro del sector estudiantes de la UVA, quien denuncia que en un determinado recinto universitario no se cumple la actual Normativa anti-tabaco tanto legislativa (Ley Antitabaco de 28/12/05; Resolución del Mº de Administraciones Públicas de 29/12/05) como universitaria (Normativa UVA de 9 /01/06).

Efectuadas las oportunas intervenciones ante el responsable de dicho recinto, y teniendo en cuenta también la información recabada de otras instancias de la UVA en relación con el tema objeto de la Queja, la Defensora de la CU dirigió a dicho responsable la siguiente **recomendación:**

Que en adelante sean respetadas ambas Normativas en el ámbito bajo su dirección.

La recomendación fue aceptada

Otros

Este apartado recoge, como hemos visto anteriormente (2.2), las reclamaciones más misceláneas y, a menudo, complejas que se generan en la Comunidad Universitaria.

Bajo este epígrafe cabe incluir la Queja **Q0602/02** por la cual 10 miembros del sector del P.D.I. recurren a la Defensora de la CU con el fin de solicitar su ayuda para establecer las pertinentes responsabilidades académicas en relación a la existencia de dos páginas Web cuyos contenidos respectivos, por una parte, consideran claramente reprobados y ofensivos, y, por otra, estiman que dichos contenidos usurpan una representación oficial de la UVA. En relación a ambos casos los interesados aportaron indicios razonables acerca de la presunta autoría de los mismos.

En la Oficina del DCU se procedió a constatar los hechos denunciados, y , una vez considerado el contenido completo del expediente, la Defensora de la CU decidió, en el cumplimiento de sus funciones, buscar una solución al problema mediante propuesta al órgano competente (Art. 18 RDCU) en aras del mejor funcionamiento de nuestra Universidad y de la defensa de los derechos de sus miembros.

En consecuencia con lo anterior la Defensora de la CU tomó la decisión de dar traslado al Rector de toda la información pertinente al caso con el fin de que éste, si lo estimaba conveniente, procediese a establecer las condiciones necesarias conducentes a la apertura de un expediente informativo que permitiera delimitar las posibles responsabilidades en relación al tema en cuestión.

Con posterioridad, y una vez concluida la investigación reservada, se remitió a la Defensora de la CU copia de la Resolución Rectoral emitida al respecto mediante la cual, por una parte, se archivaban las actuaciones practicadas, y por otra se solicitaba formalmente a la empresa responsable de la páginas Web aludidas la retirada de las mismas.

2.4 INFORMES

En el presente apartado de la Memoria incluimos los Informes monográficos elaborados por la Oficina del DCU, que han sido suscitados tanto por temas generales de mejora de la Universidad como por cuestiones puntuales que pueden afectar negativamente a los miembros

de la Comunidad Universitaria. Estos Informes son dirigidos fundamentalmente a los responsables de los distintos Órganos de Gobierno de la UVA.

Los contactos y Encuentros (nacionales e internacionales) entre Defensores Universitarios donde a menudo se trascienden problemas concretos para apuntar a *propuestas de mejora* global, las cuestiones de repercusión general entre Órganos universitarios, así como el trabajo cotidiano en el seno de la Oficina del DCU (que suele dejar en evidencia problemas colaterales a las “Quejas” tramitadas o a las “Consultas” atendidas) revelador de la existencia de claros desajustes en el funcionamiento general de la Universidad; constituyen auténticos semilleros de aspectos motivadores de la emisión de este tipo Informes por lo que esta actividad se sitúa entre las prioritarias que debe abordar la Oficina del DCU.

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

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

- (a) Informes relativos a contenidos de interés general y mejora global de la/-s Universidad/-es y dirigidos fundamentalmente al Rector;
- (b) Informes derivados de intervenciones de la Oficina del DCU, con un receptor ejecutivo variable en función del tema en cuestión.

Al primer grupo (a) pertenecen dos Informes fruto del VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Santander, Octubre 2005) :

(Informe 1)

*Magfco. y Excmo. Sr. Rector
Universidad de Valladolid*

Magfco. y Excmo. Sr.:

*El VIII Encuentro Estatal de Defensores/-as Universitarios españoles celebrado en la Universidad de Cantabria, Santander, los días 26, 27 y 28 de octubre de 2005, dedicó una de sus sesiones de trabajo a la que tuve la oportunidad de asistir a la problemática cuestión de la materialización de **homologaciones de títulos extranjeros**.*

Como V.M.E. bien conoce, fenómenos como la inmigración y la libre circulación de profesionales en el ámbito europeo han determinado un extraordinario aumento en las solicitudes de homologación de títulos, que ha venido a generar múltiples casos de reclamación tanto a nivel Ministerial como ante el Defensor del Pueblo y asimismo ante los Defensores/-as Universitarios.

En consecuencia, tal y como se desprende del Informe adjunto, los Defensores/-as Universitarios, conscientes de que la cuestión constituye en primer término una competencia de ámbito estatal y que, por tanto, la primera responsabilidad es Ministerial en el proceso; entendemos también que las Universidades deberían implicarse más en el mismo **procurando** un mejor cumplimiento de la normativa vigente en la materia, así como posibles medidas de reconocimiento para el personal docente implicado en dicho proceso.

En este sentido, me cabe el honor de remitir a V.M.E. en documento adjunto a este escrito, copia del texto acordado por el conjunto de Defensores/-as Universitarios procedentes de Instituciones académicas públicas y privadas de todo el Estado español (ANEXO III), con el ruego de que, en la medida de lo posible, sean atendidas las consideraciones presentes en el mismo, siempre con el objetivo último de mejorar la calidad de la oferta universitaria. Asimismo le ruego me mantenga informada de cualquier iniciativa que pueda tomar V.M.E. al respecto.

Agradeciendo su interés por el contenido de este Informe, reciba un cordial saludo.

Valladolid, 15 de Febrero de 2006

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad García

ANEXO III

Homologación de Títulos Extranjeros

Coordinadores;

M^a. Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

José Navarro Solé (Universidad Politécnica de Cataluña)

El fenómeno de la inmigración a territorio español así como la plena integración en el EEES (Espacio Europeo de Educación Superior) está llevando aparejado un vertiginoso aumento de las solicitudes de Homologación de Títulos que ha dado lugar a múltiples quejas en nuestras universidades. Este tema que, aunque puede parecer de difícil encaje en el ámbito de cada Universidad o en la figura del Defensor Universitario, por tratarse de una competencia de ámbito estatal y por el amplio abanico de situaciones que se presentan; es totalmente asumible por parte de los Defensores, ya que se trata de estudiantes que deben "formalizar" su matrícula en una universidad de su elección y regirse por las mismas normas que afectan al resto del alumnado, al objeto de superar la pruebas establecidas en cada caso.

Si al mayor aumento de solicitudes añadimos la deficiente infraestructura de la que está dotado el Ministerio para acometer esta tarea, así como cierta demora "voluntaria" por parte de los Centros que intervienen en el proceso, entendemos el sentido del Informe del propio Defensor del Pueblo quien ha acusado el aumento de quejas al respecto.

Precisamente, en lo que respecta a los Procedimientos de homologación de títulos extranjeros de educación superior, el último Informe disponible del Defensor del Pueblo, correspondiente al 2004, dedica unas cuantas páginas y deja claro que la aplicación de la normativa ha dado lugar a la presentación de un gran número de quejas cuya cuantía ha continuado su progresión ascendente durante 2004, siguiendo la tendencia de los últimos años en esta materia. La causa, insiste, debe buscarse en el extraordinario incremento de solicitudes de

homologación producido desde 1999, debido fundamentalmente al aumento de la inmigración en España y a la libre circulación de profesionales en el ámbito europeo, así como al impulso dado a los diversos programas de intercambios de estudiantes, lo que ha supuesto un incremento medio anual de un 30% de solicitudes de homologación desde aquella fecha. Esta circunstancia, unida a la complejidad que entraña el análisis exhaustivo del nivel formativo de cada título extranjero respecto al exigido en España, ha llegado a colapsar la capacidad de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes de homologación, provocando la imposibilidad de dar cumplimiento a los plazos de tramitación que fija el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero.

En el año 1999 se presentaron 8369 solicitudes que aumentaron hasta 15280 en el 2003. Ante este aumento el Ministerio reaccionó con una serie de medidas de manera que se consiguió que el número de expedientes finalizados comenzase a superar el de solicitudes presentadas en el mismo período. En 2003 se resolvieron 16555 expedientes y en los seis primeros meses de 2004 se habían resuelto 11444 frente a 7258 solicitudes nuevas.

Entre otras muchas cosas el Informe dice:

“En el aspecto normativo no cabe sino celebrar la sustitución del Real Decreto 86/1987, de 16 de enero por el nuevo Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, en el que se contiene una nueva regulación de las condiciones de homologación y convalidación de títulos de estudios extranjeros de educación superior, cuya entrada en vigor en septiembre de 2004, fue finalmente aplazada hasta marzo de 2005 en dos de los aspectos que contempla: el nuevo procedimiento de homologación a grados académicos y la aplicación del sistema de comités técnicos como órganos informantes en sustitución del Consejo de Coordinación Universitaria”

.....

“Debe en este sentido valorarse positivamente la aprobación por el Consejo de Coordinación Universitaria de informes generales sobre un gran número de titulaciones y países, lo que ha supuesto que más de la tercera parte de las solicitudes de homologación pueda resolverse sin necesidad de requerir un informe individualizado al citado órgano consultivo, lo que ha permitido cierto descenso en las quejas que habitualmente provoca la demora en la realización de este trámite cuando resulta imprescindible”

Vista la complejidad y las deficiencias del proceso, los directores/decanos de algunas titulaciones se han reunido para estudiar el problema común que tienen y han acordado realizar un mismo tipo de pruebas, tanto de conjunto como para materias de áreas de conocimiento. Actualmente los candidatos no suelen tener un programa claro de contenidos objeto de las pruebas. Creemos que este tipo de reuniones es positivo pues permite determinar un nivel y un proceso común. Si no se hace así, cuando los candidatos tienen noticia de tratos diferenciados pueden acudir allá donde creen que las condiciones son más fáciles o más accesibles.

En cuanto a la homologación de títulos, el Consejo de Coordinación Universitaria (CCU) ha de actuar como un referee, mientras que el Ministerio es quien ha de conceder o denegar la titulación.

Creemos que para dar agilidad al proceso haría falta que el CCU tuviera unas tablas de equivalencias basadas sólo en el contenido troncal de cada titulación. Estudio tendría que poder construirse sin muchos problemas con las universidades europeas y en base a la experiencia de tantos casos de homologaciones como ya se han realizado. Estas tablas tendrían que estar en poder del Ministerio y muchas homologaciones se harían de oficio sin ir al CCU. Sólo tendrían que pasar referee aquellas titulaciones que no estuvieran en las tablas, eso según nuestro parecer tendría que facilitar y agilizar el proceso.

También sería conveniente que cuando hubiera que hacer pruebas complementarias el Ministerio diese a las Universidades unas indicaciones sobre los contenidos mínimos que hay que exigir en las materias troncales, que deberían ser los mínimos que hay que utilizar para las tablas de equivalencias en cuanto a las homologaciones directas.

Es posible que un enfoque que se está dando a la homologación de títulos, que distinga el título como cuestión académica del título como garantía de estar capacitado para ejercer una profesión, facilitara otra manera de solucionar el problema. La ANECA será el organismo que deberá acreditar y evaluar las titulaciones de las universidades españolas, ¿quién mejor que ella para estudiar, con los mismos criterios, las titulaciones extranjeras a homologar y, por tanto, realizar la tabla anteriormente citada? Así existiría una constatación objetiva extrauniversitaria de estos temas. (Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo).

La relación entre las personas que solicitan homologación y los centros se realiza, en general, sin intervención de los servicios académicos de las universidades. El candidato, con el informe facilitado por el Ministerio, se ha de dirigir al centro que estime oportuno y matricularse en él. Pero los presupuestos no prevén ningún tipo de dotación económica para ello. Para mejorar el proceso y entre otras cosas hay que hacer una cierta dotación económica a los centros en función del número de candidatos, reconocer a los profesores méritos de docencia por su participación en estos tribunales y podría ser bueno que algunos centros ofrecieran a los candidatos docencia a coste real o público, de forma que les permitiera acceder a las pruebas de homologación en mejores condiciones.

El Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo entró en vigor el pasado 20 de septiembre, pero los expedientes iniciados con arreglo a la anterior normativa se rigen por la misma. La nueva regulación establece un concepto de homologación más abierto, intenta equiparar la formación sancionada por el título extranjero y la que proporciona el correspondiente español. Creemos que es un cambio muy positivo. Más todavía con las medidas adoptadas para simplificar y acelerar todo el proceso.

El futuro parece más claro para cuando realmente empecemos a realizar la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Pero ahora aun tenemos muchos expedientes que se rigen con la anterior normativa para la cual el Ministerio seguramente poco más hará. ¿Cuál es nuestra realidad? ¿Qué hace el Ministerio? Pasar el problema a las Escuelas o Facultades, no a las Universidades.

La persona que desea la homologación de su título elige el centro sin que las autoridades o los servicios académicos de la correspondiente Universidad tengan conocimiento de ello. El centro realiza, o no, las dos convocatorias a las que está obligado, califica a los examinados y no siempre ofrece un período de revisión de las notas al que está obligado igualmente. Tampoco está obligado a pasar comunicación a su Rectorado. Puede ser que alguna Universidad haya establecido normas internas en sentido diferente a lo aquí expresado.

Una vez analizada la situación actual referida a las Homologaciones de Títulos Extranjeros en la Universidades. Así como la legislación vigente al respecto, cabe concluir que debe existir una mayor implicación por parte del Ministerio que, caso de detectar deficiencias en el Plan de Estudios desde el que se solicita Homologación, delega la continuación del procedimiento en las universidades, esto es, la preparación, diseño y programación de las pruebas sin más criterios que los que de forma general se expresan en la Orden de 21 de julio de 1995.

La Universidad, por su parte, debido a que detecta cierta disparidad a la hora de interpretar los criterios, según la titulación objeto de la Homologación, podría establecer algún mecanismo que garantice la igualdad de condiciones de los Titulados extranjeros, - establecimiento de un curso de adaptación -, así como homogeneidad en el desarrollo de las Pruebas (de aptitud o de conjunto) y destinar los recursos humanos y materiales que posibiliten el adecuado seguimiento y la resolución de los expedientes de Homologación.

Finalmente se entiende que el Gobierno podría dar algún paso o poner en marcha alguna experiencia que desarrolle, en pruebas, las previsiones del RD 309/2005 cuya vigencia está pendiente de la aprobación del catálogo de títulos y que contiene ya algunas previsiones que mejorarán todo el proceso de Homologación.

CONCLUSIONES:

1.- La posibilidad de elección de Universidad por parte del Alumno que desea acceder a la Homologación convierte al aspirante, en alumno de pleno derecho, pudiendo discrepar de los resultados de las pruebas y acceder a los mismos mecanismos que el resto de los estudiantes de la misma Universidad. La posibilidad de intervención de los Defensores es clara, en el sentido de asegurar el máximo de transparencia y uniformidad en todo el proceso (Orden 21-07-95, BOE del 27-7-95)

2.- La especial situación legislativa española en materia de títulos y competencias profesionales que habilita profesionalmente de forma automática al titulado, ha influido e influye directamente sobre todo el proceso de Homologación, creando unas resistencias importantes en el ámbito social y económico.

3.- Desde el pasado mes de septiembre coexisten dos colectivos de expedientes de Homologación por lo que una lectura cuidadosa del RD 309/2005 permitiría empezar a adoptar ya aquellos cambios que parezcan buenos y aplicables a la situación actual. El Ministerio debería definir mejor lo que ha de hacer el alumno y la Universidad implicarse más en el proceso sin que suponga intervencionismo en las actuaciones de los Centros. La Universidad debería esmerarse en que sus centros docentes cumplan la legislación general adaptándola a la suya específica. La Universidad, en definitiva, debería saber qué se hace, si se hace o no lo que se debería hacer y cual es el resultado final del proceso.

4.- La información contenida en las webs de las Universidades debería ser clara y fácilmente accesible para conseguir así que la adquisición de información sobre cómo, cuándo y dónde se realizan las mencionadas pruebas no sea una prueba más a superar.

5.- En atención a las quejas recibidas en algunas oficinas de los Defensores, relativas a las actuales pruebas de conjunto, dado que el artículo 17.3 del RD 285/2004 contempla también la posibilidad de una prueba de aptitud, sería conveniente que cada Universidad estableciera una regulación de la misma. Si los Rectores van a ser los competentes para la Homologación de los títulos oficiales de Master y Doctor, ¿porqué no se empiezan a implicar más las Universidades?

6.- Se debería dotar a los centros que realizan las pruebas, de los medios necesarios para que puedan reconocer a los profesores que participan en las homologaciones algún tipo de mérito docente válido para ser reconocido y aceptado en los procesos de evaluación de los méritos docentes. Además hay que pensar en alguna dotación económica a los Centros en función del número de candidatos y la duración de las pruebas, especialmente las de conjunto.

7.- La función de la ANECA ha quedado reflejada en la modificación del RD 285/2004 que establece su importante papel evaluador de todo el proceso de Homologación en los futuros estudios universitarios de Grado. No obstante no podrá ejercer esta potestad hasta que haya transcurrido un año desde la finalización del proceso de renovación del nuevo Catálogo de títulos universitarios oficiales.

Comentario: En relación a estos Informe y Documento el Rector ha dirigido escrito a la Defensora de la Comunidad Universitaria en los siguientes términos: “...le informo que comparto muchas de sus apreciaciones ... considero que este proceso debería realizarse con la máxima transparencia, información y uniformidad en todos nuestros centros. Así mismo le informo que a partir de ahora tomaremos las medidas necesarias para incorporar medidas que nos garanticen una mejora en el proceso de homologación de los Títulos extranjeros”.

(Informe 2)

Magfco. y Excmo. Sr. Rector
Universidad de Valladolid

Magfco. y Excmo. Sr.:

*Otra de las sesiones de trabajo en el marco del VIII Encuentro Estatal de Defensores/-as Universitarios (UC, Santander 26-28 de octubre de 2005) estuvo centrada en una cuestión cuya actualidad se agudiza día a día: **la atención educativa demandada por los estudiantes de perfil no-convencional.***

Esta realidad, generadora de personal discente universitario que nada tiene en común con el joven estudiante a tiempo completo convencional, presenta distintos perfiles que, en consecuencia, determinan una problemática específica que las Universidades deben atender y con la que también hemos empezado a topar en las Oficinas de los Defensores/-as Universitarios.

El actual proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) así como las modificaciones pedagógicas que demanda, puede ser una oportunidad inmejorable para diseñar mecanismos y estrategias didácticas favorecedores de la integración y de la igualdad de oportunidades para dicho nuevo tipo de alumnado.

*En este nuevo escenario, los Defensores/-as Universitarios debemos no solo atender los problemas suscitados por el mismo, sino también **solicitar** de nuestras autoridades académicas políticas que conlleven cierta transformación de nuestra actual cultura universitaria, promoviendo tanto reformas en materia legislativa y mejoras en recursos docentes y materiales, más allá de voluntarismos; como favoreciendo cambios de actitud y comportamiento entre los miembros de la Comunidad Universitaria.*

En consecuencia, tengo el honor de remitir a V.M.E. en documento adjunto al presente escrito, copia del documento aprobado en dicho VIII Encuentro Estatal (ANEXO IV), con el ruego de que sea tenido en consideración en la medida que estime oportuno, a cuyos efectos le ruego me mantenga informada en su momento.

Agradeciendo su atención al contenido de este Informe, reciba un saludo cordial.

Valladolid, 15 de Febrero de 2006

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo. Pilar Abad García

ANEXO IV

NECESIDADES EDUCATIVAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PERFIL NO CONVENCIONAL

Coordinan:

Mercedes Gutiérrez Sánchez (UCM)

Carlos María Alcover de la Hera (URJC)

"La Universidad -el sistema escolar en general- tiene unas funciones clave en la sociedad. Es la depositaria del conocimiento y la garante de su transmisión. La Universidad sanciona con sus títulos y diplomas las capacidades profesionales, es la puerta de los empleos mejor remunerados y de mayor prestigio. Ha contribuido, como parte del sistema escolar, a la educación cívica, a difundir una ética del trabajo y, en la medida que su acceso se ha generalizado, a limar las diferencias sociales. La Universidad -el sistema escolar- ha contribuido decisivamente a la formación del Estado democrático moderno y sigue siendo una pieza imprescindible de su funcionamiento. Como institución, está inserta en el conjunto de instituciones que componen el Estado (la política, la economía, la familia, las de bienestar social, etc.) y guarda con ellas una relación de doble dependencia: por un lado, les aporta personas capacitadas, conocimientos, tecnologías, etc., y, por otro, ha de acomodarse a sus demandas y ser sensible a sus exigencias so pena de erigirse en «torre de marfil»".

Adolfo Perinat: Conocimiento y educación superior. Nuevos horizontes para la Universidad del siglo XXI. Barcelona: Paidés, 2004, p. 135.

Introducción

La extensa cita que antecede define el contexto en el que se pretende enmarcar esta Mesa de Trabajo: la tensión que experimenta en la actualidad el sistema universitario resultado de la doble línea de dependencia señalada, y la necesaria reflexión del colectivo universitario sobre la dirección a seguir en el futuro inmediato ante los desafíos planteados por las transformaciones en curso o inminentes(1)

La extensión de los derechos de ciudadanía, la creciente demanda de conocimientos y formación, las necesidades de mayor cualificación que requieren las actividades profesionales y laborales y la exigencia permanente de adquisición, actualización y reciclaje de todo tipo de conocimientos están provocando cambios significativos en los perfiles de los estudiantes universitarios, así como en las expectativas que depositan los ciudadanos en la Universidad(2)

Al estudiante a tiempo completo convencional ha venido a sumarse una gran diversidad de perfiles(3): - mujeres y hombres adultos que no pudieron acceder en su momento a la Universidad y que lo hacen una vez finalizada su vida profesional; que inician sus estudios al mismo tiempo que trabajan (a tiempo completo o a tiempo parcial) o son responsables de actividades familiares o de cuidado; que vuelven a la Universidad después de finalizada una titulación para ampliar o actualizar su cualificación y que también compatibilizan con otras actividades; personas con cualquier tipo de discapacidad que exigen su derecho a la normalización de sus posibilidades de formación universitaria; o personas procedentes de otros países que tratan de iniciar (o de continuar sus estudios interrumpidos por la emigración) en las Universidades españolas y que también han de simultanear con una actividad laboral imprescindible para su economía familiar.

La presencia cada vez mayor de todos estos perfiles en la vida universitaria pone de manifiesto la necesidad de garantizar una igualdad de oportunidades dirigida al logro de una formación y un aprendizaje para todos y a lo largo de toda la vida.

La construcción del Espacio Europeo de Educación Superior supone una oportunidad inmejorable para reflexionar previamente a su definitiva implantación y para diseñar políticas y mecanismos que favorezcan la inclusión y la igualdad de oportunidades para los nuevos tipos de estudiantes. Las Universidades deben adaptarse a sus necesidades, entendiendo que como servicio público deben garantizar y adecuar su prestación a las características de los ciudadanos y de las sociedades que las sustentan. Deben buscar activamente la flexibilidad que les permita modificar los itinerarios y los métodos rígidos y prefijados (en buena medida, excluyentes) y perseguir otros adaptados a las (diferentes y diversas) capacidades, intereses y condiciones de todos los estudiantes. En suma, una actitud y un comportamiento *inclusivos, universalizadores y equitativos en las oportunidades* son imprescindibles en las Universidades que dicen responder a las necesidades de sociedades cada vez más diversas y heterogéneas.

Entendemos que los Defensores Universitarios, en su doble faceta reconocida por la L.O.U. de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y de actuar dirigidos hacia la mejora de la calidad universitaria, estamos obligados a reflexionar y a proponer alternativas orientadas hacia los problemas y situaciones en los que se suelen encontrar estos nuevos perfiles de estudiantes(4).

El objetivo de llevar a la práctica en toda su extensión el principio **formación y aprendizaje para todos y a lo largo de toda la vida** implica considerar los problemas y disfunciones que el actual sistema universitario, así como el que se pretende configurar con la implantación del EEES, genera en una serie de colectivos. En concreto, proponemos el análisis y la reflexión sobre la necesidad de adaptación del sistema universitario a las características y demandas de:

1. Estudiantes con discapacidad.
2. Estudiantes que trabajan y- estudian simultáneamente.
3. Estudiantes que demandan formación permanente.
 - 3.a. Educación de adultos.
 - 3.b. Educación y actualización profesional permanentes.
4. Otros colectivos (inmigrantes, colectivos desfavorecidos, etc.).

1. ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD

A pesar de que en los últimos años se han producido importantes avances y mejoras, a nivel global hay que señalar que el aumento de acciones en la Educación Superior a favor de los estudiantes con discapacidad tiene aún barreras que superar, tanto en lo que se refiere a las de origen físico y motor como, especialmente, en lo relativo a las discapacidades psíquicas, que continúan siendo objeto de un profundo estigma resultado de fuertes prejuicios y de un desconocimiento generalizado.

A juicio de los expertos del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI, 2004), *"el número de estudiantes con discapacidad que accede a la Educación Superior es muy reducido, debido a una serie de dificultades que [con las lógicas diferencias que pueden darse entre los distintos contextos] subsisten: falta de transporte público adaptado, dificultades para disponer de ayudas técnicas, inaccesibilidad de los centros, barreras de comunicación, inexistencia de intérpretes de lenguaje de signos y de auxiliares técnicos educativos, falta de mentalización del profesorado, etc., lo que les obliga a dejar de estudiar y no por falta de capacidad ni de motivación"* (p. 29).

Aunque el Tratado de la Unión Europea recoge el derecho a la *no discriminación* por causa de la discapacidad y también el de *acción positiva*, es indudable que las principales cuestiones de política social siguen al arbitrio de la toma de decisiones por unanimidad en una Europa a veinticinco, lo cual no facilita la adopción de medidas en este campo. Como dificultad añadida hay que señalar que las definiciones y categorías de discapacidad y de necesidades educativas especiales asociadas a ellas varían extraordinariamente de un país a otro.

No obstante, el interés creciente por parte de los estados europeos en potenciar y facilitar la integración e inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito de los estudios superiores ha dado lugar a la creación de diversos organismos, entre ellos la **Agencia Europea para el Desarrollo de las Necesidades Educativas Especiales**, que es una institución independiente financiada por los Ministerios de Educación de los países miembros (<http://www.european-agency.org>). Adoptando el espíritu de la Declaración de Lisboa de 2000 de la Comisión Europea como meta de la UE para el 2010, los representantes de los diecisiete países que forman parte de la Agencia establecieron como objetivos de la educación en Europa a alcanzar en ese plazo los siguientes:

- Mejorar la calidad de los sistemas de educación y formación de la UE.
- Garantizar su accesibilidad a todos los ciudadanos.
- Abrir y ampliar la educación a todo el mundo.

(Toda la información sobre las políticas y las prácticas implementadas para alcanzar estos objetivos pueden consultarse detalladamente en: http://www.europa.eu.int/comm/education/policies/2010/et_2010_en.html)

La Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea participa en la financiación de la Agencia a través de proyectos concretos. El primero de ellos ha sido un proyecto de elaboración y establecimiento en Internet de una **Guía de Accesibilidad de Educación Superior** que fue coordinado por la Universidad Católica de Leuven. El propósito de esta base de datos es proporcionar una guía de los servicios de ayuda a la discapacidad existentes en los diecisiete países miembros que pueden utilizar los estudiantes. Otros de los objetivos es ayudar a los profesores y estudiantes a tomar decisiones sobre los programas de estudio y el intercambio de actividades. A través de la red (<http://www.european-agency.org/heag/lang/index.es.html>) la base de datos HEAG permite buscar servicios especiales y ayudas para estudiantes con discapacidad en Educación Superior en Austria, Bélgica (Fl), Bélgica (Fr), Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Holanda, Portugal, España, Suecia y Reino Unido.

- MEDIDAS DE INTEGRACIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON DISCAPACIDAD EN LA UNIVERSIDAD

Pasando revista a las iniciativas de las Universidades a favor de las personas con discapacidad, podríamos dividirlos en dos tipos:

- a. Acciones para facilitar el acceso y la movilidad de los estudiantes con discapacidad.
- b. Actividades destinadas a conseguir el desarrollo adecuado de los estudios de las personas con discapacidad (adaptaciones curriculares, etc.).

Todas las Universidades deberían incluir una guía de accesibilidad y de servicios a los estudiantes con discapacidad, y en los ranking de calidad de las Universidades esto debería ser tenido muy en cuenta.

Muchas de las barreras que imponen el acceso real de las personas con discapacidad a la Educación Superior, además de las barreras mentales socialmente existentes (y que en ocasiones no por ser invisibles son menos poderosas), son producto de la inexistencia en muchas Universidades de una estrategia de conjunto para las personas con discapacidad. La dinámica que rige la admisión y las ayudas a los estudiantes con discapacidad es

mucho más tenue cuando las instituciones no han redactado una declaración explícita de discapacidad y no han definido cómo llevarla a cabo.

Todos los expertos coinciden en la necesidad de establecer estrategias de conjunto y en la importancia de los aspectos legales o normativos. De ahí el valor que se concede a las declaraciones explícitas a favor de la integración de personas con discapacidad por parte de las Universidades y a la puesta en marcha de políticas de acción positiva que deben incluir tanto acciones que faciliten el acceso y la movilidad de los estudiantes con discapacidad como acciones destinadas a conseguir el desarrollo adecuado de los estudios de estas personas. **Además de recoger el principio institucionalmente y de establecer Reglamentos de Igualdad de Oportunidades, todas las Universidades deberían contar con Servicios de Apoyo permanentes, específicos y profesionalizados** y en estos Servicios de Apoyo de atención a los estudiantes con discapacidad deberían incluirse los aspectos siguientes:

- Marco normativo y políticas de sensibilización.
- Acogida, información y asesoramiento.
- Vida estudiantil:
 - Accesibilidad de los campus (Centros Docentes, Residencias, y otros Servicios universitarios).
 - Facilitación de la movilidad y de medios de transporte.
 - Cultura, Deporte, Ocio.
- Aspectos pedagógicos:
 - Medios de apoyo al estudio.
 - Ayudas y Servicios Técnicos.
 - Apoyo a la labor docente (formación, asesoramiento, etc.).
 - Adaptaciones curriculares.
- Promoción de la inserción laboral y relaciones con otras entidades.

Quizá sean las adaptaciones curriculares las que merezcan un examen más detenido.

En primer lugar, hay que señalar que las adaptaciones suponen un coste económico: formación, herramientas, adaptación de puestos, materiales, eliminación de barreras arquitectónicas, etc., y que deben realizarse por personal cualificado en el ámbito psicopedagógico y hacerse a partir de la valoración individual de las necesidades de cada estudiante con discapacidad. En este sentido, se recomienda la constitución de comisiones de adaptaciones curriculares, como ocurre ya en diversas universidades españolas, formada por técnicos y expertos de los servicios específicos en materia de discapacidad de cada Universidad o solicitando el asesoramiento externo de expertos si fuera necesario.

Y en segundo lugar, la adaptación curricular es una estrategia de planificación y actuación docente que persigue, de acuerdo con las necesidades de aprendizaje de cada alumno, tomar decisiones acerca qué debe aprender, cómo, cuándo y de qué manera. las adaptaciones curriculares no deben implicar una supresión de contenidos, sino alternativas o modificaciones. Así, pueden referirse al acceso o a elementos básicos del currículo y ser significativas o no significativas.

- Las adaptaciones de acceso al currículo son modificaciones o provisión de recursos en los medios personales, materiales y su organización, así como en la comunicación, que facilitan que el estudiante pueda desarrollar su currículo ordinario o en su caso el adaptado. En función de todo esto las adaptaciones pueden ser

personales, espaciales, de materiales o de comunicación. Todas las adaptaciones en los elementos de acceso al currículo son adaptaciones no significativas, ya que no implican la eliminación o modificación de ningún elemento básico o esencial del currículo.

- Por su parte, las adaptaciones curriculares significativas son modificaciones que se realizan en la programación de una determinada materia que implican no la eliminación de objetivos, sino un cambio en la dirección de los mismos, así como cambios en los contenidos de determinadas enseñanzas, que podrían llegar hasta la eliminación de aquellos que no consideren básicos para la consecución de determinados objetivos. Estas adaptaciones deberían canalizarse a través de comisiones compuestas por personal docente de la materia, por especialistas externos y con la colaboración del Servicio de Apoyo de la Universidad.

Por otro lado, la existencia de **Manuales de Buenas Prácticas y de Protocolos de Actuación** facilitan la correcta integración y la normalización de los estudiantes con discapacidad, ya que ayudan a conseguir un contexto favorable al proporcionar unas normas generales de actuación para profesores, estudiantes y personal de administración y servicios que día a día conviven con el alumno discapacitado y que frecuentemente carecen de experiencia y de conocimientos adecuados sobre cómo hacer frente a las diversas necesidades que plantean. Hay que tener en cuenta que la discapacidad no representa una categoría homogénea, pues existen una gran diversidad de discapacidades y aspectos relacionados con cada una de ellas.

Así, las discapacidades pueden ser manifiestas o encubiertas, severas o leves, singulares o múltiples, crónicas o intermitentes. Los tipos de discapacidades que requieren más atención en estudiantes universitarios son las que afectan a la movilidad/agilidad, a la audición, la visión y el habla, y en realidad son las que se perciben con más facilidad. Aunque no deja de haber disfunciones como la insuficiencia renal, la epilepsia en tratamiento, la esclerosis múltiple y otras, que amplían en gran medida el abanico de posibles discapacidades, pudiendo afectar, a causa de las fuertes medicaciones o complejos tratamientos, al rendimiento académico y a la integración social. También aquí hay que tener en cuenta si el estudiante con discapacidad posee una red de apoyo social o no; es decir, personas de su propio medio que puedan realizar tareas o cumplir funciones relacionadas con su discapacidad (transporte, administración de mediación, etc.), ya que en caso de no existir o no encontrarse disponible en los horarios requeridos, los Servicios de Apoyo deben contar con suficientes recursos para proveerlos a aquellos que los necesiten. Esta es una de las principales razones que obligan a una **actuación personalizada**: a cada universitario le corresponde una actuación acorde a sus características y necesidades, y cada uno tiene derecho a utilizar los diferentes recursos de acuerdo con las características de su propio proceso.

Para finalizar, debemos recordar que la **integración y normalización de los estudiantes con discapacidad deben plantearse desde una perspectiva integral**, abarcando un amplio espectro de actuaciones y actividades que van más allá del ámbito académico(6), y que puesto que la integración es tarea de todos es preciso **actuar con transversalidad y buscar la colaboración y coordinación entre las diferentes Universidades** a través de programas europeos que favorezcan el intercambio de experiencias y el establecimiento de estándares comunes, además de permitir la posibilidad de optimizar los recursos disponibles.

2. ESTUDIANTES QUE TRABAJAN

El segundo gran colectivo del que nos ocupamos es el de estudiantes que trabajan y estudian simultáneamente, y que responden al perfil de asalariados (aunque también se cuentan aquellos que trabajan por cuenta propia o autónomos) que asumen el estudio como una inversión para mejorar su currículo, su nivel de

cualificación, la posibilidad de promocionar profesionalmente y, como consecuencia de ello, aumentar sus ingresos y su calidad de vida.

Del lugar de trabajo (donde se han pasado 7-8 horas, e incluso más) a las aulas (entre 4 y 6 horas), luego a casa, descansar y dormir un rato, y estudiar de madrugada. Esta o parecida es la rutina diaria de un importante número de universitarios que dividen su tiempo entre sus responsabilidades laboral y las académicas (pero ¿y las familiares, las personales, las sociales?, ¿qué tiempo queda para ellas?). Ya sea porque necesitan generar ingresos para financiar la matrícula de su carrera o mantener a su familia, o por el deseo de adquirir una experiencia que los conecte al mercado laboral, lo cierto es que miles de universitarios, de calcula que más de un 30% de los matriculados, realizan grandes esfuerzos durante varios años para mantener este doble rol.

Las universidades a distancia o virtuales y alguna universidades privadas son el destino de una gran parte de ellos (aunque, como vimos, un 91,7% de los españoles desea cursar sus estudios en una universidad presencial), debido fundamentalmente a que en las universidades públicas los estudios se estructuran pensando en estudiantes con dedicación a tiempo completo, exigencia que aumenta a medida que se eleva el grado de experimentalidad de los estudios o cuando se requiere un gran número de créditos de prácticas externas (por ejemplo, en las titulaciones de Ciencias de la Salud). No obstante, las universidades presenciales también cuentan con un elevado número de estudiantes que trabajan, bien porque han fracasado o temen fracasar en estudios a distancia, bien porque las titulaciones no se ofrecen en esta modalidad.

Estos estudiantes necesitan horarios más flexibles que les permitan asistir a clase por las noches o en sábado, y también libertad y asesoramiento para configurar su currículum y decidir acerca de su carga académica por curso. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han resultado un aliado formidable para ellos, pero siguen acusando la falta de asistencia presencial a clase y todos los beneficios que esto conlleva. La Universidad es algo más que superar asignaturas. Vivir la Universidad es igualmente importante y de ahí que en muchas universidades se hayan establecido sistemas o programas de Asistencia Social que tienen como objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, especialmente de aquellos en situación de desventaja o con problemáticas específicas, buscando la integración a la vida universitaria de todos los estudiantes. Pero parece que hace falta algo más.

Las universidades tenemos que detenernos a reflexionar sobre las necesidades específicas de este sector del alumnado, y aceptar la necesidad de **flexibilizar nuestra organización académica**, en muchas ocasiones excesivamente rígida. Entre otras cosas, habría que llevar a cabo **cambios en el sistema de tutorías y en los Servicios de Orientación**, pero también establecer **horarios compatibles con la jornada laboral** de estos estudiantes y **reforzar la labor docente presencial con la utilización de las nuevas tecnologías**. Por otra parte, y en aquellas universidades donde se encuentran establecidas, convendría reflexionar sobre **la flexibilización** (e incluso su eliminación en estos casos) **de las llamadas normas de permanencia**, en especial las que limitan el número de años en los que se pueden cursar los estudios, aunque también el límite de convocatorias puede verse modificado cuando se justificara una actividad laboral a tiempo completo, cargas familiares, largos desplazamientos, etc.

3. LA FORMACIÓN PERMANENTE

A propuesta de Viviane Reding, Comisaria responsable de Educación, y de Anna Diamantopoulou, Comisaria de Empleo y Asuntos Sociales, la Comisión Europeo elaboró en noviembre de 2001 una Comunicación sobre la creación de un Espacio Europeo de Aprendizaje Permanente, en la que se afirma que el concepto de

aprendizaje permanente abarca el conjunto de actividades de aprendizaje realizadas a lo largo de la vida y en distintos entornos (centros docentes, lugar de trabajo, etc.). Esas actividades se emprenden con la perspectiva de mejorar los conocimientos y las capacidades personales, cívicas, sociales o relacionadas con los requerimientos del empleo. También recibe la denominación de aprendizaje durante toda la vida (Long Life Learning), y representa la idea de que las competencias han de ser adquiridas y actualizadas a lo largo de todo el ciclo vital, y no limitarse, como ocurre en los planteamientos tradicionales, a las etapas de la infancia, la adolescencia y la juventud.

En esa Comunicación se afirma también que ante la globalización de las actividades económicas, el envejecimiento de la población europea y la extensión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, es esencial para la Unión Europea que los ciudadanos puedan adquirir en todo momento de su ciclo vital nuevos conocimientos y capacidades. Lo que supone, al mismo tiempo, un reto económico (el logro de la competitividad) y social (la lucha contra la desigualdad y la exclusión) en una Unión Europea donde 150 millones de ciudadanos no han alcanzado un nivel educativo equivalente a la enseñanza secundaria superior.

Por lo tanto, se está hablando de un elemento fundamental del modelo social europeo. En su reunión de Lisboa en 2002, los Jefes de Estado y de Gobierno de la Unión Europea subrayaron que la competitividad depende cada vez más de las inversiones en capital humano y del uso óptimo de las mismas. En este contexto, el Consejo Europeo de Feira (celebrado en junio de 2002) solicitó a la Comisión y a los Estados miembros que definiesen una estrategia encaminada a poner al alcance de todos los ciudadanos europeos la oferta de aprendizaje permanente.

Para conseguir este objetivo se propusieron seis elementos claves en el establecimiento de estrategias coherentes y eficaces de educación y formación:

- Trabajar en colaboración.
- Analizar detalladamente las necesidades formativas.
- Aumentar sustancialmente la inversión pública y privada en el aprendizaje.
- Hacer más accesibles las ofertas de aprendizaje y formación.
- Valorar y reforzar el aprendizaje.
- Controlar y evaluar la calidad.

En el terreno del aprendizaje y la formación permanentes la Universidad no se encuentra sola, ya que otras entidades e instituciones rivalizan con ella. Como indicaba en su conocido Informe Josep M. Bricall(7), tal vez se ha llegado al fin de la exclusividad de las universidades en materia de aprendizaje y formación. Pero, ¿desea la Universidad perder su papel protagonista? Si la contestación es negativa, la Universidad deberá proceder sin tardanza a buscar fórmulas que le permitan superar los restos que hoy presenta la *sociedad del conocimiento y la información* y deberán diseñar estrategias de enseñanza permanente que paulatinamente conducirán a ampliar las condiciones de acceso a la enseñanza superior (permitiendo el acceso a quienes no proceden de la enseñanza secundaria y un reconocimiento más adecuado de las competencias adquiridas, incluso fuera de los estudios universitarios y al margen de la enseñanza oficial), a una mayor apertura hacia la industria y los distintos ámbitos empresariales, a mejorar los servicios prestados a los estudiantes, y a diversificar su oferta de formación en términos de grupos destinatarios, contenidos y métodos de enseñanza. En gran parte, todo esto hará que la Universidad tienda a convertirse más en un centro de reflexión sobre el saber, o mejor dicho, los saberes, así como en un foro de debate y de diálogo entre científicos, pedagogos y ciudadanos, que en un espacio relativamente cerrado y aislado de sus contextos materiales y sociales.

Sin proponerlo como modelo, merece la pena prestar atención a lo que está sucediendo en algunas partes del mundo, por ejemplo en India. En este inmenso país asiático, 93 universidades han fundado el Departamento de Educación de Alumnos y han puesto en marcha una gran variedad de programas. En India se identifica la educación universitaria con la preparación de varones para el trabajo profesional. Ellos piensan que hoy en día se tiene que analizar si la preparación y la capacitación inicial de los jóvenes para ocupaciones de nivel profesional es todo lo que la Universidad tiene que hacer. En una sociedad que siempre está cambiando y que cada vez resulta más compleja debido a las interacciones de un número creciente de variables, los profesionales necesitan una guía y una orientación a lo largo de toda su carrera. Por eso y ante la necesidad de establecer mecanismos que permitan el desarrollo científico y tecnológico propio, reduciendo las dependencias de terceros países, se ha tenido que tratar de implantar y poner en práctica una cultura de educación y formación durante toda la vida que haga posible unos procesos de actualización y adquisición periódicas de los conocimientos, las habilidades y las destrezas de los profesionales, así como una mayor y mejor comprensión del entorno y del mercado laboral y de los desafíos que plantean. De manera muy rápida la carrera o trayectoria profesional única está siendo sustituida por modelos de carreras fragmentadas o sin límites (*boundaryless career*), como los norteamericanos la denominan, donde los cambios no sólo de empleo, sino también de ocupación o de profesión, son la norma. Estos programas de formación continua ofrecen una excelente oportunidad para que las instituciones e educación superior extiendan sus recursos físicos y tecnológicos a todos los sectores de la sociedad.

Además de las universidades indias, otras universidades de otros países, en general del llamado Tercer Mundo, han puesto en marcha programas similares. Evidentemente, en el caso de los países más desarrollados las circunstancias son diferentes, si bien también en ellos resultan aplicables y generalizables estos planteamientos a medida que parece evidente la gran aceleración que sufren todos los procesos de innovación y desarrollo científico y tecnológico, y que tiene como una de sus principales consecuencias la rápida obsolescencia de los conocimientos y las competencias de todo tipo de profesionales y su necesidad, cada vez en ciclos más frecuentes, de actualizarlos o adquirirlos.

En el caso de la Unión Europea, la demanda de aprendizaje y formación continua o permanente la realizan básicamente dos grupos muy distintos de ciudadanos: las personas mayores, en muchos casos alejados del mundo laboral por su edad de jubilación o por haberse retirado tempranamente del trabajo de manera involuntario (*prejubilados*) y/o desempleados de larga duración; y las personas con vida laboral activa, y que frecuentemente cuentan con estudios superiores, que vuelven a la Universidad buscando una actualización de sus conocimientos y un reciaje en cuestiones específicas que necesitan para el desempeño de su actividad profesional. Es lo que se ha denominado, con un término un tanto eufemístico, mantener o adquirir su *empleabilidad*

3.A. EDUCACIÓN DE ADULTOS

La formación "para toda la vida" integra el acceso de los adultos a la Universidad entendiendo este tipo de programas como un modo de facilitar el derecho fundamental de la educación a todas las personas. En el caso de la Unión Europea, en su ***Memorando sobre el aprendizaje a lo largo de la Vida***(8), se afirma que la educación durante toda la vida debe buscar objetivos que además de facilitar el mantenimiento y la adaptación al mercado laboral, sirvan también para promover la participación activa de la ciudadanía y reforzar la cohesión social, al que se podría añadir el desarrollo de un espíritu crítico.

En general, son proyectos pensados para aquellos que en su juventud no tuvieron la oportunidad de beneficiarse de la Educación Superior. Destaca entre ellos el proyecto GRUNDTVIG, integrado en el Programa Sócrates, y que promueve la educación de adultos en las universidades en base a proyectos de cooperación entre

los Estados miembros. Otro buen ejemplo de educación para adultos es el desarrollado desde la **Agencia de Educación Superior de Pennsylvania** (EE.UU.).

Un caso paradigmático es de la **Red de Universidades de la Tercera Edad**, que es un grupo de universidades que desarrollan programas universitarios para esta franja de la población y que además promocionan el intercambio de experiencias entre ellos. En Gran Bretaña, por ejemplo, participan más de 120.000 personas en este programa.

Cada vez más universidades españolas ofrecen en su oferta formativa distintos programas formativos para la tercera edad o para mayores, cuya aceptación y resultados son cada vez mejores(9). Parece que este tipo de curso permite el logro de dos objetivos básicos: la adquisición de conocimientos y la facilitación de relaciones interpersonales y sociales en personas que pueden encontrarse con frecuencia en situaciones de soledad o aislamiento. Parece, pues, que ya sólo con estos dos objetivos se encuentran plenamente justificada la existencia de estos programas y su ampliación futura.

3.B. EDUCACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL PERMANENTE

Se encuentra dirigida a personas que desean actualizar su formación o adquirir una mayor cualificación. Este colectivo presenta una enorme diversidad. En muchos casos se refiere a personas que ya poseen estudios universitarios y que, en general, se han incorporado al mercado de trabajo, bien en puestos acordes con su titulación, bien un poco por debajo de ella, pero que desean profundizar o ampliar su formación y además conseguir aumentar su currículum con vistas a la promoción profesional. Sus objetivos pueden ser múltiples: añadir un segundo ciclo a una Diplomatura, obtener una segunda Licenciatura, añadir un Máster o un título de Postgrado a su Licenciatura, etc. Y en la mayor parte de los casos, estos estudios se realizan compatibilizándolos con su dedicación profesional.

La formación de Postgrado debe ser un objetivo estratégico de las universidades, imprescindible para incrementar la trascendencia del proceso formativo, facilitando la movilidad, la profundización y el desarrollo humanístico, cultural, científico y tecnológico. En este caso no hay problemas en el acceso, sino en la organización de las clases y actividades docentes (horarios flexibles, métodos didácticos, alternativas de prácticas, etc.).

En otros casos, cada vez más numerosos, la pretensión no es la obtención de un título de Postgrado, sino la realización de estudios que permitan un reciclaje y actualización de técnicas y conocimientos indispensables en múltiples campos de la actividad profesional y empresarial. Nos referimos a los Diplomas de Experto y a los Títulos Propios, pero también a una oferta muy diversa de Cursos de Formación, general y específica. En este caso, tampoco suelen existir problemas para el acceso (salvo los límites de plazas), aunque sí los presenta el diseño de la oferta y su organización temporal.

En algunas universidades ya se han puesto en marcha programas que tratan de ampliar y adecuar esta oferta formativa a las características de algunos de estos colectivos. Por ejemplo, la Universidad Complutense de Madrid lleva cuatro años organizando la Escuela Complutense de Verano, donde se imparten de manera concentrada (mes de julio, normalmente) cursos superiores de hasta 100 horas lectivas, centrados en cuestiones novedosas, que quizá aún no encuentran espacio en las enseñanzas regladas tradicionales, o en materias específicas altamente especializadas, y que al coincidir con periodos de vacaciones permiten su realización a personas que trabajan o desplazarse desde países europeos o americanos para cursarlos.

4. OTROS COLECTIVOS DE ESTUDIANTES

Para finalizar este somero análisis sobre las necesidades que presentan los nuevos estudiantes con perfil no convencional, nos gustaría detenemos en algunos colectivos y plantear una serie de problemas que también suelen encontrarse en el sistema universitario actual.

En primer lugar, quizá el colectivo que, con una gran variedad a su vez de *nuevos perfiles*, mayor impacto ha causado en la sociedad española en la última década ha sido el de las personas inmigrantes. Aunque este término genérico ampara una enorme diversidad de situaciones y experiencias vitales, nos gustaría al menos señalar algunos de los principales problemas que las universidades, involuntariamente, plantean al acceso o a la continuidad de los estudios cae estos ciudadanos.

Aunque es un problema que excede el ámbito de cada universidad, uno de los principales obstáculos y demoras que encuentran muchas personas inmigrantes es el de la homologación o reconocimiento de estudios cursados en sus países de procedencia o en terceros países. Como se ha hecho en múltiples ocasiones, **es necesario seguir reclamando al Ministerio de Educación y Ciencia una mayor diligencia, tanto en rapidez como en facilidad de los procedimientos, en la realización de estos trámites**, que en ocasiones dan lugar a situaciones poco menos que surrealistas.

En el contexto más concreto de cada universidad, otro problema en ocasiones frecuente es el idiomático, ya sea en la comprensión o en la expresión, por lo que parece necesario tener en cuenta la posibilidad de servicios de apoyo o de orientación, tanto para los estudiantes como para el profesorado, que permitan paliar este déficit (que suele ser además temporal, es decir, hasta que se aprende o se domina suficientemente el idioma como para no tener problemas). Esto es algo que no resulta ni mucho menos irrealizable, ya que, por ejemplo, un buen número de los estudiantes que acuden a nuestras universidades bajo el Programa Erasmus, no dominan el castellano o lo hacen muy insuficientemente, y sin embargo reciben la ayuda necesaria o la comprensión por parte del profesorado para solventar esas dificultades idiomáticas. Por otra parte, si con la entrada en vigor del Tratado de Bolonia se va a potenciar la movilidad internacional de los estudiantes, es de suponer que este problema idiomático afectará a un volumen aún mayor, por lo que es de prever que esos servicios o esas estrategias de apoyo serán necesarios para los estudiantes europeos, que entendemos que son todos aquellos que residen y trabajan en países europeos, y no sólo los que han nacido en ellos.

También el profesorado deberá sensibilizarse aún más ante este tipo de problemas, dando facilidades o alternativas tanto pedagógicas como en los sistemas de evaluación⁽¹⁰⁾. Por ejemplo, si un estudiante no domina el castellano u otro idioma del Estado, intentar proporcionarle bibliografía o material en otra lengua que sí conozca; o si existen problemas de expresión escrita, permitirle hacer los exámenes orales o por medio de pruebas objetivas donde tenga que elegir entre alternativas, etc. En otro sentido, por ejemplo, se puede considerar la posibilidad de que estos estudiantes tengan un cupo mayor en los libros que pueden retirar en préstamo de las bibliotecas universitarias o unos plazos más amplios de préstamo, así como otra serie de medidas de acción positiva que faciliten su rendimiento académico.

Por último, en cuanto a los estudiantes inmigrantes, señalar que estos posibles obstáculos se ven agravados al combinarse, en la inmensa mayoría de los casos, con los derivados de compatibilizar sus estudios con su actividad laboral, que resulta imprescindible para el propio mantenimiento o el de la familia.

En cuanto a otros colectivos desfavorecidos o en situaciones especiales, también habría que intentar, según sus características, adaptar todo lo necesario para permitir su acceso a la Universidad. Si bien la variedad de situaciones también aquí puede ser muy amplia, podemos poner como ejemplo el de las personas internas en instituciones penitenciarias o en comunidades terapéuticas. Aunque tradicionalmente estas personas que desean estudiar lo hacen a través de la UNED u otras universidades a distancia, y cuyo importante papel es justo reconocer y elogiar aquí, también es cierto que en aquellas ciudades o localidades donde sea posible, quizá sería muy positivo que estos estudiantes intentaran acudir a universidades presenciales. Lógicamente, dependiendo del grado en el que se encuentren clasificadas y en su régimen abierto o semiabierto, su asistencia a clase y a las instalaciones universitarias tendría como resultado, además del posible beneficio académico (parece que los índices de abandono en los estudios a distancia son relativamente elevados), un claro efecto que favorecería la integración social y la futura reinserción en su medio natural, al aumentar los contactos y las relaciones interpersonales y sociales y experimentar un sentimiento de pertenencia a la sociedad.

En otros colectivos, dependiendo de su naturaleza y problemas, se trataría de adaptar en todo lo posible aquellos impedimentos que dificultaran tanto su acceso como la realización de sus estudios.

En este documento hemos pretendido reflejar algunos aspectos relevantes de las necesidades educativas, aunque también sociales, que caracterizan a los estudiantes de nuevos perfiles y que resultan de la creciente, y deseable, diversidad que experimentan las sociedades actuales. Si valoramos la pluralidad, la riqueza que se desprende del contraste de las diferencias, y tenemos como objetivo una Universidad y una sociedad en cuyo seno esas diferencias logren convivir, fertilizarse mutuamente y acrisolarse en conocimientos, experiencias y productos nuevos o mejores, debemos comenzar por abolir todos los obstáculos para ello y por crear las condiciones que lo favorezcan. Este pequeño trabajo sólo pretende ser el origen, el punto de partida o el estímulo para una reflexión y un debate en profundidad sobre los aspectos aquí apuntados, y en los que estamos seguros que los Defensores Universitarios participarán muy activamente para contribuir a la mejora del sistema universitario. Todo ello, por supuesto, sin olvidar que los que formamos la Comunidad Universitaria tenemos la obligación tanto de permitir que se expresen como de escuchar las "voces" de estos colectivos de ciudadanos antes de adoptar cualquier medida o decisión, ya que son ellos quienes mejor conocen los problemas a los que se enfrentan diariamente y quienes pueden también proponer posibles soluciones a ellos.

Referencias bibliográficas

- Alkorta, E. (2004). El acceso y la oferta para mayores. En F. J. Llera y A. Retortillo (coords), *Los españoles y la Universidad. Primera Encuesta nacional sobre la imagen pública del sistema universitario español* (pp. 135-151). Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- Bricall, J. M. (2000). *Informe Universidad 2000. Acceso en Internet* (07/09/05): <http://www.crue.org/informeuniv2000.htm>
- CERMI (2004). *Atención educativa a las personas con discapacidad*. Documentos CERMI nº.8 Madrid: CERMI.
- De la Peña (2004). *Cumplimiento de expectativas en torno a la Universidad*. En F. J. Llera y A. Retortillo (coords), *Los españoles y la Universidad. Primera Encuesta nacional sobre la imagen pública del sistema universitario español* (pp. 61-81). Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- Freitag, M. (2004). *El naufragio de la universidad y otros ensayos de epistemología política*. Barcelona: Editorial Pòrtic (publicado originalmente en francés en 1995).

- Llera, F. J. y Retortillo, A. (coords) (2004), *Los españoles y la Universidad. Primera Encuesta nacional sobre la imagen pública del sistema universitario español*. Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- Marcellán, F. (2004). El papel de las redes en la promoción del reconocimiento mutuo de las decisiones sobre acreditación. En Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), *Instrumentos comunes metodológicos para la evaluación y acreditación en el marco europeo de la Declaración de Bolonia*. Universidad Internacional Menéndez Pelayo, Cursos de Verano 2004 (Santander, 28-30 de julio) (pp. 27-30). Madrid: ANECA.
- Mirón, I. A., Gallego, J. A. y García, J. L. (2005). *Universidad y Discapacidad: Diagnóstico de situación. Comunicación presentada en el Seminario "Universidad y discapacidad: cuestiones actuales"*, organizado por el CERMI y la CRUE, celebrado en la Fundación ONCE, en Madrid el 15 de junio de 2005.
- Perinat, A. (2004). *Conocimiento y educación superior. Nuevos horizontes para la Universidad del siglo XXI*. Barcelona: Paidós.
- Román, B. (2003). Apuntes para una ética del profesor universitario. En B. Román (coord.), *Por una ética docente* (pp. 31-64). Bilbao: Grafite Ediciones- Universitat Ramon Llull.
- Sanz, R. (2004). La imagen pública de la Universidad. En F. J. Llera y A. Retortillo (coords), *Los españoles y la Universidad. Primera Encuesta nacional sobre la imagen pública del sistema universitario español* (pp. 35-60). Madrid: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- UNESCO-OIT (2003). *Enseñanza y formación técnica y profesional en el Siglo XXI. Recomendaciones de la UNESCO y la OIT*. París, Unesco. Acceso en Internet

NOTAS

¹ Aunque en este documento los autores defienden la necesidad de que la Universidad se adapte a las necesidades y exigencias de la sociedad a la que pretende ser útil, ello no significa que se defienda cualquier tipo de adaptación o ante cualquier tipo de exigencia, en especial en lo que se refiere a la generación de conocimiento y a las políticas de investigación, y más en concreto, a su financiación. Puede verse al respecto, para un análisis crítico, el excelente trabajo de Michel Freitag (2004).

² A este respecto, resultan muy significativos los datos proporcionados por la Primera encuesta nacional sobre la imagen pública del sistema universitario español (Liera y Retortillo, 2004), realizada por la ANECA, en concreto los relacionados con las expectativas en torno a la actividad universitaria. En síntesis, los resultados más importantes son los siguientes: el 94,5% de los encuestados consideran que la Universidad debería permitir que "los alumnos encuentren un buen puesto de trabajo"; el 94,0%, que lograra "aplicar los avances científicos para mejorar la calidad de vida"; el 93,7%, que "exista una mayor igualdad de oportunidades"; el 93,0%, que permita "el avance del conocimiento y de la investigación científico-técnica"; el 92,9%, que logre "desarrollar la cultura de la sociedad"; idéntico 92,9%, que "mejore la convivencia social"; el 91,9%, que oferte "carreras adecuadas a las exigencias del mercado de-trabajo"; el 90,6%, que posibilite "la maduración personal de los alumnos"; y el 82,9%, que contribuya a que "las empresas sean más competitivas".

Como se puede apreciar, parece que los españoles depositan unas altas expectativas en la Universidad, si bien al considerar el papel efectivamente jugado por ella, la valoración no alcanza estas altas expectativas. Así, los aspectos menos valorados por los ciudadanos son aquellos en los que debería haber tenido más importancia: procurar un buen puesto de trabajo a los alumnos (sólo un 41,4% de los encuestados considera que la Universidad lo consigue), avanzar en la igualdad de oportunidades (un 51,1% considera que lo logra) y ofertar carreras adecuadas a las exigencias del mercado de trabajo (un 51,6% entiende que la Universidad lo hace). Parece, en consecuencia, que la Universidad satisface en relativamente escasa medida las elevadas expectativas que los ciudadanos depositan en ella. Para más detalles, véase De la Peña (2004).

³ No obstante esta diversidad de perfiles, parece que las preferencias sobre el modelo universitario continúa presentado una elevada homogeneidad. Los datos proporcionados por la encuesta ya citada (Liera y Retortillo, 2004) revelan que un 74,9% prefiere que la titularidad de la Universidad sea pública (frente al 19,7% que la prefiere de titularidad privada); un 83,7% desea que la Universidad se encuentre en su Comunidad Autónoma (frente a sólo el 7,0% que opta por una Universidad de otra Comunidad Autónoma y un 6,3% en el extranjero); y, dato aún más relevante, nada menos que un 91,7% prefiere que la Universidad sea

presencia], es decir, desea que el modelo educativo le permita la asistencia a clase (frente a sólo un 6,7% que prefiere que la educación sea virtual o a distancia). Parece claro, pues, que las preferencias de los ciudadanos españoles, con sus cada vez más diferentes perfiles, se orientan hacia modelos presenciales, públicos y locales o regionales de Universidad, de lo que se desprende la exigencia de que sea ésta la que se adapte a las necesidades de los ciudadanos y satisfaga sus demandas. Véase, para más detalles, Sanz (2004).

⁴ Pero no sólo los Defensores Universitarios, sino también todos los responsables del gobierno y de la gestión de las universidades, ya que, como bien ha señalado Francisco Marcellán, actual Director de la ANECA, *"la preocupación por la calidad ha reavivado las esencias de la funcionalidad social de la Universidad, al impulsar los procesos de reflexión, análisis crítico y propuestas de mejora que desde su origen han constituido las señas de identidad de la Universidad y su mayor contribución al progreso de la sociedad"* (Marcellán, 2004, p. 30).

⁵ Según un reciente estudio realizado por el Servicio de Asuntos Sociales de la Universidad de Salamanca, cuyo objetivo era conocer la situación de la atención y apoyo de la Universidad española en relación a la discapacidad (Mirón, Gallego y García, 2005), se estima (los datos son aproximados, dada la inexistencia de registros fiables o su carácter incompleto) que existen en la actualidad entre 4.500 y 5.000 estudiantes con discapacidad en las universidades españolas, excluyendo la UNED. Si se tiene en cuenta que, también aproximadamente, se calcula que un 10% de la población española cuenta con algún tipo de discapacidad, resulta sencillo comprobar el muy reducido número de ella que accede a la Educación Superior.

⁶ Como queda puesto de manifiesto en la denominada *Declaración de Roma de junio de 2002 sobre Educación Para Todos*, firmada por los delegados de los Consejos Nacionales de Discapacidad de; Sur de Europa de Chipre, España, Francia, Grecia, Italia, Malta, Portugal y Eslovenia (puede consultarse en CERMI, 2004 o en <http://www.cermi.es/CERMI/ESP>).

⁷ Puede consultarse el Informe Universidad 2000 en su totalidad en la dirección de Internet: <http://www.crue.org/informeuniv2000.htm>

⁸ Puede encontrarse una gran cantidad de documentación al respecto en la dirección de Internet: http://europa.eu.int/comm/education/policies/III/life//index_en.html. También resulta muy interesante el texto elaborado por la UNESCO y la OIT en el que se ofrecen una serie de recomendaciones acerca de la enseñanza y la formación técnica y profesional en el siglo XXI. El texto completo se puede encontrar gratuitamente en la dirección de Internet: <http://unesdoc.org/images/oo1260/126050s.pdf>

⁹ En la Encuesta ya citada sobre la imagen pública del sistema universitario español, el 92,8% de los encuestados se muestra favorable a la generalización de este tipo de ofertas de acceso y de formación para adultos en la Universidad, e incluso uno de cada tres se muestra interesado por utilizar alguna de ellas. Otro detalle, es que un 96,2 % de las personas que conocen y han utilizado los programas universitarios para la tercera edad o conocen a alguien que lo ha hecho se inclinan unánimemente por una valoración positiva (Alkorta, 2004).

¹⁰ En realidad, esa sensibilidad se le supone al profesorado universitario, ya que se desprende de los principios éticos que caracterizan la actividad docente universitaria, como son, entre otros, la *justicia*, la *no maleficencia*, la *beneficencia*, la *solidaridad* o la *integridad* (véase el excelente trabajo de Begoña Román, 2003).

Comentario: Este Informe ha suscitado la consiguiente respuesta por parte del Rector en escrito dirigido a la Defensora a la Defensora de la CU: *"....Acuso recibo del escritode 15 de febrero relativo a "Atención educativa demandada por los estudiantes de perfil no-convenional". Considero que es un estudio preliminar y desde este Rectorado somos conscientes de los aspectos planteados en ese documento"*.

En el segundo grupo **(b)** recogemos los Informes consecuencia de intervenciones de la Oficina del DCU, dirigidos a distintos responsables ejecutivos.

Cronológicamente hablando, el primero de éstos fue dirigido a la anterior Vicerrectora de RR Internacionales con objeto de comunicarle la existencia de la Sub-comisión interna estatal de DU para asuntos europeos², así como para poner en su conocimiento distintas iniciativas al respecto tanto a nivel europeo como estatal. Asimismo el informe demanda su atención hacia dos hechos puntuales: (1) la necesidad de que la existencia de la Oficina del DCU de la UVA se difunda debidamente entre los alumnos Erasmus-Sócrates; (2) la necesidad de reunir datos objetivos relativos a reclamaciones de dicho tipo de alumnado con el fin de ser considerados en los foros de Defensores europeos.

(Informe 3)

*Excm. Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID*

Excm. Sra.:

Me cumple dirigirme a V. I. para remitirle el siguiente Informe:

La Comisión Permanente de Defensores Universitarios españoles de la cual soy miembro me ha designado, en Diciembre pasado, Coordinadora de una Sub-comisión interna de asuntos europeos encargada de entender en materia de relaciones de los DU españoles con nuestros homólogos europeos así como en cuestiones relativas al papel de la Institución del DCU en el nuevo marco de relaciones académicas europeas que constituye el ámbito del EEES. Este nuevo marco fundamentalmente sustentado en la movilidad docente y discente a lo largo y ancho de las Universidades de nuestro entorno europeo, sin duda generará no pocas situaciones de conflicto o, sencillamente, de demanda de orientación en una perspectiva transnacional que habrá que atender, y, en este contexto, la figura del DCU puede prestar relevantes servicios, tanto en las Universidades españolas como europeas.

Con esta perspectiva general, se están llevando a cabo distintas iniciativas:

- (a) A nivel europeo: se halla constituida una Red de Defensores Universitarios: European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), en la que estamos integrados los DU españoles, que se reúne una vez al año en alguna Universidad europea;*
- (b) A nivel estatal: los DU españoles participamos habitualmente en los Encuentros Europeos de DU donde el debate se encuentra en buena medida centrado en la consideración del papel de la Institución del DU en el nuevo escenario europeo.*

Esta situación nos impone la necesidad de recabar los datos presentes en las Oficinas del DCU de las Universidades españolas, relativos a problemas planteados en el entorno Erasmus-Sócrates, con objeto de contrastarlos con información similar procedente de Universidades europeas y proceder en consecuencia.

La segunda de estas iniciativas determina que me dirija a V.I. desde la perspectiva de nuestra Universidad, y, le formule las siguientes solicitudes:

- 1. La necesidad de que la existencia de la Oficina del DCU se difunda a los alumnos Erasmus-Sócrates (etc) mediante la inclusión de DIPTICOS proporcionados por nuestra Oficina con el fin de que sean incluidos en los sobres de Matrícula de dichos alumnos;*
- 2. La necesidad de que el Servicio de RR Internacionales proporcione a la Oficina del DCU datos sobre los conflictos más comunes (o más extraordinarios) que hayan surgido en relación a dichos alumnos, así como con Erasmus españoles en Universidades europeas.*

² Ver: Apartado 4 “Relaciones con otros DU” pág. 63

Quedo a su disposición para cuanta información adicional necesite, y le agradezco de antemano su atención al contenido de este Informe.

Reciba un saludo cordial.
Valladolid, 20 de enero de 2006
LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

Comentario: La Vicerrectora no respondió por escrito a este Informe. Sí lo hizo oralmente manifestando una actitud positiva hacia las solicitudes formuladas.

Otros tres Informes han sido dirigidos al Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, con copia a la Vicerrectora de Estudiantes y Empleo para su conocimiento dado que el contenido de los mismos afecta a ambos Vicerrectorados.

Aunque fechados en Septiembre, estos Informes quedan recogidos en la presente Memoria por ser consecuencia de reclamaciones presentadas y tramitadas en la Oficina del DCU a lo largo del período 2005-06 que han dejado en evidencia disfunciones susceptibles de mejora, tanto en actuaciones administrativas como en la propia Normativa universitaria.

(Informe 4)

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

Excmo. Sr.:

Como consecuencia de la tramitación de una Queja (Q 0603 / 01) en esta Oficina del DCU, relativa a la adjudicación en la convocatoria de Junio del **total** de las menciones de Matrícula de Honor asignadas en función del número de alumnos matriculados (ROA 16.2), se ha detectado un posible agravio comparativo o situación discriminatoria en relación a los alumnos que libremente eligen presentarse al examen en la segunda convocatoria ordinaria (Septiembre) quienes se ven privados de la posibilidad de obtener dicha máxima calificación.

Con la finalidad legítima de que todos los alumnos accedan a los exámenes en igualdad de condiciones en lo que respecta a las calificaciones, me permito someter la consideración de esta cuestión a V.E. por si, finalmente, puede estimarse susceptible de ser adecuadamente contemplada en el articulado del ROA, y le ofrezco mi colaboración y la de esta Oficina para cualquier actuación que considere oportuna al respecto.

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

Finalmente, para poder cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2005-06, ruego a V.E. me comunique cualquier información que considere oportuna en relación con el tema objeto de este Informe.

Reciba un cordial saludo,
Valladolid, 7 de septiembre de 2006
LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

Comentario: Con respecto a este Informe, el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado dirige escrito a la Defensora de la CU en el cual considera que la actual redacción del Art. 16.2 del ROA “...no vulnera ningún derecho del alumno, ya que éste libremente puede elegir una convocatoria u otra.”

(Informe: 5)

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

Excmo Sr.:

Las actuaciones derivadas de la presentación en esta Oficina del DCU de una reclamación (C0511/16) relativa a deficiencias en el funcionamiento del Tribunal de Compensación de una Facultad de nuestra Universidad, deficiencias que en su día fueron objeto de un Recurso de Alzada ante el Magfco. y Excmo. Sr. Rector, han permitido constatar ampliamente la existencia de las mismas.

*Con el fin de evitar que circunstancias similares puedan ocurrir en otros Centros, me permito formularle la siguiente **recomendación**:*

Encarecer a los Decanos y Directores de Centro, Presidentes de dichos Tribunales, la importancia de observar estrictamente lo establecido en el ROA al respecto (Título VI) y, muy singularmente, lo dispuesto en el Art. 25 (Criterios de actuación y funcionamiento del Tribunal) en todos sus supuestos.

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

Finalmente, para poder cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2005-06, ruego a V.E. me comunique cualquier información que considere oportuna en relación con el tema objeto de este Informe.

Reciba un cordial saludo.

Valladolid, 7 de septiembre de 2006

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

Comentario: En relación a este Informe, el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado ha remitido respuesta escrita fecha el pasado 7 de Noviembre, en la cual manifiesta a la Defensora de la CU, por una parte, que: “...este Vicerrectorado actuará en la dirección que Ud. aporta...”; y, por otra, pone en su conocimiento la dificultad que se plantea en algunos Centros para cumplir el Art. 25 del ROA relativo a la constitución de los Tribunales aludidos. En estos casos alude a la posibilidad de recurrir al Art. 150.2 de los Estatutos de la UVA.

(Informe: 6)

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

Excmo. Sr.:

La reclamación presentada en esta Oficina del DCU (C/0606/15) sobre un supuesto de extravío o pérdida de examen por parte de un profesor, ha permitido detectar la existencia de, digamos, un “punto sensible” en el vigente Reglamento de ordenación Académica (ROA).

La dificultad de probar tal supuesto, o la necesidad de probar el supuesto contrario (la no entrega del examen por parte del alumno), así como el interés general de los estamentos docente y discente de nuestra CU en este sentido, parecen aconsejar el establecimiento en dicho Reglamento de algún “protocolo de actuación” para tales supuestos, asunto que someto a la consideración de V.E. a la vez que le ofrezco mi colaboración y la de esta Oficina para cuanto estime oportuno.

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

Finalmente, para poder cumplir con lo establecido en los Artículos 26 y 27 del Reglamento del DCU, relativos a la comparecencia ante el Claustro y Memoria del período 2005-06, ruego a V.E. me comunique cualquier información que considere oportuna en relación con el tema objeto de este Informe.

Reciba un cordial saludo.

Valladolid, 7 de septiembre de 2006

LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Fdo.: Pilar Abad García

Comentario: De nuevo el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado remite contestación por escrito en la misma fecha, en el cual considera innecesaria la propuesta formulada en el Informe, por entender que el Art. 11.6 del ROA resulta suficiente para “...aclarar la contingencia reseñada”.

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

2.5 OTRAS ACTUACIONES

En este apartado incluimos otros temas de funcionamiento de la Oficina de la Defensora de la CU, así como la actividad más miscelánea desarrollada por la misma.

- En primer lugar queremos hacer referencia a las importantes y necesarias **visitas de trabajo** realizadas por la Defensora de la CU y su Adjunta por el sector del Profesorado a

los demás Campus que configuran la Universidad vallisoletana: Palencia, Segovia y Soria. Estas visitas se han efectuado preferentemente durante los primero y último cuatrimestres, así como en cuantas ocasiones se ha considerado conveniente el desplazamiento para atender cuestiones conflictivas claramente condicionadas por la naturaleza periférica de los Campus.

En términos generales podemos decir que las reclamaciones a la Oficina del DCU procedentes de dichos Campus se producen a lo largo de todo el Curso y que también se dirigen habitualmente a la sede de la Oficina en Valladolid, no obstante dichos desplazamientos, resultan decididamente útiles, tanto para apoyar la a menudo difícil y solitaria tarea de los Vicerrectores de Campus, como para mantener entrevistas personales con los reclamantes, o para permitirnos ocasionalmente acercar determinados problemas de los Centros ubicados en dichos Campus a los Órganos centrales de Gobierno de la UVA.

Expresamos aquí nuestro agradecimiento a los Vicerrectores de Campus por su disponibilidad y facilidades ofrecidas para el desempeño de la labor de los miembros de la Oficina del DCU.

- Como se ha difundido por correo electrónico a los miembros de la UVA, el pasado mes de Abril la Oficina del DCU trasladó sus instalaciones a la 2ª Planta del Edificio Polivalente situado en la Plaza de Sta. Cruz nº 6. Con la adjudicación de este nuevo espacio se da cumplimiento al compromiso adquirido en su día por el Rectorado de la UVA, y asimismo se pone de manifiesto el alto grado de consideración hacia la Institución del DCU por parte de nuestra Universidad.
- La Oficina del DCU se puso en contacto con el Servicio de RR Internacionales con objeto de que el díptico que contiene información básica relativa a la Institución del DCU, su naturaleza y accesibilidad; se difunda entre los estudiantes Erasmus-Sócrates que llegan a la UVA.

Asimismo, la Defensora de la CU ha solicitado a la Dirección de RR Internacionales que **en próximas ediciones** la *Guía del Estudiante Extranjero* de la UVA recoja información detallada acerca de la Institución del DCU y de la existencia de su Oficina como servicio relevante de nuestra Universidad. Recordemos que el próximo marco de relaciones académicas europeas que constituye el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), fundamentalmente sustentado en la *transparencia* académico-administrativa y la *movilidad* docente y discente, sin duda generará situaciones conflictivas que habrá que atender, y, en ese contexto, la Institución del DCU, asimismo existente a nivel europeo, prestará sus

servicios a la comunidad universitaria de donde la importancia de difundir su existencia en los distintos ámbitos.

- Esta labor de difusión y acercamiento de la Institución del DCU al colectivo universitario continúa en otras áreas de actuación entre las cuales destacamos el actual proceso de reforma de las páginas Web emprendido por las Areas de Comunicación y Redes de la UVA, proceso que mejorará la accesibilidad a los contenidos de la Web del DCU (www.defensor.uva.es), y, ulteriormente, llevaremos a cabo una nueva revisión de dichos contenidos cuya última actualización data de Septiembre de 2005. Esta nueva revisión adaptará dichos contenidos a la versión de la Web reformada siempre con el ánimo de optimizar el acceso de los miembros de la Comunidad Universitaria a las diferentes modalidades de actuación que ofrece la Oficina del DCU, mientras, a la vez, mantendrá actualizados los apartados institucionales (Histórico, Memorias y Reglamento del DCU) Asimismo, se mantiene la difusión Europea de dicha página presente en el Website de la Red Europea de Defensores Universitarios (ENOHE: European Network of Ombudsmen in Higher Education) ubicado en la Web de la Universidad de Ámsterdam: *Ombudsman@uva.nl*
Por otro lado, se ha mantenido también la difusión de la Institución a requerimiento de los distintos medios de comunicación, así como la inclusión de dípticos de información básica en los sobres de matrícula de los alumnos de primer año de la UVA.
- Finalmente, la Dirección General de Juventud, integrada en la Consejería de Familia e Igualdad Oportunidades de la Junta de Castilla y León, ha solicitado la participación de la Defensora de la CU como miembro del Jurado que ha de fallar los *Premios Jóvenes por la Tolerancia 2006* (Convocatoria BOCyL 27 de Julio de 2006) en sus tres vertientes: universitaria, social y profesional.

3. CONCLUSIONES

El planteamiento de las Conclusiones presentes en las Memorias anuales del DCU viene a sintetizar dos aspectos, por una parte, el, digamos, “estado de la cuestión” que se desprende de los contenidos recogidos en ellas, y, por otra, permite someter a la consideración general algunas observaciones en buena medida consecuencia de la experiencia diaria en la Oficina del DCU. Todo ello con el objetivo último de proponer *sugerencias de mejora* en forma de “Comentario” dirigido tanto a los Órganos de Gobierno como al conjunto de la Comunidad Universitaria.

En relación al primer aspecto, debo destacar ante todo la amable disponibilidad con la cual los responsables de los distintos Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno acogen cualquier iniciativa o solicitud emanada de la Oficina del DCU. Indudablemente, sin su colaboración no nos sería posible rendir con eficacia, aunque también se da algún caso que finalmente escapa tanto a su buen hacer general como a nuestra buena voluntad y empeño. Como es sabido, el DCU carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y, por otra, ocasionalmente, alguna de las partes involucradas decide ser refractaria tanto al razonamiento como a la persuasión que constituye uno de los instrumentos específicos de la actividad del DCU.

También cabe decir que el aludido “estado de la cuestión” indica que determinadas disfunciones permanecen con relación a la Memoria del período anterior (2004-05) mientras surgen otras nuevas que también han sido motivo de actuaciones por parte de la Oficina del DCU.

1. El primer lugar en cuanto a la *permanencia* de disfunciones lo sigue ocupando el apartado “Exámenes” motivador del mayor número de reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU. Aunque podemos decir que en este sentido se han producido avances, seguramente fruto de la revisión y mejora del ROA, todavía recibimos demasiadas solicitudes de intervención que nos han permitido detectar una serie de “puntos débiles” en este ámbito:
 - a. El principal es el desconocimiento bastante generalizado del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) tanto por parte de profesores como de estudiantes;
 - b. dicho desconocimiento se plasma en la reiteración de determinadas violaciones del mismo: incumplimiento y modificaciones indebidamente anunciadas del Calendario de Exámenes, ausencia de publicidad del mismo, falta de precisión

en la descripción del concepto “Método y criterios de Evaluación” en las Fichas de las asignaturas, alteraciones en dicho concepto sin la debida información previa, problemas derivados de defectos en el cumplimiento del capítulo “Revisión”, etc.

Comentario: Estimamos que podría ser muy útil que los Vicerrectorados de Ordenación Académica y Profesorado, y de Estudiantes y Empleo de la UVA liderasen, digamos, algún tipo de campaña de *difusión y sensibilización* en relación al *cumplimiento* del Reglamento de Ordenación Académica (ROA) entre los estamentos docente y discente (en especial entre el profesorado recién incorporado y los estudiantes de primer curso) de nuestra Universidad en los distintos Campus, encareciendo la necesidad de *aplicación y observación* de su articulado. En aras del eventual desarrollo de la misma, ofrecemos aquí la colaboración de la Oficina del DCU si se estimara conveniente.

2. El segundo lugar en importancia lo sigue ocupando la necesidad de mantener y aumentar la atención a los Campus y Centros periféricos de nuestra Universidad. Aunque, indudablemente, esta cuestión ha experimentado mejoras notables, todavía subsisten necesidades importantes tanto en infraestructuras como, singularmente, en el ámbito docente.

Comentario: en nuestros ya reiterados desplazamientos a los mismos podemos comprobar de primera mano estas necesidades y los serios problemas de distinto orden que están ocasionando, y, sobre todo, percibimos los que previsiblemente se pueden generar en el futuro en detrimento de nuestra Universidad. Por ello encarecemos a las autoridades universitarias que provean cuanto antes soluciones con el fin de paliar progresivamente las necesidades aludidas.

3. En el tercer lugar se mantiene la necesidad, no sólo de seguir difundiendo la Institución del DCU, sino, sobre todo, de seguir haciendo *pedagogía* acerca de la misma dirigida a la Comunidad Universitaria.

Comentario: Esta necesidad sigue ocupando a la Oficina del DCU, atenta a las próximas mejoras que, entre otras, serán aplicables a la página Web del Defensor, y que nos permitirán efectuar una más optimizada revisión y actualización de sus contenidos. Asimismo, dichas mejoras nos permitirán incluir un apartado “pedagógico” básico en relación a la Institución del DCU con el fin de contribuir a la difusión del conocimiento de la naturaleza y competencias de la misma, aspectos cuyo desconocimiento total o

parcial provoca algunas situaciones irreversibles en cuanto a la consecución de una solución aceptable para las mismas.

4. Por último cabe recordar aquí otra necesidad permanente de tipo general, la de ofrecer mayor claridad y precisión en otros aspectos que repercuten en el desarrollo de la actividad académica: programas de las asignaturas, tutorías, convalidaciones y plazos de las mismas, reconocimiento de créditos de libre elección etc.

Comentario: estos aspectos son asimismo objeto de repetidas reclamaciones en la Oficina del DCU, por lo que, entendemos, debe mejorarse su plasmación y aplicación.

En cuanto a los contenidos correspondientes a disfunciones de nuevo cuño, podemos hacer mención de los siguientes:

1) en relación al ámbito “Convalidaciones”, surgen con frecuencia problemas derivados de la interpretación de lo establecido al respecto en el Reglamento de Créditos de Libre Elección. Además, en ocasiones, este Reglamento ofrece contradicciones que sitúan tanto a los Negociados implicados como a los estudiantes ante situaciones poco menos que absurdas e irresolubles.

Comentario: Estimamos que podría ser muy conveniente para el interés general, que se lleve a cabo una revisión de dicho Reglamento, aspecto que someteremos a la consideración del Vicerrectorado competente.

2) también son fuente de reclamaciones ante la Oficina del DCU, en primer lugar, los perjuicios derivados de la dificultad de baremación que presentan los expedientes mixtos; en segundo, la ralentización de determinados trámites debido a la no inclusión sistemática de la nota media en los expedientes académicos.

Comentario: en relación al primer aspecto, somos conscientes de que la UVA carece de competencias al ser consecuencia la situación de lo establecido en el RD 1497/87, no obstante, la Defensora de la CU transmitirá a la Comisión Permanente Estatal de Defensores Universitarios la necesidad de elevar una recomendación al Ministerio con el fin de que éste promulgue directrices concretas al respecto. En relación al segundo, la UVA debería velar para que los expedientes académicos emitidos por los Centros consignen la nota media del estudiante.

3) la Oficina del DCU recibe asimismo reclamaciones reiteradas relativas al incumplimiento de la legislación antitabaco en distintos recintos de nuestra Universidad.

Comentario: encarecemos a las autoridades universitarias, así como a los responsables de los Centros la necesidad de velar por el cumplimiento de dicha legislación.

En relación al segundo aspecto aludido al principio de este Apartado, el relativo al sometimiento a la consideración general de alguna reflexión consecuencia de la experiencia cotidiana en LA Oficina del DCU, he de hacer referencia a una cuestión ya mencionada en la Memoria anterior (2004-05) relativa a, digamos, las *relaciones humanas* en general, y, concretamente, entre estudiantes y profesorado, en nuestra Universidad . En este sentido todos debemos tomar conciencia de que el ejercicio de nuestros derechos y deberes conlleva, además de la observación de determinadas Normativas que debemos conocer, unas “reglas del juego” o de convivencia no escritas hechas de tolerancia, generosidad y honestidad científica, que debemos respetar y aplicar. Todo ello si queremos que la vida universitaria, además de calidad académica, ofrezca también *calidad humana*, lo cual debería ser otro objetivo fundamental en los procesos de Calidad universitaria.

Finalmente, deseo manifestar que, los dos cursos de desempeño de mi labor como Defensora de la CU han aumentado mi experiencia y conocimiento de nuestra Universidad. Ello me permite expresar también aquí que no sólo han llegado a mí aspectos negativos de la vida universitaria, sino que también estos años me han permitido adquirir conciencia del enorme potencial positivo existente en la misma y en todos los sectores que configuran nuestra Comunidad Universitaria. La consecuencia que podemos extraer de lo anterior es que hemos de esforzarnos en procurar que dicho potencial positivo prevalezca en nuestra Universidad.

4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y ORGANOS SIMILARES

Los Defensores Universitarios de las Universidades españolas y europeas, siempre comprometidos con los procesos de mejora de la calidad universitaria, mantienen contacto permanente establecido a través de la Red, y comparten reuniones periódicas en las cuales se debaten asuntos de su competencia que eventualmente pueden suscitar la implementación de acciones conjuntas en distintos ámbitos.

En el período correspondiente a la presente Memoria la Defensora de la CU de la UVA ha mantenido con otros DU relaciones de alcance:

- (a) nacional: XVIII, XIX, y XX Reuniones de la Comisión Permanente Estatal de Defensores Universitarios; VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (U. de Cantabria)
- (b) internacional: 4th ENOHE Annual Conference (U. de Zürich)

Estos encuentros han tenido su respectiva repercusión de la cual procedemos a informar. Finalmente atenderemos a las relaciones de dichos DU con Órganos afines de ámbito nacional y autonómico **(4.2)**.

4.1. Relaciones con Otros DU:

El primer escenario aludido **(a)**, engloba, por una parte, la actividad ordinaria de la Comisión Permanente Estatal de DU (CP) en forma de reuniones mantenidas por dicha Comisión, integrada por diez miembros elegidos entre el conjunto de DU quienes representan a la totalidad de las Universidades públicas y privadas que cuentan con esta figura³; por otra, su actividad extraordinaria plasmada en una reciente entrevista (17 de Octubre) mantenida por una representación de DU miembros de la CP (entre ellos la Defensora de la CU de la **UVA**) con la Sra. Ministra de Educación, D^a Mercedes Cabrera, y el Secretario de Estado de Universidades, D. Miguel Angel Quintanilla, con objeto de tratar temas relativos a la Institución del DU y su proyección estatal y europea.

En su dimensión ordinaria, la Comisión Permanente Estatal de DU (CP) actúa como órgano máximo de representación entre los Encuentros estatales que se celebran anualmente, y, entre otros temas, tiene como objetivos la elaboración de las Conclusiones de dichos Encuentros así como la preparación del siguiente Encuentro. Asimismo se suelen tratar en ella

³ En la actualidad existen unos 60 Defensores Universitarios entre Universidades públicas y privadas.

temas comunes a las distintas Universidades u otros de interés más amplio, siempre respetando la respectiva independencia inherente a la figura del DU.

Como Defensora de la UVA y miembro de la CP he participado en tres reuniones de la misma, organizadas por los Defensores de cada sede universitaria, dentro del período que nos ocupa.

La primera, XVIII Reunión de la Comisión Permanente (CP), tuvo lugar el 12 de Diciembre de 2005 en sede de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas en Madrid, en el curso de la cual se contó con la presencia del Director de la ETSIM, D. Alfonso Maldonado, así como con la de D. Francisco Michavila, titular de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria quien suscitó a los DU un proceso de reflexión entorno a la actividad del DU en el ámbito del nuevo EEES apuntando distintos campos de acción que, previsiblemente, podrán requerir su atención, temas de mejora de la calidad de las Universidades, intercambio de buenas prácticas, problemas emanados de la movilidad asociada a ese nuevo ámbito, cuestiones consecuencia de la renovación metodológica etc. Por otra parte, se trataron en la reunión distintos asuntos: Informe del Coordinador de la CP; Conclusiones del VIII Encuentro (Octubre 2005, Universidad de Cantabria); otras aportaciones de dicho Encuentro (entre ellas la constitución de una Sub-Comisión interna para asuntos europeos integrada por los DU de las Universidades: Politécnica de Madrid, **Valladolid**, y Rey Juan Carlos de Madrid, destinada a actuar de enlace entre los DU españoles y sus homónimos europeos) ; preparación del siguiente Encuentro Estatal a celebrar conjuntamente en las Universidades de Alicante y Elche (Octubre 2006) etc.

La XIX Reunión de la Comisión Permanente (CP) tuvo lugar el 24 de Marzo de 2006 en la Sala de Juntas del Palacio de Sta. Cruz de la **UVA**, en ella, por ausencia del Rector, pasó a saludar a los DU el Vicerrector de Investigación D. Emilio Suárez, quien se congratuló por la celebración de la misma en nuestra Universidad, y animó a los DU a perseverar en su necesario trabajo. En ella, tras la habitual Información del Coordinador, el debate se centró fundamentalmente en torno al posible diseño del Programa del Encuentro Anual Alicante-Elche del Plenario de DU españoles previsto para Octubre de 2006, así como sobre los contenidos de las Mesas de Trabajo. También la Sub-Comisión de asuntos europeos presentó su Informe y ofreció a la consideración de la CP un documento sobre la Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE), su naturaleza y funcionamiento.

La XX Reunión de la CP de DU, tercera del período que nos ocupa, se celebró el 7 de Julio de 2006 en el Rectorado de la Universidad de Alicante, próxima sede junto con la U. Miguel Hernández de Elche, del IX Encuentro Estatal de DU (25-27 Octubre, 2006).

En ella tuvo una breve intervención el Rector de la U. de Alicante, D. Ignacio Jiménez Raneda, quien departió con los miembros de la CP sobre la Institución del DU, y otros temas de actualidad universitaria.

En esta Reunión, el Informe del Coordinador incluyó la solicitud efectuada con el fin de que miembros de la CP mantengan un cambio de impresiones con la nueva Ministra de Educación, y se comentó y perfiló el Programa definitivo para el Encuentro aludido, conferenciantes, temas, Mesas de Trabajo, documentación, horarios etc. Además, la Defensora de la **UVA**, como miembro de la Sub-Comisión para las relaciones con Europa, presentó el Informe sobre el IV Congreso Europeo ENOHE (Zürich, Mayo 2006) y sus Conclusiones que fueron debatidas.

Todavía dentro del escenario nacional (**a**), como Defensora de la CU de la UVA he asistido y participado, en este período de la Memoria, en el VIII Encuentro Estatal de DU celebrado los días 26, 27 y 28 de Octubre de 2005 en Santander, sede de la Universidad de Cantabria, organizado por el Defensor de dicha Universidad, con la asistencia de 40 DU de Universidades públicas y privadas.

Los objetivos fundamentales de estos Encuentros Estatales de DU (los mismos desde 1996) tienen que ver con la potenciación de la Institución del DU, con su compromiso con la calidad universitaria, con la puesta en común de problemas compartidos o específicos detectados en las distintas Universidades, con el debate conjunto de los DU del cual surgen Conclusiones que hay que transmitir a los Órganos académicos con el fin de llegar a su implementación.. Con estos objetivos básicos el Programa se organiza en sesiones plenarias (conferencias y ponencias) y selectivas (mesas de trabajo) exigentes de la participación activa de los asistentes, y cuyas conclusiones parciales son consideradas en común al cierre del Encuentro.

En este contexto, cabe destacar por su interés la conferencia de un miembro asesor de la Oficina del Defensor del Pueblo, D. José Manuel Sánchez Saudinós, sobre un tema bastante candente en nuestras Universidades: "Homologaciones de títulos extranjeros". La charla discurre en torno a las que denominó "patologías" generadas por la "homologación" de dicho tipo de títulos, tema contemplado en sendos Reales Decretos (RD 86/1987; RD 309/2005) y en

la actualidad todavía origen de reclamaciones en la Oficina del Defensor del Pueblo. El ponente abundó también en el aumento de solicitudes de homologación (30% en 3 años) como consecuencia de la mayor movilidad actual, factor que asimismo repercute negativamente en el proceso al producir retrasos más dilatados en la tramitación de las mismas. Otras de dichas “patologías” tienen que ver con pérdida de documentos, o con las derivadas de las denominadas “pruebas de conjunto” fuente de múltiples reclamaciones ante el D. del P. Finalizada la ponencia, se desarrolló el oportuno debate-coloquio con los DU. De interés resultaron también: la conferencia pronunciada por la entonces Defensora de la U. Complutense D^a Mercedes Gutiérrez Sánchez con el título: “Universidad, derechos fundamentales y discapacidad”, así como la intervención del, a la sazón, Secretario de Estado de Universidades e Investigación D. Salvador Ordóñez Delgado, quien expuso e intercambió ideas con los DU sobre temas de su competencia y en relación a la figura del DU.

Las Mesas de trabajo discurrieron en cuatro sesiones paralelas cuyos temas fueron los siguientes: (1) “Instrumentos de verificación y mejora de la calidad docente del profesorado”;(2) “Estatuto del Becario. Estatuto del Estudiante” ; (3) “Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional”; (4) “Homologación de títulos extranjeros”. En este sentido, he seleccionado por su actualidad e inmediatez, los contenidos de las Mesas 3 y 4 cuyos Documentos (ANEXOS: III ; IV) he trasladado a nuestro Rector (Ver: 2.4 Informes) con objeto de animarle a estimular iniciativas de sensibilización en relación a los temas planteados entre los miembros de los diversos sectores que integran las comunidades universitarias de las distintas Universidades españolas.

La Mesa nº 3 suscitó la interesante cuestión relativa a los “nuevos perfiles no-convencionales” de estudiantes cuya presencia en nuestras aulas va en aumento dando lugar a cambios significativos en el devenir académico así como en las expectativas que los ciudadanos depositan en la Universidad. Esos “nuevos perfiles” ofrecen una amplia gama de posibilidades que hay que atender: individuos adultos que no tuvieron acceso en su momento a la Universidad, y que acuden a ella al finalizar su vida profesional; otros que estudian y trabajan a la vez o son responsables de actividades familiares o cuidadores; titulados que vuelven a la Universidad para mejorar o ampliar su cualificación; personas con discapacidad que demandan su derecho a seguir una formación universitaria; personas procedentes de otros países que desean iniciar o continuar sus estudios mientras trabajan etc. Esta situación deja en evidencia la necesidad de “.... garantizar una igualdad de oportunidades dirigida a logro de una formación y un aprendizaje para todos y a lo largo de la vida...” necesidad y aspiración ésta asimismo presente en el ámbito de la actual construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

La Mesa nº 4 volvía a entroncar con el tema de la Ponencia aludida (“Homologación de Títulos Extranjeros”) para insistir en el “vertiginoso aumento” de solicitudes de Homologación que han sido motivo de presentación de numerosas quejas en nuestras Universidades y en las Oficinas de los DU así como ante el D. del Pueblo. Este descontento se ha visto agudizado por deficiencias de infraestructura Ministerial así como por ciertas “actitudes de demora” por parte de los Centros afectados. Obviamente a ello se suma la complejidad que plantea el análisis exhaustivo del nivel formativo de cada título extranjero en relación al exigido en España. Todos estos aspectos han llegado a colapsar las unidades administrativas competentes, provocando la imposibilidad de dar cumplimiento a los plazos de tramitación fijados en el RD 86/1987.

Por otra parte, los Encuentros Estatales de DU constituyen la ocasión y el foro adecuado para tratar temas de ámbito nacional (e internacional) que afectan a la Institución. Como en ocasiones anteriores, se procedió en Sesión Plenaria a renovar parcialmente los miembros que integran la Comisión Permanente de DU (CP), con la elección de 5 nuevos miembros, entre ellos, como se ha dicho ya en esta Memoria, la Defensora de la **U. de Valladolid** , y fue reelegido el Coordinador de la misma, D. José Navarro Solé , Síndic de Greuges de la U. Politècnica de Catalunya (UPC)

Finalmente, aunque las relaciones y la colaboración entre DU sobre cuestiones comunes de trabajo y/o temas relativos a la Institución son constantes, fluidas y productivas, los Encuentros Estatales constituyen ámbitos de indudable interés para fomentar dichas relaciones a través del contacto y el encuentro personal, alentador éste del necesario intercambio de experiencias y aliviador de la reconocida “soledad” del Defensor determinada por la naturaleza intrínseca de su actividad.

En el ámbito internacional **(b)**, he de destacar la celebración del IV Congreso Anual organizado por la Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE), el Defensor del Instituto Federal de Tecnología (ETH) de la Universidad de Zürich Prof Dr. Hans Eppenberger, y la Universidad y el Gobierno del Cantón de Zürich.

El Congreso tuvo lugar los días 17-19 de Mayo de 2006 en sede de dicho Instituto Federal. La asistencia fue relativamente numerosa con un total de 60 Defensores Universitarios⁴ (europeos y trans-europeos: norteamericanos, canadienses y australianos). También estuvieron presentes miembros de la Administración educativa suiza y de otros países

⁴ De los cuales 14 españoles. El III Congreso celebrado en Viena en Mayo de 2005 contó con la presencia de 93 Defensores, de ellos 19 españoles.

Europeos, miembros de organizaciones afines de implantación europea (EAIE), así como observadores procedentes de administraciones no-universitarias con un representante escocés.

El Congreso constituyó un interesante y ameno foro de debate convocado con un tema central: **Complications arising from interpersonal Dependency: The ombudsmans´ role in avoiding and solving upcoming problems and conflicts in Institutions of Higher Education**, tema atento a complicaciones a menudo presentes sobre todo en los ámbitos investigadores de las comunidades universitarias europeas, ámbitos tan relevantes en los procesos de calidad y “complicaciones” que asimismo demandan la atención de los DU.

El Programa del mismo quedó organizado en 3 Ponencias Plenarias y 9 “Talleres” (Workshops), dedicados en exclusividad a debatir y profundizar en los temas desarrollados respectivamente por dichas Ponencias. Estos “talleres” constituyeron las Sesiones 1-9, y en ellos la Defensora de la **UVA** actuó como Moderadora (Chair) en la Sesión 9, (correspondiente a la Plenaria nº 3) , cuyos resultados comunicó oralmente en la Sesión final del Congreso (General Discussion) y Sesión de la cual ha emitido el correspondiente informe (Report) para ser publicado en los “Occasional Papers” de ENOHE próximamente.

Las Ponencias Plenarias fueron las siguientes:

1. “Dependency and Responsibility in Supervisory Relationships”
2. “Globalization and Commercialisation in Higher Education: is lack of mutual respect the result? A challenge for the ombudsman”
3. Process-oriented Approaches to Ombudsing: outcome and benchmarking”

La primera de ellas corrió a cargo del Catedrático de Psiquiatría Clínica, Daniel Hell, de la Universidad de Zürich, quien centró su discurso en el análisis de las complejas relaciones de supervisión (tutorización, dirección de Tesis, roles de “mentorización” etc) y de colaboración científica (co-autorías; co-direcciones; casos de plagio etc) en los contextos universitarios, con especial énfasis en la relación director-doctorando. Más concretamente, el Ponente analizó especialmente las estructuras de poder entre investigadores en formación y sus supervisores y el eventual uso del poder de los últimos en una relación en buena medida caracterizada por la dependencia.

La segunda fue pronunciada por un profesor-catedrático de Derecho Constitucional, también de la U. de Zürich, Walter Haller. La Ponencia estuvo dedicada al análisis de dos factores que, a su juicio, han modificado considerablemente los ámbitos universitarios, factores que identificó como “globalización” y “comercialización”, y en qué manera éstos pueden plantear retos a la actividad del DU. Con el primero de estos factores hizo referencia al incremento de la “diversidad” universitaria docente y discente en general (nacionalidades, lenguas, culturas etc), con el segundo a la creciente aplicación de modelos de gestión empresarial en las Universidades, lo cual, a su juicio, ejerce e intensifica la presión sobre la comunidad académica. La interesante Ponencia continuó abundando en una relación de seis propuestas que pueden permitir al DU afrontar tales retos.

De la tercera Ponencia fue responsable el Prof. Patrick Cras, Catedrático de Neurología, y Defensor “Central”⁵ de la U. de Amberes. Su exposición versó fundamentalmente sobre la necesidad de evaluar de manera fiable y objetiva la actividad de los DU. Con este objetivo planteó y desarrolló las principales características de un modelo sistémico o cualitativo de evaluación (“Soft Systems Analysis”, SSA) en su opinión muy adecuado para valorar la tarea del DU dada la naturaleza en proceso de la misma, aunque sin prescindir del modelo cuantitativo existente (Memoria Anual). Asimismo suscitó la posibilidad de obtener a partir de dicho método unos estándares básicos de actuación que permitirían el desarrollo de procedimientos o protocolos comunes para los DU, que éstos podrían mejorar eventualmente mediante procesos de comparación positiva (benchmarking).

Los últimos actos de este IV Congreso correspondieron a: la “puesta en común” de las Conclusiones emanadas de los 9 “Talleres”, y a la “Asamblea General” en la cual quedaron fijadas las sedes de los dos próximos Congresos: Amberes-2007 y Oxford-2008.

Al igual que, como he mencionado, ocurre en los Encuentros Estatales de DU, también los Encuentros Internacionales constituyen foros excepcionales de intercambio de ideas y experiencias a un nivel todavía más amplio, transnacional, en este momento crucial de Convergencia Europea; así como fuente de estímulo de relaciones profesionales y personales que sin duda desembocan en un reconfortante enriquecimiento intelectual y espiritual necesario para proseguir la tarea.

⁵ En la Universidad belga existen DU “de Facultad” que colaboran con el DU “Central”.

4.2. Relaciones con Órganos afines:

La labor del DU incluye también un tipo de actividad Institucional, plasmada en su contacto habitual con los demás DU de nuestra Comunidad Autónoma y otros Órganos afines tanto autonómicos (Procurador del Común) como estatales (Defensor del Pueblo) en materias de naturaleza universitaria.

Como es sabido, el Rector de la UVA y el Procurador del Común firmaron un Convenio de colaboración específica (Enero 2004) con el fin de potenciar las relaciones entre la Institución del DCU y la Institución autonómica. En este sentido cabe decir que continúa la buena relación iniciada la cual se manifiesta en la conveniencia de mantener la colaboración emprendida en la comunicación y tratamiento de las actuaciones realizadas de ámbito universitario por parte de ambas Instituciones, con el fin de evitar duplicaciones de suyo no deseables. La Oficina del DCU remite periódicamente al Procurador del Común relación nominal de las Quejas tramitadas. A su vez la Oficina del Procurador del Común ocasionalmente solicita información sobre reclamaciones puntuales de origen universitario que han llegado a sus manos. Todo ello, por supuesto, en el marco de extrema confidencialidad que rige ambas Instituciones.

Por su parte, la relación entre la Institución del DCU y la Oficina del Defensor del Pueblo continúa plasmada en la información periódica sobre cuestiones universitarias, como la relación en su día recibida de las principales **reclamaciones formuladas por el Defensor del Pueblo referidas a casos de la enseñanza universitaria**. Las Resoluciones del D. del P. suelen ir dirigidas a las Universidades y a las Administraciones educativas, tanto estatales como autonómicas.

Por otra parte, los DU en activo en las Universidades públicas de nuestra Comunidad de CyL, (León, Salamanca y Valladolid) seguimos manteniendo los contactos permanentes habituales, y en este momento estamos a la espera de celebrar nuestro X Encuentro en sede de la Universidad de León.

5. CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE LOS ENCUENTROS ESTATALES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

Mesa de trabajo nº 1

Instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado

CONCLUSIONES

- 1.- El Defensor Universitario y otros órganos académicos ante el reto de la calidad docente.
 - 1.1.- Algunas experiencias.
- 2.- Protocolo que pueden seguir las Oficinas de los Defensores Universitarios para tramitar las quejas relativas a la calidad docente.
 - 2.1 Primer paso: entrevista con el profesor afectado.
 - 2.2.- Segundo paso: averiguaciones.
 - 2.3.- Tercer paso: admitir el problema.
 - 2.4.- Cuarto paso: medidas de estímulo en un contexto de discreción.
 - 2.5.- Quinto paso: finalización del asunto
- 3.- Final.

- 1- El Defensor Universitario y otros órganos académicos ante el reto de la calidad docente

1.1.- Algunas experiencias.

A fin de elaborar este documento se ha cursado una consulta a todos los Defensores Universitarios españoles, para que nos indiquen las determinaciones que se han adoptado en sus respectivas universidades en relación con este problema. Han respondido formalmente a la petición doce universidades. En términos generales, la respuesta se ha reducido a reconocer la inexistencia de resortes adecuados para afrontar este tipo de asuntos, señalándose además la conveniencia de idearlos y solicitando información al respecto. Otras universidades nos han hecho saber que no han contestado formalmente al requerimiento debido a que carecen de toda previsión al respecto. No obstante, existen algunas excepciones que conviene reseñar.

Así, lo establecido por la Universidad Pompeu Fabra resulta digno de mención expresa. Esta Universidad puso en marcha un Programa para la Calidad Educativa (PQE) aprobado por Acuerdo de su Junta de Gobierno de 20 de febrero de 2002. El dispositivo comienza en la Comisión de Evaluación, que analiza los informes de calidad fruto de las correspondientes encuestas. En los informes que se emiten, si los datos son negativos para el profesor, dentro de la máxima confidencialidad se le nombra un tutor o incluso se le organizan durante un año cursos de docencia y pedagogía en una llamada fase especial de evaluación técnica. Esta posibilidad es voluntaria y no se puede obligar al interesado. En cuanto a los efectos que pueden derivarse de una persistencia o ineficacia de los avisos de bajo rendimiento docente, existen dos supuestos:

a) Que el afectado sea funcionario. En este caso, se le suprimirá el complemento salarial autonómico. Por lo que respecta al complemento derivado de la legislación del Estado, para la Administración resulta muy complicada la supresión de este complemento.

b) Que se trate de personal contratado. Este caso, si persiste la situación, según indicaciones orales puede terminar con la no renovación del contrato.

También existen ejemplos de universidades que, sin llegar a suprimir los complementos retributivos ya reconocidos, bloquean el reconocimiento de otros nuevos, como es el caso de la Universidad de Valladolid o de la Politécnica de Cataluña.

En otro orden de consideraciones, la Universidad de Castilla-La Mancha ha articulado un "complemento de calidad docente", para cuyo reconocimiento se toma en consideración:

- La obtención de un resultado de 2/5/5 o superior en las encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.
- La realización de cursos de formación pedagógica y docente.
- Horario docente y tutorial que comprenda al menos tres días en semana.

Algunas universidades han declarado la conveniencia de potenciar medidas positivas y de estímulo mejor que desplegar en esta materia un aparato represivo, que podría conducir a resultados diametralmente opuestos a los perseguidos, provocando el profundo rechazo de los profesores afectados que, por consiguiente, no se encontrarán en la mejor disposición de aplicarse a mejorar su calidad docente.

En esta línea, la Universidad de Huelva ha experimentado el protocolo de averiguaciones y de aplicación de medidas de apoyo y tutorización de los profesores a raíz de un expediente tramitado en la oficina del Defensor Universitario. Aunque la experiencia parece avanzar con éxito, en este momento se está ejecutando la medida, siendo pronto para extraer conclusiones referentes a los resultados. En cualquier caso, el procedimiento de instrucción ya se ha revelado útil al menos para intentar resolver el asunto y dar una respuesta a la queja presentada por los estudiantes. Ha sido determinante la actitud positiva del afectado, así como la reserva y sensibilidad con la que se ha gestionado el conflicto.

2.- Protocolo que pueden seguir las oficinas de los defensores universitarios para tramitar las quejas relativas a la calidad docente

Entre los diferentes datos y cauces de información con que cuentan los Defensores Universitarios para verificar la calidad docente del profesorado se encuentran los siguientes:

Una vez recibida una queja relativa a la calidad docente de un profesor, es conveniente seguir un mismo patrón o procedimiento de actuación a fin de recabar la información que confirme o desmienta la situación. Es preciso vertebrar un mecanismo eficiente de intervención, evitando tramitaciones erráticas o resultados infructuosos derivados de la dispersión de esfuerzos.

2.1.- Primer paso: entrevista con el profesor afectado.

Antes de hacer cualquier otra gestión, será muy oportuno contactar con el profesor afectado Y poner en su conocimiento que se ha presentado una queja relativa a su calidad docente y que el Defensor Universitario va a iniciar gestiones dirigidas a esclarecer dichos extremos. Este contacto previo, telefónico o mediante entrevista personal, es muy importante a fin de evitar un enconamiento en la posición del profesor, quien puede conocer por otras vías la instrucción llevada a cabo por el Defensor, en cuyo caso podría molestarse profundamente y percibir la operación como una encerrona injusta. Por ello, será prudente hacer ésta gestión al solo efecto informativo del profesor, e invitarle, además, a presentar cuantos argumentos quiera, bien de palabra, bien por escrito, aclarándole, en todo caso, que nos encontramos en una fase previa de la instrucción dirigida a confirmar ciertos indicios. Esta aproximación al asunto, neutra, precavida y transparente, suele contribuir a limar posteriores asperezas y a crear en

el profesor afectado una actitud de confianza en el Defensor, que resultará decisiva más tarde en el caso de que se confirmen las críticas y deba someterse a medidas de mejora de su calidad docente.

2.2. – Segundo paso: averiguaciones.

Una vez que se origine un aviso de bajo rendimiento docente el Defensor, o quien tenga la responsabilidad, habrá de desarrollar una investigación lo más exhaustiva posible de la calidad docente del profesor mediante una prospectiva de diferentes instrumentos de verificación. En ocasiones, una primera gestión o averiguación desmentirá o confirmará por sí sola la queja. En otros casos, más dudosos u oscuros, puede ser preciso desplegar una investigación más exhaustiva, siempre que existan indicios sólidos que apunten a la veracidad de la queja. La siguiente tabla recoge una parrilla de diferentes fuentes de información que pueden ser utilizadas a estos efectos:

FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIO CORRECTOR (EN SU CASO)
Quejas formuladas al Defensor Universitario sobre la calidad del profesor: - directamente - a raíz de otro problema (evaluaciones, calificaciones, etc.)	Resolución adoptada por la Oficina en esos asuntos. Distinguir entre quejas individuales (suelen estar originadas por problemas personales) o colectivas (firmadas por varios estudiantes).
Quejas o partes de incidencias presentados ante los Centros	Resolución adoptada por el Centro en dichos asuntos
Quejas o partes de incidencia presentados ante el Departamento	Resolución adoptada por el Departamento en dichos asuntos
Quejas presentadas ante el Consejo de Estudiantes o similar	Resolución adoptada en dichos asuntos
Quejas o incidencias formuladas a miembros del Consejo de Dirección: rector, Vicerrector de Profesorado, Vicerrector de Estudiantes...	Determinación adoptadas por el Consejo de Dirección o cargo académico en dichos asuntos
Quejas o incidencias recibidas en la Inspección de Servicios	Resolución adoptada por el Inspector de Servicios en dichos asuntos
Análisis del clima laboral del profesor	Influencia del clima laboral sobre la conducta del profesor afectado
Encuestas de opinión de los estudiantes y otros medios de evaluación periódica de la calidad docente	Calidad técnica de la encuesta en cada Universidad
Porcentaje de alumnos asistentes a clase	-Porcentaje de asistencia de alumnos de primera matrícula -Porcentaje de asistencia al resto de asignaturas del mismo grupo de clase -Consideraciones de la asistencia a clase como criterio de evaluación de los estudiantes
Índice de éxito /fracaso escolar	Porcentaje medio del resto de asignaturas del mismo grupo de clase
Participación en proyectos de innovación docente	-Condición en que participa -Resultados del proyecto
Participación y/o superación de cursos de formación del profesorado	Sistemas de evaluación del rendimiento en tales cursos
Investigación mediante encuesta/entrevista/llamada telefónica aleatoria a estudiantes de diferentes cursos y grupos del mismo profesor	Calificación obtenida por el estudiante en cuestión. La prospectiva debe incluir: -aprobados con buena nota -aprobados justos -suspensos -aprobados que previamente hayan suspendido alguna vez
Tramitación de expedientes disciplinarios contra el profesor por vulneración de otras obligaciones académicas	Resolución adoptada en el expediente

Estos asuntos deben tramitarse con cautela y confidencialidad. En primer lugar, porque se hace circular información de carácter personal, protegida por la Ley. Y en segundo lugar, porque para mejorar la condición docente de un Profesor no parece lo más indicado ir difundiendo a su alrededor un halo de sospecha o reproche. El sigilo, bien administrado, manteniendo la solidez y el rigor de la instrucción pero respetando al propio tiempo la dignidad del profesor afectado, es un escenario que resulta fundamental conseguir en estos delicados asuntos.

2.3. – Tercer paso: admitir el problema.

Una vez confirmados los extremos iniciales, será esencial para el buen fin de toda la operación mantener una entrevista con el profesor afectado y lograr que reconozca el problema. Esta fase es sumamente delicada, y al propio tiempo decisiva. La persona que gestione esta etapa debe ser de la confianza del profesor y encontrarse provista de una serie de características personales que contribuyan a favorecer el resultado. Empatía, moderación, integridad, comprensión... En razón de su sistema de elección, el Defensor Universitario puede reunir estas cualidades.

Con ocasión de esta difícil entrevista, con suavidad, pero con firmeza, deben ponerse sobre la mesa los datos recabados, que demostrarán con contundencia la existencia de un problema. Habrá que tranquilizar al Profesor indicándole que este tipo de casos son frecuentes y que existen muchas vías para encararlos adecuadamente. Que debemos afrontar el problema positivamente para extraer adelantos y mejoras. Que la Universidad es el lugar del aprendizaje por antonomasia y siempre podemos continuar adquiriendo nuevas habilidades que mejoren nuestro desempeño profesional. Que en este tipo de asuntos la Universidad no actúa como una especie de gran inquisidor que circula guadaña en mano dispuesta a cobrarse cabezas, sino que por el bien del profesor afectado, y el común de la Universidad, es preferible adoptar medidas de carácter positivo que contribuyan a la capacitación del profesorado y al incremento de los índices de calidad.

El resultado de esta entrevista es absolutamente decisivo para el éxito de todo el proceso. Cuando el asunto se encarrila debidamente en este momento será mucho más probable lograr resultados positivos en las fases posteriores. Por el contrario, cuando el profesor y no alcanza a comprender que existen evidencias de deficiencias en el desempeño de su labor docente, los esfuerzos posteriores por llevarle a mejorar pueden revelarse completamente estériles: de nada te servirá disponer de un tutor docente o asistir a cursos de capacitación en técnicas pedagógicas, si considerará que realmente no los necesita y que no obtendrá beneficio cierto de todo ello.

Por tanto, puede resultar conveniente que, en el caso de que el profesor no reconozca o admita el problema, se le concedan unos días de reflexión y vuelva a intentarse la entrevista más adelante. La oportunidad de esta nueva entrevista dependerá notablemente de circunstancias personales, de su propio carácter, y por tanto el instructor deberá ponderar la conveniencia de celebrar ese nuevo encuentro pasados unos días. Pero en cualquier caso, por muy renuente que sea el afectado, esta segunda aproximación al asunto puede revelarse de gran ayuda y contribuir a vencer su resistencia a admitir el problema.

2.4. – Cuarto paso: medidas de estímulo en un contexto de discreción.

Una vez encarrilado el asunto, el primer tipo de medidas que deben desplegarse son de estímulo y apoyo al profesor afectado, ofreciéndole las herramientas que precisa para remediar el problema. s de cada Universidad, el Defensor

En este punto, y según las particularidades de cada Universidad, el Defensor Universitario puede optar entre acordar por sí mismo con el profesor afectado una serie de medidas dirigidas a mejorar su desempeño, o bien dar traslado del asunto a los órganos ejecutivos competentes para que lo hagan (Director o Comisión de Docencia del Departamento; Decano; etc.), monitorizando, en tal caso, la resolución definitiva del asunto por parte de tales autoridades.

Aquí es precipitado ofrecer un cuadro de alternativas, pues las soluciones dependerán del tipo de deficiencia que se haya observado con ocasión de la instrucción previa.

Existen una gran variedad de medidas que el Defensor Universitario puede sugerir para promover una mejora de la calidad docente del profesorado. Pueden resumirse con la tabla siguiente:

TABLA-RESUMEN DE MEDIDAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO QUE PODRÍA LLEGAR A SUGERIR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO		
MEDIDAS INFORMATIVAS Y PREVENTIVAS	Difusión de los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre calidad docente del profesorado a las autoridades académicas competentes en la materia: - Director del Departamento - Decano o Director del Centro - <i>Vicerrectorado de Profesorado (en el caso de que no sea el responsable del proceso evaluador)</i>	
	- Inspector de Servicios o, en su caso, miembro del Consejo de Dirección del que dependa Organización de actividades formativas de carácter voluntario: - Cursos de formación de profesores noveles - Cursos de técnicas didácticas, de uso de nuevas tecnologías, etc.	
MEDIDAS ESTIMULADORAS	De académico carácter	Mantenimiento de entrevistas con el profesor afectado a fin de que reconozca el problema
		Designación de un tutor o profesor de apoyo
	De económico carácter	Seguimiento de actividades de formación y cualificación pedagógica - Con carácter obligatorio - Con carácter facultativo
		Reconocimiento de premios y distinciones a la calidad docente
Reconocimiento de complemento docente específico por calidad de la docencia supeditado a estándares de calidad		

Las medidas informativas o preventivas representan instrumentos de mejora de la calidad docente de carácter previo, que cabe articular en cualquier caso y con independencia de que se presenten quejas, a diferencia de otras determinaciones de naturaleza reactiva (medidas estimuladoras y coercitivas), que sólo deben activarse en el caso de que sea preciso conforme al protocolo que resulta de aplicación.

Como línea directriz de las medidas que cabe adoptar para mejora de la calidad docente del profesorado se encuentra el convencimiento de que los instrumentos disciplinarios y de carácter sancionador habrían de ser, en línea de principio, residuales o subordinados, optándose preferentemente por medidas de estímulo e incentivo, y reservando el aparato represivo para casos de pasividad constatada o de reincidencia grave.

Existen muchos casos -probablemente la mayoría- en que no existe una verdadera intencionalidad y la situación de discapacidad docente es completamente involuntario. Así, es frecuente encontrarse con que el profesor es sensato y cumplidor y sencillamente no se ha reciclado después de años de ejercicio, por lo que es incapaz de conectar con los universitarios de nuestros días y transmitirles adecuadamente el conocimiento; carece o ha perdido aptitudes pedagógicas pero realmente no es consciente de ello; se esfuerza por mejorar pero no sabe cómo hacerlo; ha asumido responsabilidades externas a la Universidad y su labor docente ha pasado a un segundo plano; etc.

En estos casos, y en otros de análoga naturaleza, sería por completo contraproducente adoptar de entrada medidas de carácter coercitivo: disciplinarias, económicas o de cualquier otro carácter. Y ello por varias razones:

- La propia falta de intencionalidad hace materialmente injusto el castigo, siendo mucho más equitativo que la Universidad ofrezca al docente la vía para reciclarse y mejorar.

- Lo que realmente nos debe importar como Defensores es lograr una solución eficiente al problema que no rompa con estándares éticos y morales.
- La adopción de medidas disciplinarias, especialmente en casos como los indicados de falta de intencionalidad, suele ser interpretada por los sujetos pasivos muy negativamente, produciendo un efecto contrario al verdaderamente pretendido: desincentivar al profesor, enfrentarlo abiertamente con las estructuras de poder en muchos casos, interpretará la sanción como una venganza injusta y no como una consecuencia de sus propias deficiencias- haciéndolo refractario a cualquier iniciativa de mejora material de su docencia.
- Sin olvidar, la dificultad de aplicar medidas disciplinarias a un profesor funcionario sin un expediente disciplinario previo.

Por ello, parece oportuno medir bien los casos y sus circunstancias, desplegando medidas de diferente alcance y naturaleza.

En resumen, podemos comentar dos líneas principales de acción:

- A) Ofrecerle al profesor un tutor docente, con el que interactúe de acuerdo con un plan definido de trabajo, y quien le ayude a remediar la patología que se hubiera observado. En este sentido, será muy conveniente que el tutor proceda de una comunidad académica suficientemente distante del profesor afectado, para facilitar la asepsia en la relación con este último y sobre todo para evitar que conciba la supervisión del agente como una humillación que le inflige un compañero. Será prudente poner distancia, e incluso, encarar la tarea del profesor tutor con absoluta confidencialidad, de manera que el resto de la comunidad universitaria no llegue ni tan siquiera a saber que el profesor en cuestión está atravesando un proceso de capacitación docente.
- B) Ofrecerle al profesor la posibilidad de seguir cursos formativos: de didáctica; de técnicas de comunicación (verbal y no verbal); de uso de nuevas tecnologías; cte. Por razones análogas a las expresadas en el apartado A), puede resultar conveniente que el profesor siga este proceso en una Universidad distinta.

Un extremo que debe quedar claro es el mecanismo para la determinación de cuáles sean los cursos a seguir y quién los costeará. En este sentido, cada Universidad habrá de adoptar los criterios que estime convenientes según sus propias posibilidades económicas.

En ocasiones, puede suceder que el problema resida en que el profesor imparte una asignatura que no es de su agrado personal, pero se ve obligado a hacerlo en razón de las reglas de reparto de la carga docente operativas en su Departamento. En tal caso, también podría intentarse una mediación con alguno o algunos de sus colegas de área para que transitoriamente le ceda la asignatura, y verificar así de mejor modo sus cualidades docentes reales.

2.5.- Quinto paso: finalización del asunto.

Una vez acordado con el afectado el plan a seguir, será conveniente realizar su seguimiento.

En el caso de que el profesor se niegue a adoptar las sugerencias que le planteamos, el Defensor Universitario podrá valorar la conveniencia de trasladar el problema a la autoridad ejecutiva competente (Director de Departamento, Vicerrector ...).

3.- Final

Las consideraciones y valoraciones contenidas en este documento constituyen tan sólo una primera aproximación por parte de los Defensores Universitarios, agrupados en forma colectiva, para abordar el delicado asunto de la mejora de la calidad docente de los profesores en el concreto aspecto de la adecuada y efectiva transmisión de conocimientos a los estudiantes. El tema presenta cantidad de aristas y entraña graves problemas. Pero los Defensores Universitarios, que recibimos con cierta frecuencia quejas de este perfil y carecemos hasta hoy de líneas claramente definidas de actuación para afrontarlas, consideramos muy conveniente que las Universidades españolas comiencen a trabajar seriamente en el asunto y que lleguen a alcanzar determinaciones claras y precisas al respecto aprobando los reglamentos necesarios.

Todo el contenido de este documento adquiere pues la naturaleza propia de las actuaciones de los Defensores Universitarios, reduciéndose a la modesta función de sugerencia o recomendación que trasladamos a nuestras respectivas comunidades universitarias.

En ese sentido, invitamos nuevamente a las Universidades españolas a que se planteen sin demora el tratamiento de este asunto, adoptando las determinaciones precisas para alumbrar las respuestas que este problema requiere.

Esperamos que nuestro esfuerzo pueda contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Mesa de trabajo nº 2
Estatuto del personal investigador en formación.
Estatuto del estudiante

CONCLUSIONES

Estatuto del personal investigador en formación

El estatuto del Becario actualmente en vigor no ha cumplido las expectativas que creó su aprobación, ya que su nivel de implantación ha sido prácticamente inexistente. Por esto, teniendo en cuenta los antecedentes en el ámbito autonómico, el Gobierno se ha planteado la modificación del citado Estatuto con la finalidad de que el personal investigador en formación coticen los dos primeros años como becarios y los dos siguientes sea contratados laboralmente. Esto supondría la implantación del modelo de financiación del personal investigador conocido como modelo 2+2, o combinación de beca de investigación + contratación laboral.

En este sentido, los Defensores Universitarios creen convenientes que el nuevo estatuto del personal investigador en formación contemple los siguientes aspectos:

Seguridad Social: Extensión inmediata de la cobertura del régimen general de la Seguridad Social a todo el personal investigador en formación, desde el primer año de la concesión de la beca hasta el cuarto, y también para los becarios postdoctorales.

Esta cobertura de la Seguridad Social sería:

- Años 1º y 2º: Becarios asimilados a trabajadores por cuenta ajena excluyendo desempleo.
- Años 3º y 4º: Contrato de trabajo en prácticas (u otra modalidad de contrato) entre el personal y el organismo o entidad de adscripción, con seguridad social completa incluido desempleo.

Diploma de Estudios Avanzados (DEA). A la segunda fase se accede tras obtener el DEA (o documento administrativo que lo sustituya de acuerdo con la nueva estructura de enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de

Educación Superior) o excepcionalmente (de manera extraordinaria y justificada) aportando un mínimo de una contribución científica, tecnológica, humanística o artística relevante y evaluable por la CENAI.

Obligatoriedad del registro. Todas las entidades concesionarias de becas o ayudas a la investigación deberán inscribirse obligatoriamente en el registro que se habilite por parte del Ministerio y por tanto quedarán obligadas a los efectos de considerar a sus investigadores como personal en formación regulado por el Estatuto de Personal Investigador en formación y cubierto por la Seguridad Social.

Además de lo anterior, los Defensores Universitarios queremos hacer llegar nuestra preocupación de que en nuestras Universidades existan investigadores en formación sin ningún tipo de apoyo económico y creemos necesario que se aclaren y homogeneicen las situaciones de los diferentes colectivos que realizan labores de investigación. En el caso de los postdoctorados se transformen todas las becas postdoctorales en contrato laboral, cotizando por la retribución real recibida incluido desempleo.

Estatuto del Estudiante.

En las reflexiones de los participantes de la Mesa se han puesto de manifiesto la conveniencia de elaborar una normativa homogénea que contemple aspectos esenciales de la vida académica del estudiante universitario. Entre las razones que aconsejan la elaboración y puesta al día de esta norma están, entre otras, la antigüedad de la legislación existente (algunas normas proceden de los años 50 del siglo XX), el establecimiento de un conjunto de derechos y deberes básicos comunes a todos los estudiantes de las universidades españolas y la prevista creación un Consejo Nacional de Estudiantes.

Los Defensores Universitarios creemos que este Estatuto debe incluir, sin menoscabo de la autonomía de cada Universidad, lo siguiente:

- **Carta básica de Deberes y Derechos de los Estudiantes**
- **Normativa básica sobre aspectos tan importantes como admisión y evaluación, convalidación, permanencia, movilidad, etc.**
- **Protocolo de actuaciones en las situaciones de conflictos entre los distintos miembros de la Comunidad Universitaria, que posibilite la derogación del Reglamento de Disciplina Académica de 1954, y en el que se incluyan nuevas vías de solución como la mediación.**

Por último solicitar a quien corresponda que en la fase de elaboración de este Estatuto se dé a conocer el borrador a los Defensores, a través de la Comisión Permanente, para pueda formular sus opiniones y aportar, desde su conocimiento de la vida universitaria y experiencias en los problemas que en ella se plantean, aquellas sugerencias que puedan contribuir a conseguir un marco de referencia estatutario acorde con las necesidades de los estudiantes y de la Comunidad Universitario.

Mesa de trabajo nº 3

Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional

CONCLUSIONES

La extensión de los derechos de ciudadanía, la creciente demanda de conocimientos y formación, las necesidades de mayor cualificación que requieren las actividades profesionales y laborales y la exigencia permanente de adquisición, actualización y reciclaje de todo tipo de conocimientos están provocando cambios

significativos en los perfiles de los estudiantes universitarios, así como en las expectativas que depositan los ciudadanos en la Universidad.

Al estudiante a tiempo completo convencional ha venido a sumarse una gran diversidad de perfiles: mujeres y hombres adultos que no pudieron acceder en su momento a la Universidad y que lo hacen una vez finalizada su vida profesional; que inician sus estudios al mismo tiempo que trabajan (a tiempo completo o a tiempo parcial) o son responsables de actividades familiares o de cuidado; que vuelven a la Universidad después de finalizada una titulación para ampliar o actualizar su cualificación y que también compatibilizan con otras actividades; personas con cualquier tipo de discapacidad que exigen su derecho a la normalización de sus posibilidades de formación universitaria; o personas procedentes de otros países que tratan de iniciar (o de continuar sus estudios interrumpidos por la emigración) en las Universidades españolas y que también han de simultanear con una actividad laboral imprescindible para su economía familiar.

La presencia cada vez mayor de todos estos perfiles en la vida universitaria pone de manifiesto la necesidad de garantizar una igualdad de oportunidades dirigida al logro de una *formación y un aprendizaje para todos y a lo largo de toda la vida.*

La construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior* supone una oportunidad inmejorable para reflexionar previamente a su definitiva implantación y para diseñar políticas y mecanismos que favorezcan la inclusión y la igualdad de oportunidades para los nuevos tipos de estudiantes.

Entendernos que los Defensores Universitarios, en su doble faceta reconocida por la LOU de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y de actuar dirigidos hacia la mejora de la calidad universitaria, estamos obligados a reflexionar y a proponer alternativas orientadas hacia los problemas y situaciones en los que se suelen encontrar estos nuevos perfiles de estudiantes.

1. Contexto social de la Universidad

Se constata la necesidad de un cambio de modelo de universidad debido a las transformaciones sociales y económicas producidas en España en las dos últimas décadas. Es la universidad la que ha de adaptarse a las necesidades y las características -marcadas por una creciente diversidad- de los ciudadanos y de la sociedad, y no a la inversa.

Este cambio de modelo no desvirtúa ni desnaturaliza la universidad, si se considera que ésta tiene un doble objetivo:

- a) Conservar, crear y desarrollar el conocimiento.
- b) Difundir este conocimiento a través de la educación-formación y hacer que sus logros y avances reviertan en toda la sociedad y no sólo en una parte.

Si ese cambio ya se ha producido en relación con el primero de los objetivos, puesto que buena parte de la investigación se ha adaptado a las necesidades y las demandas de la sociedad (como de hecho se exige que así sea), no resulta comprensible la resistencia al cambio en lo que se refiere al segundo objetivo, ya que se constata el mantenimiento de condiciones relativamente rígidas en cuanto al acceso y realización de los estudios universitarios de colectivos de ciudadanos con perfiles no convencionales.

2. Diversidad de perfiles

Los perfiles que se han tratado en esta Mesa de Trabajo son los siguientes:

- a) Estudiantes convencionales: su actividad universitaria es a tiempo completo, de manera que se encuentran disponibles para adaptarse a los horarios establecidos y a las condiciones impuestas por la universidad. Aunque no se cuenta con datos precisos, parece existir una tendencia hacia la disminución de este tipo. Este perfil también se corresponde con las personas que no presentan determinadas discapacidades.
- b) Estudiantes *no convencionales*: aquellos que por diversas circunstancias no coinciden con el perfil anterior. Se consideran los siguientes:
 - 1. Estudiantes con discapacidad (física, sensorial, psicológica, etc.). Se postula la necesidad de incrementar su presencia en la universidad en cumplimiento de derechos fundamentales, y no en función de criterios de beneficencia. Se trata de garantizar una plena igualdad de derechos y de oportunidades para las personas con discapacidad en su acceso a la universidad.
 - 2. Estudiantes que simultáneamente estudian y trabajan, bien a tiempo completo bien a tiempo parcial.
 - 3. Estudiantes que no pudieron acceder a la universidad al carecer en su momento de la certificación académica requerida.
 - 4. Estudiantes inmigrantes, y que habitualmente también han de compatibilizar su trabajo con sus estudios.
 - 5. Estudiantes que pertenecen a otros colectivos desfavorecidos.

3. Condiciones para el cambio

Las condiciones que han de darse para que se produzca el cambio son de dos tipos:

- a) Regulación legislativa - normativa.
- c) *Cambio de actitud y de mentalidad en la comunidad universitaria*. En este sentido resultan de enorme importancia las campañas de sensibilización/ formación.

Ambas condiciones implican un cambio en la cultura universitaria que ha de producirse por medio de la delimitación de un marco normativo y de las actitudes y los comportamientos de sus miembros.

No obstante, se reconoce que todo cambio cultural implica o requiere de tiempo, si bien los Defensores Universitarios deberían intentar y promover a través de sus actuaciones que dicho cambio se produjera de la manera más rápida posible.

4. Bases del cambio

Las bases materiales para que el cambio sea posible son las siguientes:

- a) Desarrollo de protocolos, regulaciones y normas, tanto de aplicación general como específica de cada universidad, que eviten la improvisación y el voluntarismo. Es necesario desarrollar políticas y prácticas que tengan un carácter de *anticipación* a las situaciones problemáticas o conflictivas, y no de mera reacción a ellas.
- b) Dotación de recursos para la implementación de las medidas:
 - a. Recursos materiales.

- b. Recursos para al asesoramiento, la formación y el apoyo al personal docente e investigador que les permita llevar a cabo su actividad docente y tutorial de manera eficaz.

5. objetivos de los defensores universitarios

- a) Promover estos cambios a través de la elaboración de informes y recomendaciones dirigidos a:
- Rectores y Consejos de Gobierno.
 - Claustros.
 - Consejos Sociales.
- b) Lograr que las medidas adoptadas en relación con los estudiantes de perfil no convencional se incluyan como un criterio de evaluación de la calidad de las universidades en los procesos realizados por las agencias de evaluación y acreditación, tanto a nivel nacional (ANECA) como en las Comunidades Autónomas donde existan tales agencias.

Mesa de trabajo nº 4

Homologación de títulos extranjeros

CONCLUSIONES

1.- La posibilidad de elección de Universidad por parte del alumno que desea acceder a la Homologación convierte al aspirante en alumno de pleno derecho, pudiendo discrepar de los resultados de las pruebas y acceder a los mismos mecanismos que el resto de los estudiantes de la misma Universidad. La posibilidad de intervención de los Defensores es clara, en el sentido de asegurar el máximo de transparencia y uniformidad en todo el proceso (Orden 21-07-95, BOE del 27-7-95)

2.- La especial situación legislativa española en materia de títulos y competencias profesionales que habilita profesionalmente de forma automática al titulado, ha influido e influye directamente sobre todo el proceso de Homologación, creando unas resistencias importantes en el ámbito social y económico.

3.- Desde el pasado mes de septiembre coexisten dos colectivos de expedientes de Homologación por lo que una lectura cuidadosa del RD 309/2005 permitiría empezar a adoptar ya aquellos cambios que parezcan buenos y aplicables a la situación actual. El Ministerio debería definir mejor lo que ha de hacer el alumno y la Universidad implicarse más en el proceso sin que suponga intervencionismo en las actuaciones de los centros. La Universidad debería esmerarse en que sus centros docentes cumplan la legislación general adaptándola a la suya específica. La Universidad, en definitiva, debería saber qué se hace, si se hace o no lo que se debería hacer y cuál es el resultado final del proceso.

4.- La información contenida en las webs de las Universidades debería ser clara y fácilmente accesible para conseguir así que la adquisición de información sobre cómo, cuándo y dónde se realizan las mencionadas pruebas no sea una prueba más a superar.

5.- En atención a las quejas recibidas en algunas oficinas de los Defensores, relativas a las actuales pruebas de conjunto, dado que el artículo 17.3 del RD 285/2004 contempla también la posibilidad de una prueba de aptitud, sería conveniente que cada Universidad estableciera una regulación de la misma. Si los Rectores van a ser los competentes para la Homologación de los títulos oficiales de Máster y Doctor, ¿por qué no se empiezan a implicar más las Universidades?

6.- Se debería dotar a los centros que realizan las pruebas de los medios necesarios para que puedan reconocer a los profesores que participan en las homologaciones algún tipo de mérito docente válido para ser reconocido y aceptado en los procesos de evaluación de los méritos docentes. Además hay que pensar en alguna dotación económica a los centros en función del número de candidatos y la duración de las pruebas, especialmente las de conjunto.

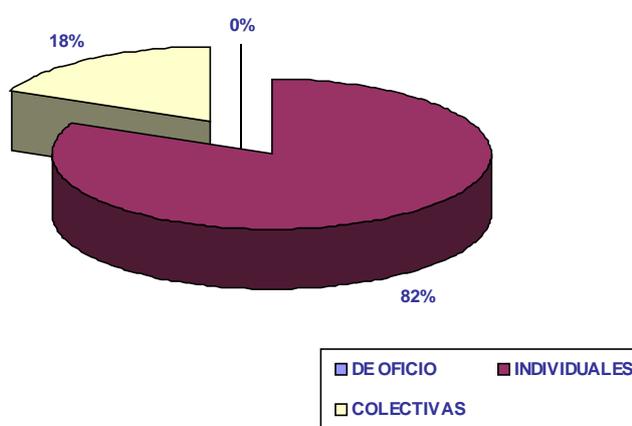
7.- La función de la ANECA ha quedado reflejada en la modificación del RD 2851/2004 que establece su importante papel evaluador de todo el proceso de Homologación en los futuros estudios universitarios de Grado. No obstante no podrá ejercer esta potestad hasta que haya transcurrido un año desde la finalización del proceso de renovación del nuevo catálogo de títulos universitarios oficiales.

6.- ANEXO I. (Referencias estadísticas)

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

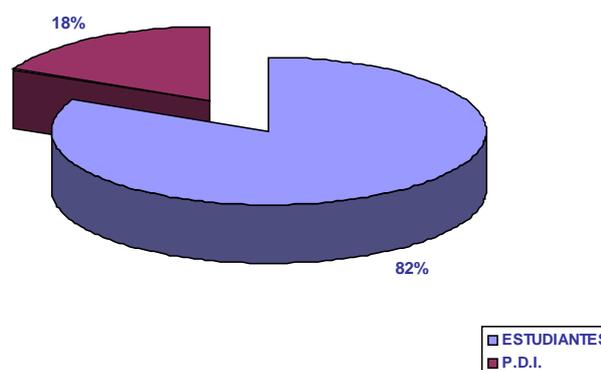
DISTRIBUCION DE QUEJAS INDIVIDUALES vs. COLECTIVAS

NUM. QUEJAS	ORIGEN DE LA QUEJA
0	OFICIO
9	INDIVIDUALES
2	COLECTIVAS
11	TOTAL QUEJAS



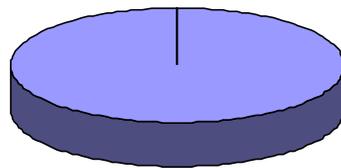
DISTRIBUCION DE QUEJAS POR COLECTIVOS

NUM. QUEJAS	COLECTIVOS
9	ESTUDIANTES
2	P.D.I.
11	TOTAL QUEJAS



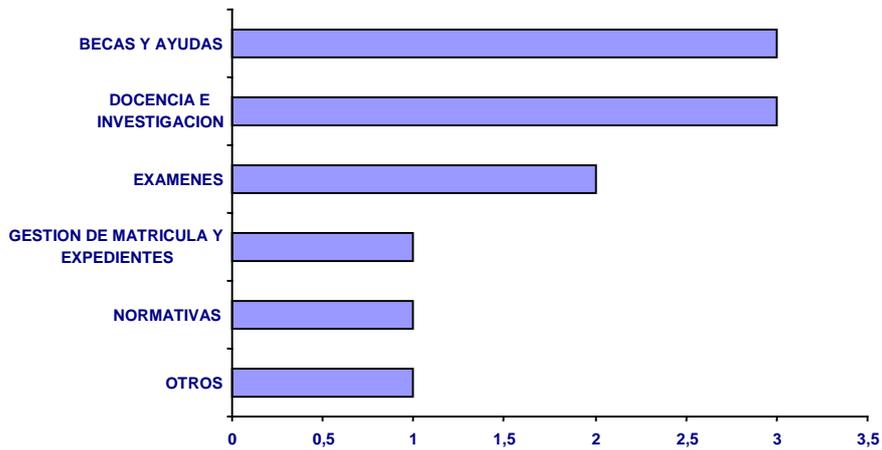
DISTRIBUCION DE QUEJAS POR SU SITUACION

NUM. QUEJAS	SITUACION
11	TRAMITADAS
11	TOTAL QUEJAS



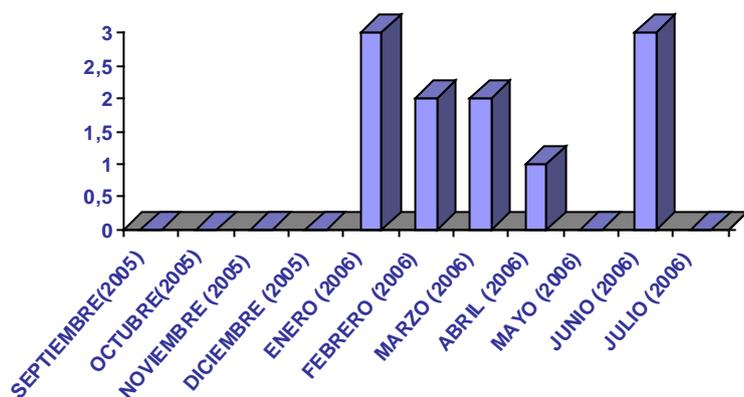
TRAMITADAS
100%

DISTRIBUCION DE QUEJAS POR AREA TEMÁTICA



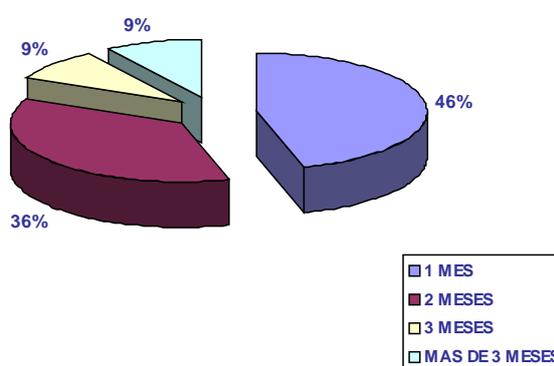
DISTRIBUCION DE QUEJAS POR MESES

NUM. QUEJAS	MES
0	SEPTIEMBRE (2005)
0	OCTUBRE (2005)
0	NOVIEMBRE (2005)
0	DICIEMBRE (2005)
3	ENERO (2006)
2	FEBRERO (2006)
2	MARZO (2006)
1	ABRIL (2006)
0	MAYO(2006)
3	JUNIO (2006)
0	JULIO (2006)
11	TOTAL QUEJAS



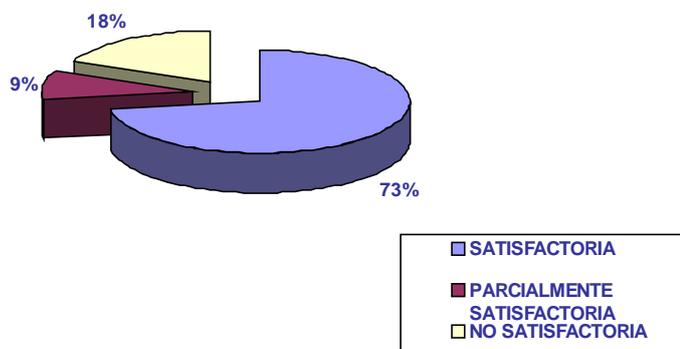
DISTRIBUCION DE QUEJAS POR PLAZO DE TRAMITACIÓN

NUM. QUEJAS	PLAZO DE TRAMITACIÓN
5	1 MES
4	2 MESES
1	3 MESES
1	MAS DE TRES MESES
11	TOTAL QUEJAS



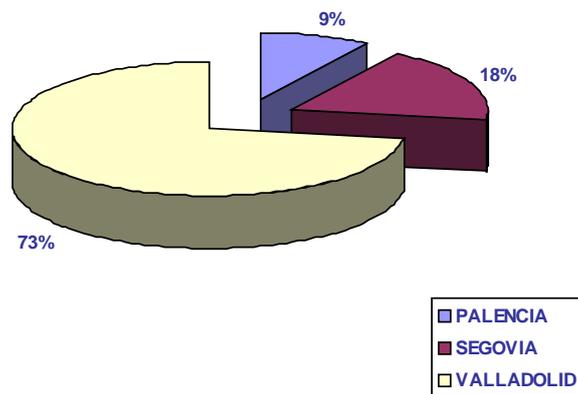
DISTRIBUCION DE QUEJAS POR SU VALORACION

NUM. QUEJAS	GRADO DE VALORACION
8	SATISFACTORIA
1	PARCIALMENTE SATISFACTORIA
2	NO SATISFACTORIA
11	TOTAL QUEJAS

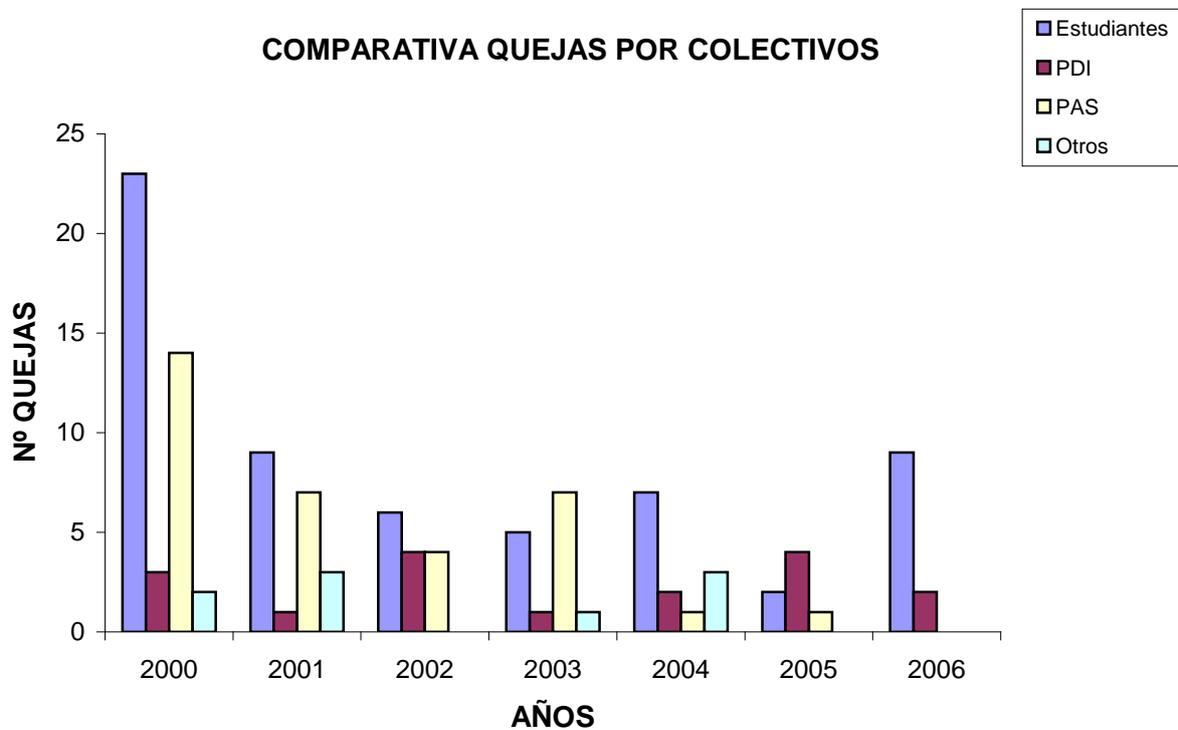


DISTRIBUCION DE QUEJAS POR CAMPUS

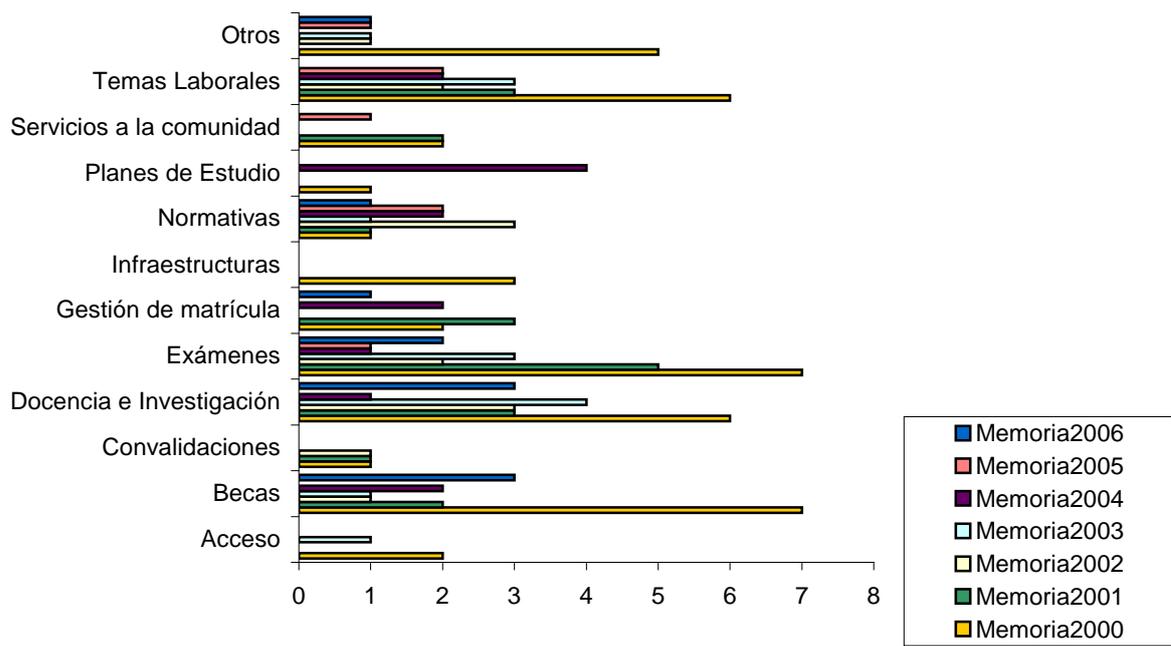
NUM. QUEJAS	CAMPUS
1	PALENCIA
0	SORIA
2	SEGOVIA
8	VALLADOLID
11	TOTAL QUEJAS



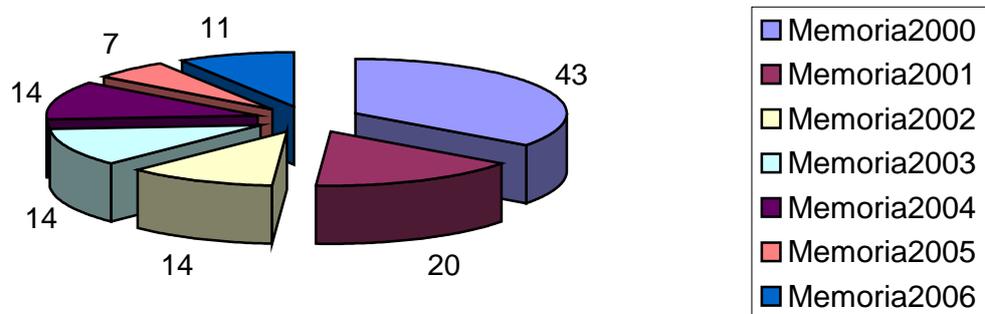
COMPARATIVA QUEJAS POR COLECTIVOS



COMPARATIVA QUEJAS ÁREAS

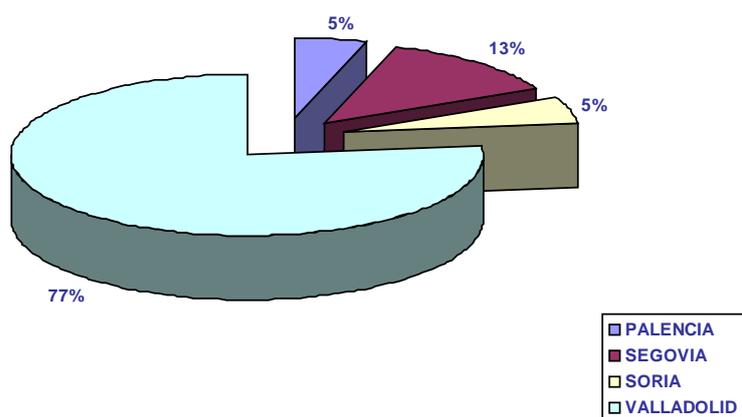


COMPARATIVA QUEJAS POR AÑOS



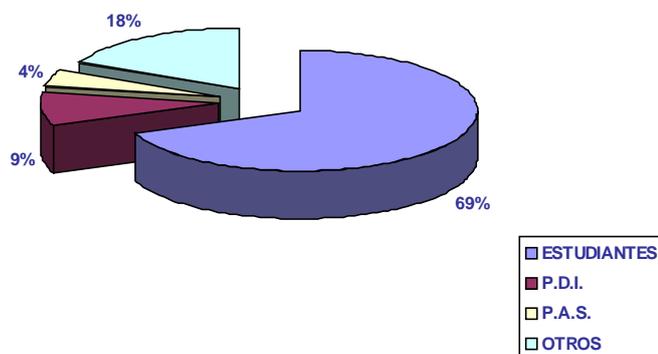
DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR CAMPUS

CONSULTAS	CAMPUS
11	PALENCIA
29	SEGOVIA
12	SORIA
173	VALLADOLID
225	TOTAL CONSULTAS



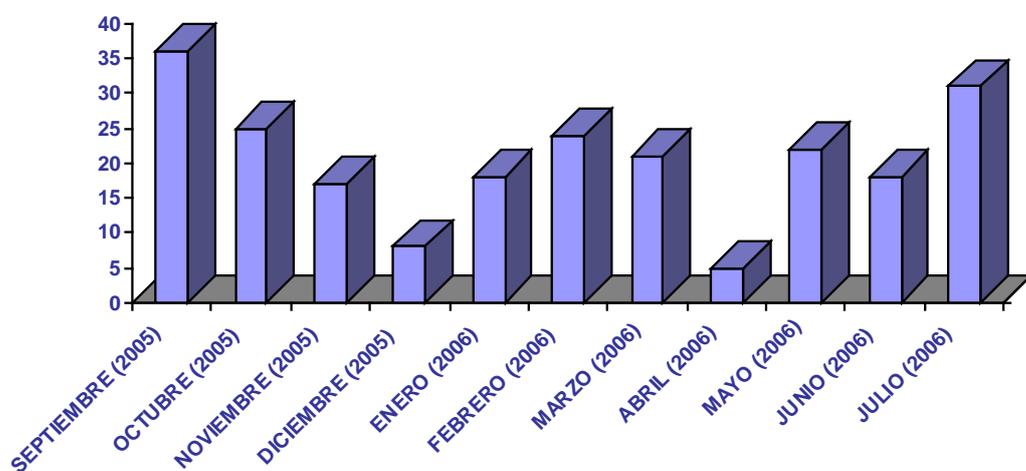
DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR COLECTIVOS

CONSULTAS	COLECTIVOS
155	ESTUDIANTES
20	P.D.I.
10	P.A.S.
40	OTROS
225	TOTAL CONSULTAS



DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR MESES

CONSULTAS	MES
36	SEPTIEMBRE (2005)
25	OCTUBRE (2005)
17	NOVIEMBRE (2005)
8	DICIEMBRE (2005)
18	ENERO (2006)
24	FEBRERO (2006)
21	MARZO (2006)
5	ABRIL (2006)
22	MAYO(2006)
18	JUNIO (2006)
31	JULIO (2006)
225	TOTAL CONSULTAS

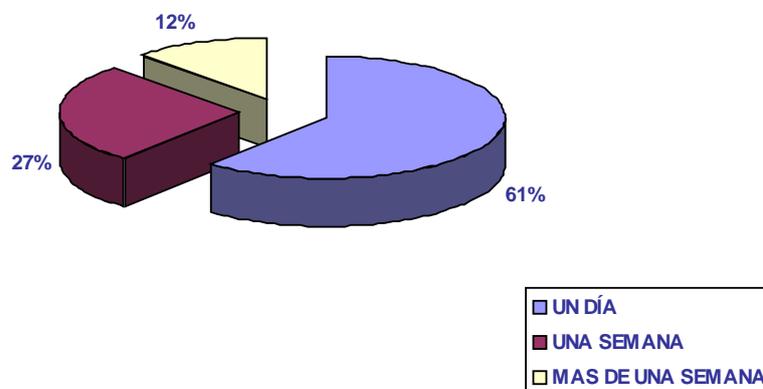


DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR ÁREA TEMÁTICA



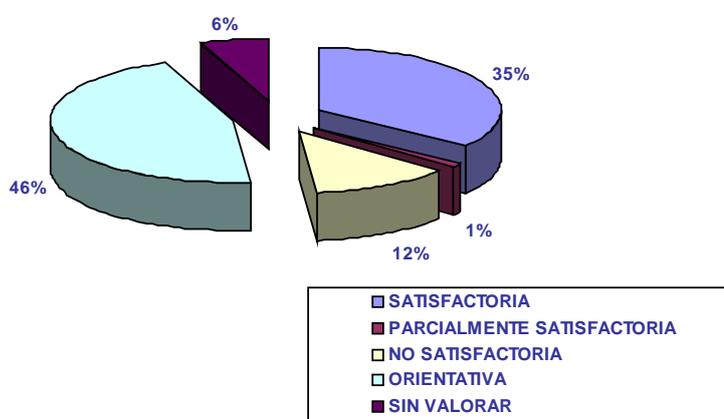
DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR PLAZO DE TRAMITACION

CONSULTAS	PLAZO DE TRAMITACION
139	UN DIA
59	UNA SEMANA
27	MAS DE UNA SEMANA
225	TOTAL CONSULTAS

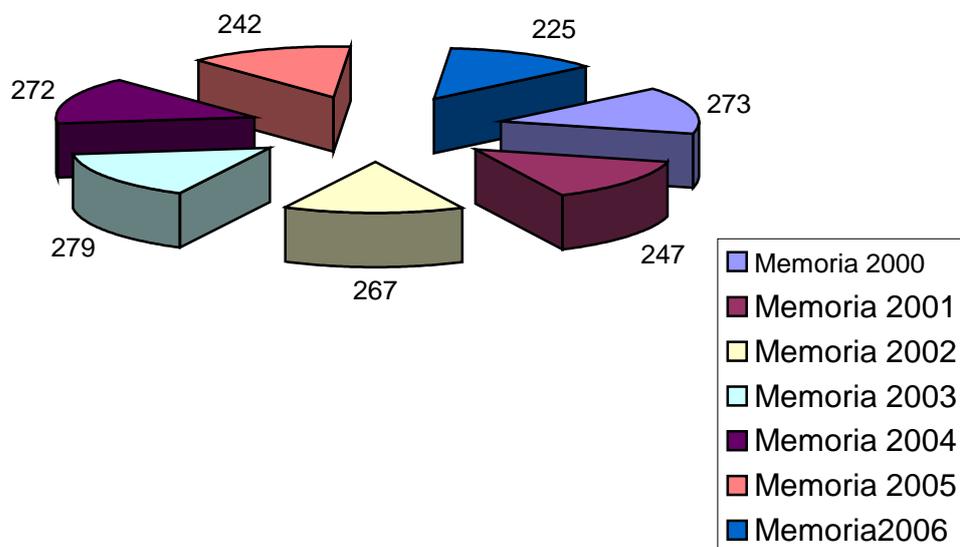


DISTRIBUCION DE CONSULTAS POR SU VALORACION

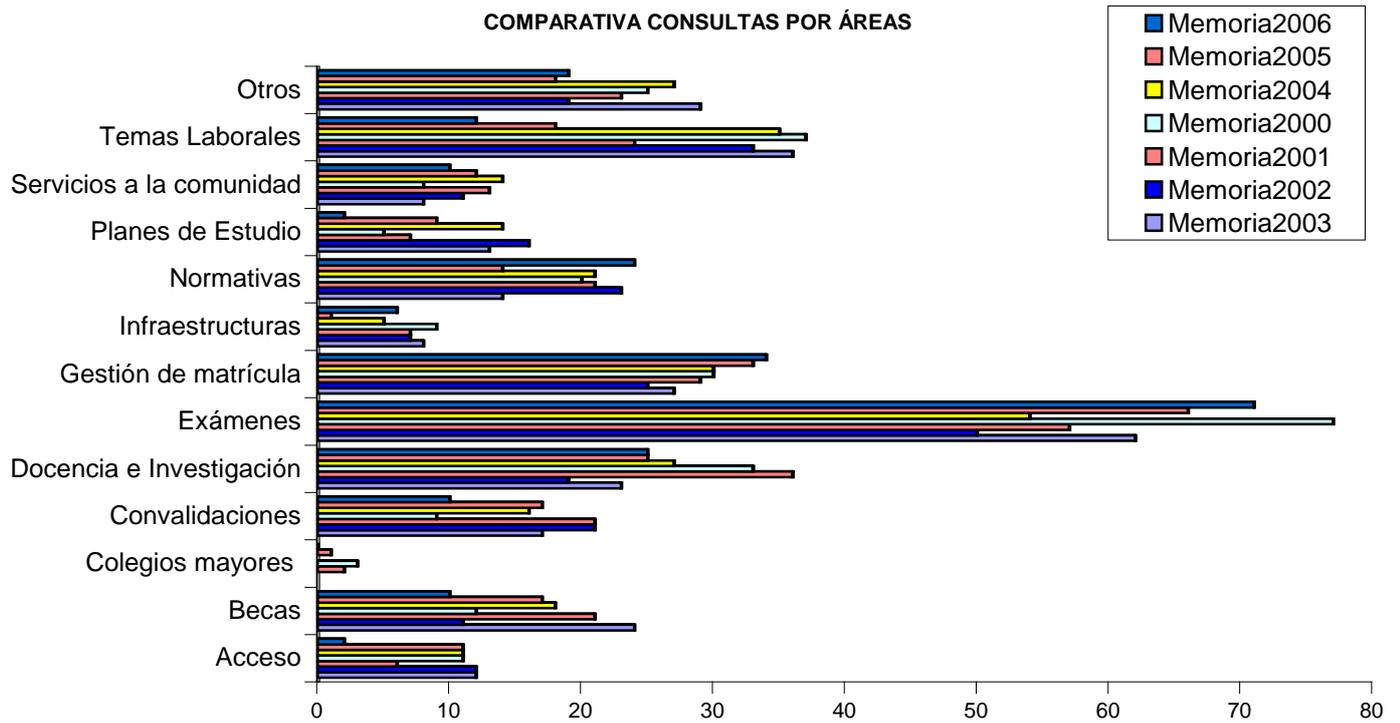
CONSULTAS	GRADO DE VALORACION
78	SATISFACTORIA
2	PARCIALMENTE SATISFACTORIA
28	NO SATISFACTORIA
102	ORIENTATIVA
15	SIN VALORAR
225	TOTAL CONSULTAS



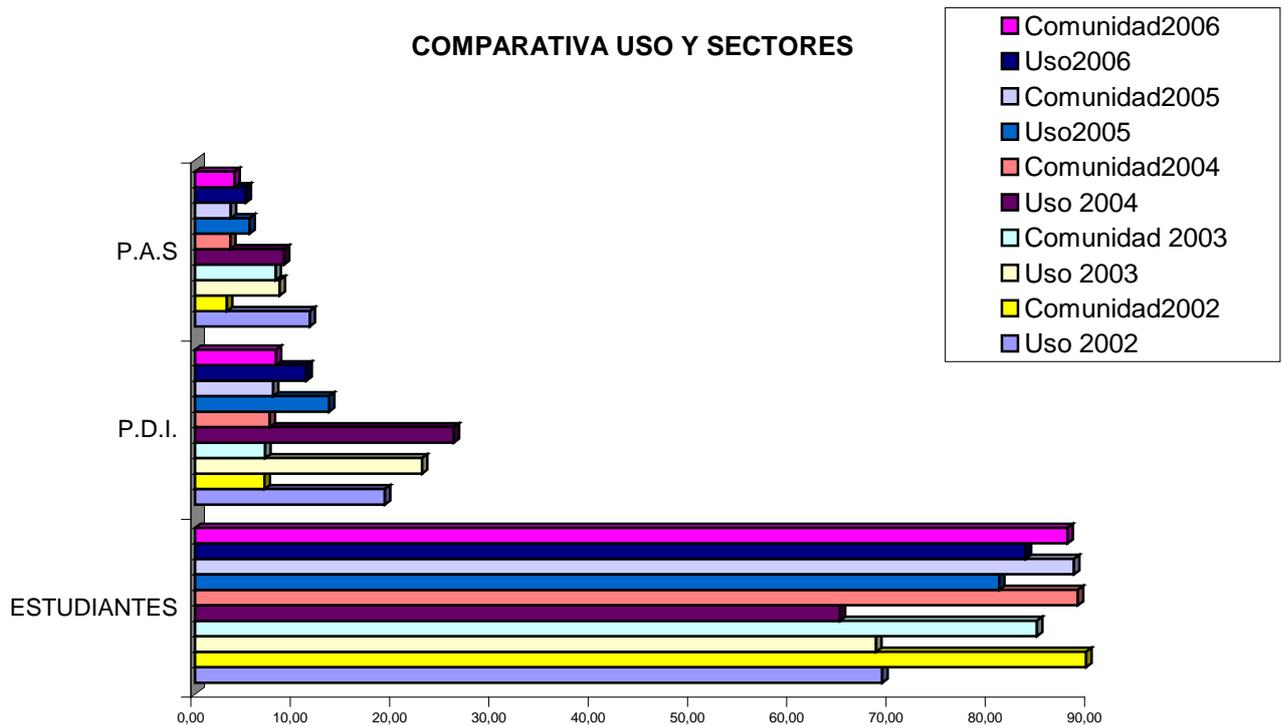
COMPARATIVA CONSULTAS POR AÑOS



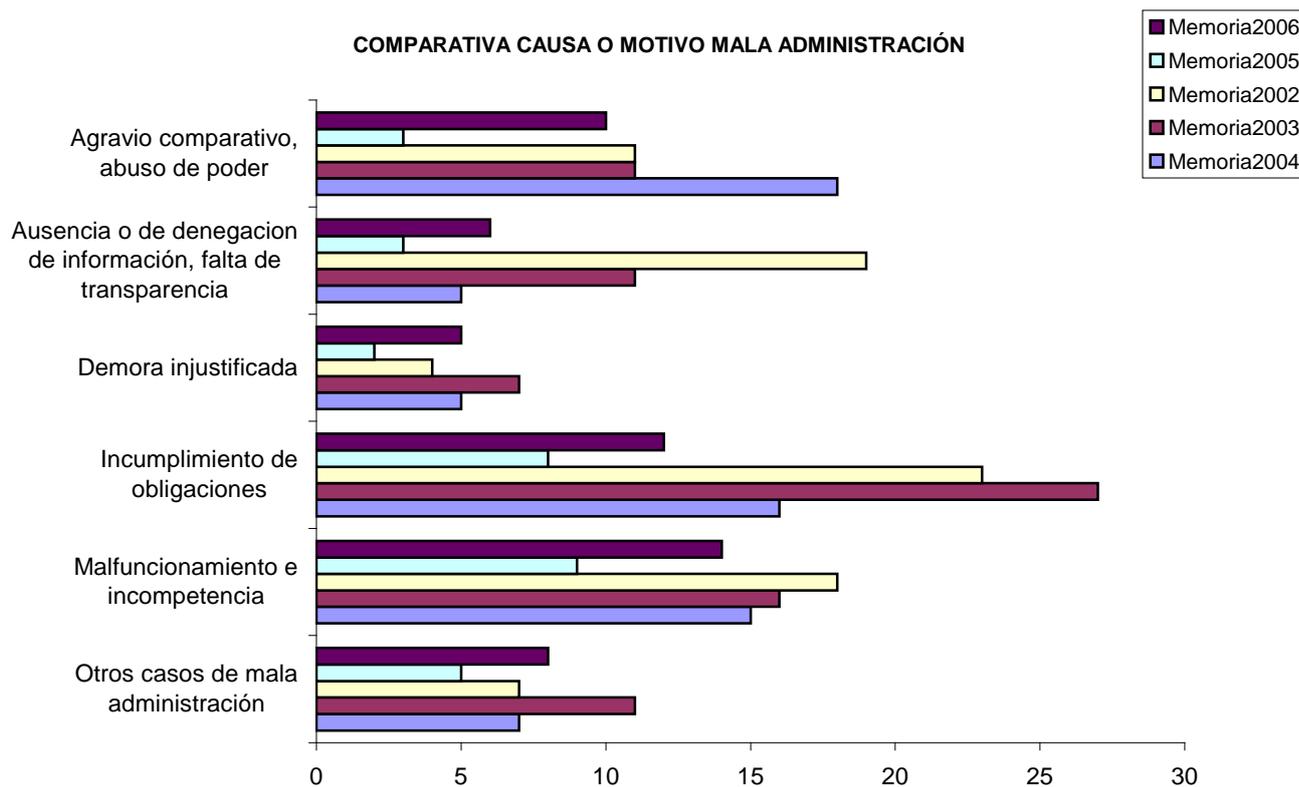
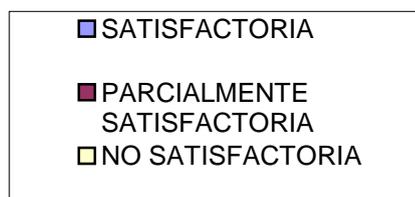
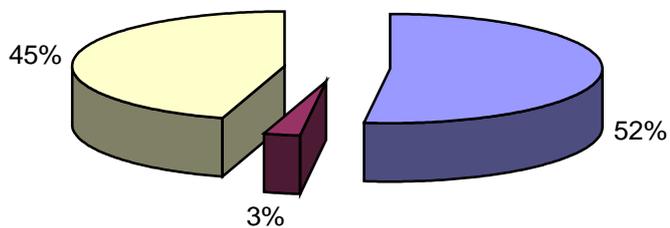
COMPARATIVA CONSULTAS POR ÁREAS



COMPARATIVA USO Y SECTORES

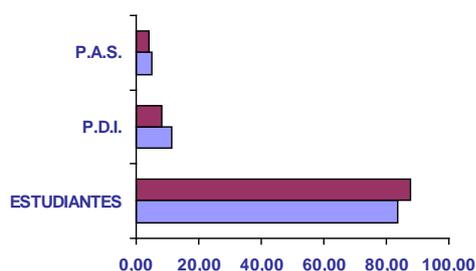


VALORACIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA



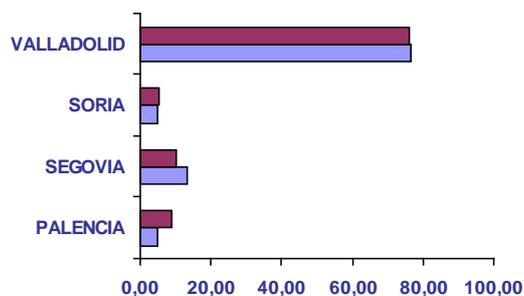
DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR COLECTIVOS

% USO	% COMUNIDAD	COLECTIVOS
83,67	87,88	ESTUDIANTES
11,22	8,16	P.D.I.
5,11	3,98	P.A.S.
100	100	TOTALES



DISTRIBUCION PONDERADA DE USO DE LA OFICINA POR CAMPUS

% USO	% COMUNIDAD	CAMPUS
5,08	8,82	PALENCIA
13,14	10,02	SEGOVIA
5,08	5,22	SORIA
76,7	75,94	VALLADOLID
100	100	TOTALES



7. ANEXO II

(Estatuto del Defensor de la Comunidad Universitaria)

TÍTULO V ♦

EL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Artículo 207.

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

Artículo 208.

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

Artículo 209.

Son funciones del Defensor de la Comunidad Universitaria:

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

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

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

Artículo 210.

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

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

Artículo 211.

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

Artículo 212.

1. Para el ejercicio de sus funciones el Defensor de la Comunidad Universitaria estará auxiliado por tres Adjuntos designados por el mismo, que habrán de pertenecer, respectivamente, a los sectores de; Profesorado, Alumnado y Personal de Administración y Servicios.
2. El Defensor de la Comunidad Universitaria y sus Adjuntos ejercerán sus funciones con autonomía e independencia. Sus actuaciones, salvo lo dispuesto por el Claustro, no estarán

sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria. El desempeño de sus tareas será incompatible con el ejercicio de cualquier cargo unipersonal.

Artículo 213.

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

Artículo 214.

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

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA[♦]

TÍTULO I **DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1

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

TÍTULO II **NOMBRAMIENTO Y CESE**

Artículo 2

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

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

Artículo 3

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

TÍTULO III **COMPETENCIAS Y GARANTÍAS EN EL EJERCICIO DEL CARGO**

Artículo 4

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

Artículo 5

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

Artículo 6

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

Artículo 7

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

Artículo 8

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

Artículo 9

1. Los Adjuntos al Defensor cesarán o serán cesados por alguna de las siguientes causas:
 - a) A petición propia, que deberá comunicar al Defensor y a la Mesa del Claustro.
 - b) Por la toma de posesión de un nuevo Defensor.
 - c) Por fallecimiento o por incapacidad sobrevenida.

- d) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
 - e) Por perder la confianza del Defensor una vez señaladas las causas de la misma a la Mesa del Claustro.
 - f) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme.
 - g) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de la obligaciones y deberes del cargo una vez informada la Mesa del Claustro por parte del Defensor.
2. La vacante en el cargo se declarará por el Rector a propuesta del Defensor.

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO DE LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Artículo 10

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

Artículo 11

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

Artículo 12

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

3. Todas las actuaciones del Defensor de la Comunidad Universitaria son gratuitas.

Artículo 13

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

Artículo 14

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

Artículo 15

1. Todas las instancias universitarias están obligadas a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor en sus investigaciones e inspecciones.

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

Artículo 16

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

Artículo 17

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

Artículo 18

Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un órgano o miembro de la

comunidad universitaria, el Defensor presentará un informe al Rector para que éste tome las medidas adecuadas para el restablecimiento de la situación perturbada.

Artículo 19

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

TÍTULO V PROCEDIMIENTO EN LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Artículo 20

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

Artículo 21

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

Artículo 22

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

TÍTULO VI RESOLUCIONES, NOTIFICACIONES E INFORMES

Artículo 23

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

Artículo 24

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

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

Artículo 25

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

Artículo 26

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

Artículo 27

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

TÍTULO VII

APOYO INSTITUCIONAL AL EJERCICIO DEL CARGO

Artículo 28

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

Artículo 29

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

DISPOSICIÓN ADICIONAL

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

DISPOSICIÓN FINAL

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

OFICINA DEL DEFENSOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

DEFENSORA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

D^a. Pilar Abad García

ADJUNTOS DEL DEFENSOR

D^a. Mercedes Vallejo Rodríguez - Sector P.D.I.

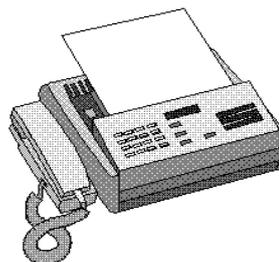
D^a. María Muñoz Gutiérrez - Sector P.A.S.

D^a Beatriz Fernández Sanz - Sector Estudiantes

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



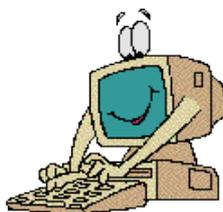
Por correo electrónico: defensor@uva.es



983 - 42 37 91



983 - 42 37 90



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



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