



*Los campus de Castilla y León cuentan con un defensor a quien pedir consejo o presentar todo tipo de quejas*

## Velar por la universidad

M. ANTOLÍN  
VALLADOLID

Un desacuerdo con una nota, un problema con la matrícula, incluso con la forma de impartir clase de algún profesor, conflictos laborales por salarios u horarios, dudas acerca de los planes de estudios... Ante todo ello responden los defensores de las comunidades universitarias de las cuatro instituciones públicas de Castilla y León -Valladolid, Salamanca, León y Burgos-. Su labor es velar por los derechos tanto de estudiantes como de docentes e investigadores y del resto de los empleados de la universidad, además de tramitar las quejas y mediar entre las partes en conflicto para llegar a un acuerdo satisfactorio para todos.

No todos han oído hablar de este órgano, algo que reconocen los propios defensores como un asunto a mejorar, pero cuando surge un problema, acaban por encontrarles. Se trata de un cauce excepcional y normalmente se usa como último recurso porque sólo acuden a ellos cuando no se ha encontrado una solución a través de los caminos habituales.

Las puertas de los despachos de los defensores están también abiertas en principio para personas ajenas a la universidad que se hayan visto afectadas por alguna actuación desarrollada por ésta.

### Más estudiantes

Los que más suelen recurrir a este mecanismo son los estudiantes, como parte más numerosa de la comunidad universitaria, seguidos del profesorado y del personal de administración y servicios, conocido en el ámbito educativo como PAS. En el caso de la Universidad de Valladolid, el curso pasado del total de las actuaciones realizadas -179, todas a instancia de parte y no de oficio-, el 58 por ciento fueron presentadas por alumnos, el 18 por ciento por el profesorado, el 2 por ciento por el PAS, mientras que el 22 por ciento las registraron otros agentes.

El tema «estrella» de los casos atendidos en las cuatro universidades públicas castellano y leonesas son los exámenes, los desacuerdos en las notas o el incumplimiento de los criterios de evaluación por parte de los profesores. Por detrás, la organización de las clases, horarios, los problemas con las matrículas y los asuntos de carácter laboral.

“

MARTA ELENA ALONSO  
DEFENSORA DE UNIV. DE LEÓN

«Los alumnos de los primeros cursos quizá se atreven menos a venir»



FRANCISCO JAVIER PEÑA  
DEFENSOR DE UNIV. DE BURGOS

«Nos suelen llegar los asuntos más complejos que no encuentran solución en los procesos habituales»



MILAGROS ALARIO  
DEFENSORA UNIV. DE VALLADOLID

«Puede que muchos estudiantes no nos conozcan, pero si nos necesitan, nos acaban encontrando»



Hubo una época en los que éstos temas tuvieron mayor importancia, aunque nunca más que las notas. «Hemos pasado por momentos más críticos en 2012 y 2013», señala la defensora de la Universidad de Valladolid, Milagros Alario. En el caso de la institución vallisoletana, se registraron «enormes problemas» en el entorno de los profesores asociados, pero ya han descendido este tipo de reclamaciones.

Entre todos los asuntos que pueden atender los defensores -consultas, mediación, reclamaciones y quejas-, son



Estudiantes en el campus universitario de Valladolid

F. HERAS

### Exámenes, tema «estrella» Los exámenes y las calificaciones son el tema por el que más se acude al defensor universitario

las demandas de información las que copan las actuaciones. Por ejemplo, en la Universidad de León fueron 130 de un total de 201 intervenciones durante los dos cursos pasados. «Antes de poner una queja o reclamación, primero suelen venir a informarse y pedir asesoramiento», detalla la defensora de la comunidad universitaria leonesa, Marta Elena Alonso.

No en todos los casos es así, ya que las quejas y reclamaciones son el doble que las consultas en la Universidad de Burgos. En Valladolid, las quejas fueron tres durante el curso pasado y 87, las reclamaciones, mientras que en León, ambas actuaciones sumaron 45 casos en los dos últimos cursos.

Por lo general, el número de reclamaciones e intervenciones han ido disminuyendo -es así en Valladolid, Burgos y Salamanca-, aunque no en León, donde las acciones no han parado de crecer desde los 25 casos en 2009 a los alrededor de 105 atendidos en 2016. «Cada vez se nos conoce más», recalca la representante del centro leonés.

Para la defensora de la Universidad de Valladolid y Francisco Javier Peña, de Burgos y a punto de dejar el cargo,

la caída en sus intervenciones tiene que ver con que los mecanismos ordinarios de resolución de conflictos y de control suelen funcionar bien, algo que es «positivo», según Alario.

### «Más complejos»

Como consecuencia, a los defensores les llegan los temas «más complicados» y, en ocasiones, «comprometidas», asegura Francisco Javier Peña, que lleva nueve años velando por la comunidad universitaria burgalesa. Esta misma dificultad se registró en la última memoria presentada por el defensor de la Universidad de Salamanca, correspondiente a 2014-2015. Y es que, aunque los casos atendidos bajaron considerablemente -un 28 por ciento-, no fue así en la carga de trabajo debido a la «laboriosidad» de los asuntos.

Si en algo debe mejorar esta institución, es en su visibilidad, aseguran. Desde todas las universidades se ha trabajado en ese sentido para acercar esta herramienta sobre todo a los estudiantes. «Quizá los alumnos de los primeros cursos no se atreven demasiado a venir», detalla la responsable de la institución en León. Normalmente, son más numerosas las consultas y reclamaciones de los estudiantes de los últimos años. Cada universidad cuenta con su reglamento para regular este organismo en cuanto a la duración de mandatos o quién puede ocupar este cargo que actualmente existe en 69 de las 78 universidades españolas.