



MEMORIA

**Del Defensor Universitario de la
Universidad Rey Juan Carlos**

Curso académico 2006/07

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA
Del Defensor Universitario de la
Universidad Rey Juan Carlos
Curso académico 2006/2007



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Móstoles (Madrid), noviembre de 2007

© De la edición y del texto: Oficina del Defensor Universitario. URJC.

Imprime: Dayton.

D.L.: M-51815-2008

*"El orden conduce a todas las virtudes, pero,
¿qué conduce al orden?"*

Georg Ch. Lichtenberg

*"Me he preocupado de no ridiculizar las acciones
humanas, de no deplorarlas ni maldecirlas, sino de
comprenderlas".*

Baruch Spinoza

1. PRESENTACIÓN

Según lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, se presenta al Claustro la Memoria de las actividades desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2006/2007.

Esta es la cuarta Memoria que la Oficina del Defensor Universitario presenta al Claustro y al conjunto de la Comunidad Universitaria, lo que supone el cierre del periodo de cuatro años del mandato otorgado por el Claustro el 19 de junio de 2003 al Defensor actual. En estos años la Oficina del Defensor Universitario ha realizado 692 actuaciones de carácter formal, de las cuales 649 corresponden a expedientes tramitados a instancia de parte y 43, realizadas de oficio. A ellas pueden sumarse las actuaciones *informales*, es decir, aquellas en las que se ha requerido al Defensor Universitario de diversas maneras y por distintos motivos, pero que no dieron lugar a actuaciones formales, y cuyo número no resulta posible determinar.

Sin lugar a dudas, en estos cuatro años la Universidad Rey Juan Carlos ha experimentado importantes cambios: un notable incremento en el número de estudiantes en todos los ciclos, con el correspondiente aumento del número de miembros del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador (aunque es necesario señalar que probablemente este incremento de personal no ha sido siempre proporcional al primero de ellos, lo que ha podido tener como consecuencia una sobrecarga de trabajo y de funciones en ambos colectivos de personal);

el aumento de titulaciones oficiales ofertadas, especialmente en lo que se refiere a las denominadas *dobles titulaciones* y a los estudios de postgrado –masteres oficiales y doctorado–; la implantación progresiva de las Unidades Docentes Delegadas en los cuatro Campus, lo que ha permitido diversificar y aumentar numérica y geográficamente la oferta de todo tipo de titulaciones, facilitando el acceso a los estudios universitarios a un mayor número de ciudadanos de la Comunidad de Madrid; la creación de nuevos Centros (Facultades y Escuelas) a partir de las subdivisiones de los Centros iniciales, lo que responde a la necesidad de adaptar las estructuras a realidades que con el paso del tiempo han alcanzado un mayor volumen y complejidad, y que se ha visto acompañada por la correspondiente creación de nuevos Departamentos adecuados a las nuevas estructuras; el notable incremento de la actividad investigadora del PDI, traducida esencialmente en la ejecución de proyectos de investigación –tanto en convocatorias propias de la URJC como en convocatorias competitivas de carácter nacional e internacional– y de otros proyectos y estudios realizados al amparo del artículo 83 de la L.O.U., así como en la publicación de trabajos en revistas nacionales e internacionales indexadas en las principales bases de datos, todo lo cual ha incrementado en poco tiempo la visibilidad de la actividad investigadora realizada en la Universidad; y el significativo aumento de todo tipo de actividades de extensión universitaria y de relaciones con la comunidad y la sociedad de las localidades en las que se encuentran ubicados los distintos Campus, sin olvidar la importante actividad realizada desde la Fundación URJC, especialmente la programación de los Cursos de Verano de Aranjuez, y la impulsada desde el Consejo Social y traducida en diversas acciones y programas. De todo ello se puede obtener una visión mucho más completa examinando las Memorias Académicas anuales elaboradas por la Secretaría General.

Al mismo tiempo que se producía esta consolidación y expansión de la URJC, resultaba en cierta medida inevitable que se incrementaran en alguna proporción los problemas, desajustes, incumplimientos, disfunciones y conflictos propios de toda organización dinámica. Y es precisamente en la

detección de estos aspectos donde la Oficina del Defensor Universitario ha podido desempeñar un importante papel, puesto que podía constituirse en una especie de observatorio donde se recogiera de manera más centralizada esta información o retroalimentación que de otro modo quedaría dispersa en cada ámbito concreto. Pero no sólo su función centralizadora de "problemas" era importante, también era prioritario tratar de contribuir en la medida de sus competencias y atribuciones a la solución de dichos problemas, a la detección de potenciales factores disruptivos y a la propuesta de medidas para su prevención; en el fondo, a contribuir a la mejora de la calidad de las actividades universitarias. También en este caso, existe un registro minucioso de las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor, plasmadas en las Memorias anuales que se presentan al Claustro y que se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario (http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php).

Ahora bien, lo que contienen estas Memorias no es un mero recuento de los eventuales éxitos y fracasos de la Oficina del Defensor Universitario, sino una invitación a conocer y a reflexionar sobre la situación actual del servicio público de educación superior que le ha sido conferido a la Universidad Rey Juan Carlos, y acerca de cómo los miembros de la comunidad universitaria cumplen con esta misión general respetando los derechos y libertades de todos ellos. En cierto modo, todos, estudiantes y miembros del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador, se encuentran potencialmente implicados en los posibles desajustes, problemas, incumplimientos o conflictos, así como en su resolución y en la mejora del funcionamiento general de la Universidad. Aunque centrar la atención sobre los aspectos menos positivos o francamente rechazables no suele ser una tarea agradable para nadie, es necesario no perder el contacto con esta *realidad*, que convive o se oculta tras la *realidad* más visible, amable y (afortunadamente) frecuente, y tratar de afrontarla con serenidad y sensatez, pero también con determinación y responsabilidad, de manera que se impida ganar terreno a los efectos, al parecer inevitables, de la entropía, introduciendo elementos correctores y

positivos que retrasen o contengan el progresivo deterioro al que se encuentra abocado todo sistema social y humano.

Por estas razones, es decir, por implicarse en la resolución de los problemas y asumir las correspondientes responsabilidades, por afrontar con madurez los problemas y buscar soluciones, y por compartir esfuerzos y colaborar con la Oficina del Defensor en todos los asuntos en los han sido requeridos, resulta obligado comenzar haciendo explícitos los múltiples agradecimientos que el Defensor Universitario desea transmitir antes de detallar la actividad desarrollada en el curso 2006/2007. En primer lugar, agradecer al Rector y a los miembros del Claustro su confianza al elegirlo para desempeñar este puesto y el apoyo a su trabajo y el reconocimiento que en todo momento le han transmitido; espero que en los cuatro años transcurridos haya satisfecho sus expectativas. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno y a todos aquellos que ocupan o han ocupado los distintos puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad, quienes han ayudado sin ambages y han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria de la URJC pertenecientes a los tres sectores que de una manera u otra han tenido relación con el Defensor. Y por último, pero no por ello menos importante, el agradecimiento a las personas que han trabajado en la Oficina en estos cuatro años: Tita Prieto Grajales, en los comienzos, y Almudena Santalices Gómez, posteriormente y hasta la actualidad, quienes han constituido el apoyo administrativo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina y para la elaboración de la presente Memoria, además de ser la primera *cara* y la más amable y paciente de la figura del Defensor.

Por supuesto, también en esta ocasión deseo pedir mis más sinceras disculpas a todas aquellas personas a las que en el curso de mis actuaciones, inadvertida e involuntariamente, haya podido incomodar o molestar, así como reconocer mis equivocaciones o errores en la forma o el fondo de mis intervenciones. En todos los casos, mis palabras y mis actos

han estado guiados por la independencia de criterio, la neutralidad y el intento de cumplir con las funciones que se le asignan a la figura del Defensor Universitario en lo referente a velar por el cumplimiento y el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, reconociendo y valorando la pluralidad de opiniones y perspectivas que caracterizan a ésta. Entiendo que algunas veces las intervenciones del Defensor pueden resultar excesivamente puntillosas, escrupulosas o derivadas de un exceso de celo, pero se trata en todos los casos, o al menos esa es siempre mi intención, de actuaciones que obedecen a mis obligaciones como garante de los derechos y libertades de la comunidad universitaria, y de velar por el cumplimiento de los procedimientos y las normativas vigentes.

La Oficina del Defensor Universitario intenta ser un espacio accesible de confianza y utilidad, de servicio y de mejora de la actividad universitaria, disponible para todos, una ayuda para afrontar de manera crítica pero constructiva aquellos asuntos que puedan requerir cambios, mejoras, rectificaciones o censuras, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad, la neutralidad y la disposición a facilitar la ayuda que puedan requerir de ella. Abierta a todos, dispuesta a recibir y a escuchar a todos, con voluntad decidida de contribuir en la medida de lo posible a lograr que trabajar y convivir en nuestra Universidad sea cada vez más gratificante para sus miembros, objetivo éste en el que toda la comunidad universitaria ha de sentirse implicada y responsable.

Como en Memorias anteriores, deseo expresar también mi más sincero agradecimiento al colectivo de Defensores Universitarios de las universidades españolas por su constante ayuda, su cordialidad y su ejemplo, como profesionales y como personas, mostrados con gran generosidad a través de las múltiples actividades compartidas, tanto en los Encuentros Estatales anuales como en las consultas y las acciones coordinadas por la Comisión Permanente.

Por último, esta cuarta Memoria mantiene el formato utilizado en la Memoria del curso anterior. En el ejemplar en soporte papel sólo se presenta un resumen de la información más relevante de la Oficina del Defensor en el curso 2006/2007, y se incluye en dicho ejemplar un CD donde figura la totalidad de la Memoria para su lectura o consulta en soporte informático, y se recomienda que no se imprima salvo que fuera absolutamente necesario. La responsabilidad social e individual nos concierne a todos.

2. OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

La Oficina del Defensor Universitario está ubicada en el Edificio de Rectorado de la URJC (Campus de Móstoles) y se puede acceder a ella personalmente, por correo electrónico, telefónicamente o por fax.

Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección postal: Oficina del Defensor Universitario. Rectorado. 4ª planta.
Despachos 411 y 412. Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid).

Defensor Universitario
Carlos María Alcover de la Hera
Teléfono: 91 6655069
Fax: 916133845
Correo electrónico: defensoruniversitario@urjc.es

Secretaria Oficina Defensor Universitario
Almudena Santalices Gómez
Teléfono: 914887324
Correo electrónico: almudena.santalices@urjc.es

Dirección de Internet de la Oficina:
http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php

Reglamento del Defensor Universitario de la URJC:
http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html

Memoria del Curso 2003/2004:
http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2003_04.pdf

Memoria del Curso 2004/2005:
http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2004_05.pdf

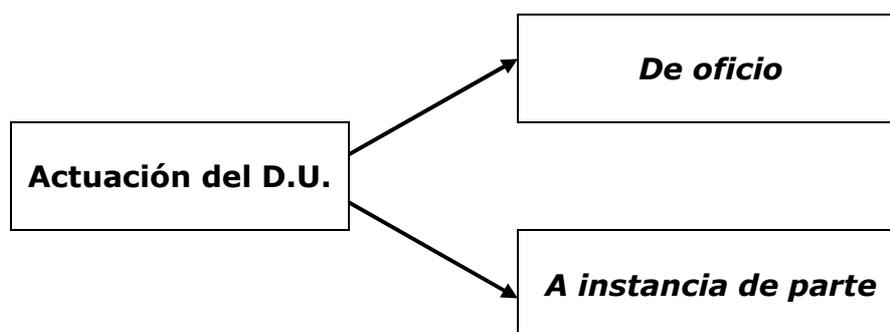
Memoria del Curso 2005/2006:
http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/MEMORIA_D_Universitario_2005_2006.pdf

3. METODOLOGÍA

En este capítulo se resume la metodología de trabajo utilizada en la Oficina del Defensor Universitario en la tramitación de los asuntos que le son propios, y que sirve de base al modo en el que se clasifica la actividad desarrollada durante el curso 2006/2007.

En el Reglamento del Defensor Universitario aprobado por el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos, se establece en su *Título III. Funciones y competencias*, artículo 4, que "el Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte".

Aquí ya se establece una primera distinción sobre el carácter de las actuaciones, de manera que éstas se clasifican en función de los dos criterios, si bien en algunos casos una actuación a instancia de parte puede dar lugar, posteriormente, a una actuación de oficio.



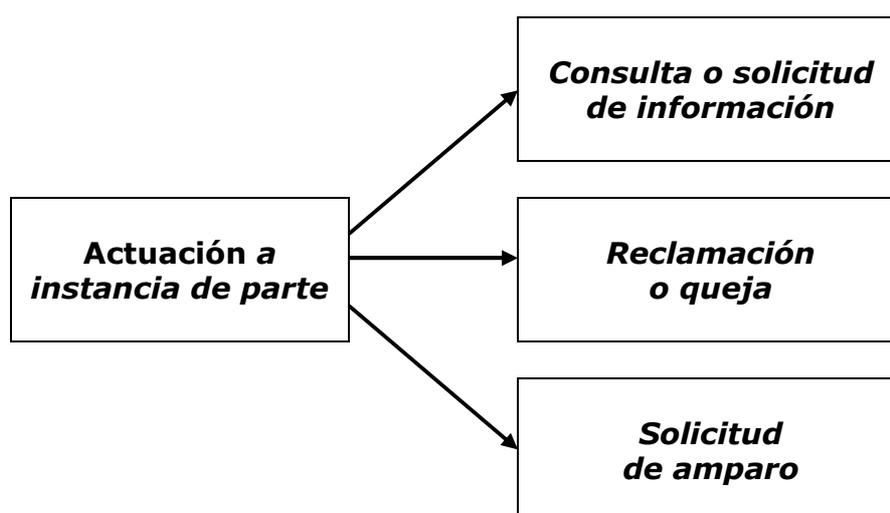
Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de un informe en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una *recomendación*, a través de la cual el Defensor Universitario, tras analizar los antecedentes y las características de situaciones o de problemas concretos, ofrece sugerencias o recomendaciones de mejora o de posible solución de ellos. Su origen se encuentra tanto en problemas detectados por la propia

experiencia como miembro de la Comunidad Universitaria del Defensor, como en quejas puntuales recibidas, verbalmente o por escrito, y que, bien por sus derivaciones bien por su posible extrapolación, dan lugar a investigaciones.

Suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados o afectados por el problema o la situación, y según el caso también pueden ser informados los máximos responsables de dichas instancias o servicios.



Por su parte, las actuaciones a instancia de parte pueden diferenciarse en varios tipos. Esta tipificación se ha elaborado a partir de la práctica cotidiana y del funcionamiento de la propia Oficina del Defensor Universitario, que ha dado lugar a una agrupación de las actuaciones según el siguiente esquema:



Todas ellas dan lugar a la apertura de un *expediente*, donde se reúne y se integra toda la información y documentación generada durante su tramitación.

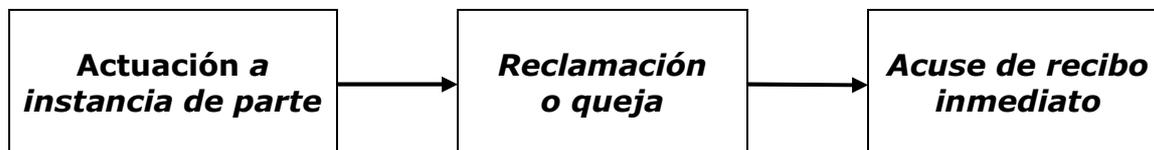
Por lo que respecta al primero de los tipos, las solicitudes que se presentan al Defensor Universitario que contienen consultas de información son atendidas siempre que se cuente con la posibilidad de ofrecer de manera clara y completa dicha información; en caso contrario, se facilita la dirección, persona o instancia que puede facilitarla. Aunque puede ponerse en duda que la Oficina del Defensor Universitario sea responsable de ofrecer información, ésta siempre se proporciona, además de ofrecer, cuando así lo requieren, orientación o consejo relacionados con la solicitud de información presentada.



Por otro lado, el registro de estas solicitudes de información puede permitir a lo largo del tiempo identificar posibles defectos o carencias en los sistemas de información de la universidad o de sus respectivos centros, instancias o servicios, de manera que se pueden emitir recomendaciones o sugerencias dirigidas a corregir, mejorar o ampliar dichos contenidos o sistemas de información.

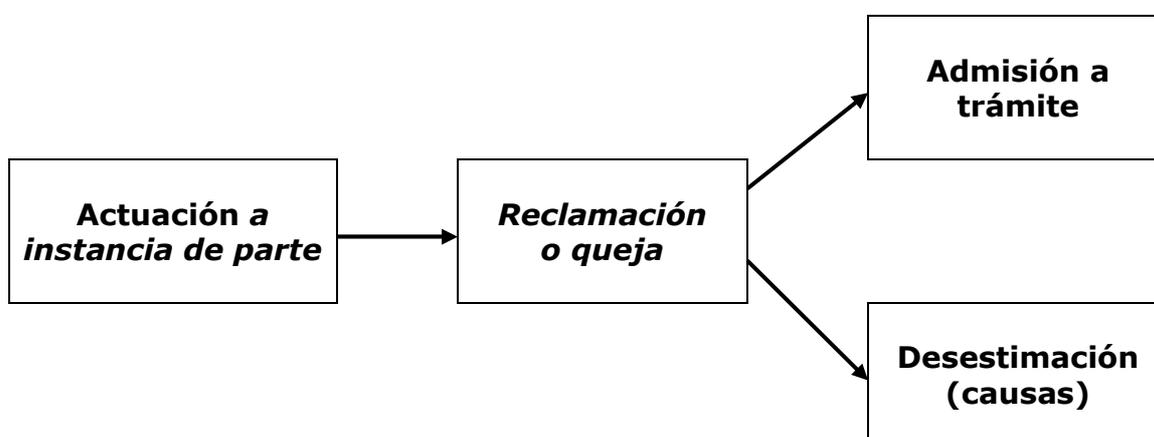
En cuanto al segundo de los tipos, la *reclamación* o *queja* constituye sin duda el de mayor frecuencia y volumen. Los canales a través de los cuales se reciben son el mensaje de correo electrónico, la instancia presentada en el Registro General o en los Registros de Campus, y telefónica o verbalmente, si bien en estos últimos casos siempre se solicita al interesado que para que el Defensor Universitario inicie cualquier actuación es necesario presentar la reclamación por escrito. En todos los

casos, la Oficina del Defensor comunica *acuse de recibo* del escrito que se le ha enviado.



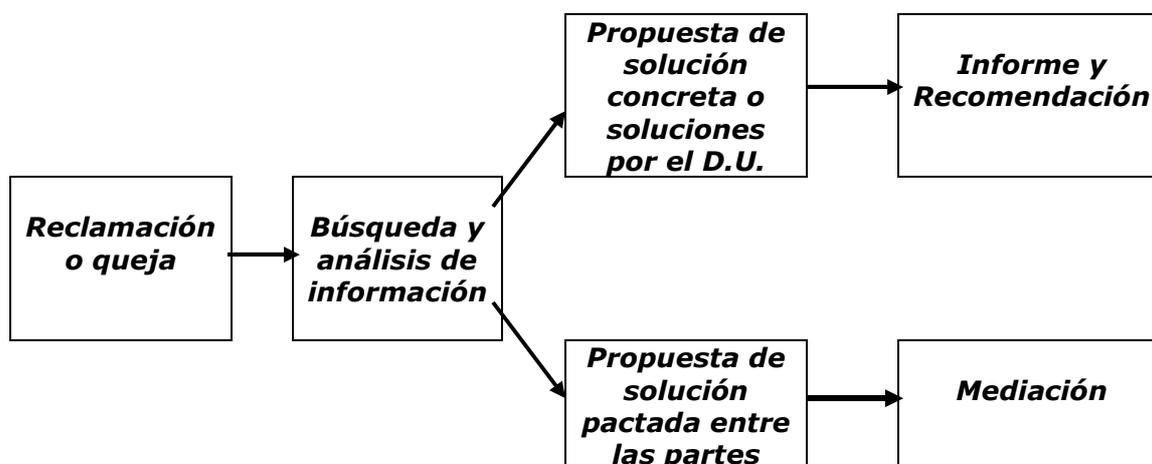
Ha sido norma desde el comienzo del funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario la rapidez e inmediatez, cuando ésta ha sido posible, en comunicar al interesado la recepción de su reclamación. Teniendo en cuenta que buena parte de éstas se reciben mediante mensajes de correo electrónico (véase el capítulo siguiente), la facilidad y la rapidez de respuesta que proporciona este medio ha permitido que, en muchos casos, dicha comunicación se haya producido prácticamente en *tiempo real*, lo que transmite al usuario una gran confianza y una percepción de atención y dedicación permanentes.

A continuación, se comprueba la veracidad y/o la legitimidad de los hechos denunciados, antes de admitir a trámite o desestimar la reclamación. Asimismo, se procede a un examen acerca de si el caso o problema planteado –su tratamiento y su posible solución– puede incluirse en las competencias que los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos confieren al Defensor Universitario.



Una vez que la reclamación o queja ha sido admitida a trámite por el Defensor, se comprueba si el/los interesado/s han utilizado y, en su caso, agotado las vías ordinarias previas. Aunque el hecho de agotar las vías ordinarias no es una condición indispensable para aceptar a trámite una queja, el Defensor Universitario recomienda e intenta en todos los casos que el/los reclamante/s se dirijan, si la naturaleza del caso lo permite, a la instancia más próxima con responsabilidad y capacidad para atender la reclamación, y ello por dos motivos básicos; en primer lugar, con objeto de que los miembros de la Comunidad Universitaria conozcan y utilicen las vías ordinarias para la presentación de reclamaciones (se trata, si se prefiere llamarlo así, de un intento de transmitir *cultura universitaria procedimental*); y en segundo lugar, de que el Defensor no se inmiscuya ni reste capacidad resolutoria a las instancias responsables, puesto que si bien, como ya se dijo, el Defensor Universitario no siempre constituye necesariamente una *última instancia*, sí se pronuncia a favor de que los problemas se traten directamente entre las partes afectadas y sea a través del diálogo y de la argumentación como se alcancen soluciones razonables. Un ejemplo habitual en la actividad cotidiana de la Oficina del Defensor lo constituyen las quejas o reclamaciones del alumnado expresando su desacuerdo con el resultado de una calificación obtenida en un examen o tras una revisión. Aunque este tipo de reclamaciones son admitidas por el Defensor, lo que primero recomienda, en el caso de que no se hubiera hecho, es que se dirija la correspondiente queja a la *Comisión de Reclamaciones* de cada Centro, Facultad o Escuela, y que tras pronunciarse ésta, en caso de mantenerse el desacuerdo y después de presentar el correspondiente recurso si cabe, entonces se dirijan al Defensor Universitario. En estos casos, lo que se hace desde la Oficina es un seguimiento de todo el proceso, solicitando copias de la instancia presentada por el alumno y del escrito remitido por la Comisión de Reclamaciones en respuesta, verificando que se cumplen los procedimientos establecidos, los plazos para responder, etc.

En aquellos casos en los que se han agotado las instancias ordinarias previas y se han llevado a cabo las comprobaciones señaladas anteriormente que permiten al Defensor Universitario aceptar a trámite una reclamación, éste da comienzo a su actuación propiamente dicha, en la que recaba la información pertinente, bien a través de solicitudes de documentación bien por medio de entrevista personales, y analiza los argumentos y las razones que aducen las partes en relación con el problema planteado. Como resultado de su investigación, el Defensor Universitario utiliza básicamente dos mecanismos de intervención: 1) la elaboración de un informe que finaliza con una *recomendación* o con un conjunto de ellas, según las características del caso, en la que se sugiere una solución concreta o un conjunto de posibles soluciones al problema o conflicto planteado; y 2) la propuesta u ofrecimiento a las partes implicadas de iniciar un proceso de *mediación*, en el que el Defensor actúa como mediador o facilitador neutral para que sean las propias partes las que encuentren una solución negociada al problema o conflicto. Para este segundo caso, el Reglamento del Defensor Universitario de la URJC (puede consultarse en la página Web: http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html) tiene prevista la utilización de un procedimiento marco para llevar a cabo los procesos de mediación, si bien su uso en situaciones reales está sujeto a una gran flexibilidad en función de las características del caso.



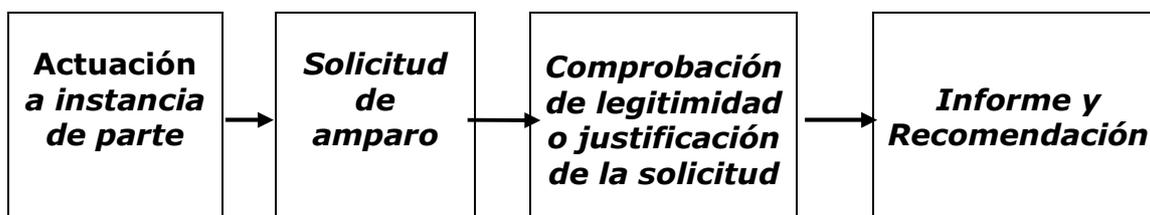
En el caso de la *recomendación*, se hace un seguimiento del resultado final, es decir, si la/s instancia/s o la/s persona/s responsables han *aceptado* o no dicha *recomendación* y los efectos reales que ha tenido, en su caso, así como si quien presentó la reclamación conoce y está conforme con el resultado finalmente obtenido.

Por lo que respecta a la *mediación*, y en el caso de que el resultado de este proceso no haya quedado firmado o por escrito, también se lleva a cabo un seguimiento acerca del grado de cumplimiento del acuerdo alcanzado.

Por último, se utiliza la denominación *solicitud de amparo* para todas aquellas peticiones recibidas en la Oficina del Defensor que presentan unas características comunes, especialmente la relativa a la solicitud de *ayuda* o *apoyo* ante una situación que no implica una vulneración o quebrantamiento de derechos o libertades, ni tampoco un incumplimiento de normativas o preceptos o un desacuerdo con una decisión, por lo que no pueden ser consideradas como *reclamaciones* o *quejas*, y en las que se solicita la concesión *extraordinaria* de algún derecho o la *excepción* justificada a la aplicación de una norma.

Un ejemplo paradigmático de este tipo de actuaciones lo constituye las solicitudes por parte de estudiantes de la concesión de una *séptima convocatoria de examen* o *convocatoria "de gracia"*, o de la concesión de una prórroga en los años de permanencia establecidos para la realización de los estudios, solicitudes que si bien van dirigidas lógicamente al Sr. Rector, suelen acompañarse con otra remitida al Defensor Universitario para que *interceda* o *preste su apoyo* ante la máxima autoridad académica. En estos casos, y tras comprobar la legitimidad y la justificación de dichas solicitudes, el Defensor Universitario prepara una *recomendación* en la que suele rogar la consideración de los hechos o reforzar las circunstancias justificatorias que avalan tales solicitudes. Obviamente, en aquellos casos en los que esa concesión supusiera el posible incumplimiento o la

vulneración de normas, principios o leyes, así como la concesión de un trato de favor o de un trato en el que se conozca fehacientemente la falta de equidad entre los miembros de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario nunca avala ni recomienda la consideración de dicha solicitud.



En todos los casos de actuaciones *a instancia de parte*, la Oficina del Defensor Universitario ha tratado de intervenir de la manera más ágil y eficaz posible, eligiendo los medios que se consideraban más adecuados y directos para la resolución de los problemas y conflictos planteados, e incluso optando en muchas ocasiones por la búsqueda de eficacia y eficiencia en detrimento de los procedimientos formalizados si se consideraba que el uso de estos sólo iba a traer consigo una mayor lentitud en la resolución, y siempre que las características del caso no lo exigieran. No obstante, la prudencia y la sensatez también han sido en todo momento pautas de comportamiento del Defensor Universitario o, al menos, ese ha sido siempre su propósito.

El siguiente capítulo de esta Memoria anual, en el que se da cuenta de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario durante el curso académico 2005/2006, se ha organizado en función de la metodología de funcionamiento de la Oficina del Defensor que se ha explicado aquí, ofreciendo los datos más relevantes clasificados en estas cuatro grandes categorías:

- a) Actuaciones a instancia de parte: *consultas o solicitudes de información.*
- b) Actuaciones a instancia de parte: *reclamaciones o quejas.*
- c) Actuaciones a instancia de parte: *solicitudes de amparo.*

d) Actuaciones de oficio: informes y *recomendaciones*.

Por último, en el Anexo I se ofrece un resumen gráfico de la actividad de la Oficina del Defensor y de los diferentes tipos de actuaciones realizadas durante el curso.

4. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL CURSO 2006/2007

A continuación se ofrecen los principales datos sobre las actuaciones realizadas desde la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2006/2007.

El número total de actuaciones fue de 176, de las cuales 174 corresponden a la categoría *a instancia de parte* y 2 a la categoría *de oficio*. Todas las instancias recibidas en la Oficina se admitieron a trámite.

Tabla 1. Número total de actuaciones

<i>Tipo</i>	<i>Número</i>
<i>A instancia de parte</i>	174
<i>De oficio</i>	2

En comparación con el curso anterior, el número de actuaciones ha permanecido prácticamente estable, puesto que el total del curso 2005/2006 fue de 177 (puede consultarse la Memoria en la página web: [http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/MEMORIA D Universitario 2005 2006.pdf](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/MEMORIA_D_Universitario_2005_2006.pdf)), si bien en ese curso dos instancias anónimas no fueron admitidas a trámite. Sin embargo, se ha producido un incremento del 4% en el número de actuaciones realizadas *a instancia de parte*, puesto que de las 167 del curso anterior se ha pasado a las 174 del curso 2006/2007; por su parte, las actuaciones *de oficio* han descendido de 8 en el curso anterior a 2 en el último.

Por lo que respecta a la distribución temporal de las actuaciones a lo largo del curso académico, la Tabla 2 presenta las frecuencias desglosadas por meses.

Tabla 2. Número de actuaciones desglosadas por meses

MES	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
Nº	25	13	9	22	24	12	5	11	12	14	4	23
%	14,20	7,38	5,11	12,5	13,63	6,81	2,84	6,25	6,81	7,95	2,27	13,06

Siguiendo la tónica de cursos anteriores, la actividad de la Oficina del Defensor tiende a concentrarse en cuatro periodos del curso muy definidos: el comienzo (octubre, con el 14,2% del total), el periodo de exámenes de febrero (enero-febrero, con el 26,1%), el periodo de exámenes de junio (junio-julio, con el 14,7%) y los exámenes de septiembre y final de curso (septiembre, con el 13%). Son los periodos críticos de la actividad universitaria, donde los asuntos relacionados con los estudiantes (exámenes, matriculación, solicitudes de cambio de grupo, convalidaciones, etcétera) y con el PDI (también relacionados con revisiones de exámenes, *planes de ordenación docente*, renovación de contratos, etcétera) constituyen el núcleo de los asuntos recibidos en la Oficina en esos periodos.

Por otra parte, conviene recordar que algunos de los asuntos correspondientes al comienzo de curso pueden encontrarse relacionados con problemas correspondientes al curso anterior, al igual que un determinado número de asuntos relativos al curso 2006/2007 llegan a la Oficina del Defensor una vez ya iniciado el curso siguiente, de manera que aparecerán reflejados en la Memoria del curso 2007/2008. La actividad universitaria posee un carácter continuado, por lo que su dinamismo escapa a la posibilidad de verse reflejado con exactitud en un periodo de tiempo fijado, además del hecho de que algunos asuntos se inician mucho tiempo antes de

llegar al Defensor, de manera que lo que aquí se computa es el momento en que la Oficina recibe la instancia correspondiente.

En cuanto al medio de acceso de las instancias dirigidas a la Oficina del Defensor Universitario, la Tabla 3 muestra los datos correspondientes. Como se puede apreciar, se sigue manteniendo la tendencia manifestada desde el primer curso de actividad, ya que el porcentaje mayor de usuarios de la Oficina se comunica con ella a través del correo electrónico. También es preciso destacar que las comunicaciones dirigidas desde la Oficina a los miembros de la comunidad universitaria implicados en cada caso suele hacerse en la mayoría de las ocasiones por medio electrónico, utilizando el correo electrónico y ficheros en formato pdf para remitir los documentos originales o las copias escaneadas, salvo en aquellos casos que requieren el envío de documentación en papel a través del correo interno o el correo postal. Con todo ello, la Oficina del Defensor gana en agilidad y en rapidez de gestión, así como en proximidad con los usuarios.

Tabla 3. Vía de entrada de las instancias dirigidas a la Oficina del Defensor

	Vía de entrada	
	Correo electrónico	Registros
Número total	140	34
Porcentaje	80,45 %	19,55 %

Del total de 174 actuaciones realizadas *a instancia de parte*, la distribución por sectores de la Comunidad Universitaria aparece reflejada en la Tabla 4.

Tabla 4. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores

SECTOR	NÚMERO	%
ESTUDIANTES	151	86,8
PDI	10	5,7
PAS	1	0,6
ESTUDIANTES BECARIOS/AS	3	1,7
EX-ALUMNOS/AS	5	2,9

En comparación con el curso anterior, se ha incrementado notablemente el número de asuntos remitidos por los estudiantes, ya que de un 73,6% en el curso 2005/2006 se ha pasado a un 86,8% en el actual, lo que parece mostrar un aumento de los problemas relacionados con este colectivo, o también un incremento de su sensibilidad y del ejercicio de su derecho a reclamar o solicitar amparo e información ante ciertas situaciones a las que se enfrentaban por primera vez o ya existentes.

Por el contrario, en el PDI se aprecia la tendencia inversa: del 19,2% en el curso anterior, se ha pasado a un 5,7% en el curso 2006/2007, lo que supone un descenso significativo en los asuntos que conciernen a este colectivo, o bien en el número de los que se han dirigido a la Oficina del Defensor para ello.

En cuanto al sector del PAS, en este curso sólo ha habido un asunto, mientras que en el curso 2005/2006 fueron dos los casos recibidos. Como también en años anteriores, es posible que en asuntos o problemas relacionados con este sector las vías de los representantes de los trabajadores, las organizaciones sindicales y otros ámbitos de actuación se las utilizadas con preferencia a la del Defensor Universitario.

En cuanto al resto de colectivos, se mantienen en porcentajes similares a los del curso anterior.

La Tabla 5 recoge el número total de actuaciones *a instancia de parte* clasificadas según el Campus de procedencia, incluyendo una categoría para aquellas que se refieren a asuntos generales o que dependen exclusivamente de los Servicios Centrales de la Universidad

Tabla 5. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por Campus

CAMPUS	NÚMERO TOTAL	%
ALCORCÓN	11	6,3
FUENLABRADA	34	19,5
MÓSTOLES	28	16,1
VICÁLVARO	68	39,1
URJC General	33	19,0

Con respecto al curso anterior se aprecia una disminución en el porcentaje de los asuntos remitidos desde los diferentes Campus en el caso de Alcorcón (del 9% en el curso 2005/06 al 6,3% en el actual) y de Móstoles (de un 24,5% se pasa a un 16,1%), mientras que se aprecia un muy ligero incremento en el Campus de Fuenlabrada (de un 18,5% en el curso 2005/2006 a un 19,5 en el curso actual) y de Vicálvaro (de un 38,3% se pasa a un 39,1%) y un significativo aumento en el caso de los asuntos que tienen que ver con los Servicios Centrales o con la URJC en general, donde de un 9,7% en el curso anterior se pasa a un 19% en el curso 2006/2007

En cuanto al tipo de actuaciones realizadas *a instancia de parte*, se distinguen tres grandes categorías: *reclamaciones/quejas, solicitudes de*

amparo y solicitudes de información o consultas. La Tabla 6 refleja estos datos.

Tabla 6. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

TIPO DE ACTUACIONES	NÚMERO TOTAL TODOS LOS CAMPUS	%
RECLAMACIONES/QUEJAS	81	46,5
SOLICITUD DE AMPARO	70	40,2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN/ CONSULTAS	23	13,3

En contraste con el curso 2005/2006, en el actual se aprecia un ligero incremento en el número de *reclamaciones/quejas*, ya que se pasa de un porcentaje sobre el total de asuntos del 40,7% al 46,5% del curso 2006/2007) y en el de *solicitudes de amparo*, que aumentan del 37,7% al 40,2%. Por el contrario, el número de solicitudes de información disminuye y pasa del 21,5% del curso anterior al 13,3% del actual.

A continuación se presentan los datos correspondientes al sector de estudiantes, estructurados en cuatro grandes apartados: actuaciones por Campus de procedencia; asuntos que motivaban las reclamaciones/quejas; solicitudes de amparo; y solicitudes de información o consulta.

En lo que se refiere al primero de ellos, la Tabla 7 recoge las instancias remitidas por estudiantes según su Campus de procedencia.

**Tabla 7. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector Estudiantes**

CAMPUS	ACTUACIONES	TOTAL ESTUDIANTES CAMPUS*	% QUE REPRESENTAN
ALCORCÓN	9	1.702	0,52 %
FUENLABRADA	33	5.274	0,62 %
MÓSTOLES	25	3.468	0,72 %
VICÁLVARO	65	8.831	0,73 %
URJC	27	19.275	

* Los datos corresponden al curso 2006/2007, según las cifras facilitadas por el Servicio de Gestión Académica y Alumnos. A ellos hay que sumar los 1.473 estudiantes de postgrado y los estudiantes matriculados en centros adscritos (ESIC: 562 y ESERP: 203).

Debido al diferente número de estudiantes matriculados en cada Campus, los datos no pueden interpretarse en términos absolutos, por lo que en dicha Tabla se incluyen los porcentajes que representan las actuaciones en relación con el número total de matriculados en cada uno de ellos. Comparados con los mismos datos del curso 2005/2006, los resultados son muy similares, aunque se detectan ligeros descensos en tres de ellos: en Alcorcón pasan del 0,73% del curso anterior al 0,52% del actual; en Fuenlabrada, del 0,63% al 0,62%; y en Móstoles, del 0,85% al 0,72%. Por el contrario, en el Campus de Vicálvaro se detecta un ligero incremento, ya que asciende del 0,67% al 0,73%.

Considerando el número total de estudiantes matriculados en la URJC en el curso 2006/2007, que asciende a 19.275, el porcentaje de actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario relativas a este sector afecta a algo menos del 1% del total del alumnado, cifra que puede considerarse relativamente baja y que además disminuye significativamente con respecto al curso anterior, donde ese porcentaje fue del 2,88%.

Además del dato numérico, es importante conocer los asuntos que motivaban las instancias remitidas por los estudiantes, ya que permiten

conocer el origen de los problemas, así como su frecuencia y su posible comparación con la información referida al curso académico anterior, con el objeto de analizar la prevalencia o la aparición de otros asuntos que pudieran dar lugar a reclamaciones o solicitudes de algún tipo.

La Tabla 8 ofrece los asuntos y las frecuencias de las reclamaciones/ quejas presentadas por los estudiantes.

Tabla 8. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector Estudiantes: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas

Reclamaciones/Quejas	ASUNTO*	Nº ACTUAC.
	Queja Horarios Biblioteca	15
	Errores/ retrasos Títulos	11
	Problemas matrícula/ asignaturas	11
	Revisión de examen	9
	Actitudes del profesorado	7
	Problemas fechas exámenes	5
	Denegación/ problemas Becas	3
	Problemas con Horarios/ turnos	3
	Convalidaciones	1
	Otros	12
TOTAL		77

* Se han computado las reclamaciones/quejas por el motivo principal que se presentaba en las mismas, aunque algunas de ellas incluían varios asuntos cuyo contenido coincide con alguno de los señalados en la tabla.

Como puede comprobarse en la Tabla 8, los asuntos relativos a las reclamaciones/quejas presentadas por los estudiantes pueden agruparse en dos grandes grupos, además de las relacionadas con la disconformidad acerca de la amplitud de horarios de apertura extraordinaria de las Bibliotecas de Campus en los periodos de examen, ante las que la Gerencia General de la URJC y la Dirección y el personal de la BURJC se movilizaron y emplearon todos los recursos posibles, dentro de las inevitables limitaciones presupuestarias, para atender las demandas de los estudiantes.

El primero de los grupos de reclamaciones puede identificarse con problemas en diferentes trámites administrativos, como son los relacionados con la expedición de títulos –que parece requerir un proceso más ágil–, con la matriculación, con los retrasos en responder a las solicitudes de convalidación –otro asunto que, a pesar de las mejoras realizadas, parece conveniente que se agilice y se incremente la eficacia en su tramitación–, problemas con horarios y turnos –donde el sistema informático en ocasiones resulta rígido, y parece necesario realizar algunos ajustes–, o problemas con los calendarios de exámenes –en muchos casos, derivados de la dificultad de organizar y coordinar tanto la distribución de las aulas como las disponibilidades del profesorado, especialmente cuando se trata de las UDDs y de profesorado que imparte docencia en más de un Campus–.

Y el segundo grupo se encuentra vinculado a problemas relativos a los procesos de verificación del aprendizaje –exámenes y revisiones– y a actitudes y comportamientos del profesorado percibidos de manera negativa por los estudiantes. Estos aspectos y otros no especificados para proteger la confidencialidad de los asuntos, obligan a reflexionar sobre la necesidad de desarrollar regulaciones y normativas de algunos procesos, transacciones e interacciones entre los miembros de la comunidad universitaria que quizá deben hacerse más explícitos, de manera que las *reglas del juego* sean conocidas por todas las partes implicadas, se cumpla con ellas y se prevean las consecuencias derivadas de su incumplimiento. Este aspecto será tratado con más detalle en el capítulo final de esta memoria *Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora*.

En cuanto a las actuaciones incluidas bajo el epígrafe de solicitudes de amparo, se refieren a aquellas instancias dirigidas al Defensor Universitario en las que se solicita su ayuda, apoyo o intercesión antes los órganos o las personas responsables, a quienes se rogaba la concesión de una *gracia* o de una excepción con carácter extraordinario en el cumplimiento o aplicación de una norma, un plazo o una exigencia. En este

sentido, las actuaciones del Defensor en tales solicitudes, tras estudiar si se encontraban suficientemente justificadas y podían ser legítimas, se orientaba hacia la mediación, con un carácter más *informal* que el proceso de resolución de conflictos al que habitualmente se alude con este término, y al apoyo ante los órganos o personas competentes para que se valorara o analizara en particular cada una de estas solicitudes.

La Tabla 9 presenta los asuntos y las frecuencias de las solicitudes de amparo presentadas por los estudiantes.

Tabla 9. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector Estudiantes: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Solicitudes de Amparo	Cambios de horario en prácticas/exámenes	19
	Amparo ante condiciones injustas	17
	Permanencia	7
	Problemas de Ordenación Académica	4
	Problemas con mecanismos de supervisión del rendimiento académico	3
	Problemas de supervisión de Proyecto Fin de Carrera/Tesis	2
	Silencio Administrativo	2
	Otros	15
	TOTAL	

Como se puede comprobar en comparación con el curso 2005/2006 lo más significativo es la reducción de asuntos relacionados con las *normas de permanencia*, ya que al entrar en vigor las modificaciones presentadas por el Consejo Social de la URJC al respecto, el número de problemas relacionados con los *años de permanencia* ha desaparecido, manteniéndose exclusivamente los relacionados al límite máximo de convocatorias.

El resto de asuntos presentados por los estudiantes ofrece un fuerte paralelismo con los asuntos mencionados en el apartado de reclamaciones/quejas, y tienen que ver con los problemas y disfuncionalidad derivados de la ausencia de normativas claras en unos casos, y en otros con los posibles incumplimientos y las consecuencias derivadas de ello. También a este respecto se remite al capítulo de *Conclusiones...* de esta Memoria.

Por último, en lo que se refiere a los estudiantes, la Tabla 10 presenta los asuntos y las frecuencias de las solicitudes de información remitidas a la Oficina del Defensor.

Tabla 10. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector Estudiantes: Asuntos y frecuencias de solicitudes de información, orientación o consejo

Solicitudes de Información	ASUNTO	Nº ACTUAC.
		Dudas sobre convocatorias
	Procesos Administrativos	3
	Matrícula	2
	Adaptaciones/convalidaciones	1
	Adjudicación de Prácticas	1
	Becas	1
	Otros	7
TOTAL		19

Al igual que ocurría en cursos anteriores, la mayor parte de estas solicitudes se referían a distintos aspectos relacionados con la normativa aplicable a los estudiantes. A pesar de que esta información aparece en la *Guía del Alumno* y en la página web de la URJC (puede consultarse en su totalidad en: http://www.urjc.es/z_files/af_alumn/af03/af03_destino1.html), parece que los estudiantes continúan teniendo problemas o limitaciones para acceder a ella, de manera que sería necesario quizá incrementar los medios de

difusión de dicha normativa para que los estudiantes la conocieran en su totalidad o pudieran consultarla cuando lo necesiten. Por ejemplo, podría incluirse en su totalidad (tal y como figura en la página web *general* de la URJC) en las páginas web de cada Centro o Campus, en la sección "alumnos", ya que en la actualidad solamente las páginas web de la Facultad de Ciencias de la Salud en el Campus de Alcorcón y de la Escuela Universitaria de Turismo del Campus de Fuenlabrada tienen un vínculo que enlaza a la normativa de la página web general. Se recomienda pues que las páginas web del resto de los Centros de los distintos Campus incluyan ese vínculo a la Normativa de la página web de la URJC desde la pestaña de "Alumnos" de sus respectivas páginas web. También se recomienda adoptar medidas para incrementar su acceso, por ejemplo, difundiendo la dirección de la página web a través de carteles distribuidos en las dependencias de las Secretarías de Alumnos, en los Decanatos y Direcciones e incluso en todas las aulas y dependencias frecuentadas por los estudiantes, de manera que conocieran tanto la existencia de la normativa que resulta de aplicación como el acceso rápido a ella.

Por lo que respecta al Personal Docente e Investigador, la Tabla 11 resume el contenido de las *reclamaciones/quejas*.

Tabla 11. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector PDI: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Reclamaciones/ Quejas	Problemas renovación contrato laboral	2
	Asignación carga docente	2
	Otros	2
TOTAL		6

En este caso se ha producido un descenso significativo de este tipo de actuaciones con respecto al curso anterior, que fue de 11 casos, y vuelve a situarse en el mismo nivel que en el curso 2004/2005. Tampoco aparecen nuevos asuntos que motivan las reclamaciones, y se mantienen los habituales relacionados con la situación laboral y con la asignación de carga docente. De los dos asuntos no se especifica el contenido, ya que podrían identificarse a los implicados y vulnerar con ello la confidencialidad de los asuntos tratados por la oficina del Defensor.

La Tabla 12 recoge los asuntos relacionados con las solicitudes de amparo presentadas por el PDI, así como el número de ellas.

Tabla 12. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector PDI: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Solicitudes de Amparo	Interpone recurso y no le contestan	1
	Solicitud de mediación/intervención del D.U	1
	Otros	2
TOTAL		4

También en este caso se ha producido una notable disminución en este número de asuntos, ya que se ha pasado de 18 del curso 2005/2006 a 4 en el actual, e incluso con respecto al curso 2004/2005 la cifra también ha disminuido, puesto que entonces fueron 9 las actuaciones realizadas por estos motivos.

Lo más notable en los datos de este curso es la disminución de asuntos relacionados con problemas internos o entre miembros de los Departamentos, que eran los motivos principales de este tipo de actuaciones en cursos anteriores. Es sin duda un buen dato, y será preciso

compararlos con los reflejados en las Memorias del Defensor de cursos sucesivos, para analizar si se trata de una tendencia consistente o de unos resultados coyunturales.

En el caso de las solicitudes directas de intervención del Defensor Universitario como mediador en diferentes conflictos, y cuyos asuntos tampoco se especifican para garantizar la confidencialidad del proceso, el número ha pasado de 8 en el curso 2005/2006 a 1 en el actual. En general, los problemas planteados suelen caracterizarse por diferencias y desacuerdos en relación con intereses, opiniones o interpretaciones, y en los que no existe un incumplimiento o una vulneración de derechos o de normas. Es decir, se trata de casos típicos de conflictos de intereses y/o de conflictos de poder donde las partes ya han fracasado en procesos previos de negociación o donde el deterioro de la relación dificulta la comunicación y el diálogo directo. En estas intervenciones, el Defensor actúa simplemente como mediador, como facilitador, como ayuda en la búsqueda de soluciones entre las partes, tratando de lograr el doble objetivo de que lleguen a un acuerdo y restauren o mejoren sus relaciones en el futuro. Si bien se computan como *actuaciones de mediación* exclusivamente aquellas en las que las partes lo solicitan y se someten a ella, es necesario señalar que el Defensor Universitario realiza también en muchas ocasiones tareas de mediación con un carácter más *informal*, es decir, sin que expresamente se trate de un proceso formalizado como tal, pero cuya filosofía, proceso y efectos pueden probablemente ser consideradas como intervenciones de mediación. En estos casos, lo que se valora es la posible eficacia de la intervención del Defensor, con independencia de la forma más o menos formalizada que esta adopte.

En cuanto al sector del Personal de Administración y Servicios (PAS), las instancias remitidas al Defensor Universitario en este curso han sido sólo 1, cuando en el curso anterior fueron 2. El caso mencionado se refiere a un problema de reconocimiento de servicios prestados previamente.. Así, se mantiene la pauta de los dos cursos anteriores, ya que este sector es el que

menos se dirige al Defensor, una tendencia que también se aprecia en los datos contenidos en las Memorias de los Defensores Universitarios de otras universidades públicas españolas. Es posible que los problemas o conflictos que afectan a este colectivo se resuelvan por otras vías, como pueden ser la actividad sindical y los procesos de negociación con la Gerencia.

La Tabla 13 refleja el único asunto remitido a la Oficina del Defensor, incluido en la categoría de reclamaciones/quejas, por miembros del Personal de Administración y Servicios.

Tabla 13. ACTUACIONES POR SECTORES
Sector PAS: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Reclamaciones/ Quejas	Reconocimiento años trabajados	1
TOTAL		1

Por último, la Tabla 14 recoge el resto de intervenciones a instancia de parte presentadas por otros sectores relacionados con la Universidad. En algunos casos se trataba de reclamaciones o quejas y en otros en solicitudes de amparo.

También aquí vuelve a detectarse el problema acerca de los supuestos retrasos en la obtención del título, como ya ocurría en el caso de estudiantes aún matriculados en la URJC y que presentaron reclamaciones en este mismo sentido.

Tabla 13. Actuaciones relacionadas con varios Sectores de la Comunidad Universitaria

SECTOR/ SECTORES	ASUNTO	Nº ACTUAC.
EX/ALUMNO	Retraso obtención Título	7
SENECA/ ERASMUS	Problemas con concesión de Beca	2
BECARIO	No percibe salario	1
TOTAL		10

Por otra parte, el número de actuaciones *de oficio* realizadas durante el curso 2006/2007 por el Defensor Universitario ha sido de 2, cuyos contenidos y los órganos destinatarios se incluyen a continuación.

1/OFICIO 17/01/07

*Ante las quejas presentadas en esta Oficina por parte del alumnado relativas a la dificultad y complicación de los trámites relacionados con las Convalidaciones, el Defensor Universitario hace al **Vicerrector de Alumnos** la siguiente recomendación sobre la posibilidad de agilizar y simplificar dichos trámites.*

Recomendación:

Que desde ese Vicerrectorado se estudie la posibilidad de simplificar y agilizar los trámites relacionados con las solicitudes de convalidación de asignaturas.

Al tratarse de un proceso en el que se encuentran implicados muchos actores e instancias, considero que debe llevarse a cabo un análisis conjunto por parte de todos ellos donde se busque una simplificación y estandarización de los procedimientos de manera que se incremente la eficacia del proceso.

Ya en cursos anteriores, este Defensor Universitario recomendó y solicitó que la comunicación oficial sobre el resultado de las solicitudes de convalidación se produjera antes del 31 de diciembre, de manera que los interesados contarán con el tiempo suficiente tanto para presentar alegaciones como para poder preparar los exámenes en el caso de que tuvieran que examinarse en la Convocatoria de Febrero. De lo contrario, entiendo que situaciones como la expuesta en este informe, pueden vulnerar derechos elementales de los estudiantes y ocasionarles graves perjuicios.

2 OFICIO 11/04/07

Escrito del Defensor Universitario dirigido al Vicerrector de Alumnos referente a la convocatoria de ayudas para estudiantes con discapacidad.

Estimado Vicerrector:

Tengo el placer de dirigirme a ti para solicitarte información acerca de un asunto que concierne a tu Vicerrectorado.

Se trata de la convocatoria de ayudas para estudiantes con discapacidad que el Vicerrectorado de Alumnos venía realizando todos los años desde hace varios cursos académicos anteriores, como bien conoces, destinadas a este colectivo con objeto de cubrir diferentes necesidades en su actividad universitaria. He comprobado con preocupación que en la página web (http://www.urjc.es/z_files/af_alumn/af08_becas.html) dicha convocatoria para el curso 2006/1007 no se encuentra publicada, cuando nos encontramos en unas fechas en las que ya debería estarlo.

Como bien sabes, este Defensor Universitario siempre ha tratado de defender y de incrementar todas las medidas de acción positiva tendentes a garantizar los medios, apoyos y recursos que aseguren la igualdad real y efectiva de oportunidades de este colectivo en relación con los demás componentes de la comunidad universitaria, así como su participación plena y efectiva en el ámbito universitario. En realidad, esta defensa representa una obligación para todos los miembros y órganos de gobierno de la URJC, ya que es contemplada en los Estatutos como uno de los fines de la Universidad en su artículo 3, punto g), así como también queda plasmada en lo contenido en la Disposición Adicional Vigésimo Cuarta de la modificación de la Ley Orgánica de Universidades aprobada el pasado 29 de marzo por el Congreso de los Diputados.

En consecuencia, te ruego que me informes acerca de los motivos del aparente retraso en la publicación de la convocatoria de ayudas a estudiantes con discapacidad del curso actual, así como que, en la medida de lo posible, agilices dicha publicación con objeto de no causar perjuicios a los potenciales beneficiados. Con la seguridad de contar con tu colaboración, aprovecho la ocasión para enviarte un muy cordial saludo.

5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Del mismo modo que se ha hecho en las Memorias anuales presentadas al Claustro en los cursos académicos anteriores (pueden consultarse en su integridad a través de la página web del Defensor Universitario: http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php), en este capítulo se resumirán las principales conclusiones de la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor en este curso 2006/2007 y se ofrecerán algunas recomendaciones y sugerencias de mejora. No se pretende analizar en detalle todos los aspectos contenidos en la Memoria, sino únicamente subrayar aquellos asuntos de mayor trascendencia a juicio del Defensor.

La actividad de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2006/2007 se ha mantenido prácticamente idéntica con respecto al curso anterior. El número total de actuaciones ha sido de 176, mientras que en el curso anterior fue de 177 (aunque de estas últimas, dos instancias no fueron admitidas a trámite). No obstante, el número de actuaciones realizadas a *instancia de parte* ha aumentado ligeramente en comparación con el curso anterior (174 en el actual, por 167 del curso 2005/2006, lo que representa un 4% de incremento), produciéndose la reducción en las actuaciones realizadas *de oficio* (2 en el curso 2006/2007, 8 en el curso anterior). Considerando en conjunto el periodo de cuatro años del mandato otorgado al Defensor que finaliza ahora, se constata una actividad regular en el número de actuaciones, que han oscilado entre un mínimo de 162 (curso 2003/2004) y un máximo de 181 (curso 2004/2005). Aunque estos datos no permiten generalizar, sí parece que el número de

actuaciones realizadas puede representar de manera aproximada el volumen de reclamaciones, quejas, problemas o conflictos susceptibles de ser tratados por la Oficina del Defensor; muy probablemente, otras reclamaciones o problemas relacionados con la actividad de la URJC y su comunidad universitaria son tratados por otros órganos o instancias, bien porque las personas implicadas desean hacerlo así, bien porque el carácter de los asuntos afectados no se incluye entre las competencias específicas reconocidas al Defensor, tanto en los Estatutos, en su artículo 164 (http://www.urjc.es/z_files/aa_infor/aa05/estatutos/estatutos.html), como en el Reglamento (artículos 4 al 7) del Defensor Universitario de la URJC (http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html).

Por lo que respecta a la página web de la Oficina del Defensor (http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php), a fecha de 30 de septiembre de 2007 el número de visitas era de 20.437. Si bien el contador de la página no entró en funcionamiento en la misma fecha de creación de la Oficina (julio de 2003), por lo que no puede considerarse un registro fidedigno, sí parece reflejar que los miembros de la comunidad universitaria conocen y consultan –y eventualmente utilizan– la Oficina del Defensor.

En definitiva, considerando todos estos datos en conjunto, puede decirse que tras estos primeros cuatro años la figura del Defensor se encuentra consolidada en la URJC, y su actividad está integrada en el funcionamiento cotidiano de la institución, así como puede también considerarse que sus actuaciones resultan, en términos generales, de utilidad, puesto que la comunidad universitaria hace un uso regular de la Oficina del Defensor.

En relación con lo anterior, quiero destacar y agradecer la favorable y constructiva acogida que en general los diferentes órganos de gobierno y los miembros de todos los sectores de la comunidad universitaria han mostrado ante las intervenciones del Defensor. La receptividad, el ánimo de solucionar los problemas y la colaboración resultan indispensables para que

las actuaciones finalicen con resultados satisfactorios para todas las partes implicadas. Esta buena disposición y las reacciones comprensivas y cooperativas ante las intervenciones del Defensor han sido fundamentales para la resolución eficaz de la mayor parte de los asuntos, ya que entiendo que en la mayoría de los casos todos los implicados somos los responsables de los posibles éxitos o fracasos en intentar solucionar los problemas objeto de las reclamaciones, así como los conflictos de uno u otro tipo. Por encima de las diferencias de opinión o de intereses, de los factores que han conducido a un conflicto, o de las causas que han generado un problema, considero que una premisa indispensable para su tratamiento eficaz, y en lo que se refiere tanto al proceso como al resultado, es la presencia de *cordialidad* en todos los sentidos del término, es decir, la existencia entre las partes implicadas de *afecto*, de *franqueza* y de *sinceridad*; cualidades que a su vez implican el *respeto*, por encima de cualquier diferencia. Sin *cordialidad* la convivencia es difícil, áspera, agresiva, airada, torva; son más probables los conflictos, los enfrentamientos, los problemas, los atropellos; y las posibilidades de resolverlos satisfactoriamente disminuyen. Una institución sin cordialidad entre los miembros que la componen y en sus relaciones cotidianas es difícilmente habitable, poco motivadora y escasamente gratificante, y es dudosamente viable. Por ello, la primera sugerencia del Defensor está dirigida a la toma de conciencia sobre la necesidad de cordialidad en la vida universitaria, como un medio para afrontar las situaciones diarias y como un fin en sí misma, ya que sin afecto, sin sinceridad y sin respeto la convivencia es muy costosa.

Como aspectos positivos del actual curso académico destacan los esfuerzos y el incremento de recursos destinados a gestionar y coordinar el notable crecimiento de las actividades académicas de la URJC, en especial las referidas al aumento de titulaciones ofertadas en diferentes Campus, con la implantación de las *Unidades Docentes Delegadas*, y de creación de *nuevas* titulaciones a través de las denominadas *Dobles Titulaciones*. Desde el Vicerrectorado responsable y desde los Decanos y Directores con sus equipos de gobierno de los distintos Centros, se han incrementado los

esfuerzos para impartir las mencionadas titulaciones con los estándares de calidad necesarios. Especialmente a través del profesorado asignado de manera específica a ellas (vicedecanos, subdirectores y coordinadores de titulaciones), las complejidades de organización de estas titulaciones han sido superadas en general con éxito, si bien aún quedan algunos aspectos mejorables: igualdad de condiciones y de oportunidades de docencia y de prácticas de todos los estudiantes con independencia del Campus donde curse sus estudios, aumento y mejora de los canales de comunicación disponibles, apoyo y orientación a los estudiantes y al profesorado sobre diversas cuestiones implicadas en sus actividades, afinamiento en la elaboración de horarios de manera que se eviten los solapamientos o periodos vacíos que afectan tanto a estudiantes como a profesores, o el intento de reducir en lo posible el número máximo de estudiantes matriculados por grupo.

Otro aspecto positivo ha sido el conjunto de medidas e iniciativas realizadas por distintos Vicerrectorados y por los responsables de los diferentes Centros dirigidas hacia la preparación y la implantación de las reformas vinculadas a la creación del *Espacio Europeo de Educación Superior*, tanto en lo relativo a la preparación de planes de estudios de las nuevas titulaciones de grado y a la implantación de nuevos títulos de postgrado, como a la formación del profesorado para afrontar las nuevas exigencias y los retos que plantea la ya muy próxima reforma de la educación superior. Sin duda, las transformaciones y el crecimiento previsible en los próximos cursos académicos con la implantación del *EEES* traerán consigo inevitables tensiones y posibles disfunciones –en especial durante los primeros años, mientras se producen los ajustes y se simultanean los planes de estudios de las antiguas y las nuevas titulaciones–, y será necesario el esfuerzo, la generosidad y la comprensión de todos los miembros de la comunidad universitaria para afrontar de manera eficaz este crucial periodo en el que puede decidirse el futuro a medio plazo de la URJC.

Por otro lado, si bien han comenzado a tomarse medidas positivas dirigidas a la mayor igualdad de géneros en las actividades universitarias, es necesario realizar mayores esfuerzos para cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres (<http://www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf>), tanto en lo que se refiere a la paridad en los órganos y equipos de gobierno y en los órganos de representación de cualquier tipo, como en lo relativo a la aplicación de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere a la formación y promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, así como en todo lo concerniente a la prevención de conductas discriminatorias y la previsión de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad, considerando en todo momento la dimensión transversal de la igualdad.

Han continuado las mejoras en lo referente a los medios y procesos de comunicación, con diversas acciones destinadas a incrementar la calidad de las comunicaciones internas y externas. No obstante, parece necesario continuar incrementando los esfuerzos, especialmente en lo relativo a las páginas web y al acceso a la URJC a través de Internet, teniendo en cuenta la vital importancia que este medio tiene en todos los aspectos, tanto en los usuarios actuales como en los potenciales estudiantes, así como en su valor como criterio utilizado por diferentes instancias para evaluar la calidad de las actividades universitarias. En un ámbito cada vez más competitivo, como va a ocurrir en el inminente contexto del *EEES* y del *Espacio Europeo de Investigación*, la adecuada utilización de la potente herramienta que es Internet supondrá sin duda una importante ventaja competitiva.

Otro aspecto importante de las comunicaciones y los procedimientos se encuentra en potenciar los recursos de la *administración electrónica*, es decir, tratar de sustituir paulatinamente aquellos trámites que aún se realizan en soporte papel por tramitaciones electrónicas. Aunque existen limitaciones y en ocasiones imposibilidades para realizar la totalidad de los trámites de manera electrónica, entiendo que se mantiene el uso de papel y

su entrega física en muchos casos de manera innecesaria, y que con su sustitución por transacciones electrónicas se ahorrarían costes y tiempo de todos los implicados.

Además de los avances y de las mejoras, también se ha detectado el mantenimiento de algunos problemas y el surgimiento de otros asuntos que han generado reclamaciones o han sido el origen de nuevos conflictos, y de los cuales se ofrece a continuación un breve resumen.

Quizá los asuntos que motivan las reclamaciones, los problemas y los conflictos más relevantes cuentan con denominadores comunes, que se pueden sintetizar en los derivados del movimiento inercial, frecuente en las instituciones, en la lentitud en reaccionar ante cambios del entorno y en las dificultades y resistencias que a veces se producen en la asunción de la responsabilidad, individual y colectiva, así como en las decisiones de intervenir de manera correctora o sancionadora cuando pudiera estar justificado.

Hay sobrada evidencia acerca del gran dinamismo y de la rapidez con los que se producen drásticos cambios en las sociedades actuales, incrementados por el mayor volumen de interdependencias en un mundo globalizado. Esto provoca importantes transformaciones tanto en el plano colectivo como en el individual, cambios culturales, de actitudes y de comportamiento ante los que las instituciones, en este caso las dedicadas a la educación superior, deben adaptarse y reaccionar cuando sea necesario. La *cultura universitaria* cuenta sin duda con una larga tradición, a la vez que ha sabido transformarse en función de las necesidades del entorno y de la sociedad en la que se inserta. En este sentido, la cultura universitaria se ha transmitido tanto a través de reglas y regulaciones explícitas como por medio de mecanismos de socialización más sutiles y en muchas ocasiones de forma tácita. Sin embargo, es posible que se esté produciendo un significativo desfase entre lo que se supone que se conoce y se comparte y algunas de las situaciones reales.

Ya en ocasiones anteriores el Defensor Universitario ha señalado en sus Memorias que si bien puede parecer preferible y deseable que muchas de las normas, regulaciones o pautas de relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria pertenezcan y permanezcan en el ámbito de lo *implícito*, enmarcadas en la tradición, en los valores y en la cultura universitaria, parece necesario reiterar los riesgos que pueden derivarse de la presunción de un conocimiento y una aceptación de una cultura y unos valores determinados cuando en realidad, de manera inadvertida o deliberada, se desconocen o no se desean asumir. Con esto se hace referencia a la regularidad y al incremento detectado desde la Oficina del Defensor de incumplimientos (por desconocimiento o por negligencia) de obligaciones y de responsabilidades de miembros de la comunidad universitaria, de vulneraciones de derechos que también afectan a todos los sectores, y de problemas y conflictos en las relaciones interpersonales que suelen tener consecuencias negativas o disfuncionales. Todo ello permite señalar la necesidad de regular y de explicitar dichas responsabilidades, derechos y obligaciones, de discutir, negociar y acordar las *reglas del juego* de las actividades y de las relaciones universitarias, y de establecer mecanismos que permitan detectar y corregir posibles incumplimientos o desviaciones. No se defiende con ello la necesidad de *normativizar y regular* absolutamente la vida universitaria –un empeño, además, que estaría abocado al fracaso–, sino de fortalecer y de garantizar precisamente el conocimiento y el ejercicio de los derechos y los deberes de todos los implicados, y lograr así la calidad de las relaciones y de las transacciones entre todos los sectores de la comunidad universitaria que debe caracterizar la vida en la universidad.

Sin ninguna duda sería preferible confiar en el ejercicio del respeto y de la responsabilidad de manera individual, es decir, confiar en la *autorregulación* de los miembros que componen los colectivos y en el *control interno* que cada cual ejerce sobre sus comportamientos y sus acciones. Sin embargo, cuando se detecta que en ocasiones esa *autorregulación* no se ejerce, parece necesario e inevitable, si lo que se

pretende es garantizar el funcionamiento y la viabilidad de cualquier organización, ejercer un control externo y reaccionar de manera decidida ante las desviaciones y los incumplimientos. Es decir, es necesario explicitar en mayor medida las mencionadas *reglas del juego* y las normativas y regulaciones, controlar en su justa medida su cumplimiento por parte de todos los implicados, y actuar con la decisión que corresponda desde los órganos de responsabilidad cuando existan incumplimientos y disfunciones. En definitiva, no sólo parece necesario desarrollar normativas y regulaciones en aspectos hasta ahora no contemplados, sino también hacer que se cumplan y actuar en la medida justa y con proporcionalidad cuando sea preciso para garantizar el cumplimiento.

En el caso de los estudiantes y del profesorado se recomienda, como ya se ha mencionado en anteriores Memorias del Defensor, el desarrollo de normativas que podían encuadrarse bajo la denominación genérica de *ordenación académica*, donde se contemplarían aspectos relacionados con el cumplimiento de las actividades académicas de ambos colectivos (clases, prácticas, tutorías u otras actividades, así como con condiciones de asistencia y eventuales problemas de absentismo); con los mecanismos de verificación del aprendizaje (exámenes, criterios de evaluación, condiciones de las pruebas); con los procedimientos de reclamación ante incumplimientos, resultados de exámenes, o conductas inadecuadas; con los mecanismos de cumplimiento de los derechos y los deberes de ambos colectivos recogidos en los Estatutos de la URJC y otras normativas de desarrollo (http://www.urjc.es/z_files/aa_infor/aa05_norma.html); o con otros aspectos que se consideren oportunos relacionados con las actividades y transacciones propias de la vida universitaria. Es importante recalcar que no se trata de implantar métodos sancionadores o punitivos o de establecer sistemas rígidos y excesivamente controladores de las actividades universitarias, sino de hacer explícitas unas *reglas del juego* discutidas y consensuadas entre los implicados, que puedan ser conocidas por todos y que también permitan garantizar de una manera más amplia los derechos y las libertades de las partes cuando pudieran ser vulnerados, así como de

incrementar la responsabilidad de quienes tienen la autoridad para intervenir y hacer cumplir lo establecido cuando se produzcan desviaciones. Si se permite que los comportamientos, las decisiones y las acciones negativas queden sin consecuencias para quienes los llevan a cabo, se está reforzando en buena medida dichos actos negativos y, de alguna manera, se está permitiendo la existencia y la impunidad de modelos negativos. Lamentablemente, mientras que la capacidad humana para imitar conductas y acciones positivas es limitada, parece que la capacidad para imitar las negativas tiene unos límites mucho más amplios.

En definitiva, la sugerencia del Defensor se dirige a evitar las inercias y la conformidad con que las cosas *salgan* o *vayan funcionando* de cualquier manera, ya que todo movimiento inercial acaba deteniéndose tarde o temprano. Parece recomendable potenciar la implicación de todos los miembros de la comunidad universitaria para insuflar la energía suficiente que impulse a la institución hacia objetivos compartidos, hacia mejoras ciertas, hacia unos comportamientos positivos y un ejercicio de la responsabilidad que nos son exigidos por la pertenencia a una universidad pública, hacia una búsqueda de la calidad en las acciones y las relaciones que enriquezca a todos los que forman parte de ella.

Los desafíos y las incertidumbres del contexto local y global a los que la URJC debe hacer frente en los próximos años requieren el esfuerzo de todos, el ejercicio de la responsabilidad y la autocrítica, el inconformismo con las inercias y con las insuficiencias, la búsqueda decidida de la calidad de lo que se hace y del bienestar de quienes lo hacen, y es con ese único objetivo por lo que el Defensor Universitario presenta estas recomendaciones y sugerencias de mejora, y ofrece a la comunidad universitaria todo su trabajo y esfuerzo para contribuir a lograrlo.

6- ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS, CONGRESOS Y CURSOS

Al igual que en cursos anteriores, el Defensor Universitario de la URJC ha continuado participando con regularidad en una serie de actividades con distintos colectivos de Defensores Universitarios, tanto a nivel estatal y autonómico como a nivel europeo. Las diferentes reuniones, encuentros y conferencias resultan de una gran utilidad e interés, ya que facilitan el intercambio de información, referencias, buenas prácticas, experiencias, sugerencias y materiales que contribuyen a mejorar tanto la formación como la práctica del Defensor. Se trata sin lugar a dudas de una actividad sumamente enriquecedora, ya que permite contrastar con colegas de muy diferentes ámbitos el trabajo realizado, así como conocer y adaptar sus experiencias y prácticas con el objetivo de intentar mejorar la labor propia realizada.

- En el plano europeo, el Defensor Universitario asistió y participó en la **5ª Conferencia Anual de Defensores Universitarios europeos / Fifth ENOHE Annual Conference**, Antwerp, Belgium, organizada por la Universidad de Amberes, Bélgica, y celebrada en el City Campus de esta Universidad entre los días 24 y 26 de mayo de 2007. Se impartieron las siguientes conferencias en las sesiones plenarias:

- *Plenary Lecture 1: "The Ombudsman as multi-role practitioner in a complex environment"*, impartida por el Dr.

Clifford Pincton, University Ombudsman, Melbourne University (Australia).

- *Plenary Lecture 2: "Students' ethical and cultural diversities: the Ombudsman as an agent of institutional change"*, impartida por D^a Dolores Gómez-Morán, Student Academic Affairs, George Mason University, Virginia (EE.UU.).
- *Plenary Lecture 3: "The Ombudsman as the watchdog of the educational process?"*, impartida por D. Michael Reddy, Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, London/Reading, United Kingdom.
- *Plenary Lecture 4: "Towards a contractual relationship between students and institutions for higher education"*, impartida por D^a Ruth Deech, Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, London/Reading, United Kingdom.
- *Plenary Lecture 5: "Fraud and Plagiarism"*, impartida por Dr. Chris Van Schravendijck, Vrije Unviersiteit Brussel.
- *Plenary Lecture 4: "Ombudsing in México City"*, impartida por el Dr. Leoncio Lara, Defensor de los Derechos Académicos (Ombudsman) de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Además de estas conferencias se celebraron *workshops* en los que participaron los asistentes con sus opiniones y experiencias, y cuyos títulos y moderadores fueron:

- *Workshop 1: "Counseling, student offices and Ombudsman how do they relate?", moderado por Dr. José Manuel Bayod y Dr. Patrick Cras.*
- *Workshop 2: "University administration and transparency: A contradiction per se?, moderado por Mag. Mrs. Maria de Pellegrin, Dr. Oliver Vettori y Dr. Cis Van den Bogaert.*
- *Workshop 3: "Honesty in the Internet world?, moderado por Dr. Chris Van Schravendijck y Dr. Dick Hermans.*
- *Workshop 4: "The multicultural diversity", moderado por D. Josef Leidenfrost y Dr. Hans Eppenberger.*

Se celebró también un *panel discussion* sobre el siguiente tema y participantes:

- *Panel Discussion: "Models for complaint handling in universities: Implications for the Ombudsman".* Participaron: Dr. Anne Simpson (Student Ombud, University of South Australia), Dr. Penny Oakes (Dean of Students, The Australian National University) y Mrs Marie-José Rivest (University Ombudsman, Université de Montréal, Canadá).

El resumen y las conclusiones de la Conferencia corrieron a cargo de Dr. Patrick Cras, University Ombudsman de la Universidad de Amberes (Bélgica).

Por último, se anunció que la 6^o Annual ENOHE Conference se celebrará en Londres (Reino Unido) en la primavera del año 2008.

• Asistencia y participación en el **IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios**, celebrado en la Universidad de Alicante y la Universidad "Miguel Hernández" de Elche, del 25 al 27 de octubre de 2006. En él tuvieron lugar las siguientes actividades:

- Conferencia Plenaria "*Renovación metodológica del profesorado*", impartida por el Prof. Dr. Francisco Michavila Pitarch, Catedrático de Matemática Aplicada y Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.
- Conferencia Plenaria "*Estatuto del alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación*", impartida por D. José Ramón Chaves García, Magistrado del Juzgado Contencioso Administrativo de Oviedo, y D. Juan Manuel del Valle Pascual, Jefe de Gabinete de la Asesoría Jurídica de la Universidad Politécnica de Madrid.

También se celebraron las siguientes Mesas de Trabajo:

- Mesa de Trabajo 1: "*Confidencialidad*", coordinada por:
 - D. Joan Miró Ametller (Síndic de Greuges de la Universitat de Girona).
 - D^a. Purificación Fenoll Hach-Alí (Defensora Universitaria de la Universidad de Granada).
 - D. Artur Juncosa Carbonell (Síndic de Greuges de la Universitat Ramon Llull).
- Mesa de Trabajo 2: "*Acoso*", coordinada por:
 - D^a: Ana Isabel Isidro de Pedro (Defensora Universitaria de la Universidad de Salamanca).

- D. José Navarro Solé (Síndic de Greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya).
 - D. Joan Miró Ametller (Síndic de Greuges de la Universitat de Girona).
- Mesa de Trabajo 3: *Responsabilidad social de la Universidades y el papel del Defensor Universitario*”, coordinada por:
- D. Carlos María Alcover de la Hera (Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos).
 - D. Juan Manuel López Alcalá (Defensor Universitario de la Universidad de Cádiz).
- Mesa de Trabajo 4: *“Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior”*, coordinada por:
- D^a. Pilar Abad García (Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Valladolid).
 - D^a. María Tersa González Aguado (Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid).
 - D. Luis Espada Recarey (Presidente del Tribunal de Garantías de la Universidad de Vigo).

Además se celebró un *Encuentro de los Defensores Universitarios con representantes del Consejo de Estudiantes*, al que asistieron los Presidentes de los Consejos de Estudiantes de la UA y de la UMH y representantes de la Coordinadora Estatal de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP).

Por último, se celebró un *Taller de Mediación*, impartido por D^a. Beatriz Valderrama y con la participación de los Defensores asistentes al Encuentro.

Se anunció que el próximo Encuentro Estatal, que será el décimo, se celebrará en Madrid en octubre de 2007, y tendrá como sede la Universidad Politécnica de Madrid.

- Como viene siendo habitual, los Defensores Universitarios de las universidades de la Comunidad de Madrid mantienen una serie de reuniones periódicas en las que intercambian informaciones y experiencias relativas a sus actividades, o preparan e inician acciones conjuntas en los ámbitos de sus competencias a nivel autonómico. A lo largo del curso 2005/06 se celebraron las siguientes reuniones:

- Universidad Autónoma de Madrid, el 5 de febrero de 2007, que contó con la ponencia de D. Antonio Troncoso, Director de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
- Universidad de Alcalá de Henares, el 5 de marzo de 2007, a la que asistió y presentó una ponencia sobre su trabajo realizado en México el Dr. Leoncio Lara, Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México y Secretario Ejecutivo de la Red de Defensores Universitarios (REDDU).
- Universidad San Pablo CEU, el 25 de abril de 2007.

- Por último, otra importante actividad desarrollada por el Defensor Universitario en el curso 2006/2007 fue la referida a la organización y Dirección de un Curso de Verano titulado "*La figura del Defensor Universitario: garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades*", en el marco de los Cursos de Verano 2007 de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), y celebrado en su Sede Tecnológica de Málaga entre los días de julio de 2007, y cuyo Programa se detalla a continuación.



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

CURSOS DE VERANO 2007

CURSO "LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO: GARANTÍA DE DERECHOS, LIBERTADES Y CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES"

Director: **Carlos María Alcover de la Hera**
Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos,
Madrid

Málaga, del 9 al 13 de julio de 2007

PROGRAMA

Lunes, 9 de julio:

*SOCIEDAD Y UNIVERSIDAD:
RESPONSABILIDAD SOCIAL, VALORES Y ÉTICA EN LA ACTIVIDAD
UNIVERSITARIA*

9,00-11,00	" <i>La Responsabilidad Social Corporativa en las instituciones públicas: aplicaciones de la RSC a la Universidad</i> ". D. Ramón Jáuregui Atondo. Diputado del Grupo Socialista. Portavoz del PSOE en la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados.
11,00-11,30	Descanso.
11,30-13,30	" <i>Ética y valores en la investigación y en la docencia universitarias</i> ". D. Emilio Muñoz Ruiz. Director de la Cátedra <i>Ética y Valores en la Ingeniería</i> de la Universidad Politécnica de Madrid. Profesor de Investigación del Instituto de Filosofía del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
13,30-14,30	Debate-coloquio: <i>El papel del Defensor Universitario en la RSC, la ética y los valores de la actividad universitaria.</i> D. Ramón Jáuregui Atondo. D. Emilio Muñoz Ruiz. Modera: D. Carlos María Alcover de la Hera.

Martes, 10 de julio:

LA REFORMA DE LA LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES Y LA NUEVA ESTRUCTURA DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS

9,00-11,00	" <i>El papel del Defensor en la universidad de la sociedad de conocimiento</i> ". D^a. Mercedes Gutiérrez Sánchez. Asesora del Gabinete de la Ministra de Educación y Ciencia. Ex–Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.
11,00-11,30	Descanso.
11,30-13,30	" <i>La figura del Defensor Universitario desde el Consejo de Coordinación Universitaria</i> ". D. Félix García Lausín. Secretario General del Consejo de Coordinación Universitaria. Ministerio de Educación y Ciencia.
13,30-14,30	" <i>Las relaciones de los estudiantes con la figura del Defensor Universitario</i> ". D. Diego Ortega España. Secretario de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP). Presidente del Consejo de Estudiantes de la Universidad Politécnica de Cartagena.

17,00-19,00	Debate-coloquio: <i>El papel del Defensor Universitario en la nueva estructura de las enseñanzas universitarias: la visión desde las instituciones y desde los estudiantes.</i> D^a. Mercedes Gutiérrez Sánchez (MEC). D. Félix García Lausín (CCU). D. Diego Ortega España (CREUP). Modera: D. Carlos María Alcover de la Hera.
-------------	--

Miércoles, 11 de julio:

LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DE LOS SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y DE INCENTIVOS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

9,00-11,00	" <i>La calidad de la docencia: sistemas de evaluación y de incentivos de la actividad docente</i> ". D. Eduardo Gamero Casado. Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad Pablo de Olavide, Sevilla. Ex–Defensor Universitario de la Universidad de Huelva.
11,00-11,30	Descanso.
11,30-12,30	" <i>La figura del Defensor Universitario en la mejora de la calidad de la docencia</i> ". D. Eduardo Gamero Casado.

12,30-14,30	<p>Debate-coloquio: <i>Mejora de la calidad de la docencia: la visión desde los estudiantes y desde el Defensor Universitario.</i></p> <p>D. Eduardo Gamero Casado. D. Diego Ortega España (CREUP). Modera: D. Carlos María Alcover de la Hera.</p>
-------------	--

Jueves, 12 de julio:

LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL NUEVO SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL Y EN EL CONTEXTO DEL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

9,00-11,00	<p>"<i>El Defensor: una pieza clave en el nuevo escenario universitario español</i>".</p> <p>D^a. María Teresa González Aguado. Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid. Coordinadora de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas.</p>
11,00-11,30	Descanso.
11,30-13,30	<p>"<i>(Human) Quality Assurance (QA): El Defensor Universitario y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)</i>".</p> <p>D^a. Pilar Abad García. Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Valladolid. Miembro de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas y de la Subcomisión de la CP para Asuntos Europeos.</p>
13,30-14,30	<p>Debate-coloquio: <i>El papel del Defensor Universitario en el nuevo escenario de la Educación Superior en Europa: entre lo local y lo global.</i></p> <p>D^a. María Teresa González Aguado. D^a. Pilar Abad García. Modera: D. Carlos María Alcover de la Hera.</p>

Viernes, 13 de julio:

*LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS:
EMPOWERMENT vs. DEPENDENCIA*

9,00-11,00	<p>"<i>El Defensor Universitario y la resolución de conflictos en contextos universitarios: el caso de la mediación como alternativa a los procesos adversariales</i>".</p> <p>D. Carlos María Alcover de la Hera. Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.</p>
11,00-11,30	Descanso.
11,30-12,30	<i>Evaluación del Curso.</i>
12,30-13,30	<i>Clausura.</i>

Por último, El Servicio de Publicaciones de la Universidad Internacional de Andalucía publicó una monografía con los contenidos del Curso de Verano, cuya ficha bibliográfica se menciona a continuación:



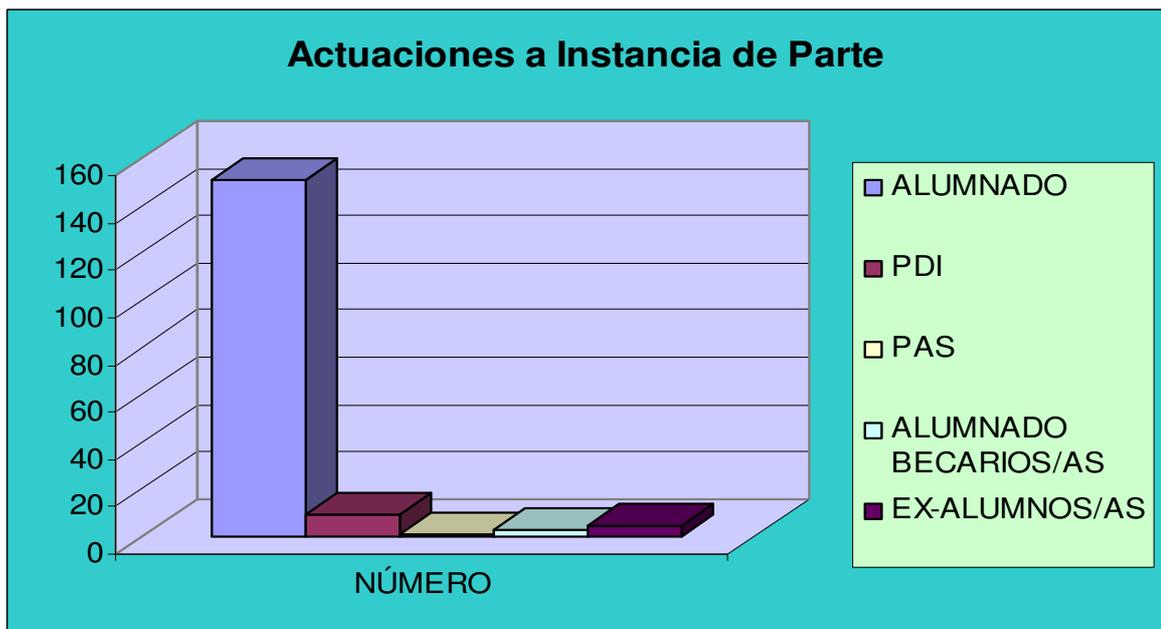
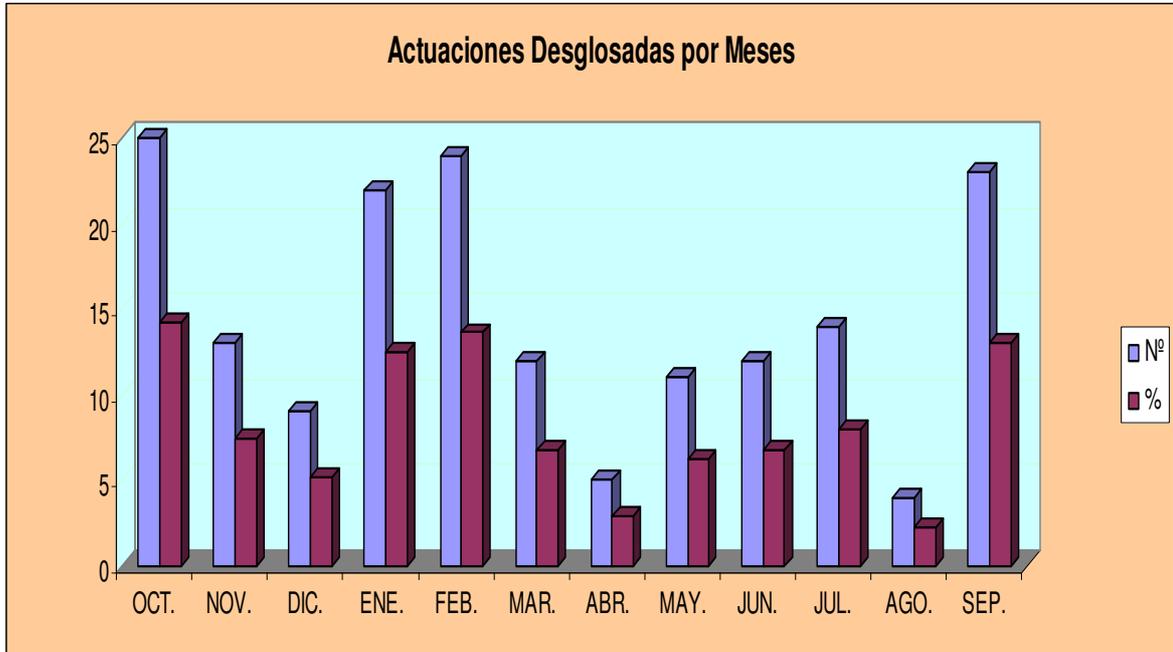
Publicaciones: La figura del defensor Universitario: Garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades

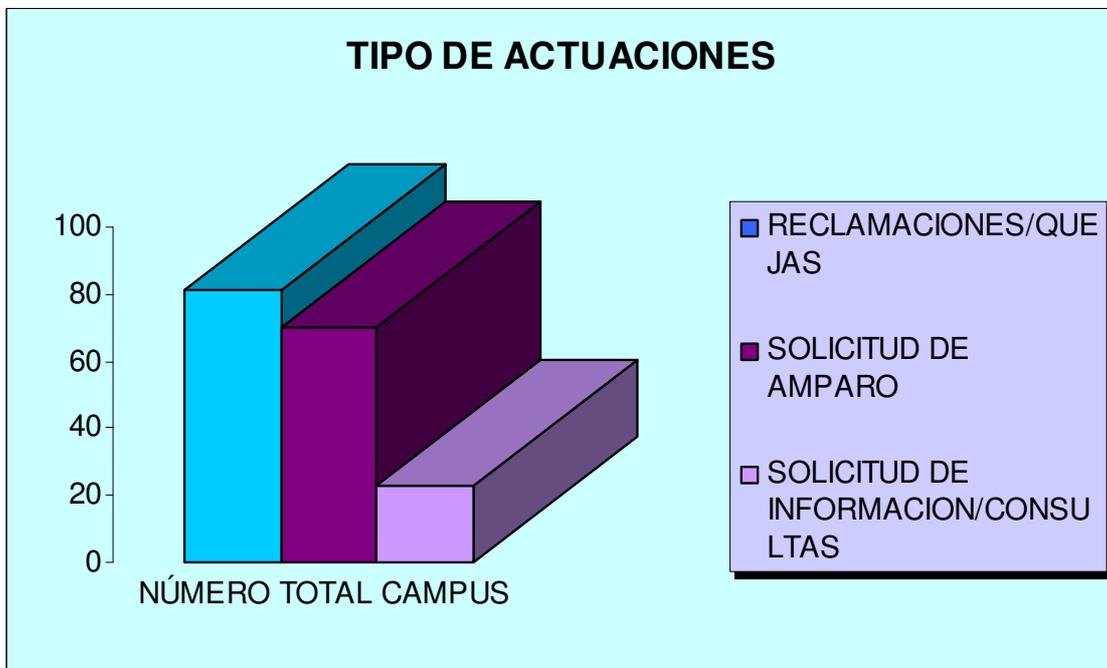
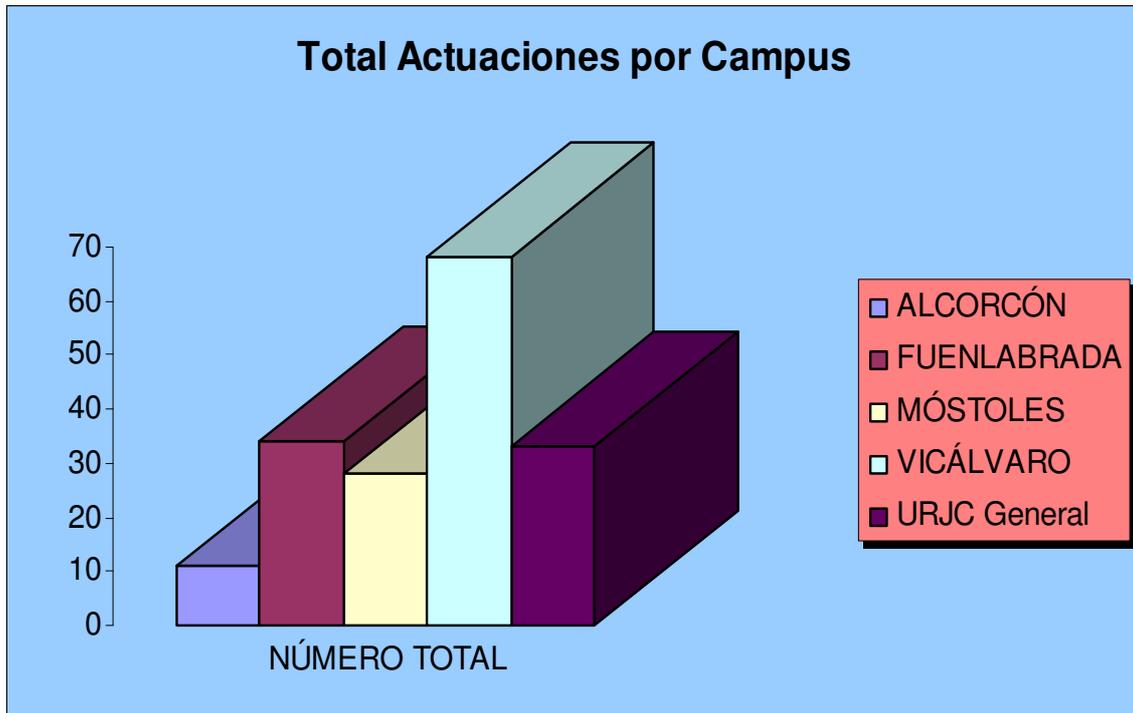
Título:	La figura del defensor Universitario: Garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades
Autores:	Alcover de la Hera ,Carlos M ^a (coord.)
ISBN:	978-84-7993-051-6
Editor:	UNIA
Fecha de publicación:	Abril 2008
Edición:	CUADERNO Nº 2
Idioma:	Español
Price:	10
Descripción:	84 págs.

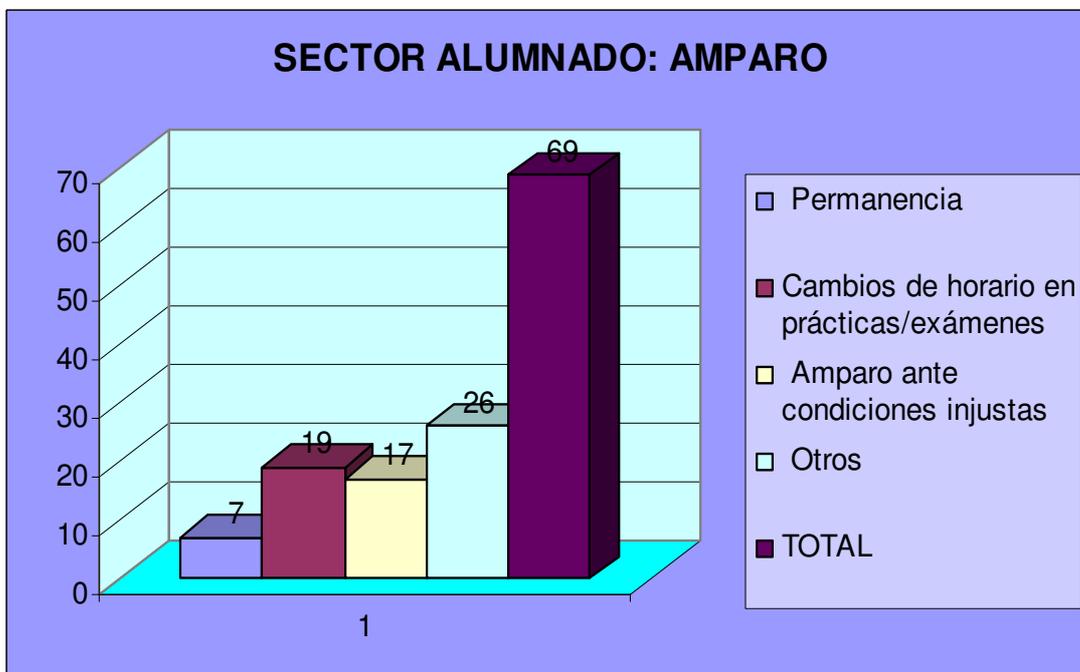
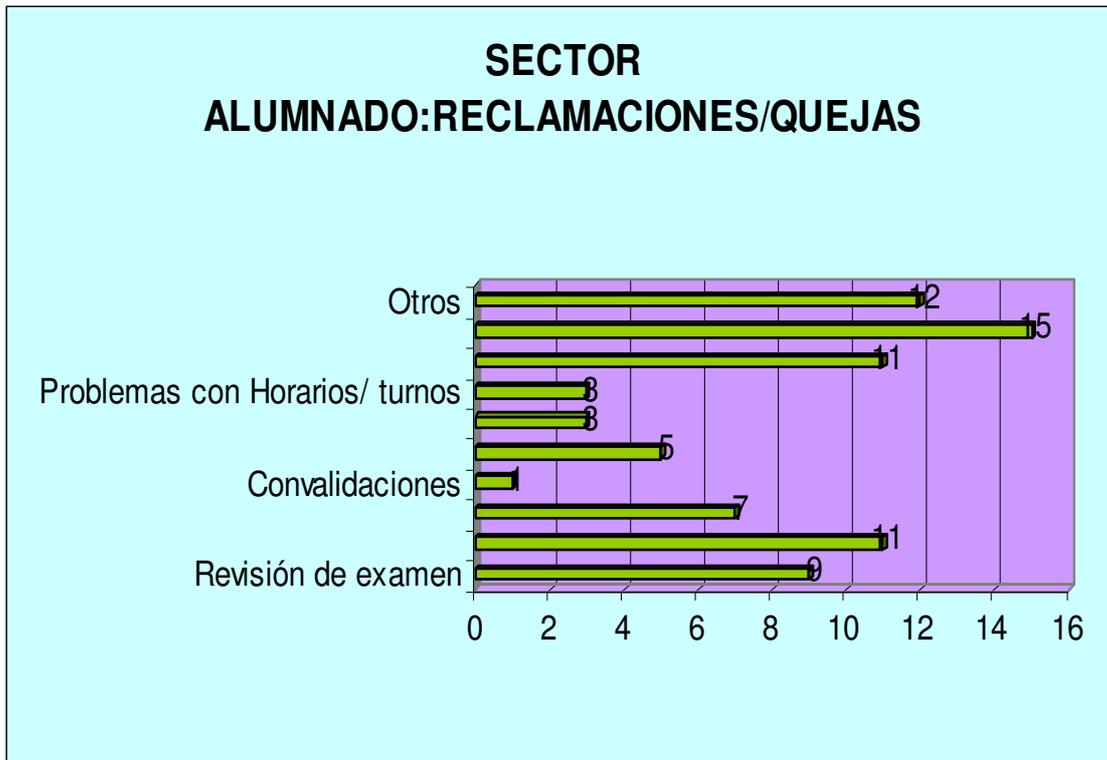
La figura del Defensor Universitario o Defensor de la Comunidad Universitaria, con distintos nombres pero con funciones similares, está presente en la mayoría de las universidades públicas españolas, así como en varias privadas, aun tratándose de una figura reciente establecida por la Ley Orgánica de Universidades de 2001 que establece esta figura *“Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”*.

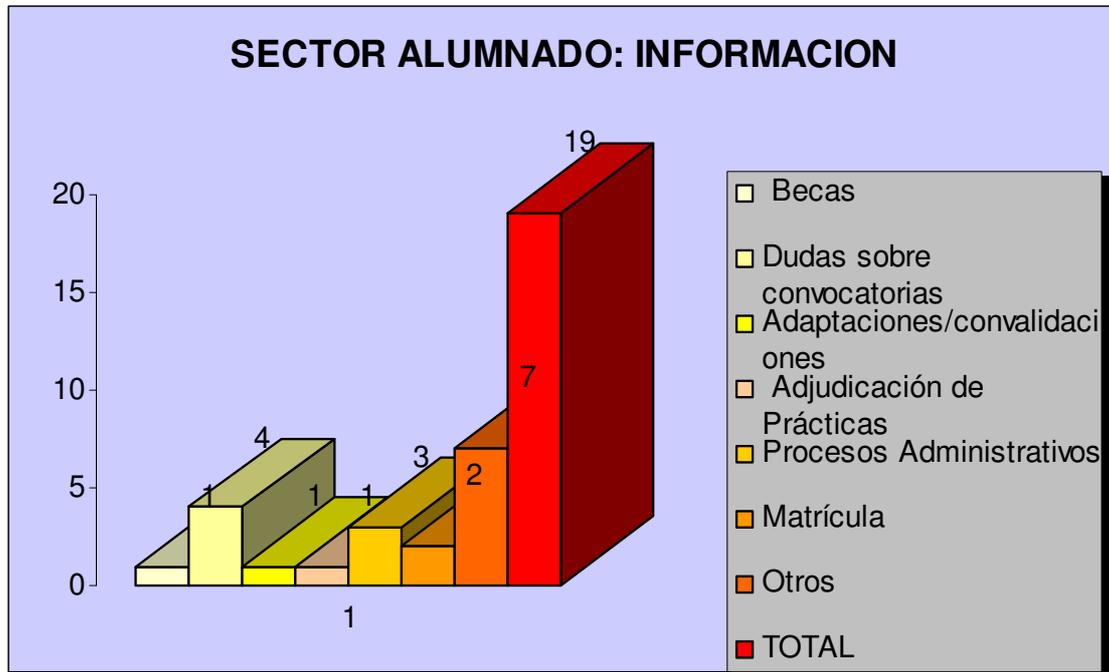
http://www.unia.es/component/option,com_booklibrary/task,view/id,166/Itemid,457/

ANEXO I ESTADÍSTICAS Y GRÁFICOS







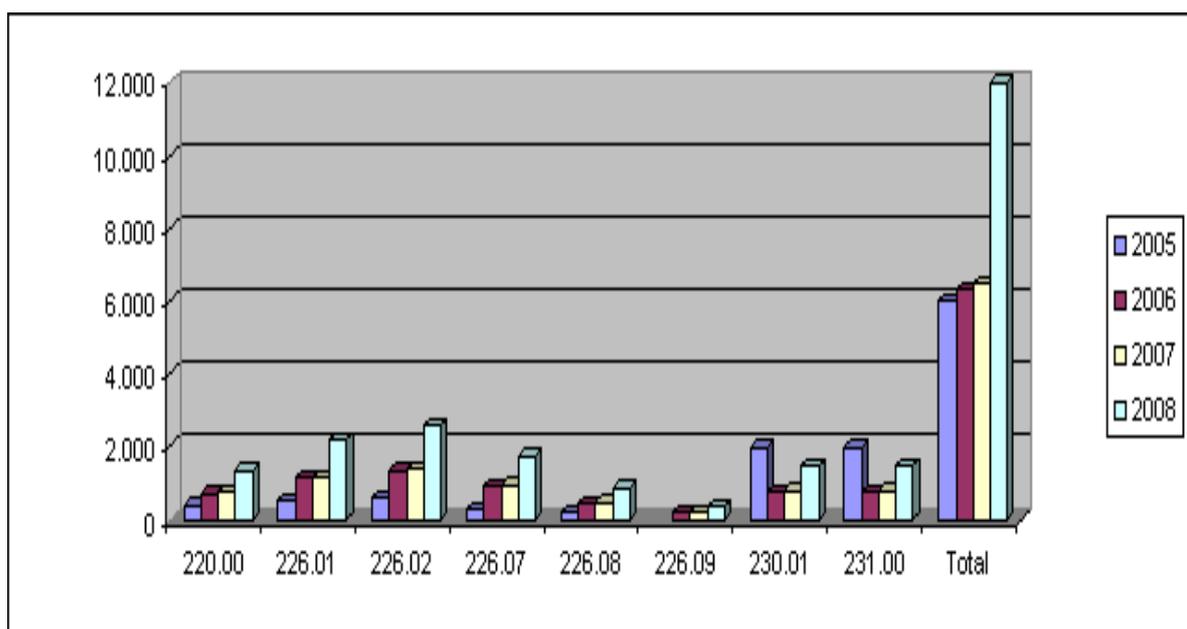


ANEXO II EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A continuación se presentan los datos relativos a la ejecución del presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario, teniendo en cuenta que las actividades contenidas en esta Memoria corresponden a un curso académico y que los presupuestos están referidos a años naturales.

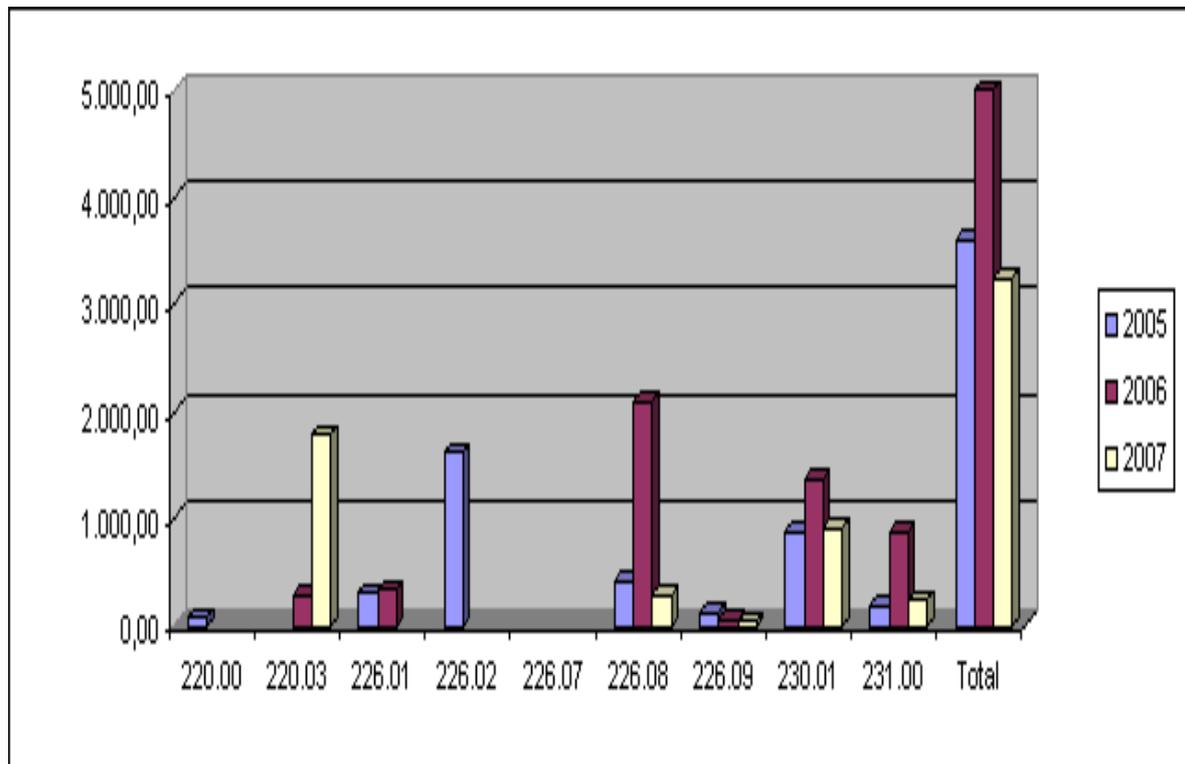
Créditos iniciales

Código	Descripción	2005	2006	2007	2008
220.00	Material de oficina ordinario	402	710	734	1.351
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	503	1.138	1.174	2.168
226.02	Divulgación y publicaciones	603	1.366	1.409	2.602
226.07	Reuniones y conferencias	291	911	940	1.735
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	201	455	469	867
226.09	Otros gastos		200	206	381
230.01	Dietas personal	2.000	760	784	1.448
231.00	Locomoción y traslado del personal	2.000	760	784	1.448
	Total	6.000	6.300	6.500	12.000



Obligaciones reconocidas

Código	Descripción	2005	2006	2007
220.00	Material de oficina ordinario	69,60		
220.03	Libros y otras publicaciones		283,26	1.777,30
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	300,01	329,13	
226.02	Divulgación y publicaciones	1.609,13		
226.07	Reuniones y conferencias			
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	421,11	2.080,88	275,00
226.09	Otros gastos	130,15	46,87	40,94
230.01	Dietas personal	873,30	1.375,85	909,74
231.00	Locomoción y traslado del personal	196,14	878,19	237,92
Total		3.599,44	4.994,18	3.240,90



ANEXO III

IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES

UNIVERSITARIOS

UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y

UNIVERSIDAD "MIGUEL HERNÁNDEZ" DE ELCHE

Alicante y Elche, 25-27 de octubre de 2005

DOCUMENTOS DE TRABAJO Y CONCLUSIONES

DE LAS MESAS DE TRABAJO

CONCLUSIONES: MESAS DE TRABAJO

MESA DE TRABAJO Nº 1

Confidencialidad

Coordinadores:

D. Joan Miró Ametller. Síndic de Greuges de la Universitat de Girona

D^a. Purificación Fenoll Hach-Alí. Defensora de la Universidad de Granada

D. Artur Juncosa Carbonell. Síndic de Greuges de la Univesitat Ramón Llull.

Participantes

D. Luis Caballol Angelat

D^a. Magdalena Mora

D. Antonio Bellido Martínez

D. Ramón Araujo Casado

D^a Inmaculada Valeije Álvarez

D. Antoni Mirambell Abanco

D. Ignacio Ugalde González

D. José Soler Sanz

D. Miguel Gil Marín

D. Manuel Carlos Ruíz González

D^a Mercedes Sanz González

Confidencialidad

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 1 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Introducción

Nuestras oficinas de defensor manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el Real decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

Las universidades, desde la publicación de la Ley de protección de datos, han debido tomar medidas para cumplirla. Entre estas medidas, además de la protección, el archivo, la consulta, etc., es necesario prever un sistema de destrucción de documentos.

Aunque confidencial, no estoy muy convencido que el tipo de información que llega a nuestras oficinas deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, no creo que se recojan por escrito. Un documento que se refiera al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Se me ocurren muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a la documentación, pero bastará citar una: la investigación histórica.

Debemos plantearnos cómo se puede compaginar la confidencialidad y la historia.

Una cuestión distinta es la seguridad actual de nuestros sistemas de archivo de documentación. Todo sistema de archivo documental, tanto si tiene un soporte en papel como si consiste en archivos informáticos tiene debilidades que ponen en peligro la seguridad de su protección. El archivo de documentos escritos depende naturalmente de las condiciones materiales de conservación (por ejemplo, archivos cerrados con llave para los que no hay acceso autorizado). También depende del personal responsable del archivo.

En cuanto a los sistemas informáticos, todos sabemos que tienen debilidades que los hacen accesibles desde el exterior o desde el interior.

No hay que exagerar estos peligros. Funcionamos fundamentados en la confianza en la institución y en los responsables de los servicios. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Tipos de información

Nuestra *Oficina del Síndic*, por ejemplo, maneja diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación...

Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. La confianza en la confidencialidad de lo que se explica al defensor es esencial en el buen funcionamiento de la figura del defensor. Yo mismo he dicho que las paredes de mi despacho pueden escuchar (y no sólo oír), pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

No toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Tipos de documentos

Una parte de la documentación está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente.

También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Archivo

Tarde o temprano, la documentación que se conserve en una oficina pasará al archivo general de la institución. Los responsables de los archivos conocen bien su profesión y confiamos justificadamente en ellos. Una parte del archivo es confidencial y no se puede consultar... excepto si eres la persona afectada o un miembro del colectivo cuando el documento afecta al colectivo.

Por otra parte, la legislación convierte en accesibles los documentos transcurridos 50 años del caso o 25 años de la muerte de la persona a la que se refiere.

No creo que esto deba preocuparnos excesivamente. Existe una experiencia acumulada que me atrevo a calificar de secular y, aunque se hayan dado casos, dudo que seamos tan importantes como para sufrir asaltos como los que vemos en otros ámbitos.

Lo que sí me preocupa es la seguridad de los archivos informáticos, que veo más débiles. Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, si reflexionamos un poco imaginaremos fácilmente situaciones en las que nuestros *discos duros* (por decirlo de alguna manera) corren peligro. Pienso que es este el tema principal sobre el cual es preciso reflexionar.

Difusión

Naturalmente, la información más confidencial no sale de nuestras oficinas. Sin embargo, es posible que tengamos un ordenador portátil y que trabajemos nuestros escritos, por lo menos cierto tipo de escritos –los de carácter más general, las recomendaciones, etc.–, en casa...

La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque de hecho ayuda a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

Destrucción de documentos

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

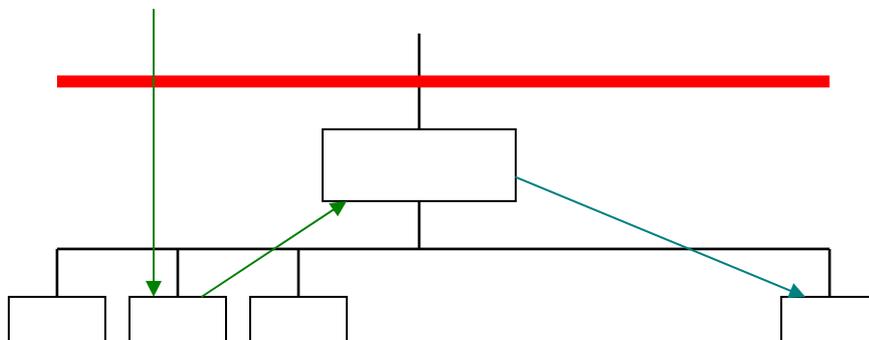
Consulta

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

Aislamiento

Supongamos que X toma de Internet programas gratuitos. Con uno de los programas que instala en su ordenador (no todos los ordenadores tienen esta autorización), se instala otro que, ya detrás del cortafuego de la Universidad, consigue acceder al servidor común donde se almacenan todos los archivos de los usuarios o sus duplicados de seguridad. Hay carpetas que sólo son

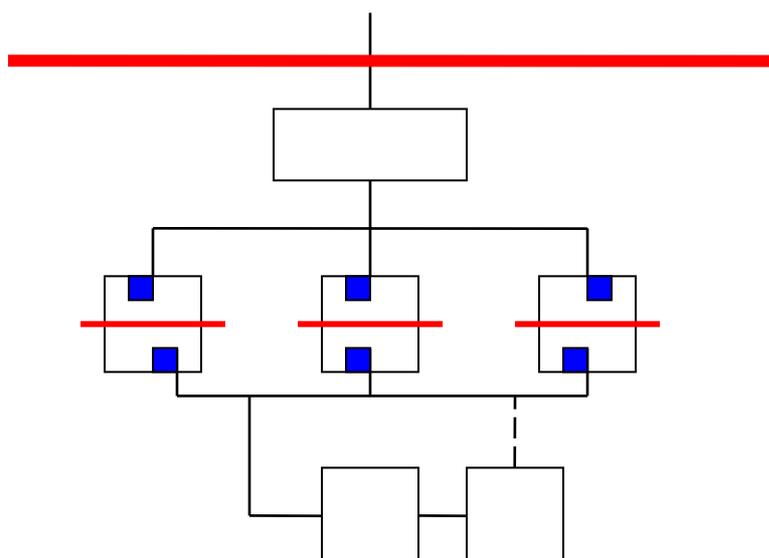
accesibles a un usuario con permiso; otras son comunes. El *espía* consigue hacerse con las claves de acceso de un usuario *interesante* (rector, gerente... defensor) y tiene acceso a través de la puerta que le abre el *espía* o aprovechando otros resquicios del sistema a información privilegiada confidencial.



Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles y otros más comprometedores.

Solución



Dos placas de comunicación separadas por un cortafuego. Un ordenador común para almacenar archivos i un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes).

Otras secciones de una universidad requieren también un tratamiento particular del acceso (Rector, Gerente, Personal, Actas...).

Consultas

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo15-99.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

Real decreto 994/1599,

http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf, [Consulta: 5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html, [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html, [5 de julio de 2006]

Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

Datos confidenciales

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 2 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Introducción

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos.

El reglamento define usuarios, procedimientos, responsables... y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

El responsable del fichero debe implantar una normativa de seguridad que contemplará aspectos como las normas que hay que respetar, las funciones y obligaciones del personal, el procedimiento de notificación de incidencias, de realización de copias, etc. Esto se aplica en los tres niveles.

Todo fichero que contenga datos personales deberá adoptar por lo menos las medidas de seguridad de nivel básico. Los ficheros de este nivel se destruirán cuando ya no sean necesarios para los fines que motivaron su creación.

Para el nivel medio de seguridad tendrán que someterse a auditoria, el responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero, sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

En el caso del nivel alto, la información deberá estar cifrada si los soportes se distribuyen o los datos se transmiten telemáticamente.

En el curso de este proceso de adaptación, la universidad ya habrá identificado y analizado la tipología de ficheros sensibles con los que trabaja y los riesgos que pueden afectarlos. El defensor será el responsable directo de la gestión de los ficheros de su oficina (aunque el responsable general de los ficheros de la universidad será el secretario general). Entre otras cosas, la universidad deberá tener en cuenta ciertas cláusulas de confidencialidad al contratar personal y servicios.

La universidad redactará un documento de seguridad propio y aprobará y difundirá las instrucciones pertinentes para aplicar su normativa sobre protección de datos y sobre el uso de recursos y sistemas informáticos.

Los ficheros y tratamientos de datos han de ser inscritos en un registro público de la Agencia de Protección de Datos (española o autonómica).

Creo que debemos tratar los temas siguientes:

Niveles de seguridad según los ficheros

Seguridad de equipos

Orientaciones para normativas de distribución y de conservación (archivo histórico)

Criterios y equipos de destrucción

Efectos sobre el personal adscrito a la oficina del defensor

El documento adjunto establece los criterios de seguridad, normalización y conservación.

INTIMIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 3 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

I. Algunas sugerencias sobre el método a seguir:

Primera.- Contar en todo el proceso (preparación de materiales, mesas de trabajo, conclusiones finales, etc.) con un especialista contrastado de la Agencia Nacional de Protección de Datos o de alguna agencia autonómica equivalente. Este especialista no sería un simple asesor a distancia sino un auténtico co-director científico, con una implicación máxima y continuada.

Segunda.- Por la naturaleza de la materia, no deberíamos centrarnos tanto en la puesta en común de experiencias, como en la asimilación colectiva de conocimientos. No se descarta lo primero (en las mesas de trabajo), pero ya en una fase más avanzada, cuando todos hayamos asimilado una serie de conocimientos acerca de la legislación y jurisprudencia aplicables y podamos ya relacionar dichos conocimientos con nuestra propia experiencia y aplicarlos a la problemática concreta de nuestras Oficinas.

II. Algunas sugerencias sobre el contenido. Propuesta de Índice

(AQUÍ VAN LAS QUE SE ME ACABAN DE OCURRIR SOBRE LA MARCHA, PURI)

1. Confidencialidad, intimidad y protección de datos: delimitación de conceptos.
2. El acceso a la Oficina del Defensor Universitario y la protección de la confidencialidad. Propuestas sobre la configuración arquitectónica y de los espacios interiores de la Oficina.
3. Presentación de quejas: anonimato o confidencialidad.
4. Quejas presentadas por correo electrónico: el problema de la acreditación.
5. ¿Es siempre obligatorio comunicar al órgano administrativo implicado el contenido íntegro del escrito de queja?
6. La revelación del nombre del alumno al órgano administrativo: ¿Es siempre posible mantener la reserva?
7. Régimen de acceso por parte del Defensor Universitario a los datos de que dispongan los órganos y servicios universitarios. Normativa existente.
8. Régimen específico del acceso a los expedientes disciplinarios

instruidos por la Universidad y la protección de derechos de terceros.

9. El deber de confidencialidad con relación a la correspondencia enviada desde la Oficina. Forma de utilización de las cláusulas "Confidencial", "Abrir en destino", etc.

10. Custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos existentes en la Oficina.

11. La ponderación del conflicto entre el deber de informar al Claustro y el deber de confidencialidad.

12. La configuración formal de la Memoria Anual: (nombres propios, datos identificadores específicos, etc.). Naturaleza y concreción de los datos que deben ser incorporados a una Memoria. La protección de los derechos a la intimidad y a la presunción de inocencia.

13. El derecho a la intimidad del quejoso frente a sus propios familiares.

Etc, etc.

PUNTOS DE REFLEXIÓN PARA LA MESA DE TRABAJO SOBRE “EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD EN LA ACTUACIÓN DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS”

*DOCUMENTO PRESENTADO POR PURIFICACIÓN FENOLL HACH-ALÍ,
DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA*

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 4 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Delimitación de conceptos: Confidencialidad e intimidad. Confidencialidad y anonimato

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los Defensores Universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

Se trataría, pues, en este primer momento, de ir precisando todos estos conceptos, a fin de que el debate quede bien centrado desde el principio. Tras esta fase introductoria, se pasarían a estudiar cuestiones ya más específicas, entre las que propongo, sin ánimo de exclusión, las siguientes.

1. Distribución de espacios en la Oficina del Defensor y protección de la confidencialidad

La configuración arquitectónica y la distribución de los espacios de la Oficina del Defensor Universitario puede incidir directa o indirectamente, positiva o negativamente, en la preservación del derecho a la confidencialidad de quienes al Defensor se dirigen.

Se trataría de confeccionar en una mesa de trabajo un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de

espacios idóneos para una atención reservada, impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

2. El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaran de becas en el extranjero, etc.).

3. Casos en que no es posible garantizar absolutamente la confidencialidad

Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

4. La protección de la confidencialidad con relación a la correspondencia enviada desde la Oficina

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el Defensor (forma de utilización

de los sellos “confidencial”, “abrir en destino”, etc., utilización de los certificados, etc.).

5. El deber de confidencialidad en el tiempo

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la Oficina relacionados con el caso. Se propone la invitación de un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto.

6. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad

Para informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia, se propone invitar a un funcionario de la Agencia Nacional de Protección de datos que informe al respecto y diseñe un posible modelo de Memoria.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE
25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006**

MESA de TRABAJO nº 1

Confidencialidad

Coordinan:

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

Purificación Fenoll Hach-Alí (universidad de Granada)

Artur Juncosa Carbonell (Universitat Ramón Llull)

CONCLUSIONES

Introducción

Entre las características principales de la figura del defensor universitario destacan su independencia y el carácter confidencial de su labor. Al introducir la figura del defensor universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía que su función consiste en velar por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y que sus actuaciones, dirigidas a contribuir a la calidad del sistema universitario, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía. Así lo han recogido los Estatutos de las distintas universidades cuando han regulado la figura del defensor. Para desarrollar sus funciones en un clima de plena confianza de la comunidad universitaria, una de las condiciones inherentes a la figura del defensor es, muy frecuentemente, la confidencialidad en la comunicación entre quienes visitan la oficina del defensor y el propio defensor y, por lo tanto, la seguridad en el tratamiento y la conservación de los documentos generados en el curso de las actuaciones del defensor.

Las oficinas del defensor universitario manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos

confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

Confidencialidad, intimidad y anonimato

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los defensores universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad. Casos especiales

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaran de becas en el extranjero, etc.).

En ciertos casos, el desarrollo de las gestiones realizadas por el Defensor puede parecer contradictorio con el principio de confidencialidad. Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

Tipos de información

Típicamente, la oficina del defensor diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación... Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. Se puede decir que las paredes de la oficina del defensor escuchan, pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

Como se ha dicho, no toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Aunque confidencial, no es obvio que el tipo de información que llega a la oficina del defensor deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por

razones de sentido común, probablemente no se recogen por escrito o es información que se destruye sin pasar al archivo. Sin embargo, un documento referido al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Entre otras muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a cierta documentación bastará citar la investigación histórica.

Por ello también deben considerarse en el marco de la confidencialidad, la seguridad de los archivos, los sistemas de destrucción de documentos y su conservación.

Tipos de documentos y tratamiento de ficheros

Una parte de la documentación en la oficina del defensor está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente.

También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos. Dicho reglamento define los usuarios de los archivos, los procedimientos que deben aplicarse, las responsabilidades de las personas que tienen archivos de este tipo a su cargo y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Como se resume en el cuadro adjunto, cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

Características de los archivos según el tipo de datos

Tipos de datos	Nivel	Autenticación	Confidencialidad	Integridad
Datos no personales		Baja	Libre	Baja
Datos personales	Básico	Normal	Restringida	Normal
Infracciones, Hacienda, financieros, legislados, evaluadores	Medio	Alta	Protegida	Alta
Ideología, creencias, salud, raciales, sexuales, policiales	Alto	Crítica	Confidencial	Crítica

El responsable del fichero debe implantar una normativa de seguridad que contemplará aspectos como las normas que hay que respetar, las funciones y obligaciones del personal, el procedimiento de notificación de incidencias, de realización de copias, etc. Esto se aplica en los tres niveles.

Todo fichero que contenga datos personales deberá adoptar por lo menos las medidas de seguridad de nivel básico. Los ficheros de este nivel se destruirán cuando ya no sean necesarios para los fines que motivaron su creación.

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoría. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

En el caso del nivel alto, la información deberá estar cifrada si los soportes se distribuyen o los datos se transmiten telemáticamente.

Los ficheros y tratamientos de datos han de ser inscritos en un registro público de la Agencia de Protección de Datos (española o autonómica).

En el curso del proceso de adaptación al reglamento de medidas de seguridad, la universidad deberá identificar y analizar la tipología de ficheros sensibles con los que trabaja y los riesgos que pueden afectarlos. El defensor será el responsable directo de la gestión de los ficheros de su oficina (aunque el responsable general de los ficheros de la universidad será el secretario general). Entre otras cosas, la universidad deberá tener en cuenta ciertas cláusulas de confidencialidad al contratar personal y servicios.

Por último, la universidad redactará un documento de seguridad propio y aprobará y difundirá las instrucciones pertinentes para aplicar su normativa sobre protección de datos y sobre el uso de recursos y sistemas informáticos.

Será pues esencial que nuestras oficinas y su personal respondan a las exigencias de los niveles de seguridad de los documentos y ficheros con los que trabajan y que dispongan de equipos informáticos de alto nivel de seguridad, de criterios, orientaciones y normativas de distribución y de conservación de documentos, así como de maquinaria homologada para su destrucción.

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar

destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos “confidencial”, “abrir en destino”, utilización de los certificados, etc.). En este campo, las nuevas tecnologías – en particular, el correo electrónico – introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

El deber de confidencialidad en el tiempo: la custodia de la documentación generada por las actuaciones del defensor universitario

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la oficina relacionados con el caso.

Tarde o temprano, la documentación que se conserve en una oficina pasará al archivo general de la institución. Los responsables de los archivos conocen bien su profesión y confiamos justificadamente en ellos. Una parte del archivo es confidencial y no se puede consultar... excepto si presenta una petición de consulta la persona afectada o un miembro del colectivo cuando el documento afecta a un colectivo.

Por otra parte, la legislación convierte en accesibles los documentos transcurridos 50 años del caso o 25 años de la muerte de la persona a la que se refiere.

Existe una experiencia acumulada que se puede calificar de secular en los profesionales de la archivística que transmite una vigorosa sensación de seguridad. Sin embargo, la seguridad de los archivos informáticos presenta características particulares que otorgan a este tipo de archivos ciertas debilidades para las que se precisan actuaciones especiales.

Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, se pueden imaginar fácilmente situaciones en las que los ordenadores pueden correr serios peligros.

Seguridad informática

Ciertas prácticas, como abrir archivos sospechosos adjuntos a mensajes electrónicos o instalar programas no seguros, debilitan los sistemas de seguridad y permiten el acceso de usuarios no deseados a información privilegiada confidencial.

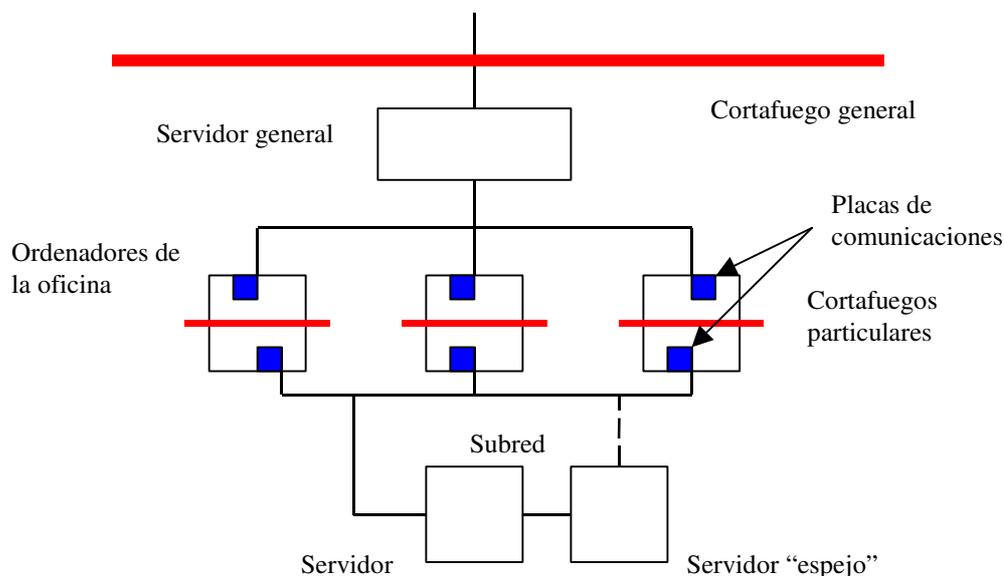
Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles que contienen información de nivel alto...

No se deben exagerar estos peligros; no es tampoco prudente dejar de tenerlos en consideración. Las instituciones como la universidad funcionan fundamentadas en la confianza. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Generalmente, la solución a estos problemas se halla en el respeto estricto de los protocolos establecidos por los criterios de seguridad. Sin embargo, los incidentes pueden suceder inesperadamente. Aunque no exista la seguridad absoluta, puede obtenerse un ambiente informático de mayor confidencialidad incluyendo en los ordenadores cortafuegos particulares que permitan aislar una subred confidencial respecto a la red general de la universidad, como aparece en el esquema adjunto. La subred consiste en un ordenador común para almacenar archivos (servidor) i un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes). Los cortafuegos particulares separan la placa de comunicaciones conectada a la red general de la placa conectada a la subred. Si técnicamente es posible, una partición del ordenador trabaja con la red general y otra, la confidencial, sólo con la subred.

Red de confidencialidad



Probablemente, otras secciones de una universidad –como el rectorado, la gerencia, el departamento de personal...– requieran también un tratamiento particular de acceso restringido del mismo tipo.

La difusión de la información. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad.

Naturalmente, la información más confidencial no sale de la oficina del defensor. Los procedimientos que deben aplicarse a los archivos de nivel de confidencialidad alto restringen el traslado y el movimiento de los archivos, cuya salida de su ámbito de uso debe ser registrada.

Una de las obligaciones de los defensores es la presentación del informe anual ante el claustro universitario, que se complementa con la elaboración de una memoria de actividades. La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque contribuye a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

Distribución de espacios en la oficina del defensor y protección de la confidencialidad

La configuración arquitectónica y la distribución de los espacios de la Oficina del Defensor Universitario pueden incidir directa o indirectamente, positiva o negativamente, en la preservación del derecho a la confidencialidad de quienes al Defensor se dirigen.

Se trataría de confeccionar un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de espacios idóneos para una atención reservada, impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

Destrucción de documentos

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

Consulta de documentos

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

El debate de la mesa uno

El debate sobre la confidencialidad en el seno de la mesa nº 1 fue sumamente enriquecedor. Los participantes aportaron numerosas ideas y experiencias personales de gran interés que contribuyeron a esclarecer los problemas que plantea la práctica de la confidencialidad en la actuación del defensor universitario. Así fue posible discutir los términos en los que se desarrolla la labor del defensor y se establecieron criterios de orientación para mejorar su trabajo.

Es posible que resulte conveniente que las oficinas del defensor se sometan a evaluación voluntaria, sin menoscabo de su independencia, con el fin de detectar sus puntos fuertes y débiles y realizar las operaciones oportunas para contribuir a la calidad del sistema universitario.

La seguridad en el tratamiento de archivos de datos personales es un tema de importancia suficientemente alta como para ser tratado con la ayuda de profesionales. En este sentido, puede ser conveniente cursar, en el próximo encuentro de defensores, una invitación a un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto, así como para establecer criterios sobre la elaboración de la memoria anual e informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia.

Conclusiones de la mesa nº 1: La confidencialidad

Se alcanzaron las conclusiones siguientes.

Primera:

La confidencialidad es un requisito esencial en la función del defensor como garante de los derechos y libertades de las personas de la comunidad universitaria.

La confidencialidad, en el sentido de secreto profesional, es el instrumento que asegura la independencia, la imparcialidad y la responsabilidad para inspirar confianza en la figura del defensor.

Segunda:

Los defensores deben instar a las universidades para que procedan a cumplir y completar la adaptación a las normas de protección de datos de carácter personal y a establecer criterios de seguridad.

Tercera:

La oficina del defensor universitario debe disponer de los elementos y mecanismos necesarios para desarrollar y asegurar su labor de acuerdo con el principio de confidencialidad.

Cuarta:

Las memorias e informes del defensor universitario, sin perjuicio de que se ajusten a las diversas tradiciones de las universidades, deberán respetar la confidencialidad y, en lo que sea posible, se pueden transformar en recomendaciones generales las características comunes que se infieran de los casos particulares.

Consultas

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo15-99.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

[Real decreto 994/1599,](#)

http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf, [5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html, [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html, [5 de julio de 2006]

Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]

Criterios de seguridad: <http://www.csi.map.es/csi/pg5c10.htm> [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

MESA DE TRABAJO Nº 2

Acoso

Coordinadores:

D^a. Ana Isabel Isidro de Pedro. Defensora de la Universidad de Salamanca

D. José Navarro Solé. Síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya

D. Joan Miró Ametller. Síndic de la Universitat de Girona.

Participantes

D^a Ana Magaña Jiménez

D^a María Muñoz Gutiérrez

D. Luis Malvárez Pascual

D^a M^a Jesús Vila Aguilar

D. Juan Miguel Trujillo Garrido

D^a M^a José Carmen Sierra

D. Andrés Lebeña Bada

D^a Cinta Canterla González

D^a Magdalena Gianotti Bauzá

D^a Sagrario Gómez Elvira

D. Francisco Zapater Esteban

Acoso psicológico

DOCUMENTO DE TRABAJO REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

X solicita una entrevista con el defensor universitario

Introducción

Se considera acoso laboral la violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de 6 meses) por una persona o por un grupo de personas sobre una persona en el lugar de trabajo¹.

Este tipo de acoso se da en situaciones en las que se ha perdido el respeto a las normas de convivencia internas (cuando se estimula en exceso la competitividad, cuando no se ha resuelto correctamente un conflicto, cuando no existen buenas relaciones laborales y la jornada de trabajo es una fuente constante de tensión...). El conflicto, que tiene su origen en el marco de las relaciones interpersonales en el trabajo, es asimétrico (el acosador tiene más recursos, poder, fuerza, apoyos... que el acosado). En general, hay un perseguidor principal que cuenta con la colaboración o la permisividad del resto del personal.

Siendo su origen tan diverso y dado que depende de la organización del trabajo (cuanto más deficiente, más probable), de la gestión de los conflictos por los superiores (que lo niegan o se apuntan al acoso) y de la reacción de la propia víctima, es un conflicto difícil de objetivar (puede ser real o imaginado por la víctima). Sin embargo, existen tests para evaluarlo (LITP) así como sus consecuencias.

La denuncia jurídica es difícil. Es mejor aportar un informe psiquiátrico y tener pruebas testimoniales (grabaciones...). Se aconseja agotar todos los recursos internos antes de acudir a los tribunales (se dice que para obtener una resolución favorable el acoso debe haber durado una media de cinco años o, como mínimo, seis meses)². Se aconseja que el afectado recurra a los delegados de prevención de la empresa, si tiene, y si esto no funciona, a la

¹ H. Leymann describe 45 formas o comportamientos en el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LITP).

² Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de febrero de 2003 reconoció como accidente de trabajo el suicidio (por cambios en lugar de trabajo que vulneraban su integridad como persona) de una médico residente durante la jornada de trabajo.

Inspección de trabajo. A menudo el afectado necesita ayuda médica o psicológica.

Los principales indicios que, según los expertos, pueden revelar que existe, son:

Asignación de trabajos que carecen de valor o de utilidad o que se encuentran por debajo de la capacidad profesional, una presión laboral exagerada o discriminatoria, evaluaciones no equitativas o discriminatorias, una infravaloración sistemática y la exageración de los errores. Se producen acciones contra la reputación y la dignidad, con manipulación de información o de la comunicación.

A menudo, el afectado presenta síntomas de encontrarse en estado depresivo o de sufrir ansiedad. La respuesta del afectado es determinante. La empresa, ante la denuncia, puede intervenir para solucionar el problema con sanciones o mediación. Si el acoso se convierte en permanente, se entra en la fase de marginación.

Se dice que el acoso laboral tiene más probabilidades de aparecer en instituciones muy reglamentadas y homogéneas y de tipo conservador, donde existe poca tolerancia con la diversidad y una fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros. Es más probable en una organización cerrada que valore el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad. Sin embargo, los casos de acoso laboral van en aumento en la universidad y la institución es acusada de pasividad en un dossier periodístico publicado a principios de mayo.

No sabiendo cómo tratar el tema, se expone a continuación el desarrollo de un caso y las actuaciones realizadas hasta el momento. El género de las personas que aparecen en el texto es el neutro.

El defensor no es una isla

X solicita una entrevista con el defensor universitario. El defensor conoce el servicio donde X trabaja. No lo conoce directamente, pero sabe, aunque sólo sea superficialmente en ciertos aspectos, cómo está organizado y cuáles son los servicios que presta. El defensor conoce también que en los últimos dos años ciertas operaciones de reorganización de los servicios en la universidad han generado discrepancias, inquietudes y malestares en el servicio. Lo sabe de forma directa, porque han sido tema de algunas conversaciones con compañeros de la universidad. También circulan rumores. El servicio forma parte de los servicios centrales. Los rumores en este ambiente tienen características particulares: están influidos por el "poder" y tratan de influir en el "poder". Sin embargo, el defensor no tiene una opinión preestablecida y procura evitarla. Sí que tiene una idea general: cree que la ubicación física del servicio está mal resuelta. Hay demasiadas personas trabajando en muy poco espacio; todos escuchan las conversaciones (telefónica, muy frecuentes, o personales) de los demás, el visitante debe avanzar trazando eses entre las

mesas y el trabajo es intenso. También puede darse que X esté demasiado aislado.

(El defensor es un sentimental.)

Conoce, aunque no es especialista, el tema; pero prejuzga que el acoso laboral "en firme" adopta formas extremas (cambio de cerradura del despacho, desprecio frecuente y grave, sin funciones, labores claramente inferiores a la categoría...). En el fondo piensa que el trabajo en la universidad puede provocar disgustos y sinsabores, tensiones y conflictos, pero que el ambiente laboral tiene también un cariz de posibles satisfacciones muy superior a otros trabajos.

La visita

(No es un caso real concreto; tampoco es completamente imaginario)

X expone uno de estos temas:

1. Siendo un especialista, los últimos encargos de su superior han consistido en trabajos de auxiliar administrativo
2. El superior no convoca reuniones de equipo para exponer sus proyectos. Trata los asuntos por separado con cada uno de sus subordinados. Con la excusa de las prisas, no se respetan suficientemente los procedimientos. A su juicio, esto significa un desorden que perjudica la calidad de su trabajo. Las relaciones con el superior se han degradado hasta el punto de no querer ya hablarse.
3. En la última remodelación de servicios, ha cambiado la estructura de dependencias de manera que, en su opinión, ha sido relegado a responsabilidades de menor importancia. Aunque, de momento, se le respeta la retribución y la categoría, teme que en el futuro también la retribución disminuya. Sin embargo, lo que más le preocupa son sus funciones.

X es una persona con un carácter fuerte. El defensor intuye que sabe defenderse.

No sólo acude al defensor; también ha expuesto su caso ante la Junta de personal funcionario, ha visitado la Oficina de salud laboral y quizá lo ha tratado ya con un abogado con la intención de presentar una demanda.

Otras visitas

Y, que trabaja en el mismo servicio que X, acude al defensor para exponer que en su caso no halla apoyo suficiente entre los compañeros para desarrollar con normalidad sus funciones. La respuesta de los compañeros es más favorable cuando el jefe del servicio está en su despacho, pero puede ser incluso un desprecio si está ausente.

Todavía otra visita procedente del mismo servicio expone un conflicto que alcanza una situación límite.

Las quejas son contradictorias. Algunas de los hechos que se exponen sugieren valoraciones opuestas de lo que ocurre³.

El defensor invita al jefe del servicio a un encuentro para conocer, sin entrar en el tema de las quejas, cómo concibe él el servicio.

El jefe del servicio expone:

1. El servicio tiene una historia. Su creación se debió a un cambio de política en la universidad cuya intención era fomentar ciertos aspectos con una visión más empresarial. Simultáneamente, el servicio concentró retazos de otras áreas, hasta cierto punto relacionadas entre sí pero que habían quedado descolgadas en el curso de los cambios. Hasta cierto punto, las secciones que componen el servicio son muy distintas.
2. La universidad tiende a contratar servicios de empresas externas. Determinados trabajos que desarrollaban en exclusiva funcionarios de la universidad, con el objetivo de realizar cambios sustanciales en el diseño o porque así salen más baratos en conjunto, se encargan a empresas externas. Como consecuencia, el trabajo del funcionario debe cambiar, adaptándose a la nueva modalidad. No se relega al funcionario, sea éste quien sea, sino que se le pide colaboración. Sin embargo, en ciertos casos, la colaboración, en opinión del jefe de servicio, no es todo lo buena que debería ser y por lo tanto no se insiste.
3. Está de acuerdo en los problemas de ubicación física.
4. Los cambios en la estructura de los servicios se han hecho de acuerdo con los estatutos, han sido aprobados por el consejo de gobierno y por el consejo social y en su momento “se consultó” (aunque no se obtuvo el acuerdo unánime) a la junta de personal funcionario y al comité de personal laboral.
5. No se niega a escuchar las reclamaciones de sus subordinados. Cree que de todos modos hay un límite.
6. Se muestra conciliador. Recuerda sin embargo que él tiene la responsabilidad de ser quien manda.

Entrevista con un superior en la gestión de personal de la universidad:

El superior y el defensor coinciden bastante, aunque no del todo, sobre el grado de dificultad del conflicto y sobre sus causas. Dado que se espera pronto una reorganización del servicio, se adopta una posición contemporalizadora, a la espera de las propuestas de remodelación que haga un cargo de confianza del equipo de gobierno. Sin embargo, el superior ya ha aplicado una decisión, que consiste en trasladar el lugar de trabajo de la persona que ha protagonizado el conflicto más grave. Esta solución, el traslado, es la más habitual.

Preguntas, algunas respuestas y muchas reflexiones

¿Por qué no se acude a una solución “técnica” (por ejemplo, la oficina de salud laboral), si existe? La universidad rechaza el acoso psicológico, por lo menos formalmente, pues así figura en sus estatutos (hay un artículo explícito); pero

³ Es demasiado comprometedor dar más detalles.

no hay una política efectiva en este sentido. ¿Debe la universidad comprometerse en solucionar este problema con una declaración y ciertas acciones concretas? Creo que sí; pero para la universidad existen otras prioridades...

La junta de personal y el comité también reciben la visita de X. Estos órganos sindicales, en general, se quejan de no ser escuchados.

Mayoritariamente, los entrevistados se medican. Están en tratamiento psicológico. En algunos casos, ya han estado de baja laboral más de una vez. Sin embargo, al regresar al trabajo se produjo una recaída por lo menos. Los únicos casos que conozco que hayan sido solucionados ha sido mediante traslado.

¿La maniobra denunciada es claramente un caso de acoso laboral? A menudo no se trata claramente de una crítica desconsiderada al trabajo de X. se aducen razones organizativas o de cambio de política en el gobierno de la universidad. No se le encargan labores evidentemente por debajo de sus responsabilidades ni se les aísla o impide trabajar. Por otra parte, las funciones de los puestos de trabajo en general están definidas; aunque haya ambigüedades, no parecen casos escandalosos de desprecio laboral.

¿Cómo distinguir la realidad del mal de una fantasía? ¿Importa “la verdad”? ¿Hay otros aspectos tras el conflicto: cuestiones personales? Aunque así fuera, no es éste el problema que hay que solucionar en el mundo laboral. El defensor, pero, no puede obviarlos. A veces, el defensor se acaba enterando de la existencia de un aspecto personal del problema (tanto puede tratarse de simpatías anteriores como de antipatías viscerales por una persona) que le confiere un carácter especial; incluso es posible que se lo confiese alguno de los protagonistas. Por ello, el defensor sospecha que su intervención puede contribuir a crispar el problema.

El responsable de las quejas de X argumenta que cumple con su deber presionando a sus trabajadores para mejorar el rendimiento del servicio.

¿Quién tiene perfil de manipulador? El manipulador, de acuerdo con la descripción “clásica”, crea una imagen de sí mismo en el mundo laboral tramando relaciones en la escala superior y fomentando una actitud de fidelidad para con él en la inferior o entre sus seguidores. Le gusta mandar o influir con el fin de conseguir que los que mandan hagan lo que el quiere, utilizando la tergiversación, incluso la calumnia, si lo cree necesario. Este personaje fomenta la división. Aunque tenga detractores, el clima de competitividad le favorece. Puede tener el comportamiento de un psicópata y buscar, cuando ya ha terminado con una, víctimas sucesivas.

El defensor sospecha: ¿No será X el manipulador? Cierta intuición le dice en algunos casos que sí.

Tanto X como Y tienen carácter y pueden resultar encantadores, si se lo proponen.

El grupo

La situación revela que en este caso se han formado ciertas agrupaciones entre los miembros del servicio. Lo más habitual es que la persona que dice ser víctima de acoso psicológico esté aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal – un superior en la escala jerárquica –, constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que desearía, o se han aliado con quien le acosa. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante en el lugar de trabajo. El defensor también ha encontrado este tipo de situación. Quizá la presión no es sistemática; pero por lo menos parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

El defensor conoce situaciones en las que el grupo ha mostrado un rechazo suave sobre una persona. En estos casos, X suele ser una persona que presenta un grado bajo de implicación con el grupo, como un profesor que elude las obligaciones más “rutinarias” de la docencia (corrección de exámenes o de trabajos, presentaciones de trabajos académicos, supervisión de prácticas...) o que se considera merecedor de un trato especial, de una persona que está atenta a todas las ventajas del puesto que ocupa sin apartarse de la legalidad, recurriendo a sus derechos laborales, que, por ser de introducción reciente, a veces causan “sorpresas”⁴.

Naturalmente, también se da el caso normal y puede darse con personas consideradas “conflictivas” por algún sector (un líder sindical...) o personas que pretenden pasar desapercibidas. Sin embargo, los casos más frecuentes⁵ afectan a personas que parecen bastante aisladas (por una u otra razón, incluso jefes de unidad o de servicio) dentro de su ambiente laboral. Cuando aparece el conflicto, que en principio parece algo carente de importancia, incluso puede que la víctima no tenga conciencia del motivo de su malestar.

La víctima es diferente de los demás componentes del grupo, sólo con su presencia cuestiona implícitamente los valores de homogeneidad del grupo. Provoca envidia, parece vulnerable o amenazador.

Por un lado, X sigue un tratamiento médico, necesita ayuda psicológica y sospecha, sin entusiasmo, que quizá deberá recorrer a los tribunales. Por eso puede ser que X recopile recetas, informes psiquiátricos, grabaciones, copias de mensajes electrónicos... de modo que puede parecer obsesivo.

(Continuará)

¿Se puede prevenir?

En general, ante el acoso psicológico laboral se puede pensar en un servicio que examine el caso y en un procedimiento para tratar el tema. Pero el que acude al

⁴ Por ejemplo, el único trabajador masculino de un grupo solicita reducción de jornada por paternidad.

⁵ Por lo menos me lo parece a mí.

defensor considera que ya ha agotado las posibilidades del procedimiento. Está en una situación límite.

El afectado por el acoso puede acudir a los delegados de prevención de la empresa. Si esto no funciona, se aconseja que acuda a la Inspección de trabajo, que puede enviar inspectores para examinar el caso.

Lo mejor sería evitar que el fenómeno aparezca.

Se recomienda una declaración institucional de compromiso para combatir el acoso laboral (crear un buen clima laboral). Puede incluirse la prevención en el Plan de salud laboral.

La empresa debe articular sistemas de presentación, acogida e integración de nuevos trabajadores, entrenar a los trabajadores en relaciones interpersonales y de solución de conflictos, establecer servicios internos de psicología...

Otras posibilidades son la organización de campañas de sensibilización, arbitrar mecanismos de detección e información, con objeto de detectar grupos de riesgo, crear un observatorio de factores generadores de acoso, disponer de un programa de acogida de nuevos trabajadores, disponer de un servicio de atención (psicológica, jurídica, administrativa y laboral) a las víctimas, en el marco de una política de buenas prácticas laborales. En la universidad, esto incluso podría hacerse en la doble faceta educativa y de investigación.

Típicamente, un protocolo de tratamiento de casos asegura la confidencialidad a quien presenta el conflicto. El conflicto debe estudiarse para determinar si realmente se trata de un caso de acoso laboral; puede hacerlo, por ejemplo, una comisión de resolución de conflictos. Es conveniente pedir informes externos y que un técnico se entreviste con la persona que ha presentado el conflicto. Si se realiza una investigación, en las entrevistas con los posibles implicados debe mantenerse el principio de confidencialidad. Finalmente, al terminar su análisis del caso, quienes estén tratando el conflicto deben emitir un informe y proponer una resolución (que puede desestimar o derivar el caso). Si tiene carácter personal:

¿Cómo debemos proceder los defensores?

La universidad debería hacer la declaración institucional explícita, más allá de lo que figure en sus estatutos, y tener aprobado un plan de salud laboral.

Debería disponer de un Servicio de prevención de riesgos laborales, una red de delegados de prevención laboral y contar con los servicios de algún técnico en riesgos psicosociales.

Debería redactar un protocolo de gestión de casos, en función de los servicios con los que cuente.

El defensor universitario podría intervenir, si tiene que hacerlo en el marco de este procedimiento, como mediador.

¿Podemos derivar el caso hacia el servicio de prevención, si el afectado todavía no ha recurrido a él? Parecería que lo esquivamos. También puede ocurrir que caigamos en una especie de cadena sin fin de acciones y reacciones. El afectado recurre al defensor para que "le defienda ante una

situación que les supera”, se presenta como víctima incomprendida, incluso por el servicio, o argumenta que los procedimientos normales no han podido solucionar su problema, que según él sólo tiene una solución, la que él piensa, y no se aviene a aceptar otra distinta.

De los casos tratados, los que se han solucionado ha sido porque la dirección del servicio ha aceptado buscar una solución, ha intervenido a tiempo cuando el defensor le ha advertido del peligro y el afectado estaba bien dispuesto⁶.

¿Puede mi ejemplo servir para plantear un protocolo nuestro en base a los pasos que se han seguido? Quizás... ¿Qué opináis?

Consultar: Riesgo psicosocial y gestión de conflictos (Protocolo de gestión de casos), Servicio de Prevención de riesgos laborales, Universitat Politècnica de Catalunya:

<http://www.upc.edu/web/prevencio/>

Universidad de Santiago:

<http://www.usc.es/gl/servizos/sprl/documentacion.jsp>

(Los adjunto)

Bibliografía

G. Poyatos, Mobbing: análisis multidisciplinar i estrategia legal.

M. Velázquez, Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales.

J. Paniagua, Las dos racionalidades. Estudio antropológico de una empresa textil

M. F. Hirigoyen, El acoso moral.

F. Martín, J. Pérez, J.A. López, El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, Ministerio de trabajo y asuntos sociales, NTP 476, (consulta 2002)

M. France Hirigoyen, El acoso moral, Paidós, Barcelona, 1999.

J.L. González de Rivera, El síndrome de acoso institucional, Diario Médico, 18 julio 2000.

Agencia europea de seguridad y salud en el trabajo: <http://agency.osha.eu.int>

Carta social europea 3 mayo 1966

Comisión de la Unión Europea, acta de la reunión de 3 marzo 2001 (doc. 0978/01)

Cortes generales 1999 (núm. 224.01); 2001 23 noviembre 2001. Núm. 175-1

Parlamento europeo resolución 2001/2339/(INI)

<http://www.successunlimited.co.uk> (Books to combat bullying by enriching interpersonal and behaviour skills)

<http://www.apa.org/> (american psychologice assotiation)

⁶ Incluso he presenciado reconciliaciones.

<http://www.mobbing.nu/>
<http://www.xarxabcn.net/clam/>
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm

El Mundo, Campus, 3 de mayo de 2006

Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS).
Ley de prevención de los riesgos laborales. Art. 14: señala la responsabilidad del gerente.

Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.

Código penal, art. 173, por trato degradante.

<http://www.usc.es/gl/servizos/spri/documentacion.jsp>
<http://www.usc.es/estaticos/servizos/spri/ppri06.pdf>
<http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/index.html>
http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/linies/gestio_casos/protocol_gestio_casos.pdf

Encuesta de la Universidad de Sevilla

<http://www.us.es/include/frameador2.php?url=/us/servicios/relacion.html>

(Consulta en Google: casi 8 millones de direcciones)

Acoso moral-Mobbing

Colección de artículos y enlaces sobre acoso psicológico en el trabajo.

www.mobbing.nu/ - 145k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

UGT: Mobbing

El **Mobbing** o acoso psicológico en el trabajo (Guía editada por UGT-País Valencià) ... Evitar el acoso moral (**mobbing**) en el trabajo también es cosa de ...

www.ugt.es/mobbing/mobbing.html

UGT: Mobbing

“**Mobbing**” es una situación en la que una persona o un grupo de personas ... En el caso del **mobbing** hay que destacar que el agresor se sitúa siempre por ...

www.ugt.es/mobbing/clmancha.html

Fases del Mobbing (acoso profesional)

La palabra **mobbing** deriva del verbo inglés “To mob” (atacar con violencia) prestado de ... La mayoría de expertos definen el **mobbing** a partir de esta fase. ...

www.unizar.es/gine/MB/fases.htm

[Monográfico sobre el mobbing](#)

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (**MOBBING**) ... Lo que no es **mobbing**. Estrés, burnout, acoso sexual. Actitudes y comportamientos. **mobbing** 1 ...

www.usmr.ccoo.es/Portada/Mobbing/indice.htm

[Esquizofrenia y salud mental - mobbing](#)

mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo Todos los signos que deben poner sobre aviso El vil y ruin método del acoso psicológico en el trabajo existe, ...

www.esquizo.com/v4/content/blogcategory/0/166/

[Dossier documental: Mobbing](#)

MOBBING Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Es en dicho ámbito en el que el concepto de “**mobbing**”, “bullying” o acoso moral ha sido desarrollado ...

www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp

[LexJuridica.com - La Espiral JURIDICA del Mobbing.](#)

LexJuridica pone a su disposición nuestra boletín gratuito con las noticias, novedades y artículos más interesantes de ámbito jurídico.

www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0035.htm

[Mobbing Opinión](#)

Revista con artículos y noticias sobre acoso psicológico en el trabajo actualizados periódicamente.

mobbing-opinion.com/artman/publish/

[NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing](#)

La literatura internacional se refiere con el término de **mobbing** a ciertas ... El **mobbing** podría considerarse como una forma característica de estrés ...

www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm

Jornada sobre mobbing

Jornada sobre "**Mobbing**: violencia psicológica en el trabajo" ... Hablamos de **mobbing** cuando dos o más personas ejercen violencia psicológica extrema, ...

www.prevencionintegral.com/Novedades/mobbing/conclusiones.htm

[\[PDF\] Untitled](#)

Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Versión en HTML](#)

mas de “**mobbing**” o “acoso psicológico en el trabajo” (13 millones de personas). ... cológico en el trabajo o **mobbing** y en algunos países, como

Suecia o ...

www.cfnavarra.es/insl/doc/AcosoPsicologico.pdf

[CONSUMER.es EROSKI ::: **Mobbing** o acoso psicológico \[Pag. 1 de 4\]](#)

El “**mobbing**” o acoso psicológico en el trabajo es un problema latente en nuestra ... Si no están formados en el tratamiento de **mobbing**, la situación del ...

www.consumer.es/web/es/especiales/2004/04/21/98923.php

[Mobbing](#)

Aborda el acoso moral en el trabajo desde una óptica social y su repercusión sobre la salud del trabajador. Contiene libro de visitas, artículos y foro.

www.acosomoral.org

[Acoso Moral - Principal](#)

Página que aborda el **mobbing** o acoso psicológico, el bullying (violencia en las aulas), malos tratos, violencia de género, **mobbing** inmobiliario.

www.el-refugioesjo.net

[Cómo salir ileso del 'mobbing' > elmundosalud - neuropsiquiatria](#)

Un libro sobre 'mobbing' compara a los acosadores con nazis ... Lorenzo Llaquet no piensa que haya cada vez más casos de 'mobbing'. ...

www.el-mundo.es/elmundosalud/

2004/10/22/neuropsiquiatria/1098445646.html - 2 May 2006

[¿Qué es el mobbing? · PSICOLOGIA · Canal MUJER · Terra](#)

Por supuesto, el **mobbing** es un fenómeno laboral que no acontece en todo tipo de ... Por lo tanto, el **mobbing** es un fenómeno que aparece en todos los niveles ...

mujer.terra.es/muj/articulo/html/mu28721.htm

[Test](#)

Conócete mejor y descubre nuevas facetas de tu vida profesional. ¿Sufres **mobbing**?, ¿eres emprendedor?...descúbrelo en comunae.com.

www.comunae.com/test_cuestionario/cuestionario_2.php?id_catgeneral=9

[RedIRIS - Estudio sobre Acoso psicológico en el trabajo ...](#)

Estudio sobre Acoso psicológico en el trabajo. Información sobre **MOBBING** ... Utilización de **MOBBING**. Darse de alta, baja, opciones etc. ...

www.rediris.es/list/info/mobbing.html

[Hostigamiento laboral - Wikipedia, la enciclopedia libre](#)

(Redirigido desde **Mobbing**). Saltar a navegación, búsqueda. Conocido como acoso moral, también con los términos ingleses **mobbing** o burn-out es tanto la ...

es.wikipedia.org/wiki/Mobbing

Cursos de mobbing

ALGUNAS ACTUACIONES PARA PREVENIR Y EVITAR EL **MOBBING**. -

Por parte. La Gestión de los Riesgos Psicosociales en la Empresa

(**Mobbing**) Cepade. ...

www.emagister.com/cursos-mobbing-pclave-mobbing.htm - 2 May 2006

[Acoso laboral y síndrome de estrés :::::](#)

El acoso laboral o **mobbing** es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar y pervierte las ventajas terapéuticas de la acción ...

www.psycoconsul.com/articulosPSI/acoso-laboral.htm

[Mobbing: Aspectos sociológicos y jurídicos del problema](#)

Resumiendo lo anterior, podemos definir el fenómeno del **mobbing** como una ... El objeto del **mobbing** es la adscripción de la conducta de la víctima a los ...

www.juridicas.com/areas_virtual/Articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html

[Mobbing](#)

¿qué es el **mobbing**? **Mobbing**, se define como el acoso moral en el trabajo. ... El **mobbing** se ha convertido en un fenómeno muy frecuente en nuestra sociedad ...

www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/mobbing.htm

[\[PDF\] ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: “MOBBING”](#)

Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Versión en HTML](#)

Con posterioridad, se aplicó el término **mobbing** a conductas similares ... El **mobbing** es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que, en muchas ...

www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE
25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006**

MESA de TRABAJO nº 2

Acoso psicológico

Coordinan:

Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

CONCLUSIONES

Introducción: acuñar un nombre nuevo para un fenómeno antiguo

El concepto de acoso psicológico es conocido bajo diferentes nombres (acoso laboral, *mobbing*, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, acoso moral, etc.) No obstante, el Diccionario de la Real Academia Española, en su Avance de la vigésima tercera edición, recoge ya las acepciones acoso psicológico - acoso moral, entendiéndose por tal la “práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente”. Por ello, y aunque el término *mobbing* se ha extendido profusamente en la literatura, preferimos utilizar el vocablo español acoso psicológico para referirnos a este fenómeno.

Cabrían múltiples definiciones, pero una generalmente aceptada es la propuesta por Heinz Leyman, entendiéndose por acoso psicológico una situación de violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz

humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral.

Formas en que se manifiesta

Se considera que existe acoso psicológico cuando se presenta una o más de las 45 formas o comportamientos hostiles descritos por Leyman en su *Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT), comportamientos que pueden incidir sobre distintos campos:

1. Impedir que la víctima se exprese o se comuniquen:

- El superior no permite que la víctima se exprese
- La víctima es interrumpida constantemente cuando habla
- Los compañeros no le dejan expresarse
- Sus compañeros le gritan, le recriminan
- Ataques verbales y críticas desmedidas contra su trabajo
- Críticas hacia su vida privada
- Aterrorizar a la víctima con llamadas telefónicas
- Amenazas verbales
- Amenazas por escrito
- Evitar todo contacto con la víctima (contacto visual, gestos, etc.)
- Ignorar su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros

2. Aislar a la víctima, impidiendo que mantenga contactos sociales:

- No hablarle
- No dejar que se dirija a nadie
- Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra
- Negar la presencia física de la víctima

3. Desacreditar la reputación personal o laboral de la víctima:

- Murmurar o calumniarla
- Lanzar rumores relativos a la víctima
- Ridiculizarla o reírse de ella
- Intentar que la víctima parezca una enferma mental
- Intentar forzarla para que se someta a un examen psiquiátrico
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías
- Imitar sus gestos, su postura y su voz para ridiculizarla
- Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas
- Burlarse de su vida privada
- Reírse de sus orígenes o de su nacionalidad
- Obligarle a realizar trabajos humillantes
- Monitorizar, anotar, registrar y consignar el trabajo de la víctima de manera no equitativa y malintencionada
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima
- Injuriarla con términos obscenos o degradantes
- Acosarla sexualmente (gestos o proposiciones)

4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:

- No confiarle ninguna tarea
- Privarla de toda ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí misma
- Asignarle o exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles
- Asignarle tareas muy inferiores a sus competencias profesionales
- Asignarle incesantemente tareas nuevas
- Obligarla a ejecutar trabajos humillantes
- Asignarle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia

5. Comprometer la salud de la víctima:

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud
- Amenazarla físicamente
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia
- Agredirla físicamente
- Ocasionarle voluntariamente gastos para perjudicarla
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo
- Agredirla sexualmente

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que están implicadas tanto la intencionalidad de quien acosa como la percepción que de la situación tiene la víctima.

Consecuencias del acoso psicológico

Las consecuencias atañen a diversos ámbitos –ya que se extienden más allá de las generadas a la víctima directa del mismo– y presentan distinta naturaleza y magnitud:

1) Para la víctima

- Desde el punto de vista físico

El ser objeto de acoso psicológico suele ocasionar distintos tipos de problemas y patologías físicos, tales como: síntomas psicosomáticos del estrés (dolores en el aparato digestivo, diarreas, vómitos, dolores en el pecho, cefaleas...), trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño interrumpido...), síntomas de desgaste físico (fibromialgias, dolores de espalda, fatiga crónica, desmayos...)

- Desde el punto de vista psicológico

La persona objeto de acoso psicológico presenta frecuentemente ansiedad, indefensión, impotencia, frustración, sentimientos de fracaso, pérdida

de autoestima. También puede manifestar errores cognitivos, creerse incapaz de cumplir con su trabajo o de enfrentarse a él e, incluso, autoatribución de la culpa. En ocasiones puede buscar escape en comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio o manifiestamente autodestructivos, como las adicciones. La situación puede llevar a un estado depresivo e, incluso, al suicidio.

- Desde el punto de vista social

Es frecuente padecer hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, evitación, aislamiento, susceptibilidad, desconfianza, irritabilidad, hostilidad, agresividad, rencor, ira, deseos de venganza, etc.

Tampoco son de desdeñar el impacto y las repercusiones sobre las relaciones con su núcleo familiar y social más cercano.

- Desde el punto de vista laboral

La situación siempre repercute negativamente en este aspecto, presentando la víctima insatisfacción laboral, falta de motivación, descenso de la productividad. Igualmente, también puede sufrir un incremento de la accidentabilidad laboral y reiterar faltas de asistencia a su trabajo...

2) Para la organización

- Relativas al rendimiento

De la situación se deriva una lógica disminución cuantitativa y cualitativa del desempeño y el rendimiento y, como ya se ha comentado, un incremento del absentismo laboral (justificado o no) que puede tener un importante alcance para la organización.

- Relativas al clima laboral

El clima laboral resulta deteriorado y se socavan las relaciones interpersonales, resultando una imposibilidad de trabajo en equipo, merma de la cohesión grupal, de la cooperación, del trabajo colaborativo, de la eficacia en los canales de información y comunicación...

- Relativas a la accidentabilidad

Ya se ha mencionado la repercusión del acoso psicológico en el incremento de los accidentes laborales (voluntarios o no), con las consiguientes pérdidas en la fuerza de trabajo de la empresa, que pueden llegar a ser definitivas.

3) Para la comunidad

Por último, tampoco ha de despreciarse el impacto que el acoso psicológico tiene en la propia comunidad, ya que las consecuencias económicas derivadas son elevadas.

Perfil de los implicados

No existe un perfil definido de la **víctima** y cualquiera puede verse afectado, independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización. Sin embargo, son más susceptibles de padecer acoso psicológico:

- Personas demasiado competentes o brillantes (percibidas como una amenaza)
- Personas jóvenes con elevada preparación de reciente incorporación
- Personas que presentan rasgos diferenciales respecto al resto del grupo –pertenecientes a minorías o a colectivos desprotegidos, etc.– de las que no se acepta o se rechaza su diferencia
- Personas sin una buena red de alianzas o de relaciones dentro de la organización

Por lo que se refiere al **acosador**, éste suele reunir una serie de características:

- Profesional mediocre y con complejos
- No experimenta sentimientos de culpa
- Narcisista
- Que percibe a otros trabajadores no compañeros sino como competidores y rivales

Por otra parte, el acoso psicológico puede darse en cualquier tipo de **organización**. No obstante, acostumbra a aparecer con mayor frecuencia en organizaciones:

- muy reglamentadas y homogéneas
- con poca tolerancia a la diversidad
- con fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros
- cerradas, que valoren el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad

Acoso psicológico en la Universidad

La Universidad no es, en principio, una organización cerrada, aunque existen en su seno grupos, de trabajo o de influencia, que reclaman a sus componentes una coherencia particular. Sin embargo, no siendo la Universidad una organización que parecería proclive al acoso psicológico –y que incluso puede ser formalmente rechazado en sus Estatutos y algunas de ellas cuentan

con Protocolos específicos de actuación— es un problema que no puede obviarse y las denuncias de casos de acoso van en aumento, llegando algunas de ellas a las Oficinas de los Defensores.

Típicamente, las denuncias que se presentan en la Universidad se refieren a un acoso ambiguo; no son ejemplos extremos, sino más bien sutiles.

Lo más habitual es que la persona que sufre acoso psicológico esté —y se sienta— aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal —por lo general un superior en la escala jerárquica (acoso psicológico descendente)— la víctima constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que ella desearía, y se decantan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad⁷ o, en otros casos, se han aliado de forma manifiesta con el acosador. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante. En otros casos la presión no es sistemática pero, por lo menos, parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

Ha de tenerse en cuenta que a la víctima de acoso psicológico denunciar formalmente la situación no le resulta, en absoluto, fácil. En general, presenta grandes dificultades para expresarse, verbalizar el problema y confiárselo a personas “extrañas”, y, junto a los sentimientos de vergüenza y culpabilidad, puede pensar que no va a tener credibilidad por la falta de pruebas que aportar o de testigos que avalen su testimonio. A esto hemos de añadir que, habitualmente, la víctima no se cree capaz de poder enfrentarse al procedimiento que desencadenaría la denuncia, unido esto al miedo a sufrir represalias y a que la situación empeore aún más. De esta manera, puede seguir aguantando el acoso, sin denunciarlo, mientras intenta pensar que, quizá, el tiempo lo paliará o que, a fin de cuentas, las cosas siempre podrían estar aún peor. Por lo que, involuntariamente, está contribuyendo a alimentar el problema.

Así, en muchos casos cuando, finalmente, la persona se decide a presentar denuncia del caso y acude al Defensor⁸ lo hace en una fase avanzada del proceso y está en una situación límite y desesperanzada. Considera que ya ha agotado las posibilidades que estaban en su mano e incluso presenta una falta absoluta de confianza en que el problema pueda

⁷ Este comportamiento de los “espectadores mudos” es también marcadamente perjudicial para la víctima ya que, objetivamente, su salud física y psicológica se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...)

⁸ Existen otros órganos o servicios, más técnicos o estrictamente laborales, a los que puede acudir el afectado, pero se ha advertido la preferencia por recurrir al Defensor debido a la confianza que le proporciona la figura.

llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación⁹.

Intervención

Cuando al Defensor se le plantea una denuncia de acoso psicológico, es consciente de que se encuentra ante una situación sumamente compleja –cuya solución favorable depende de un nutrido conjunto de factores– y que requiere extremar, si cabe, el necesario contexto de prudencia y confidencialidad que siempre ha de presidir sus actuaciones.

- Ha de **escuchar** a la persona y hablar largo y tendido con ella, con la calma, prudencia y sensibilidad que requiere un tema tan delicado.

- El acoso psicológico, además de constituir un problema difícil de detectar y objetivar, suele ser de dificultad probatoria manifiesta. Además, en muchos casos se trata de un acoso sutil y ambiguo en que la víctima puede incluso presentar pocas pruebas evidentes, lo que dificulta aún más la necesidad de ser en extremo objetivo. Por ello, ha de intentarse **objetivar** al máximo y registrar los hechos fehacientes.

- Intentar **discriminar** si realmente se trata de acoso psicológico o de **otras situaciones** de tensión originada en el ámbito laboral, como desencuentros o diferencias interpersonales, conflicto de intereses entre dos o más personas, deficiencias en los canales de información y comunicación, altas exigencias en el servicio, tensiones surgidas producto de la organización del trabajo, procedimientos de remodelación que conlleven cambios en las funciones, estrés laboral, síndrome de *burnout* (estar quemado), etc. En algunas de estas situaciones, que no constituyen en sí acoso psicológico, la persona puede percibir e interpretar erróneamente signos y/o consecuencias que le pueden llevar a creer, de forma equivocada, que está siendo objeto de acoso.

En estos otros casos, previo análisis, podrían caber diferentes caminos para encontrar la solución adecuada: hablar con el centro o servicio en el que se inserta la persona, abordar el verdadero problema, mediación, etc.

⁹ Ha de tenerse en cuenta que, normalmente, la víctima de acoso psicológico no sabe cómo afrontar el problema para modificar su entorno socio-laboral y poder conseguir un resultado efectivo. Progresivamente, tampoco va siendo capaz de controlar las reacciones emocionales que le provoca el proceso. La falta de autoeficacia percibida para lidiar con la situación y el fracaso en el afrontamiento del problema y en el control de la ansiedad hacen que entre en un círculo de indefensión y desesperanza y van desencadenando la patología anteriormente descrita, que se va agravando y cronificando gradualmente.

También puede darse la posibilidad de que se pretenda **instrumentalizar** la denuncia, persiguiendo el denunciante fines espurios. Si así lo intuimos, hemos de informarle sutilmente acerca de las consecuencias de levantar una falsa acusación.

- Si creemos que realmente puede tratarse de **acoso psicológico** no cabe la mediación puesto que el acoso es una actuación que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

- En el estudio del caso, y ante el impacto que puede producir lo desgarrador del testimonio de la persona, nunca puede perderse la imparcialidad y la obligada **presunción de inocencia**. De igual forma, y como en todas las actuaciones del Defensor, se ha de cuidar la garantía de **confidencialidad**, extremando las medidas (con lo difícil que ello puede llegar a ser en un caso de acoso psicológico)

- Podemos aconsejar a la víctima que acuda al **Servicio de prevención de riesgos psicosociales**, si lo hubiere –si no existe, indicar al Rector la conveniencia de establecerlo tan pronto como sea posible–.

Puede ser que la víctima no desee que el tema salga del ámbito del Defensor. Sin embargo, hemos de aconsejarle la conveniencia y, según el caso, necesidad de recibir ayuda especializada, ya que un especialista le brindará el asesoramiento, el apoyo y la ayuda profesional que serán claves para enfrentarse activamente a la situación y recobrar su salud mental y/o física. Sin embargo, siempre han de respetarse los deseos de la persona acosada y no actuar al margen de los mismos.

- En general, ante el acoso psicológico sería conveniente que un servicio especializado examinara el caso y poder recurrir a un cierto procedimiento preestablecido para tratar el problema. Así, es útil establecer un **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** con medidas preventivas y paliativas para canalizar las denuncias y propiciar su solución¹⁰.

Prevención

Es evidente que lo idóneo es evitar la aparición de cualquier forma de acoso y este aspecto no puede ser obviado. Así, desde el punto de vista preventivo podría aconsejarse la conveniencia de implementar –en caso de no existan aún– una serie de medidas globales institucionales que incidieran específicamente sobre dicha cuestión, (algunas de las cuales podrían quedar incluidas en el Plan de Salud Laboral de la Universidad):

¹⁰ Aunque algunas Universidades cuentan ya con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, la mayor parte de ellas aún no han abordado tal cuestión.

- Conveniencia de la existencia en cada Universidad del antedicho **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.

- Organizar **campañas de sensibilización** contra el acoso psicológico, al igual que se realizan en otras materias de salud y seguridad en el trabajo.

- Crear y mantener fuentes de información detalladas en relación con la prevención en materia de acoso y establecer **acciones formativas e informativas** que contribuyan a prevenirlo.

- Arbitrar **mecanismos de detección e información** (detección de grupos de riesgo, observatorios de factores propiciadores de acoso, etc.)

- Articular **sistemas de presentación y acogida** de los nuevos trabajadores que faciliten su integración en la Universidad.

- Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de **formación y entrenamiento** en relaciones interpersonales eficaces, técnicas de resolución de conflictos, técnicas de asertividad, etc. (servicios internos de psicología)

- También es aconsejable solicitar que se realice un **estudio global del clima laboral**. Esto también puede servir para analizar o estudiar una posible denuncia de acoso.

- Realizar una **declaración institucional de compromiso para prevenir y combatir el acoso psicológico** que contribuya a generar una conciencia colectiva contra el acoso y que recuerde que la colaboración y el apoyo de toda la Comunidad Universitaria son necesarios y que es una **responsabilidad de todos** velar contra este tipo de conductas indeseables.

MESA DE TRABAJO Nº 3

Responsabilidad social de las Universidades y el papel del Defensor Universitario

Coordinadores:

D. Carlos M^a Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos
D. Juan Manuel López Alcalá. Defensor de la Universidad de Cádiz

Participantes

D. Juan Antonio Sánchez G^a Saúco.
D^a. M^a Jesús Lago Ávila.
D^a Mercedes Vallejo Rodríguez.
D. Enrique Gómez Royo.
D. Daniel Tejera Suárez.
D. Manuel López Pellicer
D^a M^a Luisa Cuerda Arnau.
D. Rafael López Garzón.
D. Agustín Miñana Aznar.
D^a. Mercedes Alegre Elvira.
D. Ricardo Veroz Herradón.
D. Enrique Beltrán Ballester.

La responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios

DOCUMENTO DE TRABAJO REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

"La vida universitaria no sólo debería ser liberadora para todos sus participantes sino que también debería tener un impacto en la sociedad en general. En un sentido profundo, el papel social e intelectual de la universidad debería ser subversivo -liberador- en una sociedad sana".

Noam Chomsky

En los últimos años ha cobrado un gran protagonismo el concepto de *responsabilidad social* para referirse, en términos generales, a la capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman las diferentes personas y organizaciones como parte del logro de sus propios objetivos y metas.

Aplicado a las instituciones, organizaciones y empresas se refiere a la capacidad de sus dirigentes o responsables para valorar el impacto y las consecuencias que su propio funcionamiento tiene sobre todos aquellos agentes implicados en su actividad y sobre el medio ambiente local y global a los que puede causar algún tipo de efectos.

Es necesario considerar que la *responsabilidad social* cuenta con una faceta *interna* y otra *externa*. La primera alude a las consecuencias que las políticas y prácticas de las organizaciones pueden tener sobre los miembros que trabajan o forman parte de ellas, mientras que la segunda se amplía a todos aquellos agentes sociales e individuos posiblemente afectados por sus actividades, directa o indirectamente, así como al medio ambiente y al entorno inmediato en el que se encuentran ubicadas.

Básicamente, el modelo de *responsabilidad social* que más importancia ha adquirido es el denominado *triple bottom line*, con el que se alude a los tres pilares fundamentales de la *responsabilidad social de las organizaciones*: el económico, el social y el ambiental. Es decir, la esfera relacionada con los modos en que se gestiona la actividad económica, la vinculada a los efectos sobre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto de sus políticas y prácticas, tanto internas como externas, y la implicada en los impactos y las consecuencias sobre el medio ambiente, tanto próximo como global, de sus actividades.

Los programas de responsabilidad social persiguen la integración de diferentes sistemas y el logro de diversos objetivos dirigidos hacia:

- La mejora de las condiciones de trabajo de sus miembros en todos sus ámbitos.
- El incremento de la eficiencia de sus actividades y de la eficacia y el provecho social, económico y político de sus resultados.
- El cuidado y la mejora del medio ambiente.
- El aumento de la calidad, la excelencia y la competitividad.

Obviamente, la responsabilidad social supone asumir y compartir una serie de *valores* orientados hacia una visión *ética* de la dirección, la gestión y el funcionamiento de las organizaciones, que se plasme en una *cultura* en la que se manifiestan dichos valores y que permita a sus miembros asumir un conjunto de actitudes y comportamientos coherentes con ellos.

El diseño de programas de *responsabilidad social de las universidades* constituye, pues, un posible reto dirigido hacia una mejora y un eventual cambio cultural en lo que se refiere a su sensibilidad y su capacidad de auto-reflexión para valorar las consecuencias que tienen sus actividades, tanto *hacia dentro* (sus miembros: estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador) como *hacia fuera* (comunidad, sociedad, agentes sociales, etc., teniendo en cuenta, por ejemplo, consecuencias del tipo y la calidad de la formación sobre la actividad profesional y el mercado laboral, el efecto real de su actividad investigadora, o acerca de con quién y acerca de qué se pueden suscribir convenios y contratos de investigación y desarrollo).

¿Cuál podía ser el papel desempeñado por la figura del Defensor Universitario en estos procesos? Dado que una de las facetas que le reconoce explícitamente la LOU es la de la *mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos*, podemos estar ante la posibilidad de sensibilizar a la comunidad universitaria y promover que las instancias que gobiernan las universidades desarrollen estos programas de *responsabilidad social*. La información proporcionada por las Oficinas del Defensor Universitario, sus sugerencias y recomendaciones pueden servir de referencia para el desarrollo y la mejora de aquellos aspectos disfuncionales de su actividad, así como, en general, el Defensor puede ser un motor para iniciar y profundizar en los procesos de auto-reflexión y auto-crítica de las universidades, tanto a nivel individual como colectivo. Puede ser incluso que en el desarrollo de las futuras normativas sobre la acreditación de la calidad de las titulaciones y las universidades pudiera utilizarse como criterio de valoración el hecho de contar con programas de *responsabilidad social*.

Los programas y las iniciativas sobre *responsabilidad social de las universidades* se encuentran ya bastante avanzados en universidades de algunos países de América del Sur y Central, especialmente en Chile, y han comenzado también a plantearse en algunas universidades españolas.

Esta Mesa de Trabajo propone a los participantes la reflexión y la identificación de los posibles ejes que articularían los mencionados programas de *responsabilidad social de las universidades*, así como el papel que pueden desempeñar los Defensores Universitarios en su diseño y en su mejora gracias a su conocimiento del funcionamiento de las instituciones universitarias.

Se sugieren los siguientes ámbitos de reflexión para orientar el trabajo de los participantes en este Mesa, con el objetivo de lograr como conclusiones la identificación de posibles *indicadores de responsabilidad social de las universidades*:

1. *Ámbito organizacional (interno):*

a. Humano

- I. Políticas y prácticas de gestión de personal basadas en la igualdad, la equidad y la justicia organizacional.
- II. Programas de ayudas sociales (cuidado y educación de descendientes, discapacidades, salud, etc.).
- III. Salud laboral en sus tres vertientes: física, mental y psicosocial (relacional).
- IV. Programas e iniciativas de formación continua y cualificación profesional de los miembros que la constituyen, lo que repercute tanto en su desarrollo personal y profesional como en la formación y la atención prestadas a los ciudadanos.

b. Ambiental

- I. Eliminación y reciclaje de residuos.
- II. Programas de ahorro energético.
- III. Construcción de entornos ecológicamente sostenibles.
- IV. Programas de potenciación de transporte público y privado compartido.

c. Económico

- I. Gestión financiera responsable y transparente.
- II. Sistemas de auditoría externa.
- III. Política responsable de selección de proveedores y servicios contratados externamente.

2. *Ámbito educativo-formativo:*

- a. Conciencia y reflexión acerca de la transmisión de contenidos y de valores.
- b. Potenciación de enfoques inter- y trans-disciplinares que permitan una mejor comprensión de la complejidad de la realidad, en lugar de compartimentar los saberes en disciplinas aisladas y unidimensionales.
- c. Reducción de las asimetrías profesorado-alumnado, fomentando y recompensando la participación, la decisión y la implicación de los estudiantes en su aprendizaje.
- d. Enfocar la formación de futuros profesionales de manera que orienten sus actividades en una dirección que permita crear las oportunidades humanas para que la responsabilidad y las capacidades de los demás se desarrollen al máximo.
- e. Incremento de los contenidos y la reflexión relacionados con la deontología o la ética profesional y el rol social a desempeñar, equilibrando el dominio actual de la orientación instrumental y de estatus económico.
- f. Potenciación de la formación de *ciudadanos* libres, autónomos, críticos y responsables, y no de meros técnicos o expertos adaptados a la lógica dominante.
- g. Fomento de la formación, el aprendizaje y la práctica de la responsabilidad social de los estudiantes universitarios (futuros líderes y elites de la sociedad), cualquiera que sea su titulación, con objeto de favorecer el ejercicio de la responsabilidad social en su práctica profesional.

3. *Ámbito científico, epistemológico y de investigación:*

- a. Reflexión sobre las implicaciones de la producción del saber y sus definiciones de *verdad, racionalidad, objetividad, legitimidad, utilidad*, etc.
- b. Debate y reflexión sobre el nivel de autonomía de las universidades para definir las agendas de investigación.
- c. Clarificación de los tipos de financiación (pública y privada) según los ámbitos de investigación y de sus resultados o consecuencias, así como de la propiedad y el uso del conocimiento generado.
- d. Delimitación entre la actividad científica y la investigación y los trabajos demandados externamente, coyunturales y específicos realizados por entidades o empresas privadas o públicas.
- e. Debate y reflexión sobre los tipos y los límites de la investigación realizada en las universidades, así como de sus *clientes* (p. ej., investigación con fines militares y

armamentísticos, con impactos medioambientales, con efectos sobre seres humanos, etc.).

- f. Búsqueda de la relevancia social, de la mejora de la calidad de vida de la humanidad y del desarrollo sostenible del planeta de la investigación, así como del control social democrático de la ciencia y sus aplicaciones.

4. *Ámbito social:*

- a. Evaluación del impacto de las actividades de las universidades sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político.
- b. Disminución de los efectos de segmentación y de desigualdad social generados por un mercado de trabajo que fomenta la segregación profesional y social.
- c. Equilibrar la educación y las actividades formativas científico-técnicas con acciones de proyección social: voluntariado, cooperación al desarrollo, apoyo social, acciones solidarias, etc.
- d. Establecimiento de vínculos estables con el entorno comunitario y local para la transferencia y la participación de las universidades y sus miembros en la resolución de los problemas sociales específicos del medio y con los colectivos implicados, ampliables a los entornos regionales, estatales e internacionales que puedan beneficiarse de tales acciones.
- e. Programas y acciones dirigidas al incremento del *capital social* de las universidades y de los entornos donde se encuentran ubicadas.

Ya en el año 1969, Noam Chomsky afirmaba: *“la principal aportación que puede hacer la universidad a una sociedad libre consiste en preservar su independencia en tanto institución comprometida con el libre intercambio de ideas, con el análisis crítico, con la experimentación, con la exploración de un amplio espectro de ideas y valores, con el estudio de las consecuencias de la acción social o del progreso científico, y la evaluación de dichas consecuencias en términos de valores que se hallen en sí mismos sujetos a un atento escrutinio”*.

Este *Documento de trabajo* no posee en absoluto un carácter cerrado. Los ámbitos o ejes y las parcelas identificadas en cada uno de ellos no constituyen un listado exhaustivo, ni tampoco se consideran como definitivos. Simplemente se trata de una propuesta para orientar la reflexión y el trabajo de los participantes en esta Mesa de Trabajo. Las conclusiones que se alcancen como resultado del debate en el IX Encuentro constituirán una primera aproximación a una definición operativa del papel que la figura del Defensor Universitario puede desempeñar en el ejercicio de la *responsabilidad social de las universidades*, un compromiso con políticas y prácticas que las

universidades están adoptando de manera creciente en los últimos años y que, muy previsiblemente, se incrementarán de manera significativa en el futuro próximo.

5 de septiembre de 2006.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE**

25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006

MESA de TRABAJO nº 3

**La responsabilidad social de la Universidad
y el papel de los Defensores Universitarios**

Coordinan:

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

Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)

CONCLUSIONES

1. Qué entendemos por *Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)*.

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

2. Por qué es importante la *RSU*.

Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

3. Ámbitos de la *RSU*.

- a) *Ámbito organizacional (interno):*
 - Humano.
 - Ambiental.
 - Económico.
- b) *Ámbito educativo-formativo.*
- c) *Ámbito científico, epistemológico y de investigación.*
- d) *Ámbito social.*

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la *RSU* como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios *económicos* y *sociales* en los procesos de toma de decisiones.

4. El papel del Defensor Universitario en la *RSU*.

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la *RSU*.
- Recomendar a los Órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la *RSU*.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la *RSU*.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la *RSU*.
- Comprometerse en el ejercicio de la *RSU* en su propia actividad como Defensor.

Alicante- Elche, 28 de octubre de 2006.

MESA DE TRABAJO Nº 4

Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior

Coordinadores:

D^a. Pilar Abad García. Defensora de la Universidad de Valladolid

D^a M^a Teresa González Aguado. Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid

D. Luis Espada Recarey. Presidente del Tribunal de Garantías de Vigo

Participantes

D^a. Marta Arroyo González.

D^a. Helena Malonda Júdez.

D. Ricardo Sánchez Tamés.

D^a. Alicia Llarena González.

D^a. M^a Dolores González Ayala.

D. José Antonio González Angulo.

D. Luis Muñiz Hernández.

D. Ramón Izquierdo Perrin.

D^a. Cándida Gutiérrez García.

D^a. Rosa María Galán Sánchez.

D. David López Fernández.

D. Francisco Sanjuán.

D. Diego Ortega.

La Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)¹¹

DOCUMENTO de TRABAJO (Nº 1) REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Coordinan: Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)
M^a Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

INTRODUCCION

Como las Universidades de otros países europeos, la Universidad española se halla actualmente inmersa en el desafío que supone un relevante proceso de renovación académica convergente en el llamado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que deberá concluir en 2010 cuando queden definitivamente implantados los nuevos programas o Planes de Estudio universitarios¹¹.

Desde el punto de vista *técnico*, dicho proceso está basado en un factor crucial: el *sistema de "transferencia de créditos"* (European Credit Transfer System, ECTS) que convierte los planes o programas de estudio en fácilmente "comparables" desde una perspectiva trans-nacional europea que favorece la "movilidad" estudiantil y el "reconocimiento académico" (Diploma Supplement), permite a las Universidades revisar y actualizar su oferta de titulaciones así como el reconocimiento de estudios y títulos, y fomenta la formación intelectual de los ciudadanos "a lo largo de la vida" en el sentido de la alta accesibilidad y transparencia permanente de su expediente académico individual.

Dentro de este proceso, podemos decir, de entrada, que la cuestión *asistencia* a clase merece, digamos, una atención abiertamente *relativa* en los programas europeos basados en la "transferencia de créditos" (ECTS). Por otro lado, la actual convención académica española de: 1 crédito = 10 horas "lectivas", resulta insostenible dentro del nuevo marco del EEES como veremos¹²

El sistema de créditos ECTS que rige los nuevos programas europeos ha dado lugar a un *nuevo enfoque metodológico-didáctico* que prioriza el "aprendizaje" (protagonismo del alumno) sobre la "enseñanza" (protagonismo del profesor) y dentro del cual el tema de la *asistencia* a clase resulta

¹¹ Legislación actual para la Convergencia Europea: R.D. 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el Suplemento Europeo al Título (Diploma Supplement); R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el Sistema Europeo de Créditos (ECTS); R.D. 55/2005, de 21 de enero, por el que se establecen y regulan los Estudios Universitarios Oficiales de GRADO; R.D. 56/2005, de 21 de enero, que regula los Estudios Universitarios Oficiales de POST-GRADO.

¹² (En España) "... existe un sistema de créditos nacional basado en las **horas de contacto**. Muchas universidades utilizan el sistema ECTS en los intercambios **Necesidad de una revisión para converger con el crédito europeo.**" (Doc. CRUE 2006, p. 5) (El énfasis es nuestro)

“conveniente” y “aconsejable” antes que “necesario” u “obligatorio” como veremos.

1. LA “*asistencia a clase*” EN RELACIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EUROPEO (ECTS)¹³

Técnicamente hablando, el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) es un código práctico centrado fundamentalmente en la *carga de trabajo*¹⁴ que el estudiante debe asumir con vistas a la consecución de los objetivos de aprendizaje y competencia que configuran el programa de estudios de una titulación.

Dicha carga suele ser equivalente a 36/40 semanas de trabajo por año, medido mediante la convención de que 60 créditos corresponden a un curso académico y *1 crédito ECTS supone un volumen de 25 a 30 horas de trabajo*.

En este contexto, la *asistencia a clases* constituye solo “parte” de la carga de trabajo, junto a otras actividades de “aprendizaje” cómo: horas de estudio independiente personal, seminarios, preparación y realización de trabajos, tutorías, horas de laboratorio, trabajo de campo, preparación y realización de exámenes u otros métodos posibles de evaluación, etc. Según la fuente citada: “...*las clases son un elemento importante pero su volumen debe verse en relación con otras actividades educativas...*” del estudiante, “... *en términos generales... en España tiende a haber muchas más horas lectivas que en la mayoría de los países de la UE....*” (ANECA p. 11)

En consecuencia, el nuevo sistema de créditos trae consigo un nuevo concepto del papel del profesor, quien deberá administrar adecuadamente el *capital de tiempo* del estudiante, incluida la determinación del *número de clases* exigibles en función de los objetivos de aprendizaje, así como el diseño de las demás actividades educativas necesarias con el mismo fin. Es decir, el papel del profesor *cambia*, y no se reduce a la impartición de un número determinado de clases, sino que adquiere “... *una visión más global...*” reflejada en tutorías, seguimiento y planificación de la actividad del estudiante: “... *no son, naturalmente, sólo las horas de clase las que deben contarse como dedicación sino el conjunto de las tareas... su planificación detallada, el seguimiento de las ... experiencias educativas y su evaluación*”. (doc.ANECA p.15); “... *Así pues, el ECTS se basa en el volumen total de trabajo del estudiante y no se limita exclusivamente a las horas de asistencia...*” (CRUE 2006, pp. 3, 7)

Por su parte, el documento CRUE 2006 involucra también a los Centros en el proceso de determinación o establecimiento del número de clases presenciales, en ejemplos que contemplan un total de 24 horas de “lecciones magistrales” por curso (p. 7), y distingue entre horas de dedicación a lecciones magistrales y horas de trabajos de laboratorio o de investigación a la hora de la asignación de créditos a las mismas, a favor de las primeras: ... *el valor en*

¹³ Fuentes: Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA): “Programa de Convergencia Europea: el Crédito Europeo” (2003); CRUE (Documento: “Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus directrices” (2006)

¹⁴ Tiempo teórico en que se puede esperar que un estudiante medio obtenga los resultados de “aprendizaje” requeridos.

créditos ECTS de una hora de trabajo en laboratorio equivaldrá, en función de los Centros, a entre un cuarto y la mitad del número de créditos asignados a una hora de curso magistral.” (p. 7)

El documento ANECA culmina con un catálogo de consecución de la *mención ECTS* para los programas o planes de estudio conducentes a los títulos de primero y segundo ciclos, entre cuyos criterios NO aparece explícito el concepto “asistencia a clase”, aunque puede entenderse implícito en el epígrafe “Número de créditos asignados (basados en la carga de trabajo)” (pp. 17- 21)

2. LA “asistencia a clase” EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA Y EUROPEA

La implantación actual del Sistema ECTS resulta desigual en los distintos países europeos. En algunos no existe un sistema de créditos establecido (Francia y Grecia), en otros existe un sistema nacional (España) que deberá adaptarse, mientras los países anglosajones y escandinavos, además de otros como Holanda, Italia y la Bélgica flamenca están totalmente adaptados, y todavía algunos están caminando, en esta dirección (Austria, Alemania, Francia, Portugal, Bélgica francófona)¹⁵. En consecuencia, “... *la adaptación de todos los sistemas a 60 créditos/curso de transferencia y acumulación, basados en el trabajo del estudiante, es el punto de convergencia general en todos los estados de la UE.*” (CRUE 2006, p. 2)

En este escenario, el planteamiento de la cuestión que nos ocupa: la “asistencia a clase” y su tratamiento, afecta al conjunto de los países europeos entre ellos a España.

2.1. La adaptación de la Universidad española al crédito europeo¹⁶

La Ley Orgánica de Universidades (LOU) en su Título XIII (88/2001) destaca la importancia de integrar el sistema español en el EEES. De igual modo, el Informe Universidad 2000 revisa nuestro sistema actual de créditos y postula la necesidad de introducir el sistema ECTS. Asimismo existen Universidades con “programas piloto” establecidos ya adaptados al nuevo sistema europeo.

Por su parte, el Informe técnico CRUE 2000 que contempla la relación entre el crédito europeo y el sistema educativo español, define la diferencia entre los dos modelos de crédito: el actual (LRU) basado en la “enseñanza” y expreso en horas lectivas presenciales; el europeo (ECTS) basado en el “aprendizaje” y asociado a la carga de trabajo del estudiante.¹⁷

En este contexto: “...*la adopción del crédito europeo supone no solo un método de cuantificación, sino la elección de una filosofía de fondo basada en el trabajo del estudiante (workload) que implicará un nuevo enfoque sobre*

¹⁵ CRUE 2006, ANEXO I: “Sistema de Créditos: Panorama Europeo”

¹⁶ Fuente: Informe Técnico: CRUE 2002. “El crédito europeo y el sistema educativo español” (www.crue.org) (Espacio Europeo)

¹⁷ “..... Probablemente la mejor opción debe considerar ambos métodos llegando a un equilibrio que vendrá determinado por los contenidos de las áreas de estudios.”... (p.28)

métodos docentes...” (CRUE 2002, p. 28) métodos que necesariamente tendrán que contemplar aspectos relevantes como:

- la **Asignación de créditos**¹⁸: proceso asociado a distintos factores como: duración del curso académico; horas lectivas; horas de dedicación del estudiante; área de estudio de cada titulación; objetivos etc

- la **Relación créditos ECTS – carga de trabajo del estudiante**, que deberá considerar distintos factores:

1. Número de horas presenciales (teóricas y/o prácticas)
2. preparación de clases (horas de estudio previo y posterior)
3. duración de la asignatura (expresada en semanas)
4. volumen de trabajo independiente del estudiante: considerable variedad en función de la complejidad de cada asignatura (... selección y recogida de material de estudio; lectura y asimilación del mismo; preparación de exámenes; elaboración de trabajos; horas de laboratorio etc)

Todo ello sin olvidar que: “... *el cálculo numérico no basta, se necesita siempre la decisión del / los Profesor / es que deben evaluar la dificultad real de cada asignatura y también la opinión de los estudiantes.*” (CRUE 2002, p. 32)

Como vemos, en ambos casos se contempla la cuestión de las clases presenciales u horas lectivas, pero se obvia el importante detalle de la “*asistencia*” a las mismas, por lo que cabe deducir que este aspecto no diferirá mucho del existente en otros países europeos que se rigen (o ya adaptados) por el sistema ECTS.

2.2. Tratamiento de la cuestión “asistencia a clase” en algunas Universidades europeas

Aquí cabe diferenciar entre los países de antiguo regidos por el sistema de créditos, digamos, *inspirador* del nuevo sistema europeo, como es el caso de los países anglosajones (Reino Unido, Irlanda), y los países europeos ya adaptados o en vías de adaptación a dicho sistema (como p.e. Austria y Alemania). Obviamente la naturaleza y el estado de la adaptación difieren en las distintas Universidades incluso dentro del mismo país.

Veamos algunos ejemplos tomados de 5 Universidades que comparten en la actualidad un Convenio Sócrates con la U. de Valladolid.

En primer lugar, veremos que las Universidades anglosajonas, cuyo modelo crediticio, como hemos dicho, ha sido el escogido para llevar a cabo el

¹⁸ Existen *modelos* de asignación de créditos: LINE 3: “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits. En: J. GONZALEZ & R. WAGENAAR (eds.) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen (: 223-246).
NOTA.- Existe versión española: LINEA 3: “Nuevas perspectivas sobre el ECTS como Sistema de Transferencia y Acumulación de Créditos: Estructuras educativas, Resultados de aprendizaje, Trabajo del estudiante y Cálculo de los Créditos ECTS” (*Ibid.*: 235-269)

proceso de Convergencia Europea, presentan, en general, y en relación al tema que nos ocupa, las siguientes peculiaridades bastante próximas entre sí:

- **Universidad de Galway (NUI), Irlanda:**

Básicamente ofrece tres tipos de "clase":

1. *Lectures* : únicas de *obligada asistencia* y evaluadas mediante examen final, e impartidas en 4 módulos (de 11 semanas). Semejantes a nuestra "lección magistral";
2. *Enquiry Based Learning* (EBL): individuales y en grupo, calificadas mediante "evaluación continua". En ellas el énfasis se coloca en el factor "aprendizaje" y se valora tanto el trabajo independiente e individual del estudiante como el trabajo en grupos. Estas clases se hallan organizadas en 2 módulos (de 11 semanas)
3. *Tutorials* (Tutorías): en grupo (un día a la semana)

- **Universidad de Maynooth, Irlanda:**

Esta Universidad no pide expresamente la "asistencia" a clase, pero sí pone el acento en el procedimiento de "evaluación continua" (*continuous assessment*) que, de suyo, demanda del estudiante una estrecha proximidad al profesor responsable.

En síntesis, el cómputo queda establecido en:

- 20 horas de *lectures* (evaluadas mediante un examen trimestral con el 50% de la nota final)
- 60 horas repartidas entre estudio independiente, participación en tutorías y evaluación continua (dan lugar al otro 50% de la calificación final)

- **Metropolitan Manchester University (MMU), Reino Unido:**

Esta Universidad "recomienda" la *asistencia a clase* pero no obliga a ello, y resulta más explícita en cuanto a las actividades docentes las cuales se valoran en consecuencia:

- *Lectures*: ofrecidas ocasionalmente a un número elevado de estudiantes para quienes resulta importante "tomar apuntes" y pueden formular preguntas solo al final de la exposición. Se trata de sesiones más formales que nuestra "lección magistral";
- *Laboratory or Studio Sessions*: especie de clases prácticas evaluadas mediante presentación de trabajos;
- *Seminars*: clases organizadas en grupos de debate con un profesor-tutor sobre un tema previamente determinado;
- *Tutorials*: sesiones en grupos más pequeños o de tipo individual estudiante-tutor quien discute con el alumno en profundidad y le da la oportunidad de formular cualquier tipo de preguntas;
- *Private / Independent Study*: que conlleva la valoración de la "carga de trabajo" individual e independiente del estudiante;
- *Advice on Learning Skills*: especie de "unidades de apoyo" para aconsejar y orientar en el trabajo del estudiante;

- *Small Group Work*: sesiones de debate en pequeños grupos SIN la presencia del profesor-tutor con el fin de estimular la confianza del estudiante, y fomentar la capacidad de trabajar en equipo.

Es decir, esta Universidad presenta una amplia gama de, digamos, “unidades crediticias de evaluación”, la cual, manteniendo lo sustancial del sistema ECTS (asimismo presente en las otras dos Universidades mencionadas), excede con mucho nuestro actual sistema de créditos solo “lectivos”.

En cuanto a otras Universidades europeas, he escogido dos en la actualidad **ya adaptadas** al sistema europeo de créditos (ECTS):

- **Universidad de Osnabrück. Alemania:**

En esta Universidad no es obligatoria la *asistencia a clase*, ni siquiera a las “lectures” o clases magistrales, y su organización docente se halla articulada en:

- *Vorlesung* (lecture): en la cual el estudiante solo tiene que “escuchar” al profesor;
- *Übung*: clase práctica o de laboratorio basada en la anterior;
- *Proseminar*: o seminario de tipo introductorio para estudiantes principiantes;
- *Seminar*: seminario propiamente dicho, muy exigente en cuanto al volumen de trabajo del estudiante, e incluye exposiciones orales y trabajos escritos

- **Universidad de Graz, Austria:**

En ella tampoco es obligatoria la *asistencia* a las clases magistrales, pero sí es obligatoria la asistencia a determinadas clases específicas de cada titulación (KS: *course*). También se insiste mucho en la “participación en clase”, lo cual viene a ser una forma encubierta de encarecer la *asistencia*. Esta Universidad ofrece más detalladamente su actividad docente organizada en:

- *VO: lecture*: con una regularidad de 2 horas semanales, de asistencia no obligatoria pero “muy aconsejable” y evaluación mediante examen oral o escrito;
- *PS: proseminar*: donde se valora principalmente la “participación en clase” y el énfasis se sitúa en el “aprendizaje” de cuestiones de tipo práctico. La evaluación se realiza mediante examen o trabajo del estudiante;
- *SE: seminar*: dirigido fundamentalmente a estudiantes de cursos “avanzados” con una orientación hacia la *investigación*. Al estudiante se le exige la presentación de un trabajo y la “participación” en clase;
- *KO: Tutorial*: con una regularidad de 2 horas semanales, y relacionadas con determinadas “lectures”. Se valora la “participación” y el debate académico;

- *UE: übung*: adquisición de competencias prácticas, también se valora la “participación”;
- *KS: course*: única actividad reconocida como OBLIGATORIA tanto en cuanto a *asistencia* como a *participación*, y evaluada mediante exámenes parciales y finales.

De los ejemplos brevemente considerados podemos extraer la conclusión de que las Universidades europeas adaptadas al sistema ECTS, en principio NO postulan la “obligatoriedad” de *asistir* a clase, pero, de hecho, la *asistencia* suele resultar “muy conveniente” y “aconsejable” a la hora de la evaluación. Asimismo se fomentan y valoran actitudes de “*participación*” en clase así como procesos de “*evaluación continua*”, aspectos ambos esencialmente sustentados en cierto componente de presencialidad, no solo en la clase magistral sino en cualquier tipo de actividades docentes como las enumeradas.

Por último, de lo visto anteriormente podemos deducir con bastante aproximación lo que puede ocurrir en la Universidad española cuando ésta quede totalmente adaptada al Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) en relación a la cuestión que nos ocupa.

Técnicamente el “factor presencialidad” en el aula se verá *reducido* en relación a la situación actual diseñada fundamentalmente en torno a la clase magistral, pero ello no conllevará su desaparición sino que dicho factor deberá ser *redistribuido* entre varias actividades.

Moralmente, y en general, la Universidades europeas, con sus “recomendaciones”, apelan a la madurez y al sentido de la responsabilidad del estudiante, para que sea éste quien valore la necesidad y relevancia para sus estudios de su *asistencia* a las actividades programadas con el fin último de proporcionarle las máximas competencias tanto académicas como profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen*
- “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem*. 223-246)

(* Existe version española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

La Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

DOCUMENTO de TRABAJO (Nº 2) REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

“Valoración de la asistencia a clases lectivas”

Autor: Luis Espada Recarey (Presidente del Tribunal de Garantías de la U. de Vigo)

En opinión de los docentes, pertenecientes fundamentalmente a las Universidades públicas, el absentismo observado, que en muchos casos supera el 50% del alumnado matriculado, se relaciona con el excesivo número de asignaturas de que constan los planes de estudio, así como con una falta de equidad que parece existir entre los derechos y deberes del estudiante, con la escasa asistencia del alumnado repetidor y con la errónea elección de una carrera que muy a menudo repercute de forma negativa en el rendimiento académico. Estos son, entre otros, algunos de los aspectos indicativos de este fenómeno peculiar de las universidades españolas, el absentismo universitario que, indudablemente, también está en relación con el elevado fracaso académico constatado en la práctica totalidad de los informes de todas las universidades del estado.

Las universidades privadas optan en su totalidad por considerar la asistencia a clase obligatoria, bien de forma general o a través del control de los Departamentos, mientras que en las universidades públicas se abre un abanico de posibilidades más amplio, en el que cabe encontrar centros que ceden al alumnado la posibilidad de elegir si asistir o no.

La figura de los Departamentos cobra una especial importancia como reguladora de los contenidos, forma de docencia y criterios de evaluación dentro de las materias. Siguiendo pautas generales propias en algunos casos de la Universidad y en otras directamente de las titulaciones específicas, éstos conservan todavía una libertad considerable para imponer sus propios parámetros docentes.

Es llamativa la falta de legislación específica sobre la asistencia a las clases y los órganos encargados de fijar los mínimos exigidos tanto en los créditos teóricos como prácticos. En algunos casos se refleja una diferenciación apreciada en otros apartados entre la teoría y la práctica, lo cual puede dejar de nuevo en manos de los Departamentos la decisión final sobre la obligatoriedad, pero hay otros centros en los que no hay indicaciones al respecto. Esto puede deberse a una información incompleta o a la falta de concreción de los estatutos respectivos. En todo caso, y a falta de conocer detalles más concretos sobre las legislaciones de cada universidad, debe entenderse la asistencia a clase como un acto voluntario.

Aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender

directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia.

Las objeciones a las normas generales provienen casi siempre de la existencia de créditos teóricos y prácticos, puesto que, si bien en los primeros la flexibilidad es mayor, en el caso de las horas de práctica (laboratorios, talleres o seminarios), el control se hace más exhaustivo y la presencia del alumno se requiere casi en la totalidad de las horas programadas.

En este sentido, una parte de las universidades citan de forma textual la obligatoriedad de asistencia a las prácticas, independientemente de que la norma general sea ésta o la de asistencia voluntaria.

Sin adentrarnos en los respectivos programas de la docencia de cada titulación o asignatura, se puede constatar que las universidades españolas no optan en ningún caso por un método de valoración de la asistencia que podamos considerar objetivo, salvo para establecer un corte eliminatorio para las pruebas finales. Con esta perspectiva, y entendiendo que toda la potestad para calificar recae sobre los Departamentos o sobre el profesorado a través de la libertad de cátedra, conviene plantearse el tema de la asistencia a las clases y su calificación nuevamente desde un punto de vista más alejado, más global, recogiendo para este debate preguntas encontradas en las consultas a los diferentes centros objeto de estudio:

¿Debe obligarse al alumnado a asistir a clases que no despiertan su interés y en las que quizá no aprendan más de lo que dicen los libros de texto (en el caso de algunas teóricas)?

¿Debe premiarse al asistente o castigar al ausente?

¿Debe limitarse la obligatoriedad de la asistencia a los créditos prácticos?

¿Qué métodos alternativos deben disponerse para que la falta de asistencia pueda ser compensada en la formación?

Hace ya más de 70 años Ortega decía que: "Hay, pues, que sacudir bien la ciencia del árbol de las profesiones, a fin de que quede de ella lo estrictamente necesario y pueda atenderse a las profesiones mismas, cuya enseñanza se halla hoy completamente silvestre. En este punto está todo por iniciar. Una ingeniosa racionalización pedagógica de nuestra universidad permitirá enseñar mucho más eficaz y redondeadamente las profesiones, en menos tiempo y con menos esfuerzo" ¿Hemos avanzado algo desde entonces?

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¿Hacia dónde va la Universidad?

L.Espada Recarey. Ed. Universidade de Vigo (2000)

-La Universidad Española hoy. Propuesta para una política universitaria.
F. Michavila y B. Calvo. Ed. Síntesis (1998)

-Desenvolvemento do sistema universitario de Galicia.
Ed. Xunta de Galicia (2001)

-La Universidad de Vigo. Antecedentes y etapa constituyente.
L. Espada Recarey. Ed. Fundación Provigo (2005)

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE
25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006**

MESA de TRABAJO nº 4

**La asistencia a clase en el Espacio
Europeo de Educación Superior (EEES)**

Coordinan:

Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)

M. Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

CONCLUSIONES

I

El documento presentado y sometido a debate en la correspondiente mesa de trabajo, fue elaborado, fundamentalmente, teniendo presentes directrices emanadas de documentos emitidos tanto por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) como por la Conferencia de Rectores (CRUE)

A estas alturas, resulta de general conocimiento el hecho de que las Universidades europeas, y entre ellas la española, se hallan inmersas en un proceso de renovación académica convergente que culminará con la implantación generalizada del ya denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) hacia el año 2010.

Como también es sabido, este proceso está basado en *un sistema comparable de transferencia de créditos* (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor “aprendizaje”, que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de *evaluación* basados en parámetros que proponen un cálculo de la **relación créditos ECTS – carga de trabajo del**

estudiante, uno de los cuales sería la *asistencia a clase* (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7)

Obviamente, en primer lugar, las consecuencias de estos cambios son estrictamente académicas, ya que modifican sustancialmente el proceso *evaluativo* que queda ampliado para valorar crediticiamente (ECTS) la actividad académica (“carga de trabajo”) del estudiante; en segundo, variables, en función de la autonomía de las Universidades a la hora de evaluar el parámetro “asistencia a clase” (parámetro que suele tener en consideración el “tipo de clase”) (Ver. Doc. 1, 2.2).

En este sentido, el breve muestreo recogido en el Doc. 1 (2.2) deja en evidencia la tendencia por parte de las Universidades europeas ya adaptadas al sistema ECTS a no postular la “obligatoriedad” de *asistir* a clase, aunque ésta *suele* resultar “muy conveniente” o “aconsejable” a la hora de la evaluación. Asimismo se anima al estudiante a adoptar comportamientos de *participación* en clase, los cuales, obviamente, suponen el factor “presencia” en el aula.

Hasta aquí, brevemente, la cuestión académica. **Ahora debemos preguntarnos lo más importante: ¿cómo puede afectar toda esta cuestión a la responsabilidad que compartimos como Defensores Universitarios?**

II

A nuestro juicio, y desde el punto de vista de los DU, cabe prever que la futura/nueva situación académica, generadora de toda una casuística evaluativa en función de Titulaciones y asignaturas, puede repercutir en el número y naturaleza de reclamaciones relacionadas con el **proceso de evaluación** (carga de trabajo del estudiante valorada en créditos ECTS).

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la **movilidad** docente; situaciones ambas que, sin duda, plantearán cuestiones que deberán ser atendidas también en las Oficinas de los DU

En consecuencia, entendemos, es muy importante que los DU (españoles y europeos conjuntamente) nos sensibilicemos al máximo ante la nueva situación, y, en estrecho contacto, llevemos a cabo tareas en las cuales deberíamos combinar, en principio, dos tipos de eventual intervención:

- 1. actuaciones generales:** de tipo preventivo ante futuros y necesarios cambios en las nuevas Normativas de Ordenación Académica de las Universidades;
- 2. acciones conjuntas:** de previsión de conflictos e intercambio anónimo y confidencial de datos relativos a reclamaciones propias de Universidades

ya adaptadas y/o de “proyectos piloto”, que deberemos transmitir a las Universidades respectivas con el fin de evitar su reiteración.

Este proceso básico deberá asimismo retener nuestra **atención sostenida**, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían *mantener abierto el debate*¹⁹, la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

- cuestiones de garantía de la calidad académica y humana de las Universidades (QA)
- reelaboración de reglamentos
- exigencia de rigor y precisión en la propuesta de Proyectos Docentes
- reciclaje de profesores
- implicación de los estudiantes en el desarrollo de competencias propias de las titulaciones (puede potenciar la “asistencia a clase”)
- problemáticas asociadas a estudiantes “no-convencionales” : trabajadores, inmigrantes, discapacitados, adultos quienes, tras su jubilación, deciden obtener una cualificación universitaria (recordemos la máxima asociada al proceso de Convergencia europea del “long-life learning”) etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen*
- “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem*. 223-246)

(* Existe versión española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

¹⁹ Esta idea fue asimismo sugerida, bajo la forma de considerar la posibilidad de mantener un *taller* permanente en los sucesivos Encuentros Estatales de DU; en el seno del pleno de la Comisión Permanente (CP) de DU españoles celebrado el pasado 19 de enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE**

25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006

MESA de TRABAJO nº 4

**La asistencia a clase en el Espacio
Europeo de Educación Superior (EEES).
Valoración de la asistencia a clases lectivas.**

Autor:

Luis Espada Recarey (Universidad de Vigo)

CONCLUSIONES

Generalmente se asume el principio básico de que las nuevas tecnologías no van a ser las únicas estructuras sobre las que se asienta la educación superior, pues nada podrá reemplazar la relación personal profesor-alumno ni la forma tutelada que toda enseñanza universitaria debe poseer.

No es extraño que, por varias razones, la asistencia a clase se convierta en un tema destacado y conflictivo, pues se trata del aspecto más crítico, o al menos así se percibe desde el punto de vista del estudiante, al convertirse en una circunstancia que puede determinar la evaluación de la actividad desarrollada durante todo un curso académico.

Por ello, las instituciones universitarias proponen normativas que se insertan dentro de los reglamentos internos de cada centro, normativas que deben ser claras, concretas y, por supuesto, flexibles y abarcar todos aquellos aspectos posibles, además de ser conocidas por los que están sometidos a ellas.

En este apartado las universidades muestran tantas posturas concordantes como divergentes. Véanse sino los distintos grupos encontrados:

- I. Sin regulación específica
- II. Con regulación específica.
 - a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
 - b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.
 - c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
 - d. Dependiente del criterio del profesorado.
 - e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

Siguiendo pautas generales propias en algunos casos de la Universidad y en otras directamente de las titulaciones específicas, éstos conservan todavía una libertad considerable para imponer sus propios parámetros docentes.

Es natural pensar que son precisamente los órganos universitarios más cercanos a la práctica formativa aquellos con más bases para dictaminar las carencias y necesidades de cada asignatura en lo referente a los temarios, al número de horas de práctica, los requisitos de presencialidad y los criterios a seguir para la evaluación, pero deben darse a conocer los límites en este ejercicio y los medios concretos para arbitrar ante los posibles problemas que se derivan de la toma de decisiones que puedan afectar al estudiantado y los conflictos que con los estudiantes se puedan producir en materia de calificaciones, plazos y vías de reclamación u obligatoriedad de asistencia, por citar casos en los que el desacuerdo suele ser más común.

Es necesario destacar una doble distinción entre teoría y práctica. De un lado, aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia. No cabe dudar de la lógica de este extremo, pues una gran parte de la formación en las titulaciones o asignaturas consideradas técnicas se base precisamente en la observación y experimentación en casos reales de actuación del futuro titulado.

Se plantea además la integración en el modelo de calificación universitario de la evaluación continua, lo que implica un seguimiento diario del alumnado a través de la realización de diferentes actividades que puedan dar una idea más aproximada de su preparación. Aunque algunos centros ya están poniendo en práctica este modelo, conviene hacer hincapié en las posibles objeciones, como la imposibilidad de asistir a clase o el derecho tradicional a la realización de exámenes parciales o finales que permitan al alumno superar las necesidades formativas de una determinada asignatura. Es inevitable que a partir de la implantación de este modelo surja el debate que enfrente a estos dos postulados, puesto que, si bien el control del aprendizaje se basará más adecuadamente en la observación directa y continuada por parte del profesor, no lo es menos que el objetivo de los estudios universitarios es dotar al alumnado de una serie de conocimientos teórico-prácticos y habilidades que le permitan ejercer la labor para la que se prepara, y esos conocimientos podrían demostrarse a través de la ejecución de exámenes parciales y finales, de la forma en que se viene haciendo hasta ahora.

ANEXO IV

REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

(Aprobado por el Claustro de la URJC el 16 de junio de 2004)

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1

- 1.** El Defensor Universitario es el órgano unipersonal comisionado por el Claustro Universitario que, de acuerdo con el artículo 161 de los Estatutos de la Universidad, se encarga de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Su finalidad fundamental es contribuir al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de la Universidad Rey Juan Carlos. A estos efectos, podrá supervisar la actividad de los órganos colegiados y unipersonales de la Universidad, actuando siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento, las normas y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro Universitario de sus actuaciones.
- 2.** En el ejercicio de sus funciones, como se recoge en el artículo 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo alguno y actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario.
- 3.** El Defensor Universitario dispondrá de una sede propia en el Rectorado de la Universidad, pudiendo contar con oficinas en los distintos Campus que faciliten el acceso de la Comunidad Universitaria al Defensor Universitario. La Universidad deberá proveer a la Institución de los medios personales y materiales necesarios para la correcta ejecución de sus funciones. La dotación económica precisa para el funcionamiento de esta Institución se consignará cada año en los presupuestos de la Universidad.
- 4.** En caso de que el Defensor Universitario sea miembro del Personal Docente e Investigador, tendrá a todos los efectos el mismo rango que los Vicerrectores de la Universidad. En caso de que sea miembro del Personal de Administración y Servicios, el Defensor Universitario

tendrá la categoría establecida al efecto en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad Rey Juan Carlos.

Título II *Elección, nombramiento y cese*

Artículo 2

- 1.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 162 y 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario será nombrado entre los miembros de la Comunidad Universitaria. El Rector o el Claustro con un aval del veinticinco por ciento de sus miembros propondrán a los candidatos para su elección por el Claustro. Resultará elegido quien obtenga el apoyo de la mitad más uno de los miembros del Claustro. El Defensor Universitario será nombrado por el Rector.
- 2.** La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años, con posibilidad de reelección por una sola vez. La iniciativa para la propuesta de reelección corresponderá al Rector o al Claustro en las mismas condiciones que para su propuesta inicial.
- 3.** Su cese se producirá por acuerdo del Claustro adoptado por la misma mayoría señalada en el punto 1 del artículo 162, en virtud de alguna de las siguientes causas:
 - a) A petición propia.
 - b) Por expiración del plazo de su mandato.
 - c) Por incumplimiento de sus obligaciones o por actuar con negligencia.
 - d) Por actuaciones que den lugar a lesión de derechos.
 - e) Por pérdida de la condición de miembro de la Comunidad Universitaria.
 - f) Por cualquiera de las causas de cese en la función pública recogidas en la legislación de funcionarios públicos.
- 4.** En los casos de cese por las causas a) o b), el Defensor Universitario quedará en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor.
- 5.** Para los casos de cese por las causas c) y d), será necesario que los mencionados incumplimientos o actuaciones sean apreciadas por el Claustro previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.
- 6.** Cuando concurra cualquiera de las causas e) y f), el cese del Defensor Universitario se aplicará en los términos establecidos en la propia legislación funcional.

7. En todos los casos, el cese del Defensor Universitario corresponde al Rector.
8. Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor Universitario, en un plazo no superior a dos meses.

Artículo 3

1. La condición de Defensor Universitario será incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. El Defensor Universitario no podrá ser sometido a expediente disciplinario en razón de las opiniones expresadas o de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio de sus funciones.

Título III

Funciones y competencias

Artículo 4

El Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

Artículo 5

1. De acuerdo con el artículo 164 de los Estatutos de la Universidad, corresponde al Defensor Universitario:
 - a) Proponer al Claustro para su aprobación el Reglamento del Defensor Universitario.
 - b) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
 - c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano universitario siempre que sea indispensable para el desarrollo de sus funciones.
 - d) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
 - e) Efectuar las propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
2. Para el desarrollo de sus actuaciones el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la Comunidad Universitaria concernido.

Artículo 6

1. Anualmente, al comienzo de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria de las actividades desarrolladas durante el curso anterior, en la que se recogerán las recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad y el funcionamiento de la Universidad.
2. Asimismo, por iniciativa propia o de la quinta parte del Claustro, el Defensor Universitario informará a éste de cuantos asuntos se consideren convenientes.

Artículo 7

1. Las autoridades académicas y los servicios de la Universidad tendrán la obligación de prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.
2. El Rector podrá dispensar al Defensor Universitario total o parcialmente de sus funciones docentes.

Título IV

Procedimiento de tramitación de observaciones, reclamaciones y quejas

Artículo 8

Las observaciones, reclamaciones y quejas ante el Defensor Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica, siempre que invoque o justifique un interés legítimo.

Artículo 9

1. Todo escrito o documento dirigido al Defensor Universitario, tanto individual como colectivo, deberá ser presentado por vía de registro, bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, o remitido a la Universidad Rey Juan Carlos a través de correo certificado, mediante escrito razonado y firmado por los interesados y en el que figuren la identificación y los datos personales, así como el domicilio a efectos de cualquier notificación. En los Registros donde se presenten escritos o documentos dirigidos al Defensor Universitario no se exigirá la identificación del asunto,

siendo únicamente necesario comunicar los datos de identificación personal. Los encargados de los registros de la Universidad, una vez presentado un escrito o documento, y una vez registrado, lo introducirán en presencia del interesado en un sobre que cerrarán y del que darán traslado al Defensor Universitario.

Dicho escrito se acompañará, a ser posible, de los documentos o pruebas que puedan servir para el esclarecimiento de los hechos o de cualquier información que se considere de ayuda para la labor del Defensor Universitario.

2. El Defensor Universitario recibirá todos los escritos que se formulen, que decidirá tramitar o rechazar en un plazo de quince días hábiles.
3. Las decisiones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 10

1. El Defensor Universitario rechazará las observaciones, reclamaciones y quejas anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión, así como todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a las personas interesadas los motivos del rechazo.
2. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los tribunales por las personas interesadas. No obstante, ello no impedirá que el Defensor examine los problemas generales planteados en las quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 11

1. Admitida la reclamación o la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación, dando cuenta inmediata del contenido sustancial de la solicitud al órgano, instancia administrativa o persona cuya actuación motiva la reclamación o la queja y solicitando que, en el plazo de quince días hábiles, le sean entregados los informes exigibles y alegaciones oportunos, dando conocimiento a todos los órganos, instancias o personas que puedan verse afectados por su contenido.
2. Si las alegaciones o los informes solicitados por el Defensor Universitario no le fueran presentados en el plazo fijado, este informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda.

Artículo 12

Para el desarrollo de sus funciones, el Defensor Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, que estará obligado con carácter preferente y urgente a prestar su colaboración y auxilio, debiendo contestar por escrito si así se le requiere.

Artículo 13

1. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o una queja, así como de un expediente iniciado de oficio, el Defensor Universitario podrá personarse en cualquier Centro o Dependencia de la Universidad con objeto de recabar o comprobar la información que se requiera, llevar a cabo las entrevistas personales pertinentes o proceder al examen de los expedientes y documentación necesarios. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la actuación.
2. Así mismo, podrá solicitar su comparecencia en las sesiones de los diferentes Órganos colegiados de la Universidad, cuando así lo requiera el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 14

La información que en el curso de una actuación del Defensor puede aportar cualquier persona afectada por una reclamación o una queja a través de su testimonio personal, tendrá un carácter estrictamente confidencial, salvo lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

Título V*Procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación***Artículo 15**

En el caso de que todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario podrá iniciar cualquier actuación para tratar de solucionar los desacuerdos o enfrentamientos sobre temas o contenidos

estrictamente universitarios que se produzcan entre miembros de la Comunidad Universitaria.

Artículo 16

- 1.** Toda petición de mediación al Defensor Universitario se presentará bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, mediante escrito en el que consten con claridad las pretensiones que se plantean, nombre, identificación y domicilio de los solicitantes y, en su caso, el sector universitario en cuya representación actúan.
- 2.** Recibida por el Defensor Universitario una petición de mediación, esta se comunicará por escrito y de forma fehaciente a todos los directamente afectados, de modo que quede constancia de su recepción, y se solicitará, al mismo tiempo, contestación escrita en las que las partes implicadas manifiesten expresamente si se acepta o no la mediación del Defensor.
- 3.** Si en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de recepción de los escritos por las partes el Defensor no recibiera contestación aceptando la mediación, se entenderá que esta no ha sido aceptada.

Artículo 17

- 1.** En el caso de que se acepte la mediación por todas las partes implicadas, el Defensor Universitario comunicará por escrito a las partes la apertura del plazo que considere adecuado para que estas puedan formular por escrito sus pretensiones y aportar la documentación que permita apoyarlas.
- 2.** Finalizado este plazo, el Defensor Universitario convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta, en la que planteará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones formuladas y proponiendo fórmulas transaccionales de las cuestiones controvertidas u objeto de disputa. En caso de que sea necesario, el Defensor puede, previa aceptación de las partes, convocar cuantas sesiones conjuntas estime oportunas para la resolución del problema.
- 3.** Los acuerdos que resulten de las sesiones de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar el Defensor Universitario y todas las partes implicadas. Estos acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes firmantes.

Título VI

Resoluciones, notificaciones e informes

Artículo 18

1. Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y no será objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. En sus resoluciones, notificaciones e informes del Defensor Universitario podrá formular a los órganos académicos y administrativos advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus obligaciones legales y sugerencias dirigidas hacia la adopción de nuevas medidas que protejan los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria y que contribuyan a la mejora de la calidad y el funcionamiento de la Universidad Rey Juan Carlos. En ningún caso el Defensor Universitario podrá modificar o anular resoluciones o actos administrativos.

Artículo 19

1. Ante cualquier recomendación realizada por el Defensor Universitario las autoridades universitarias correspondientes están obligadas a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días.
2. Una vez formuladas las recomendaciones por el Defensor Universitario, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida satisfactoria en tal sentido por la autoridad académica o administrativa afectada, o esta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, este podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente General, del Secretario General o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.

Artículo 20

El Defensor Universitario deberá notificar a todos los afectados directamente por sus actuaciones el resultado o las conclusiones de las mismas. En el caso de las reclamaciones o quejas colectivas, tal información deberá ser comunicada a los representantes nombrados al efecto o a los interesados que expresamente se hayan indicado en el escrito colectivo. Solo en su defecto las comunicaciones se efectuarán con la persona que firme en primer término.

Artículo 21

En la Memoria anual que el Defensor Universitario está obligado a presentar al Claustro sobre la gestión realizada durante el curso académico anterior, se incluirán, al menos, el número y tipo de reclamaciones y quejas presentadas, aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de intervención o investigación. Además, el Defensor puede incluir cualquier otro tipo de información que considere necesario que el Claustro conozca acerca del ejercicio de sus funciones. En dicha Memoria no constará ningún tipo de dato personal o confidencial que permita la identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

Título VII *Adjuntos*

Artículo 22

- 1.** Si para el correcto ejercicio de sus funciones el Defensor Universitario lo considera conveniente, podrá designar Adjuntos al Defensor elegidos entre los miembros de la Comunidad Universitaria y propuestos al Rector para su nombramiento.
- 2.** Los Adjuntos al Defensor tendrán exclusivamente las prerrogativas relativas a las incompatibilidades, la independencia y la inviolabilidad del cargo, de modo que no podrán estar sujetos a mandato imperativo alguno ni podrán ser expedientados, multados o perseguidos en razón de las opiniones que formulen o los actos que realicen en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.
- 3.** Las decisiones del Defensor Universitario tomarán en consideración los criterios aducidos por los Adjuntos al Defensor.
- 4.** Los Adjuntos al Defensor podrán ser destituidos por el Rector a propuesta del Defensor Universitario si actúan con notoria negligencia o incumplen las obligaciones inherentes a su cargo, previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La iniciativa para la reforma parcial o total del presente Reglamento corresponde a una tercera parte de los miembros del Claustro Universitario, al Consejo de Gobierno o al Defensor Universitario. La aprobación del

Proyecto de Reforma del Reglamento corresponderá al Claustro por mayoría absoluta.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

