



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Informe al Claustro Universitario

Curso 2006-2007

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

INFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO. 2006-2007

I. PRESENTACIÓN

II. PLANTEAMIENTO GENERAL

III. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2006-2007

III.1. ALUMNOS

III.1. 1. Consultas.

III.1. 2. Quejas

III.1. 3. Mediaciones

III.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

III.2.1. Consultas

III.2.2. Quejas

III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

IV. REFLEXIONES GENERALES

V. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

VI. ANEXO I. MESAS DE TRABAJO

VII. ANEXO II. GRÁFICAS



PRESENTACIÓN.

El punto cuarto del artículo 133 de nuestro Estatuto establece: **“Anualmente y en una sesión extraordinaria y conjunta del Claustro Universitario y del Consejo de Gobierno presentará el informe que recoja sus actuaciones, tras ello el Claustro Universitario podrá aprobar propuestas relativas a alguno de los elementos del mismo que tendrán carácter no vinculante”.**

Por ello y de nuevo y para cumplir con lo preceptuado y dar cuenta de nuestra actividad al Claustro Universitario es por lo que se redacta esta Memoria de la Oficina del Defensor Universitario que incluye las actuaciones realizadas durante el curso académico 2006/07.

En relación al funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario, cabe recordar los puntos que extraigo de nuestro Estatuto:

Artículo 131. Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMH

- 1. El Defensor de la Comunidad Universitaria es el miembro de la Comunidad Universitaria comisionado por la UMH, a través de su elección por el Claustro Universitario, para velar por el respeto y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la misma y el cumplimiento de los Estatutos, a través de la supervisión de todas las actividades de la Universidad.*
- 2. Ejercerá sus funciones con autonomía e imparcialidad y sin sujetarse a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ningún órgano de gobierno y representación de la Universidad.*
- 3. No podrá ser expedientado ni sancionado por razón de los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo, procurando siempre la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y actuando con la mayor celeridad que cada caso permita.*

Artículo 133. Funciones del Defensor Universitario.

- 1. Organizar su funcionamiento con total libertad y administrar el presupuesto y recursos que se le asignen explícitamente en el presupuesto anual de la Universidad, y hagan posible el ejercicio de sus funciones.*
- 2. Recibir las quejas que le someta cualquier miembro identificado de la Comunidad Universitaria, o sin identificar a través de los miembros de los órganos colegiados que le representen.*
- 3. Efectuar las propuestas que considere oportuno para la adecuada solución de los casos que se pongan en su conocimiento para lo cual puede:*
 - a) Obtener de los órganos de gobierno y representación y del personal al servicio de la Universidad, cuanta información considere oportuna y necesaria para el cumplimiento de sus fines.*

- b) *Obtener la comparecencia de los órganos de gobierno unipersonales cuando sea imprescindible a su juicio, para el cumplimiento de sus funciones.*
- c) *Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad, cuando traten alguna materia relacionada con las actuaciones que tenga en curso en dicho momento o con alguna de sus propuestas anteriores.*
- d) *Obtener y evacuar informes con relación a los mismos.*

Es importante recordar que las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y por tanto no pueden ser objeto de recurso. Tampoco son vinculantes y no pueden modificar por si mismas los acuerdos emanados de los órganos de la Universidad Miguel Hernández.

El control que ejerce esta Institución debe analizarse desde una perspectiva distinta a la tradicional de los órganos jurisdiccionales. Su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los órganos de la Universidad y de la confianza que esta figura pueda generar en los miembros de la comunidad universitaria. Debo insistir en que la colaboración de todos los órganos universitarios con el Defensor Universitario es decisiva para conseguir la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta colaboración se extiende desde la celeridad en el suministro de la información que el Defensor les solicita hasta la aceptación de las decisiones del mismo que pueden adoptar las fórmulas de recordatorios, sugerencias, recomendaciones o informes aclarativos.

Habitualmente las sugerencias se emiten cuando el Defensor, en uso de su potestad para actuar de oficio, detecte alguna situación que pueda ir en contra de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Asimismo y dado que sus actuaciones van encaminadas a mejorar la calidad de los servicios universitarios, también remitirá sugerencia a los responsables de los servicios para indicarle una posibilidad de mejora.

La recomendación se emitirá cuando, una vez analizada la situación expuesta por el reclamante, esta Institución considere oportuno que para la justa defensa de sus derechos, haya que adoptar alguna otra medida o bien otra actitud.

Otra vía por la que el Defensor Universitario puede contribuir a la mejora de la calidad universitaria es presentando alegaciones a las normativas internas de la Universidad a efectos de procurar que los derechos y libertades de los miembros de la comunidad no se vean recortados o limitados por las normativas existentes. Al mismo tiempo, y si observa carencias, puede solicitar la introducción de nuevos aspectos normativos que contribuyan a facilitar la relación entre sus miembros o que aborden aspectos no contemplados en las actuales en vigor.



Como hemos puesto de manifiesto en Memorias anteriores, las funciones y el modo de proceder del Defensor Universitario no están sometidos a los rígidos procedimientos de las actuaciones administrativas. Sus fines pueden lograrse utilizando procedimientos más ágiles, haciendo uso de las técnicas de comunicación y resolución de conflictos más innovadoras.

La mediación, como técnica de comunicación y resolución de conflictos, puede resultar un instrumento muy útil en manos de esta Institución. Con ella es posible conseguir en toda la comunidad universitaria la generalización de una actitud conciliadora y responsable, que considere el conflicto como algo positivo.

La mediación implica sobre todo el respeto de las personas y de sus correspondientes puntos de vista y la inhibición absoluta en la solución del conflicto o problema. La decisión que se adopte debe ser fruto solo y exclusivamente de la voluntad de las partes, ya a ellas solo incumbirá la responsabilidad de poner en práctica lo acordado.

No nos cabe duda de que uno de los efectos de este progreso en las relaciones internas de la institución académica ha conducido a la creación de la figura del Defensor Universitario, que tiene un papel relevante, sin duda, en estos vínculos bilateral profesor/estudiante, profesor/PAS.

El Defensor Universitario, permítanos pensarlo, tras un período de implantación inicial de la figura y una reducción de los conflictos duales, conviene que comience a poner la vista en las soluciones generales a los problemas plurales de cada Universidad, e incluso de varias de ellas. Bien está a tal efecto que estudie problemas organizativos y proponga soluciones de espectro general, mejor aún es que sugiera el dictado de normas universitarias, códigos éticos, declaraciones institucionales, así como cualesquiera otros instrumentos que colaboren a la concordia general de la Universidad y su mejora, como la peculiar corporación que fue en su nacimiento, y que la cohesión entre sus miembros y entre sus sectores puede conseguir que siga siéndolo, cumpliendo durante otra buena cantidad de años su función tan necesaria.

Durante el curso 2006/07 se han producido hechos relevantes. Sin duda el primero de ellos fue el proceso electoral que culminó con la renovación del Claustro Universitario y la elección de Rector con la siguiente renovación democrática de los órganos de gobierno de Centros, Departamentos, etc.

Tras resultar elegido el Prof. J. Rodríguez Marín como Rector para el próximo periodo, convocó la preceptiva reunión del Claustro para el 30 de marzo de 2007, que entre otros asuntos de su orden del día, tenía el cometido de abordar la elección de nuevo Defensor Universitario. Sometida la propuesta a votación, tuve el honor de resultar elegido de nuevo como Defensor para el cuatrienio que entonces comenzaba.

En un acto conjunto celebrado el 8 de mayo tomé posesión del cargo junto a los Vicerrectores que se incorporaban al nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad Miguel Hernández.

La primera intervención institucional fue ante al pleno del Consejo Social de la Universidad al que di cuenta de la labor de la Oficina del Defensor en su sesión celebrada el 19 de julio de ese mismo año.

Ni esta Memoria tiene la intención, ni las anteriores pretendían, ser un recuento de los éxitos y consecuciones de la Oficina del Defensor en este periodo, sino una reflexión sobre la calidad de funcionamiento de este servicio de la Universidad Miguel Hernández, desde el punto de vista del respeto a los derechos y libertades de nuestra Comunidad Universitaria.

Otro año más, la principal tarea del Defensor ha sido la atención de consultas informales cuyo objeto es recabar información u orientación como paso previo a la eventual presentación de una reclamación. En este capítulo, el protagonismo corresponde a nuestros estudiantes que se dirige a nosotros ante el desconocimiento de la normativa y la estructura orgánica de la Universidad. Desde la Oficina orientamos a los estudiantes y, normalmente, la mayor parte de las veces contribuimos a que el problema se solucione sin ser precisa la presentación de ninguna reclamación formal.

En cualquier caso, lo que espera el que acude a la Oficina es que se le dedique el tiempo necesario para ser escuchado al exponer sus puntos de vista, y que estos sean ponderados, en momentos en los que a menudo se encuentra invadido por el desaliento del que se siente desamparado. Por ello y como pone de manifiesto nuestro compañero de la Universidad de Jaén, no solo la actitud de comprensión y serenidad por parte de la institución del Defensor Universitario, sino la honestidad y la actitud de colaboración de aquellos a los que corresponda atender a las recomendaciones que le haga la Oficina del Defensor, son también determinantes en el buen funcionamiento de la Institución.

Suscribo también la percepción de otros colegas acerca del impacto de la actuación del Defensor Universitario en las partes enfrentadas. He notado que la intervención del Defensor suele producir en las partes implicadas en los conflictos que se le plantean un doble efecto: por un lado, un efecto disuasorio que contribuye, en principio, a moderar la intensidad del conflicto; por otro, una cierta predisposición a buscar acuerdos consensuados. Estos efectos positivos que proyecta la Institución y que facilitan los acuerdos entre las partes en conflicto, pueden derivar en una actitud negativa, el intento de utilizar de manera espuria a la Institución para alcanzar objetivos difíciles de conseguir por otras vías. Por ello es importante que las actuaciones del Defensor sean guiadas más por la justicia y por el humanismo que por el derecho y la burocracia.

Tras muchos años de vida universitaria, la figura del defensor me ha aportado una visión diferente, más integradora de la Universidad que se ha traducido en una relación personal mucho más próxima con todos sus integrantes. La experiencia que se ha acumulado en los años de existencia de la figura del Defensor Universitario en la UMH ha permitido, sin duda, obtener una visión más amplia acerca de sus funciones y de sus posibilidades de mejora de la vida universitaria, como trataré de poner de manifiesto en esta Memoria.

Como en ocasiones anteriores, debemos señalar que no hemos considerado oportuno, en aras de cumplir con una de las características importantes de la Institución, cual es la de confidencialidad, especificar los nombres de las personas implicadas en cada caso a fin de respetar su intimidad, pero no procedo así con el de las Instituciones, Organismos, etc., en relación a los que se producen quejas, reclamaciones y consultas, siempre y cuando la referencia a éstos no haga posible la identificación de las personas implicadas. En cualquier caso deseo pedir disculpas a quienes hayan podido ser objeto de mis errores.

Exactamente igual que decía en mi Memoria anterior, resulta obligado comenzar con los agradecimientos que deseo transmitir antes del detalle de nuestra actividad. En primer lugar, agradecer al Sr. Rector y a los miembros del Claustro su confianza para el mantenimiento de este puesto y a ellos mi nueva elección para el puesto y por el apoyo que en todo momento me han transmitido. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno, Consejo Social y a cuantos ocupan o han ocupado diferentes puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad y que han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria pertenecientes a sus tres sectores que de un modo u otro han tenido relación con la Oficina del Defensor. Y por último, el agradecimiento a D^a. Ilda Caeiro Arias por el apoyo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina.

Aquí quiero poner de manifiesto el reconocimiento del papel que han desempeñado las personas mencionadas en los posibles logros que el Defensor haya podido obtener en el ejercicio de sus funciones, puesto que al no disponer de poder ejecutivo el alcance de sus actuaciones está condicionado por la voluntad de las partes implicadas en la búsqueda de acuerdos y en la resolución de los problemas.

Finalizando esta presentación no puedo olvidar la inestimable colaboración del colectivo de Defensores Universitarios de las Universidades españolas a los que expreso mi más sincera gratitud por su continua colaboración, su ayuda en la orientación para resolver casos similares, su generosidad en el trabajo compartido en los Encuentros Estatales anuales y en las acciones coordinadas por su Comisión Permanente, de manera muy especial por su cooperación en el desarrollo del IX Encuentro Estatal de



Defensores Universitarios celebrado en octubre de 2006 en las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche.

La Oficina del Defensor Universitario debe ser un espacio accesible de confianza, de servicio y de mejora de la actividad universitaria. Pero no basta que la figura del Defensor sea asimilada por quien se dirige a ella en busca de apoyo, sino por aquellas personas, servicios y Órganos de Gobierno a quienes se le dirijan las recomendaciones. Estos deben ser capaces de ver en ellas solo un afán de mejora de la calidad de la Universidad en todas sus vertientes y una defensa de derechos y libertades, sabiendo que en todo caso son el producto del estudio y reflexión de personas, que como tales pudieran estar equivocadas.

En este sentido una meta a conseguir es que la figura del Defensor cale en todos los miembros de la Comunidad Universitaria, generando una confianza que permita a todos acudir a ella sin ningún recelo y a quien es objeto de la recomendación o sugerencia entender el sentido de la orientación del Defensor.



II. PLANTEAMIENTO GENERAL

En este año, una vez normalizada la edición de las memorias, presentamos la del curso académico 2006/2007 en edición única y por lo tanto de menor volumen que seguro facilitará la lectura de la misma. Mantenemos la misma estructura que en las anteriores de tal manera que en el capítulo tercero y cuarto analizamos por sectores las consultas, quejas y mediaciones que hemos tratado; en el capítulo quinto intentamos aportar algunas ideas y/o soluciones a los problemas detectados; en el capítulo sexto relacionamos los trabajos aportados por los Defensores Universitarios Españoles a los Encuentros tanto Estatales como Europeos en los que participamos y que desarrollamos en el anexo II y finalmente en el capítulo séptimo incluimos algunas de las sugerencias que han salido de la oficina e incluimos las gráficas y comparativas de los casos tramitados.

Espero que esta memoria al igual que las anteriores resulte de utilidad y permita mejorar algunos procesos.

III. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2006-2007

CONSULTAS, QUEJAS Y MEDIACIONES.

Las intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso nos ha arrojado un resultado de setenta y dos quejas de las cuales sesenta y nueve proceden del colectivo de *alumnos* y tres del colectivo que denominamos *otros*.

Se han producido cuarenta y nueve consultas de las que cuarenta y cinco fueron formuladas por *alumnos*, dos del colectivo *otros* y dos fueron realizadas por el *personal docente*.

Finalmente debemos poner de manifiesto nuestra intervención en cuatro procesos de mediación, todos ellos con el colectivo *alumnos*.

III.1. ALUMNOS

III.1. 1. Consultas.

Como señalamos en otras ocasiones es mayor el número de consultas que atendemos y que son resueltas con inmediatez pero que no reflejamos en nuestras bases de datos por la sencillez con la que se solventan, no obstante nos ponen de manifiesto que los mecanismos de información de que disponemos pueden ser mejorados.

De las 45 consultas recibidas, podemos destacar por volumen y reiteración de las mismas, las siguientes temáticas:

- Seis consultas sobre las normativas que obligan al profesorado a cumplir con la fecha de examen que se indica en la convocatoria al inicio del curso. Aquí se incluyen las consultas realizadas con motivo de la tardanza en la publicación de las fechas de exámenes que en algunas ocasiones obliga a los alumnos a matricularse de asignaturas desconociendo la fecha de evaluación y por lo tanto si es coincidente con la de otra materia.
- Seis consultas sobre los motivos de la tardanza en la notificación de las solicitudes de convalidación y adaptación. Estas consultas suelen llegar a la oficina a mediados del mes de diciembre preocupados los alumnos por la cercanía de la convocatorias de diciembre y febrero, necesitados éstos de saber si su solicitud será resuelta de forma favorable o no, con el fin de seguir asistiendo a las clases a las prácticas etc.
- En otras ocasiones nos han solicitado información sobre el procedimiento para la reclamación de la resolución de las mismas.
- Cinco consultas versan sobre los procedimientos a seguir cuando no se está de acuerdo con la corrección del examen realizada por el profesor, además de que en algunos casos el trato al alumno no fue del todo educado durante la revisión del mismo, etc...
- También consultan sobre la legitimidad del sistema de evaluación utilizado por un profesor que indicó que su examen sería tipo test y el día de la realización del mismo sus cuestiones fueron de desarrollo.
- El resto de consultas sobre sistema de evaluación y corrección de notas gira entorno a las mismas cuestiones.
- Atendimos también a dos alumnos que consultaban la forma de solicitar cita en el Centro de Gestión de Campus de Elche para incorporar asignaturas de libre elección. En ambos casos los días habilitados para ello estaban ocupados hasta el mes siguiente y los alumnos entendían que tener que esperar un mes para la incorporación de créditos era mucho tiempo.
- Dos alumnos nos consultaron sobre la oferta de master en nuestra universidad y otros dos sobre la posibilidad de crear asociaciones estudiantiles vinculadas a la UMH.
- Dos alumnos nos consultan sobre las actuaciones a seguir cuando no consiguen localizar a dos profesores ni en su despacho en horas de tutorías, ni por teléfono y tampoco contestan a sus correos electrónicos.



- Otra consulta trata de la negativa de un profesor a realizar el examen a un alumno en una fecha distinta a la de la convocatoria por enfermedad, ni habiéndole indicado al profesor de que se trataba de la última asignatura que le quedaba para finalizar sus estudios. Hablamos con el alumno manifestándole que en éste caso concreto podíamos mediar con el profesor, pero el alumno decidió que no actuáramos pensando en las posibles consecuencias negativas en caso de suspender el examen.
- Un alumno que está realizando su tesis doctoral consulta sobre fórmulas administrativas que le permitan cambiar a otro departamento o universidad sin perder el reconocimiento del trabajo realizado porque no encuentra cómoda su situación en dicho departamento. Esta consulta la atendimos de forma superficial ya que el alumno quería permanecer en el anonimato.

A grandes rasgos estas han sido las preocupaciones del alumnado que nos parece interesante reseñar.

III.1.2. QUEJAS.

Como en memorias anteriores procedemos ha incorporar aquellas reclamaciones más numerosas y las agrupamos por similitud en el contenido de la queja.

Reclamaciones sobre estancias Erasmus. 18, 23, 26, 41, 54, 57, 58, 60, 61, 70.

Las quejas más numerosas, diez en total, son las que hacen referencia a las estancias de nuestros estudiantes como Erasmus en el extranjero.

Las quejas tienen dos vertientes, por un lado nos encontramos reclamaciones que indican descuido en la atención al alumno, escasa información y sensación de desamparo y por otro lado, quejas que afectan a los diversos trámites administrativos que la beca Erasmus conlleva.

En unos casos el problema es la incorporación de notas en sus expedientes académicos, bien porque no se les incorpora la misma nota que obtienen en la universidad extranjera o bien por que durante los diversos cambios en los acuerdos que los alumnos solicitan hay problemas en la gestión de sus solicitudes; papeles que se han enviado y no se reciben; alumnos fuera de actas cuando deberían estar incluidos o viceversa.

En otras ocasiones los alumnos realizan esas modificaciones fuera de plazo porque una vez han llegado a la universidad extranjera encuentran problemas tales como que la asignatura seleccionada no se imparte en el

horario que especificaba la Web y por lo tanto se le solapa con otra o cambia el cuatrimestre en el que se imparte etc..

Las reclamaciones sobre las becas Erasmus nos originado algún que otro quebradero de cabeza. Consideramos que es un número elevado de alumnos los que han manifestado su malestar en la gestión de su beca. Con buena voluntad y, en ocasiones, con buenas dosis de paciencia creemos que se podrían solucionar. No obstante, no quiero pecar de pesimista con respecto a estas reclamaciones y a los servicios responsables de los mismos ya que estoy seguro que en el futuro la gestión irá mejorando y el número de alumnos descontentos disminuirá.

Reclamaciones sobre resolución de adaptaciones y convalidaciones. 11,19,21, 28,42, 44, 45, 63

Queja 11. El alumno resalta la tardanza en la resolución de las convalidaciones y nos informa de la proximidad de la fecha del examen.

Queja 21. Un alumno nos indica que a mediados del mes de noviembre llamó por teléfono en dos ocasiones al Servicio de Ordenación Académica para interesarse por el estado de sus adaptaciones. Parece que le informaron erróneamente; le indicaron algunas de las asignaturas que habían sido adaptadas dejando el alumno dejó de asistir a esas clases. El 27 de diciembre recibe la notificación donde se le indica, para su sorpresa, que alguna de las asignaturas que le habían indicado tener adaptadas no lo estaban. El alumno se queja de la mala información obtenida y de la tardanza en la resolución de las mismas.

La solución de la queja no resulta positiva puesto que analizada la documentación presentada, la denegación de la adaptación es correcta ya que no cumple con el mínimo exigido para que se produzca la adaptación. Lo que es mejorable desde nuestro punto de vista es el tiempo de espera para la resolución de la solicitud y mejorable también la información que se facilita.

Queja 42. A un alumno que ingresa en nuestra universidad mediante convalidación parcial de estudios extranjeros se le convalidan 26 asignaturas en las que obtuvo una calificación de 10.00. El alumno en cuestión solicita que se le califique con la nota que ha obtenido en su universidad de origen y que se le pondere con 10.00 y no 9.00. No obstante la legislación vigente indica que se incorpore la misma nota por lo que al no figurar taxativamente "Matrícula de honor" en el expediente de procedencia y, de acuerdo a la normativa, se asimiló a sobresaliente.

Queja 45. Un alumno licenciado se matricula en una diplomatura de nuestra universidad y solicita determinadas convalidaciones aportando numerosos documentos, artículos e incluso publicaciones que tienen relación directa con una de las asignaturas de la que solicita la convalidación. Se le desestima la solicitud puesto que la legislación vigente, y nuestra normativa interna solo contemplan la similitud de contenidos de asignaturas o materias



similares pero no posibilita la valoración de las publicaciones, tesis, estudios de grado o experiencia profesional por lo que desestimamos la queja presentada.

La misma situación se dio con la queja número 44 si bien en este caso el alumno no era licenciado, aportaba documentación que acreditaba sus conocimientos de la asignatura en cuestión pero ciñéndonos a la normativa resultaba imposible su valoración.

Hemos detectado este curso un aumento significativo en las reclamaciones y consultas respecto a este punto. Sabemos que el plazo de presentación de estos trámites comienza en junio pero es un número reducido de alumnos el que lo presentan en esa fecha, puesto que muchos de ellos utilizan la convocatoria de septiembre para superar asignaturas que tienen pendientes y es a partir de octubre, con las actas de septiembre cerradas, cuando comenzamos a recibir las solicitudes de convalidación y adaptación. Sabemos que el número de solicitudes recibidas es alto y que los recursos que disponemos son limitados pero tampoco es lógico que sin contar con el tiempo que supone la resolución de un posible recurso a la solicitud inicial de convalidación, se notifiquen las mismas a mediados o finales de enero cuando los exámenes en algunos casos están a una semana vista y como indico en el párrafo anterior todo ello sin contar con el eventual recurso del que el alumno dispone.

Considero que este es un aspecto a observar y mejorar, buscando algún mecanismo que permita que resolvamos estas solicitudes con mayor celeridad.

Reclamaciones sobre acceso a Internet. Quejas 15, 24 y 30

Las reclamaciones 24 y 30 hacen referencia a que en diversas ocasiones durante los fines de semana, la Web de la universidad y en concreto los accesos personalizados no funcionan. Sin embargo la reclamación 15 manifestaba su malestar por la imposibilidad de conectarse vía Wifi en el Campus de Orihuela. Las tres reclamaciones se resolvieron satisfactoriamente poniéndonos en contacto con los Servicios Informáticos

Reclamaciones sobre hurtos/robos en los Campus de Orihuela y Elche. Quejas 46 y 51

Queja 46. Un alumno denuncia ante la Guardia Civil la de apertura de su coche en el Campus de Orihuela. Solicita nuestro amparo porque considera que el seguro de la universidad debe hacerse cargo de la reparación de la cerradura rota. Tras realizar varias consultas y gestiones lamentablemente tuvimos que informar al alumno que el seguro que la universidad tiene contratado no cubre los eventuales robos o daños que se produzcan en los aparcamientos de nuestra universidad.

Queja 51. Un alumno denuncia que le han robado un Ipod al finalizar la clase. Al día siguiente a primera hora no encontró Ipod donde lo había dejado. El alumno piensa que fue alguien del servicio de limpieza puesto que era muy tarde cuando acabaron la clase y en el aula en cuestión ya no había más docencia. En este caso tampoco se pudo hacer nada puesto que no hay posibilidad de demostrar lo que son simples intuiciones. Desestimamos la queja aunque tomamos nota de la misma a efectos de sugerir las oportunas recomendaciones.

Reclamaciones sobre el cierre de Biblioteca y modificación en horarios y aulas 24h. Quejas 55, 56 y 37

Las quejas 55 y 56 hacen referencia al cierre de la biblioteca del Campus de Elche durante las fiestas de Hogueras de San Juan. Los alumnos estaban molestos porque no hubo aviso previo ni cartelería que avisara con algunos días de antelación el cierre de la misma.

La queja 37 tiene como motivo el incumplimiento del horario de apertura de las salas de estudio que se habilitan como 24h y el cambio de las mismas.

El motivo de estas modificaciones es la necesidad de espacios que la universidad tiene para las diversas actividades, cursos, seminarios etc.. y dado que en el Campus de Elche la falta de aulas docentes es manifiesta, las primeras reservas que se modifican con motivo de cancelaciones o ampliaciones de espacios son las que aparentemente van a causar menos perjuicio y en este caso fueron las salas 24 horas.

Nos disculpamos con la alumna por las molestias causadas y le facilitamos las nuevas ubicaciones y horarios en los que podrá estudiar durante las 24 horas del día.

Reclamaciones sobre la restauración en los Campus de Orihuela, San Juan y Elche. Quejas 34, 21 y 22

Las reclamación 34 se realizó de forma colectiva avalada por 8 alumnos que manifestaban un descontento general con la higiene, precios, surtido y oferta en general de la cafetería del Campus de Orihuela. Se constató que los servicios que la cafetería estaba ofreciendo no eran los estipulados en el contrato y se instó al concesionario que se adecuara al mismo.

La reclamación 21 plantea en general el mismo contenido que la suscitada por los alumnos de Orihuela y el método de actuación fue el mismo.

Respecto de la queja 22 el alumno acudió al Defensor por la actitud poco amable de un miembro del personal de la cafetería del Campus de Elche.

Reclamaciones sobre el cambio de plan de estudios de la titulación de Ciencias Ambientales. Quejas 2, 9 y 68.

Queja 2. Un alumno del plan de 1997 y al que le resta solo una asignatura para finalizar sus estudios se entera a dos semanas del examen de septiembre de que en caso de no aprobar en esa convocatoria se le trasladaría de forma automática al plan nuevo (2004) con todo lo que ello supone. Le indicamos que se ponga en contacto con la coordinadora de la titulación que ha solicitado al Vicerrectorado de Ordenación Académica la posibilidad de que los alumnos que se encuentren en esa situación puedan examinarse en la convocatoria de diciembre sin que ello suponga el paso al plan nuevo.

Las quejas 9 y 68 son la propias de los alumnos que se ven afectados por un cambio en su de plan de estudios. En la queja 9 un alumno que había cursado una asignatura que tenía una carga lectiva de 9 créditos en el plan antiguo pasaba a tener en el nuevo 6 créditos y quería saber el destino que se le había dado a esos 3 créditos cursados y pagados y que aparentemente habían sido despreciados en el cambio de plan. Se le explicó que se trataba de un ajuste general, en el plan antiguo hubiera tenido que superar un total de 169,9 créditos y en el actual 159,9 por lo que la pérdida era aparente en esa asignatura, pero globalmente había visto reducido en 10 créditos la carga docente a superar.

La reclamación número 68 se debió a un error del alumno al matricularse solo de una asignatura del plan nuevo se dividía en dos. El alumno asistió y se examinó de las dos asignaturas aunque estaba matriculada solo de una. A este alumno se le permitió matricularse de la asignatura fuera de plazo.

Reclamaciones sobre corrección de exámenes. Quejas 38,49 y 72.

Queja 49. A un alumno que solicita la revisión de un examen se le deniega porque el profesor considera que su solicitud está fuera de plazo. El alumno pide amparo al Defensor porque, si bien acepta la posibilidad de haber presentado la revisión fuera de plazo, alega que el profesor tampoco cumplió con el plazo que debe existir desde que se publican las notas hasta que se revisan. En consecuencia y viendo que al alumno le faltaba un 0.1 punto para superar la asignatura conseguimos que el profesor recibiera al alumno y revisaran juntos el examen con resultado positivo para el alumno.

Queja 72. Durante la realización del examen, un alumno considera que falta un dato numérico en una de las preguntas planteadas. El profesor que está vigilando el aula y que no es el titular de la asignatura, le indica que si el dato no aparece es porque debe calcularlo. En el aula contigua está el profesor titular vigilando el mismo examen de otro grupo de alumnos y ante la misma pregunta el profesor titular facilita el dato a éstos. El alumno alega que de haberle facilitado el dato como al resto de compañeros del otro grupo habría podido resolver mejor el problema y habría obtenido los 0.6 puntos que le

faltan para superar la asignatura. El problema se agrava cuando sabemos que el alumno necesita superar esa asignatura para que le otorguen la beca que ha solicitado. Conseguimos que tanto el profesor como el alumno llegaran a un acuerdo.

Queja 38. Durante la revisión de un examen, un alumno le expone al profesor discrepancias respecto a su forma de enfocar la asignatura y se acaloran en una discusión. El profesor, una vez revisado el examen, le modifica la nota a la baja. El alumno solicita amparo al Defensor porque considera que la modificación de la nota fue fruto de la discusión. El profesor remite a la Oficina del Defensor un informe que justifica esa modificación en la nota.

Reclamaciones sobre infraestructura docente. Quejas 3 y 10.

Queja 3. Un alumno reclama sobre la pérdida de tiempo de clase por los problemas que dan los video proyectores en el aula donde recibe la docencia. Según su reclamación la mayoría de las veces el proyector no reconoce el ordenador portátil que trae el profesor/profesores, la calidad de la imagen no es buena, algunos docentes no saben ponerlos en funcionamiento etc..

Queja 10. Un alumno se queja del mal uso y el estado en el que se encuentran los ordenadores de uso libre del Campus de Orihuela, algunos no tienen ratón, otros no funcionan y en algunas ocasiones hay personas que no son de la universidad y los ocupan. En este caso remitimos la reclamación al director de la Escuela que tomó medidas para solucionar la situación reclamada.

Reclamaciones sobre modificaciones de la fecha de realización de examen. Quejas 39 y 53.

Ambas quejas tienen en común la reclamación por la modificación de la fecha de realización de un examen que estaba anunciado en los accesos personales de cada alumno y que a pocos días del examen se modifica. En ambos casos los profesores no tuvieron objeción en realizar a los alumnos que se vieron afectados, el examen en otra fecha.

Reclamación sobre un título propio. Queja 32

Un alumno reclamó la devolución del importe que había abonado en concepto de matrícula del título de experto universitario en Artes Visuales, Fotografía y Acción Creativa porque consideró que el nivel era muy superior a los conocimientos que poseía.

Esta falta de conocimientos la manifestó el día de la presentación del título y se le indicó que no se preocupara porque recibiría unas clases de introducción y apoyo que le permitirían adquirir un nivel básico suficiente para seguir el curso. Una vez analizada la documentación que ambas partes implicadas aportaron quedó patente la falta de entendimiento entre las mismas.

Si bien la dirección del curso se ofreció para facilitar unas clases de apoyo, hubo correos electrónicos y malos entendidos que impidieron la coordinación y el entendimiento de ambas partes.

Nos reunimos con el alumno con el fin de intentar un acto de mediación entre la dirección del curso y el reclamante pero nos indicó que necesitaba pensarlo y hasta la fecha no hemos recibido comunicación alguna en el sentido del ofrecimiento. No obstante, en fechas recientes solicitó de esta Oficina que hiciésemos las gestiones oportunas para la devolución de la documentación aportada.

Reclamaciones sobre la docencia. Quejas 48 y 59.

Queja 48. Los alumnos de segundo curso de determinada titulación se ponen en contacto con esta oficina porque tras dos meses del comienzo del segundo cuatrimestre carecen de profesor en una determinada asignatura. Se encuentran muy preocupados por la posible solución que se de a la situación puesto que han perdido muchas horas de docencia y consideran que no es posible impartir temario completo de la asignatura. Contactamos con el Vicerrector de Ordenación Académica que nos indica que el nuevo profesor contratado y de gran prestigio profesional se incorporará de forma inmediata. Así se lo hacemos saber a los alumnos afectados.

Queja 59. Los alumnos de un curso de una determinada titulación contactan con nosotros porque existe un descontento general por la manera de impartir las clases, los contenidos del temario, duración de exámenes, etc.. Para resolver este asunto se organizó una reunión con el delegado de curso, el de titulación y con el profesor de la asignatura, llegando finalmente todos a un acuerdo que se plasmó en un escrito en el que concretaban los puntos consensuados

Reclamaciones con asuntos variados. Queja 66 y 64.

Queja 66. Un alumno ganador del concurso de puentes con palos de helado reclama que, tras cuatro meses de la finalización del concurso, no ha recibido el premio que le correspondía.

Contactamos con el Vicerrectorado correspondiente donde se nos indicó que la Delegación de Estudiantes debía facilitar una serie de datos para proceder al abono de los premios y hasta la fecha no lo había hecho.

El siguiente paso fue ponernos en contacto con la Delegación que admitió el hecho y nos indicó que en breve solucionarían esas deficiencias. Así ocurrió procediéndose al abono del importe correspondiente a todos los premiados en el concurso.

Queja 64. Una alumna de la facultad de Bellas Artes acude al Defensor porque considera que la empresa Eulen debe abonarle el importe de los marcos de los cuadros de su propiedad que, con motivo de una exposición ha donado temporalmente y obraban en la conserjería del Campus a la espera de ser recogidos por la autora. Los marcos se habían perdido.

Nos pusimos en contacto con la empresa responsable del personal de conserjería a través de su coordinadora en la universidad y nos indicó que su seguro se haría cargo. He de señalar que hemos tardado algo más de cinco meses en la resolución de esta reclamación porque, si bien Eulen se ha comprometido a hacerse cargo de dicho importe, no lo ha satisfecho hasta el 21 de diciembre de 2007.

III.1.3. MEDIACIONES.

Tanto en el contenido de Memorias anteriores como en los anexos y resúmenes de las mesas de trabajo a las que hemos asistido, ha quedado reflejada la importancia de la mediación como método tendente a la resolución de conflictos, a través de la comunicación directa y con la asistencia de un tercero neutral, siendo éste uno de los mejores caminos para limar asperezas y evitar el enconamiento de determinadas situaciones. En este curso se han dado cuatro casos que podemos enmarcar en la labor de mediación, todos ellos con alumnos como protagonistas.

En el primer caso mediamos entre un profesor y un alumno, este último con una asignatura pendiente y una importante beca concedida en un centro de gran prestigio fuera de la provincia. El alumno necesitaba finalizar sus estudios para centrar toda su atención en dicho proyecto y nos solicitó ayuda para mediar con el profesor.

Las dos siguientes actuaciones se realizaron con motivo de la negativa por parte del profesor responsable de una determinada asignatura a respetar la nota que dos alumnos obtuvieron durante su estancia como Erasmus en el extranjero. Desde la Oficina mantuvimos diversas conversaciones y aportamos informes que hicieron que el profesor se aviniera modificando las notas y manteniendo la que habían obtenido en la Universidad extranjera.

Finalmente atendimos a dos alumnos que por ser extracomunitarios y carecer de tarjeta de residencia no podían optar a beca. Su situación económica durante el curso les impedía hacer frente al pago de la matrícula, estando ambos en el último año de su carrera. Acudieron tanto al Rector como al Vicerrector de Estudiantes y ambos les indicaron la imposibilidad de acceder a ningún tipo de ayuda. Finalmente y tras varias conversaciones con el Vicerrector de Estudiantes conseguimos que les permitieran hacer el pago fuera de plazo advirtiéndoles que de no hacerlo sus notas no se verían reflejadas en sus expedientes.

III.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

III.2.1 Consultas.

Las dos consultas del personal docente e investigador hacen referencia a agresiones de diversa consideración que han tenido lugar entre alumnos de nuestra universidad, bien sea en el recinto universitario o fuera de él. Las cuestiones concretas planteadas fueron sobre cómo actuar, procedimientos, etc.. además de querer dejar constancia en esta oficina de los hechos acontecidos.

A propósito de estas incidencias quiero destacar el aumento la violencia en sus distintas formas entre los estudiantes. No hemos recogido en los cursos anteriores ningún acto de este tipo, por ello podemos pensar que tal y como la sociedad está reflejando ha habido un incremento de esa violencia, aunque otro posible análisis es que, dado que hay mayor difusión de la figura del Defensor, aumenta la demanda de nuestra intervención incluyendo esta triste tendencia.

Sea del modo que fuere entiendo la necesidad de instaurar una normativa básica sobre el régimen disciplinario dentro de las universidades. No es lógico que sigamos aplicando, cuando sea necesario, el obsoleto decreto de 1954. En este sentido y según las informaciones recogidas en los últimos Encuentros Estatales de Defensores Universitarios, parece que se está trabajando a nivel del Ministerio en la elaboración de un Estatuto del Estudiante que abarque sus derechos y deberes incluyendo un régimen sancionador en caso de indisciplina grave.

III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Durante este curso y como ya hemos señalado, no hemos tenido quejas ni reclamaciones registradas en la ODU.

III.4. OTROS.

El colectivo otros hace referencia en este caso a personas que fueron alumnos o personas interesadas en las titulaciones de esta universidad, en concreto un alumno de la universidad de Sevilla que consultó sobre nuestro plan de estudios de una determinada titulación y el prestigio de la misma.

Un alumno de otra universidad nos planteaba una cuestión muy amplia y general sobre la libertad de cátedra y la docencia de la universidad española en

la que está matriculado. Esta consulta la resolvimos indicándole el cauce competente para atender su inquietud.

IV. REFLEXIONES GENERALES.

Sigue siendo válida la primera reflexión de nuestra anterior Memoria, “el principal motivo de la *memoria del Defensor* no es sólo cumplir con lo que el reglamento que lo rige obliga, sino dar a conocer la casuística de los problemas que se evidencian tras el análisis pormenorizado que aquí se refleja con el único fin de que entre todos, encontremos el camino de la mejora a través de un ejercicio de reflexión y reconocimiento de los errores cometidos por todos para que en un futuro no tropecemos con la misma piedra”.

En efecto, el resumen anual de las reflexiones generales reúne dos aspectos:

1. El “estado de la cuestión” relativo a los contenidos que se repiten y por tanto permanecen y los nuevos recogidos en ellas.
2. La posibilidad de someter a la consideración general de la Comunidad Universitaria algunas cuestiones en buena medida fruto de las intervenciones llevadas a cabo en el excelente observatorio que constituye la ODU.

Ambos aspectos ofrecen la oportunidad de suscitar sugerencias de mejora, fundamentalmente dirigidas tanto a los Órganos de Gobierno como al conjunto de la Comunidad Universitaria.

En cuanto al primer aspecto, al igual que en ocasiones anteriores, debo poner de manifiesto la excelente disponibilidad y consideración de los diferentes Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno cuando reciben cualquier iniciativa o solicitud de la Oficina del Defensor. Indudablemente, sin su colaboración no sería posible rendir con eficacia, aunque también se da algún caso que, finalmente, escapa tanto a su buen hacer general como a nuestra buena voluntad y empeño. Como es sabido, el Defensor carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y por otra, ocasionalmente alguna de las partes implicadas decide ser refractaria tanto al razonamiento como a la persuasión que constituyen los instrumentos más específicos en la actividad del Defensor Universitario.

El análisis del aludido “estado de la cuestión” indica que determinadas disfunciones siguen permaneciendo al igual que sucedía en periodos anteriores analizados a la vez que surgen otras nuevas que también han sido objeto de diferentes actuaciones por parte de la Oficina.

Respecto a la permanencia de disfunciones, la primera posición la sigue ocupando el apartado referido a exámenes y reclamaciones desencadenante de un gran número de reclamaciones. Es verdad que el número de las mismas ha disminuido respecto de años anteriores, al igual que el conjunto de lo que de modo general clasificamos como “quejas o reclamaciones”. Sin embargo ha aumentado de manera muy significativa el volumen de consultas, presenciales o no, vía correo, registradas o simplemente resueltas de inmediato.

En ocasiones ello nos induce a pensar que hay un mayor conocimiento de la labor que se desarrolla en la Oficina, sin embargo sigue siendo muy pequeño el número de casos atendidos a miembros del PAS y PDI. Quizás para estos casos particulares haya encontrado sus propios cauces de resolución. Debemos seguir diciendo que nos tienen a su completa disposición y nos tendrán a su lado cuando nos busquen.

Volviendo al tema de reclamaciones por exámenes, se siguen recibiendo excesivas solicitudes de intervención en este sentido, las cuales nos han permitido constatar que sigue habiendo escaso conocimiento de la normativa de evaluación por parte de profesores y alumnos o cierta falta de voluntad de cumplir lo reglamentado; incumplimiento y cambios indebidamente anunciados en convocatorias de exámenes, problemas relativos al capítulo revisión, etc.

Otro de los puntos que considero débiles y que debemos reforzar pasan por una mejora urgente e inmediata para facilitar la estancia en esta Universidad al alumno discapacitado. A pesar de los informes de accesibilidad y de las recomendaciones efectuadas en torno a la mejora de muchos aspectos que de ellas se desprenden, debemos poner de manifiesto que las modificaciones y adaptaciones que se exigen y que son de obligado cumplimiento de acuerdo a la legislación vigente, se vienen realizando, a nuestro parecer de forma excesivamente lenta. Es verdad que la exigencia de realización de muchas infraestructuras necesarias en nuestros diferentes Campus las pueden retrasar, sin embargo ello no debería ser una traba tan insalvable como para adecuar lo que el colectivo de discapacitados necesita.

Seguimos detectando muchos problemas en relación con el cumplimiento de plazos y con demoras excesivas y difícilmente justificables por razones objetivas en distintos tipos de trámites y de notificaciones y en asuntos que afectan especialmente a alumnos. Aunque, por supuesto, todo esto no refleja un comportamiento generalizado, si que parece necesario analizar y mejorar procesos, puesto que pueden causar importantes perjuicios y en cualquier caso molestias innecesarias a quienes los sufren.

La calidad de la docencia del profesorado, en sus diversas manifestaciones, es un tema recurrente en las oficinas del Defensor Universitario y se incardina profundamente entre sus funciones, orientadas, según la Disposición Adicional 14ª de la Ley Orgánica de Universidades, a “la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”. En este documento



volvemos a llamar la atención sobre este aspecto concreto de la calidad de la docencia y buscar soluciones que contribuyan a resolver el problema.

No menos frecuentes son las quejas reiteradas de la dificultad que nuestros alumnos encuentran para trabajar con los profesores en horas señaladas de tutorías. Son demasiadas las ocasiones en que éstas no se cumplen y debemos alertar sobre ello, máxime si tenemos en cuenta la nueva situación docente que la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior nos va a exigir.

De las estadísticas correspondientes a las consultas y quejas presentadas en la oficina del Defensor podría deducirse que son muy pocas para el número de personas que integran la Comunidad Universitaria. Si observamos lo que sucede en otras Universidades, algunas con la figura del Defensor mucho más asentada, la comparación no es, de ningún modo, desfavorable en cuanto a números globales, encontrándose en la media nacional, en cuanto al número de casos relacionado con el tamaño de la Universidad. En cualquier caso, no nos preocupa la cifra de casos que se atienden sino el contenido de los mismos. Pocos casos podrían indicar una situación de excelencia en las relaciones universitarias sin embargo ello podría ser absolutamente equívoco si, como digo, los contenidos de los asuntos tratados fuesen de una importancia extrema.

El reparto entre los tres grandes grupos que conforman la comunidad, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y alumnos, sigue también la misma pauta que se observa en el resto de Universidades. Los alumnos, en primer lugar, puesto que son los receptores finales en el proceso de la educación y los más afectados en los procesos académicos y administrativos de la Universidad. Destaca, como ya hemos indicado, el bajo número de quejosos por parte de PDI y PAS, que bien pudiera deberse a que buscan otras vías de solución o que tienen algún recelo respecto al funcionamiento de la Institución. Seguiremos insistiendo en difundir la cultura de responsabilidad entre los que ejercen cargos, y de confianza entre los miembros de la comunidad que pudieran verse afectados, aprovechando el conocimiento de la realidad que le nos proporciona este privilegiado observatorio.

Debemos, finalmente, mencionar que, lamentablemente han aumentado los casos relativos a comportamientos no deseados por parte de estudiantes y profesores. En este contexto, someto a la consideración del lector una cuestión esencial, la necesidad de esforzarnos en mejorar las relaciones humanas, éticas y de honestidad científica, en nuestra Universidad, así como de asumir y estimular en nuestra vida cotidiana universitaria actitudes de convivencia basadas en la tolerancia y especialmente en la generosidad si queremos que nuestra Universidad ofrezca no sólo excelencia académica e investigadora sino también calidad humana, lo cual debería formar parte prioritaria de los objetivos en los procesos de calidad universitaria.

V. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

La existencia de una estructura que posibilite y potencie las relaciones y los intercambios entre los Defensores Universitarios de las universidades españolas constituye uno de los principales elementos de apoyo para el ejercicio de nuestras funciones. Los Defensores siempre comprometidos con los procesos de mejora de la calidad universitaria mantenemos contacto permanente personalmente o a través de la Red y compartimos reuniones periódicas en las que analizamos y debatimos asuntos de nuestra competencia que eventualmente pueden suscitar la implementación de acciones conjuntas.

Todo ello permite no solo el enriquecimiento, el debate y el ejemplo o la referencia ante problemas similares, sino también la posibilidad de iniciar acciones comunes ante hechos o situaciones que sobrepasan el ámbito de la propia universidad y que afectan a cuestiones de índole autonómica o estatal, respetando en todo momento el principio de independencia y autonomía que define a esta figura.

Formando parte de la Comisión Permanente Estatal de DU y además de las reuniones ordinarias de la misma, el 17 de octubre de 2006 mantuvimos una entrevista en sede ministerial con la Sra. Ministra de Educación, D.^a Mercedes Cabrera y el Secretario de Estado de Universidades D. Miguel Ángel Quintanilla.

En la reunión se abordaron temas relativos a la Institución del Defensor Universitario y su proyección estatal y europea, así como de la necesaria labor de los DU en los procesos de mejora de la calidad universitaria. En este contexto, los Defensores trasladamos a la Sra. Ministra diversos documentos y obtuvimos una respuesta receptiva y positiva a nuestros planteamientos, incluida la necesidad de establecer un status jurídico para el ya numeroso conjunto de DU existente, cuestión que se abordará en el X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

En Cantabria y a propuesta del Defensor que suscribe, se tomó el acuerdo de celebrar el IX Encuentro Estatal en octubre de 2006 entre las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche y ello finalmente se materializó durante los días 26, 27 y 28 de octubre de 2006.

Resulta obligado manifestar nuestra gratitud por los apoyos recibidos para la celebración del IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Los Consejos Sociales de ambas Universidades, los Ayuntamientos de Alicante y Elche, la Diputación Provincial de Alicante, el MARQ, el Centro de Congresos de Elche y las Cajas de Ahorro del Mediterráneo y Bancaja, nos ayudaron con diferentes e importantes aportaciones. Pero debemos destacar las colaboraciones de los Rectores de las dos Universidades y de la Consellería de Empresa y Universidades. Sin su ayuda, difícilmente habríamos podido celebrar nuestro encuentro.

En este encuentro se pronunciaron dos conferencias: la primera sobre “*Renovación metodológica del profesorado*”, fue impartida por D. Francisco Michavila Pitarch Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la UPM; la segunda, “*Estatuto del alumnado. Aspectos Administrativos de la evaluación*” impartida en esta ocasión por los ponentes D. José Ramón Chaves García, Magistrado del Juzgado Contencioso-Administrativo de Oviedo y D. Juan Manuel del Valle Pascual, Jefe del Gabinete de la Asesoría Jurídica de la Universidad Politécnica de Madrid.

Por primera vez hemos contado con alumnos representantes de la CREUP con quienes tuvimos una sesión de trabajo que creemos fue enriquecedora para todos. Se analizó el perfil de la figura del Defensor y como conclusiones importantes acordamos dar publicidad a la figura del Defensor Universitario y sus funciones de vigilancia y defensa sobre los derechos de los alumnos y tratar de establecer una relación fluida entre la CREUP y los Defensores Universitarios, manteniendo lógicamente la independencia y la autonomía y teniendo en cuenta la temporalidad de los representantes de los alumnos y los defensores.

Finalmente, tal y como habíamos acordado en anteriores Encuentros buscamos el asesoramiento de alguien que nos facilitara la labor y el procedimiento de mediación, siendo la Licenciada en Psicología D.^a Isabel Valderrama, la encargada de desarrollar el Taller de Mediación.

Las Mesas de Trabajo discurrieron en cuatro sesiones paralelas en grupo, con una puesta en común final sobre los temas que para este Encuentro se propusieron, *Confidencialidad*, mesa 1, *Acoso*, mesa 2, *Responsabilidad social de las universidades y el papel del Defensor Universitario*, mesa 3 y finalmente *Asistencia a clase en el espacio Europeo de Educación Superior* en la mesa 4. La documentación final del Encuentro y las conclusiones a las que se llegaron fueron trasladadas para su conocimiento a nuestro Rector.

Por último y en este capítulo dedicado a las relaciones con otros Defensores Universitarios debemos indicar que los días 5 y 6 de julio de 2007 tuvimos en la Universidad Rovira y Virgili de Tarragona la “*Trobada de Síndics de L’Espai Lluís Vives*”.

Se trató de reunir a los Defensores y Síndics de las Universidades que conforman la Xarxa Lluís Vives y que contó con la asistencia y participación del Síndic de Greuges de Cataluña D. Rafael Ribó.

En las jornadas, se abordaron temas de interés para las comunidades universitarias como son los grados de aceptación de las recomendaciones y propuestas de los Defensores Universitarios; las relaciones con los Síndics de Greuges de las tres Comunidades Autónomas; planes de igualdad para sugerir en nuestras respectivas universidades y otros aspectos normativos.

VI. ANEXO I. MESAS DE TRABAJO.

Mesa de trabajo nº 1
Confidencialidad.

Mesa de trabajo nº 2
Acoso.

Mesa de trabajo nº 3
Responsabilidad social de las Universidades y el papel del Defensor Universitario.

Mesa de trabajo nº 4
Asistencia a clase en el Espacio Europeo Superior.



MESA DE TRABAJO nº 1

CONFIDENCIALIDAD

Coordinan:

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)
Purificación Fenoll Hach-Alí (Universidad de Granada)
Artur Juncosa Carbonell (Univesitat Ramón Llull)

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 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.

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.

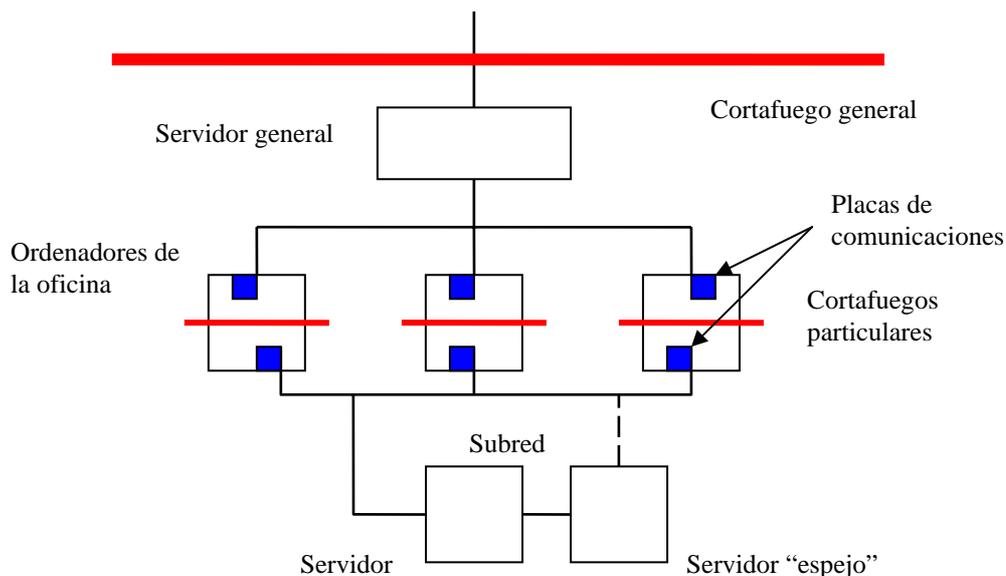
Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles que contienen información de nivel alto...

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 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.

Dstrucción 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 Psicologico

Coordinan: Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)
Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)
José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

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, entendiendo 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, entendiendo 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 comunique:

- 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 físicas, tales como: síntomas psicósomáticos 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 pasividad¹ 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 Defensor² 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 llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación³.

¹ 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...)

² 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.

³ 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.

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 haber 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.

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 solución⁴.

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):

- 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.)

⁴ 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.

- 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

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)

“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

DOCUMENTO DE TRABAJO

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



podiera 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.

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:

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

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

DOCUMENTO DE TRABAJO (Nº 1)

INTRODUCCIÓN

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 universitarios⁵.

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 veremos⁶

⁵ 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.

⁶ (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**

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

1. LA “*asistencia a clase*” EN RELACIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EUROPEO (ECTS)⁷

Técnicamente hablando, el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) es un código práctico centrado fundamentalmente en la *carga de trabajo*⁸ 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*

revisión para converger con el crédito europeo.” (Doc. CRUE 2006, p. 5) (El énfasis es nuestro)

⁷ 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)

⁸ Tiempo teórico en que se puede esperar que un estudiante medio obtenga los resultados de “aprendizaje” requeridos.



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 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)⁹. 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 europeo¹⁰

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

⁹ CRUE 2006, ANEXO I: "Sistema de Créditos: Panorama Europeo"

¹⁰ Fuente: Informe Técnico: CRUE 2002. "El crédito europeo y el sistema educativo español" (www.crue.org) (Espacio Europeo)

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 expresado en horas lectivas presenciales; el europeo (ECTS) basado en el “aprendizaje” y asociado a la carga de trabajo del estudiante.¹¹

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

- la **Asignación de créditos**¹²: 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

¹¹ “..... 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)

¹² 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 Groningen (: 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)

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 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)



MESA DE TRABAJO N. 4

DOCUMENTO 1: *La Asistencia a Clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*

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 la 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** discente y 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*¹³, 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

¹³ 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.

obtener una cualificación universitaria (recordemos la máxima asociada al proceso de Convergencia europea del “long-life learning”) etc.

VII. ANEXO II: GRAFICOS.

