



U N I V E R S I D A D
D E M U R C I A

Oficina del Defensor del Universitario

MEMORIA DE ACTUACIONES CURSO ACADÉMICO 2006/07

Presentación.

El Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 30 de marzo de 1995, establece en el artículo 8 que “*anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada*”.

Desde un primer momento, la Memoria anual ha venido abarcando el periodo correspondiente al curso académico que, en este caso, se extiende desde el 26 de septiembre de 2006 hasta el 21 de septiembre de 2007.

En la Memoria se recoge el inventario de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor y se ofrece un resumen general de los asuntos tramitados. Al mismo tiempo, se señalan las características de los aspectos que han motivado las consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones, mostrando esquemáticamente aquellas parcelas del quehacer universitario donde son más frecuentes.

Todo lo anteriormente indicado, permite detectar la existencia de puntos débiles, contradicciones, inercias o disfunciones. Estas situaciones plantean, por un lado, dificultades en el desarrollo de la actividad universitaria y afectan, por otro, a las relaciones entre los que hacen posible que la Universidad cumpla con sus funciones.

Poner el acento en aquello que no funciona como sería deseable, debe servir, primero como punto de reflexión y después, como base de partida para proseguir en la mejora continua con la que debemos estar comprometidos.

El desarrollo de la Memoria se efectuará siguiendo el esquema de ocasiones anteriores, a saber:

La función del Defensor.

Tipificación de las actuaciones.

Resumen de actuaciones.

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Relación con otros Defensores u órganos similares de las Universidades Españolas.

Conclusiones.

Agradecimientos.

La función del Defensor.

La información que se ofrece en la Agenda Académica del curso 2007/08 y en la web de la Universidad de Murcia en la dirección <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor.html>, recoge resumidamente las funciones del Defensor del Universitario (*Anexo I*). Así mismo en la dirección

indicada se puede consultar el Reglamento correspondiente y los artículos de los Estatutos de nuestra Universidad y de otras disposiciones legales que hacen referencia a la figura del Defensor.

La dirección postal de la Oficina del Defensor y las vías de acceso para plantear consultas, quejas, etc., figuran en los lugares indicados anteriormente.

Ahora bien, la Oficina del Defensor, situada, en el momento de redactar esta Memoria, en el Edificio Convalecencia (Avda. Teniente Flomesta, 5, C.P. 30003 Murcia), tiene previsto su inmediato traslado al Edificio Rector Soler en el Campus Universitario de Espinardo. Se mantiene el mismo teléfono: (968 36 36 89) y la dirección de correo electrónico: (defensor@um.es).

Del mismo modo, los miembros de la Comunidad Universitaria pueden dirigirse al Defensor solicitando una entrevista para exponer los motivos por los que se solicita su intervención.

Si, desde un primer momento, se formula la queja o reclamación por escrito dirigido al Defensor, se puede presentar directamente en la Oficina indicada anteriormente o en los Registros General y Auxiliar de Entrada de documentos, situados en el Campus de la Merced y de Espinardo respectivamente.

El Defensor del Universitario está destinado a “...*velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, en el seno de la comunidad universitaria*” y persigue con especial interés la solución de los problemas que se plantean en ese ámbito. Cabría pensar que el desarrollo de esos derechos y libertades constituye el fundamento de la organización y gobierno de la Universidad –la composición de sus diferentes órganos, sus funciones, como ejercerlas, etc- con la finalidad de alcanzar sus objetivos al servicio de la sociedad. Pero no debe olvidarse que el cumplimiento de los deberes de carácter general de los miembros de la comunidad universitaria y de los específicos que corresponden a cada sector, da sentido al compromiso de ejercer los derechos en consonancia con el respeto a la convivencia y a las normas establecidas.

En sus actuaciones debe infundir confianza a los que puedan sentirse afectados y transmitirles que el dialogo puede abrir una posibilidad de entendimiento. A través de los problemas que se presentan, debe facilitar la reflexión a quien tiene potestad para resolver y, al expresar la realidad y su punto de vista, sugerir o recomendar que se estudien o, en su caso, se apliquen aquellas medidas que contribuyan a lograr soluciones concretas.

El Defensor del Universitario no actúa como primera instancia. Si alguien se dirige a la Oficina del Defensor sin haber agotado las vías previstas y disponibles, se orienta al interesado, sin dejar de preocuparse por el asunto planteado, hacia el órgano al cual debe recurrir y los pasos a seguir.

Sus actuaciones tratan siempre de ir dirigidas hacia la mejora de la convivencia y de la calidad de la vida universitaria. El desarrollo de su trabajo se apoya en principios de independencia e imparcialidad, libertad y objetividad, ponderación y respeto a la confidencialidad. No efectúa actos administrativos. Busca siempre soluciones compartidas que garanticen el equilibrio de los derechos y deberes individuales y colectivos, de estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos ellos, individual, orgánica y administrativamente, están obligados a colaborar con el Defensor del Universitario en el ejercicio de sus funciones y éste no renuncia a solicitar, cuantas veces sea necesario su colaboración y ayuda.

Tipificación de las actuaciones.

Ante la diversidad de causas por las que se solicita la actuación del Defensor y por la variedad de pretensiones de los interesados, resulta conveniente mantener la tipificación que permitió agrupar las actuaciones en las memorias de cursos anteriores. Así se definen los siguientes tipos:

- 1. Consulta:** El peticionario requiere información o consejo, que pueda orientarle en su toma de decisión para enfocar la solución de problemas de diversa índole, en los ámbitos académico o administrativo.

2. **Queja o reclamación:** Se considera una queja cuando alguna persona (o varias) entiende que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano colegiado. También, se tipifica así, cuando el reclamante entiende que no ha sido correctamente tratado por la actuación de otra persona u órgano colegiado; si procede se solicita información a la parte afectada. Da lugar a:
 - 2.1. **Orientación y seguimiento:** Se indica al reclamante los pasos que ha de seguir para resolver su caso y se trata de hacer el seguimiento hasta que finaliza el proceso.
 - 2.2. **Recomendación:** Se analiza el caso y se hace una recomendación a la instancia que corresponda para resolverlo.
 - 2.3. **Mediación:** Se trata de acercar posturas o encontrar una solución, mediando entre las partes.
3. **Relato de hechos:** Cuando la persona interesada da conocimiento de una información o unos hechos sólo con la intención de dejar constancia y con la indicación explícita de que no se derive ninguna actuación.

Por otro lado, también se hallan, a disposición de los interesados, el “*Libro de Sugerencias y Quejas*” y el “*Buzón del Universitario*”, dependientes de la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor.

El “*Libro de Sugerencias y Quejas*” permite formular sugerencia o queja dirigida al Rector a través de los impresos normalizados, que están disponibles en las Oficinas de Registro y en las del Servicio de Información Universitario.

El “*Buzón del Universitario*”, hace posible formular sugerencia o queja dirigida al Rector, mediante correo electrónico a través de la web de la Universidad.

La tipificación de las actuaciones en este caso, dado que la queja se ha especificado anteriormente, se limita a:

4. **Sugerencia:** Propuesta de mejora de servicios, actividades, información, etc., para que sea tenida en cuenta o sea incorporada al desarrollo de la actividad ordinaria. La mayoría de las veces no supone una lesión de derechos, sino que pretende subsanar deficiencias o elevar la calidad del sistema.

Tanto por una como por otra vía, las sugerencias o quejas pueden ser presentadas de forma anónima. Una vez recibidas en la Inspección de Servicios, se informa a la Oficina del Defensor del Universitario, coordinando las actuaciones que competen a las funciones propias de ambas.

Se ha pretendido, que por estos medios se encaucen las sugerencias, iniciativas, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Resumen de actuaciones:

En el periodo comprendido entre el 26 de septiembre de 2006 y el 21 de septiembre de 2007 se han atendido ciento dieciocho casos.

A continuación se presentan los datos que se consideran de interés en relación a las actuaciones realizadas. La información facilitada se agrupa en: 1) Sectores que presentan los casos, 2) Forma de presentación, 3) Tipología de las actuaciones, 4) Distribución porcentual por Centros docentes, servicios y otros, 5) Características de los conflictos: Distribución porcentual y 6) Distribución por plazo de resolución.

1. Distribución de los casos por sectores de la comunidad universitaria.

Alumnos	77
Personal de Administración y Servicios	2

Profesores	19
Otros	20
TOTAL	118

2. Forma de presentación.

Mediante escrito	35
A través de entrevista	32
Teléfono	51
TOTAL	118

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros	TOTAL
Consulta.	40	–	3	18	61
Queja.	37	2	14	2	55
Orientación y seguimiento.	24	1	8	2	35
Recomendación.	11	1	2	–	14
Mediación.	2	–	4	–	6
Relato de Hechos.	–	–	2	–	2
TOTALES.	77	2	19	20	118

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y Otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
64%	9%	27%

Distribución porcentual por Facultades (64% del total)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	4	Filosofía	4
Biología	4	Letras	7
C.C. del Deporte	1	Informática	4
CC. del Trabajo	5	Medicina	19
CC. Documentación	3	Química	10
Economía y Empresa	3	Veterinaria	9
Derecho	16	TOTAL	100
Educación	11		

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (9% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	18	Trabajo Social	18
Enfermería (Adscrita)	37	Turismo (Adscrita)	18
ISEN (Adscrito)	9	TOTAL	100

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y Otros (27% del total)

Servicios Universitarios y otros.	%	Servicios Universitarios y otros.	%
ATICA	6	Tercer Ciclo	25
Actividades Deportivas	3	Organismos Externos.	9
Gestión Académica	32	Otros	9
Infraestructura	13	TOTAL	100
Selección Formación	3		

5. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Alumnos.	P.A.S.	Profesores.	Otros.
85%	2%	10%	3%

Distribución porcentual para Alumnos (85% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	8	Expedientes académicos	4
Aspectos docentes	12	Infraestructura	5
Becas y ayudas al estudio	3	Matrículas y tasas	5
Comportamiento de profesores	3	Postgrado	3
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	13	Pruebas de Homologación	6
Evaluación curricular	8	Servicios y medios	8
Exámenes y calificaciones	22	TOTAL	100

Distribución porcentual para Personal de Administración y Servicios (2% del total)

Característica del conflicto	%
Libertad de expresión	50
Plazas necesarias	50
TOTAL	100

Distribución porcentual para Profesores (10% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento de alumnos	14	Docencia	6
Comportamiento de profesores	14	Relaciones en Deptos y Centros	60
Contratos de profesores	6	TOTAL	100

Distribución porcentual para Otros (3% del total)

Característica del conflicto	%
Convocatoria de plazas	33
Externos	33
Homologación de Master	34
TOTAL	100

6. Distribución por plazo de resolución.

Número de casos	Plazo de resolución	%
27	Un día	23
34	De 1 a 5 días	29
24	De 5 a 15 días	20
17	De 15 a 30 días	15
12	Más de 30 días	10
4	En proceso	3

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2006 y septiembre de 2007, se han atendido en la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor, en la forma que compete a las funciones de ambas, ciento noventa y tres sugerencias o quejas.

A continuación se presentan los datos informativos correspondientes al curso 2006/07. La información facilitada se agrupa por: 1) Tipos de entradas registradas, 2) Vías de presentación, 3) Sectores que las presentan, 4) Distribución porcentual por aspectos contemplados.

1. Tipos de entradas registradas.

Sugerencias	Quejas	Total
74	119	193

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	2	33	35

Buzón	72	86	158
-------	----	----	------------

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	21	68	89
P.A.S.	4	4	8
P.D.I.	7	5	12
Otros	42	42	84
TOTALES	74	119	193

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 38% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Mejora en Información	39	Mejora en Gestión de Recursos	7
Mejora en Infraestructura	14	Mejoras en Actividades Formativas	10
Mejoras Administrativas	30	TOTAL	100

Quejas (suponen el 62% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Actividades de bienvenida/novatas	1	Información general, exámenes, becas y aspectos docentes	24
Bibliotecas	15	Problemas administrativos	24
Comedores/cafeterías, máquinas expendedoras	3	Trato personal	3
Funcionamiento de Alas/Tps	8	Transporte	3
Funcionamiento Suma	5	Utilización Tarjeta Inteligente	5
Instalaciones deportivas	1	Otros	8
		TOTAL	100

Relación con otros Defensores u órganos similares de las Universidades Españolas

Algunas Universidades, entre las que se encuentra la Universidad de Murcia, ya contaban con Defensor del Universitario antes de que la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades contemplara la incorporación de la figura del Defensor en la estructura organizativa de la institución universitaria..

La entrada en vigor de la citada Ley impulsó que las Universidades, a través de sus nuevos Estatutos, incluyeran en sus órganos generales esta figura. Sin embargo, después de transcurridos casi seis años, de un total de setenta y tres Universidades - cuarenta y nueve Públicas, dieciséis Privadas, y siete de la Iglesia - las que, en este momento, disponen, de Defensor en ejercicio son cuarenta y cinco - treinta y ocho Publicas, cinco Privadas y dos de la Iglesia -.

Si bien las funciones asignadas al Defensor son similares en todas las Universidades, conviene indicar que se presentan diferencias en cuanto a la denominación, requisitos exigidos para poder

desempeñar la función, forma de elección y/o nombramiento, estructura de la Oficina, tratamiento presupuestario y equiparación académica de esta figura.

La colaboración con los Defensores de otras Universidades ha mantenido, a lo largo del curso, la línea de continuidad de ocasiones anteriores, a través del intercambio de opiniones e información sobre asuntos de interés común. La naturaleza de los aspectos que conforman el flujo de la relación con las distintas Oficinas del Defensor se recoge en el Anexo II.

Los días 25, 26, y 27 de octubre de 2006, participé en el IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche.

El Encuentro se inició con las conferencias “Renovación metodológica del Profesorado”, a cargo del Dr. D. Francisco Michavila y “ Estatuto del Alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación”, impartida por D. José Ramón Chaves y D. Juan Manuel del Valle. Se mantuvo una reunión con alumnos representantes de la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se informó de la actividad realizada por la Comisión Permanente de Defensores desde el anterior Encuentro Estatal y se desarrolló un Taller de Mediación dirigido por Dña Beatriz Valderrama.

Por último, son de destacar las mesas de trabajo y las sesiones conjuntas en las que se abordaron los siguientes temas: “Confidencialidad” (Anexo III), “Acoso” (Anexo IV), “Responsabilidad social de las Universidades” (Anexo V) y “Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior” (Anexo VI). En los Anexos III a VI indicados se incluyen por su interés los documentos que recogen las conclusiones relativas a los temas señalados.

Conclusiones

Las conclusiones pretenden centrarse en aspectos cuya consideración y mejora, puede contribuir a elevar la calidad de la vida universitaria, además de subsanar las causas que originan determinados problemas. Así, resulta conveniente:

Uno. Destacar que, a pesar de la atención y dedicación de todos los que intervienen en el desarrollo de la actividad académica docente, una parte importante de los asuntos tratados en la Oficina del Defensor corresponden a este ámbito. Es verdad que las consultas y quejas planteadas son relativamente pocas si se comparan con el número total de universitarios y con las numerosas actuaciones que supone el desarrollo de la docencia en los diversos Centros, pero, sin embargo ponen de manifiesto la existencia de problemas recurrentes cuya solución precisa asistencia constante.

Dos. Resaltar, en relación a lo anterior, y a las quejas de otra naturaleza, la importancia de estimar que los derechos y libertades que disfrutamos se amparan en el cumplimiento de nuestros deberes y en el respeto mutuo, cuando, asumimos nuestra responsabilidad y ejercemos las obligaciones que nos corresponden.

Tres. Recordar que en los conflictos que se generan, sobre todo en el ámbito de la convivencia, se intente encontrar la solución a través de la mediación. No es un camino fácil, pues la aceptación de la mediación por las parte afectadas, supone reconocer la posibilidad de existencia de cierto grado de subjetividad en el análisis de las circunstancias y las causas del problema, además de confiar en la vía del diálogo para superar la situación y llegar a un punto de equilibrio.

Cuatro. Llamar la atención hacia las recomendaciones recogidas en la conclusiones de los temas abordados en el IX Encuentro Estatal (Anexos III, IV, V y VI de esta Memoria). Aquéllos que proceda, en el momento oportuno, deberían concretarse en líneas de actuación para ser llevados a la práctica. En muchos casos, se convertirían en medios útiles para alcanzar soluciones a los problemas que puedan plantearse en este momento y en un futuro inmediato.

Agradecimientos:

Para desarrollar las tareas que se llevan a cabo desde la Oficina del Defensor del Universitario, por la propia naturaleza de sus funciones, es fundamental contar con la colaboración de todos aquellos que son requeridos. Gracias a su ayuda ha sido posible articular soluciones, conseguir mejoras o iniciar el camino para encontrarlas, aceptando, en su caso, las recomendaciones planteadas. Por ello expreso mi agradecimiento al Rector y a su Consejo de Dirección, a los Decanos y Directores de los Centros, a sus equipos decanales y de dirección, a las Secretarías, Departamentos, Areas, Servicios, Secciones, Unidades Administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores y, en general a todos los que han contribuido a facilitar nuestros cometidos.

También es justo reseñar la importante y eficaz labor de gestión del Buzón del Universitario y del Libro de Sugerencias y Quejas realizada por la Inspección de Servicios, a la que agradezco la coordinación de esta actividad con la que compete a la Oficina del Defensor.

Por último, agradezco que se haya dotado a la Oficina, en su nueva ubicación, de los medios materiales adecuados. Pero es más importante y supone mayor satisfacción, contar con la ayuda y colaboración necesarias en la gestión diaria de los asuntos que se plantean y en la atención personal a quién recurre a la Oficina. En este sentido, se ha reforzado el apoyo administrativo mediante la asignación de un puesto específico que viene desempeñando María Isabel Martínez, apreciada y eficaz colaboradora, a la que agradezco su dedicación, particularmente cuando, en tantas ocasiones como ha sido necesario, ha facilitado la orientación y atención precisas a las personas que se han dirigido a la Oficina.

Murcia, 24 de octubre de 2007.

El Defensor del Universitario.

Fdo.: Agustín Miñana Aznar

ANEXOS

- ANEXO I** Funciones del Defensor del Universitario (Página: <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor/indix.php>).
- ANEXO II** Relación de consultas y petición de datos efectuados por las Oficinas de Defensores de las Universidades.
- ANEXO III** Confidencialidad: Documento de conclusiones. (IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).
- ANEXO IV** Acoso: Documento de conclusiones. (IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).
- ANEXO V** Responsabilidad social de las Universidades: Documento de conclusiones. (IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).
- ANEXO VI** Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior: Documento de conclusiones. (IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).

ANEXO I

LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

(Página web de la Universidad de Murcia)

El Defensor del Universitario está destinado a velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, dentro del ámbito docente y administrativo de la institución universitaria.

Sus cometidos se extienden a los campos propios de la mediación y conciliación. También incluye la supervisión de la actividad administrativa y académica de la Universidad cuando pueda ocasionarse el quebrantamiento de deberes o el perjuicio de derechos reconocidos en los Estatutos, con el fin de evitar situaciones de indefensión y actuaciones arbitrarias.

Sus actuaciones no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía, imparcialidad, ponderación y respeto a la confidencialidad.

En la Oficina del Defensor del Universitario se recibirán y atenderán las reclamaciones y quejas, y toda consulta que sea planteada por cualquier miembro de la comunidad universitaria. En última instancia, las reclamaciones deberán formularse de manera escrita con la firma de la parte interesada.

En ningún caso, las reclamaciones ante el Defensor del Universitario producirán la suspensión de los plazos señalados en la ley para presentar recursos. No se podrán admitir reclamaciones sobre las que esté pendiente un proceso jurisdiccional ni un expediente disciplinario administrativo.

Complementariamente, a través del “*Libro de sugerencias y quejas*”, cuyos impresos normalizados están disponibles en las oficinas del Registro y del Servicio de Información Universitario, y a través del “*Buzón del Universitario*”, mediante correo electrónico, icono de “*Sugerencias y Reclamaciones*” disponible en la web de la Universidad, se podrán formular sugerencias o quejas.

La Oficina del Defensor, en coordinación con los Servicios Universitarios, lleva a cabo gestiones con criterio abierto y de ayuda en la resolución de los problemas que se plantean, orientando siempre estas gestiones hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”.

ANEXO II

CONSULTAS Y PETICIONES DE DATOS EFECTUADOS POR OTRAS OFICINAS DE DEFENSORES.

Se han intercambiado diversas consultas y peticiones de datos con las Oficinas de Defensores de otras Universidades, entre las que destacan las relacionadas con:

- Legislación universitaria sobre mecanismos que permitan cerrar el expediente académico a una alumna que fallece antes de poder finalizar la Titulación
- Protocolos en caso de conflicto entre el Profesorado de un Departamento y en caso de acoso laboral. (Gabinete).
- Convalidación del Grado superior de Conservatorio con Maestro de Educación Musical
- Campaña Universitaria sobre el tabaquismo.
- Regulación del Proceso de mediación del Defensor del Universitario en nuestra Universidad.
- Comisión de selección y evaluación del personal Docente.
- Reglamento de Organización y funcionamiento de la Delegación de Estudiantes de la UMU.
- Manual o guía de estilo de la Universidad
- Cambio o alteración del Escudo oficial de la Universidad en los últimos 10 años.
- Atención a los alumnos Erasmus.
- Informe sobre las deficiencias materiales y procedimentales en la evaluación de los tramos de investigación por la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora.
- Normativa de concesión de Premios Extraordinarios de Doctorado.
- Reciclaje de papel y consumible.
- Procedimiento para la redistribución de la carga docente cuando se produce la baja de un profesor por enfermedad.
- Reconocimiento de la actuación de oficio en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Universitario.
- Regulación de las prácticas realizadas en Instituciones Sanitarias ubicadas en localidad distinta a la que alberga a la Universidad. (Existencia de alguna ayuda económica).
- Regulación sobre métodos para discernir y actuar sobre la utilización de escritos y frases no académicas (insultos, etc.), entre distintos miembros de la Comunidad Universitaria.
- Utilización de Recursos informáticos.
- Encuesta sobre “ Mesas Taller relativa a “Los estudiantes y el Defensor”

ANEXO III

LA CONFIDENCIALIDAD

CONCLUSIONES

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.

ANEXO IV

ACOSO

CONCLUSIONES

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 de un **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.

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

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

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

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

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

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

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

ANEXO V

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD Y EL PAPEL DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

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.

ANEXO VI

LA ASISTENCIA A CLASE EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (EEES)

CONCLUSIONES

I

El documento presentado y sometido a debate, 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*

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”)

En este sentido, un breve muestreo de la situación 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, 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 reclamar nuestra **atención sostenida**, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían *mantener abierto el debate* y la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

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

