

Con-Tacto

Edificio Rector Soler
Planta Baja
Campus de Espinardo
30100 Murcia

Horario de atención al público:

Mañanas: lunes a viernes de 9 a 14 h.

Tardes: lunes y miércoles de 16 a 18 h.

Cerrado: Tardes de julio a 15 de septiembre,
Navidad y Semana Santa.

Tel.: **86888 3689 / 3525**

defensor@um.es

<https://www.um.es/web/defensor>

BUZÓN 
del defensor
universitario

<https://general.um.es/general/defensor.buzon>

CONSULTAS Y DUDAS SOBRE DERECHOS,
APOYO A PERSONAS EN SITUACIÓN DE
CONFLICTO.

RECOMENDACIONES INSTITUCIONALES

Se trata de un órgano reconocido en Ley y Estatutos para que estudiantes, personal docente y de administración y servicios, dispongan de una instancia adicional, independiente, no directiva, complementaria a los sistemas de gobierno, supervisión, representación y calidad; a la que poder recurrir si sienten que los anteriores no son adecuados, sensibles, suficientemente ágiles y discretos, para abordar situaciones problemáticas o que pueden afectarles

Más justicia que derecho.

Más humanismo que burocracia.

Más autoridad que poder (Juncosa,1996)

Defensoría Universitaria

Oficina del Defensor Universitario (ODUM)

ASESORAMIENTO
SOPORTE
INTERMEDIACIÓN
SENSIBILIZACIÓN
TRATO PERSONAL
ETICA UNIVERSITARIA

UNIVERSIDAD DE
MURCIA



Todo el potencial de la equidad y el diálogo...

Para la mejora de las relaciones y la convivencia en la vida universitaria

ACERCA DE NUESTROS SERVICIOS

La DU se adhiere al modelo ombudsperson (defensor del pueblo, paciente, usuario, etc.) y por tanto no tiene funciones ejecutivas ni disciplinarias, sino de intermediación y conciliación. Intentar un mejor ajuste entre las necesidades y derechos de las personas de la comunidad universitaria, en interacción con el funcionamiento administrativo, el desarrollo de la enseñanza y de la convivencia. Todo ello orientado desde la ética organizacional y la mejora de la calidad en el servicio de educación superior



ESCUCHA Y DIÁLOGO

Esta labor conlleva fomentar el diálogo, el entendimiento y el reconocimiento mutuo en los conflictos o controversias.

Y siempre desde la orientación que dan los valores de la ética universitaria y la justicia y equidad de trato en el funcionamiento de la institución /organización.



ABORDAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Y en la medida que pueden darse roces o choques entre intereses y derechos de distintas personas o grupos, se hace necesario pedir/ ofrecer ayuda y asesoramiento, conciliar posturas e inter/mediar entre partes o posiciones en conflicto.



CALIDAD Y SERVICIOS CON ENFOQUE HUMANO

Promover la calidad y el ajuste de la enseñanza y otros servicios tanto a los requerimientos legales como a las necesidades de las personas. Racionalidad y justicia de los procedimientos (el espíritu de la norma) por encima de las restricciones burocráticas o regulaciones concretas.

PERFILES DE ACTUACIÓN

✓ Mediación y Abordaje de Conflictos

✓ Presentación de Quejas y Mejora de la Calidad

✓ Consultas sobre derechos y procedimientos

✓ Recomendaciones y sugerencias institucionales

✓ Denuncias y reclamaciones

✓ Informes y oficios

Actuaciones flexibles ante dificultades imprevistas en la comunidad universitaria...

Por el respeto a los derechos y las libertades de docentes, estudiantes y personal de administración y servicios



ATENCIÓN PERSONAL

La atención personalizada, el trato informal y cercano, la actitud receptiva y neutra, hacen de la DU un sitio seguro y acogedor para plantear asuntos delicados o que nos afectan sensiblemente.

Protocolos y garantías de confidencialidad hasta donde marque el/la usuario/a y protección antirrepresalias.



ACCIONES INTERCONECTADAS

La DU mantiene un contacto estrecho con servicios como Atención a la Diversidad, Unidad para la Igualdad, Psicología Aplicada, Asesoría Jurídica o la Inspección de Servicios, entre otros, y por supuesto, con los órganos de gobierno de los Centros (v.g. Decanatos) y de la Universidad (v.g. Rectorado).



SOLUCIONES SISTÉMICAS

Es esencial hacer propuestas sistémicas y transversales, recomendaciones y sugerencias a la normativa para mejorar el funcionamiento y calidad de la universidad, y una mejor adaptación de los procedimientos para que no violenten la situación y oportunidades de personas con mayores dificultades, especiales necesidades o peculiaridades.