

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

# INFORME ANUAL

## 2006

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

**Dña. ALICIA LLARENA GONZÁLEZ**  
Presidenta

**Dña. M<sup>a</sup>. DEL CARMEN NAVARRO RODRÍGUEZ**  
Representante del Profesorado

**D. DANIEL TEJERA SUÁREZ**  
Representante de Alumnos

**Dña. M<sup>a</sup> DEL CARMEN SÁNCHEZ BRITO**  
Administrativa

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR</b>	<b>5</b>
2.1. Consultas	5
2.2. Quejas y Reclamaciones	8
<b>3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR</b>	<b>14</b>
<b>4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>17</b>
<b>5. ANEXOS</b>	<b>18</b>
<b>Anexo 1:</b> Índice y descripción de las Consultas tramitadas	<b>18</b>
<b>Anexo 2:</b> Conclusiones de las mesas de trabajo del IX Encuentro Estatad de Defensores Universitarios	<b>33</b>
Mesa 1: Confidencialidad.	<b>33</b>
Mesa 2: Acoso psicológico ( <i>mobbing</i> ).	<b>39</b>
Mesa 3: Responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios	<b>47</b>
Mesa 4: Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior	<b>51</b>

## 1. PRESENTACIÓN

Tal como es preceptivo y de acuerdo con los Estatutos de la ULPGC y con el Reglamento del Defensor Universitario, este órgano debe presentar ante el Claustro la memoria anual de sus actuaciones, que en este caso corresponden a las realizadas durante el año 2006. El reciente proceso electoral para elegir al nuevo Rector y a los nuevos miembros del Claustro Universitario, ha postergado la presentación de esta memoria anual hasta esta fecha, casi cuando está ya a punto de concluir el presente ejercicio del 2007. Por esas mismas circunstancias, aprovecharemos la ocasión, en primer término, para desear al nuevo equipo de Gobierno y a los nuevos miembros del Claustro, buena fortuna en su gestión al frente de la ULPGC.

Aunque lo hayamos dicho ya en casi todos los informes que nos ha tocado elaborar hasta el día de hoy, no resultará reiterativo insistir en que el Defensor Universitario desea contribuir, antes que nada, a la conciliación de todos los estamentos de la vida universitaria, ofreciéndose como un mediador neutral en todo tipo de conflictos, y actuando como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad y promoviendo acciones que contribuyan, en general, a la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Más allá de estas funciones — ya establecidas en los Estatutos de la ULPGC, en el Reglamento del Defensor Universitario y en las disposiciones de la actual Ley Orgánica de Universidades—, los miembros de este órgano somos conscientes de que el Defensor debe comprometerse especialmente en el desarrollo y el fortalecimiento del nivel ético de nuestra vida universitaria, en cualquiera de sus aspectos, y a ese hondo compromiso intentamos responder ejerciendo no una autoridad jurídica (de la que, de hecho, no disponemos) sino una persuasión inspirada en intenciones sanas, en la valoración de la responsabilidad personal y colectiva y en la comprensión y el respeto mutuo entre todas las personas que dan vida a nuestra institución.

Desde luego, no es una tarea sencilla ni mucho menos fácil, porque a este órgano se acercan seres humanos, con su complejidad y sus emociones, con sus necesidades muchas veces objetivas y otras no tanto, que acuden a la oficina con la esperanza de una respuesta inmediata y favorable a sus peticiones. Y el territorio de la esperanza, como sabemos, es muy frágil, y para abonarlo no es suficiente con la buena intención de este órgano, sino que es necesario enriquecerlo con el compromiso de todos. Bien es verdad que en ocasiones las recomendaciones del Defensor no son del

agrado de quienes debieran aceptarlas y ponerlas en práctica, porque cada parte de un problema, de una situación o de un conflicto, tiene argumentos para creer que está en su derecho, o que tiene la razón de su parte. Y es ahí, precisamente, donde todos los miembros de la comunidad universitaria, debieran comprometerse en algo tan ético e inasible como la fe: la fe de que cualquier resolución que emane del Defensor, ha sido meditada desde la equidad y la templanza, teniendo en cuenta a todas las partes, movida por el sentido de la justicia y la concordia, con el ánimo de evitar cualquier tipo de perjuicio o agravio y de reparar, en lo posible, el daño que haya podido hacerse, a veces incluso de forma inconsciente o involuntaria. Y si solicitamos de todos ese acto de fe hacia nuestras recomendaciones, es porque estamos convencidos de que la credibilidad de la figura del Defensor Universitario (con independencia de quien esté al frente de la oficina, que al fin y al cabo esta es una pasajera circunstancia) depende del grado de aceptación y cumplimiento de sus resoluciones por parte de las instancias a las que han sido dirigidas. En buena medida, es responsabilidad de todos fortalecer este órgano y dotarlo de su mayor instrumento de gestión, que no es otro que la confianza, y ésta sólo crece con la certidumbre de que sus recomendaciones son efectivas y sirven para algo.

Desde este punto de vista, los miembros del Defensor Universitario nos hemos sentido afortunados cada vez que hemos podido resolver un caso y cada vez que nuestras recomendaciones, con mayor o menor agrado, han sido aceptadas y puestas en práctica. Del mismo modo, hemos percibido la susceptibilidad de quienes se acaron a nosotros cada vez que nuestras recomendaciones cayeron en el vacío —en muy contadas excepciones, todo hay que decirlo—. Es por eso que solicitamos de toda la comunidad universitaria la generosidad suficiente para que, más allá de intereses o posturas personales, no se produzcan esas raras excepciones, pues una sola bastaría para empañar la eficacia de este órgano. Siempre he oído decir que la confianza sólo se pierde una vez, y estoy segura de que, con un mínimo de fe y aceptación hacia las decisiones del Defensor, siempre difíciles y complejas, porque no siempre se puede contentar a todas las partes, no habría de perderse el valor más esencial de este órgano.

La tarea del Defensor es, en el fondo, una tarea colectiva, y sería imposible sin el concurso y la colaboración de todos los sectores de la vida universitaria, imprescindibles para llevar a buen fin nuestra tarea; de ahí que, una vez más, agradezcamos a quienes nos brindaron su apoyo para resolver cada una de las solicitudes que se nos han planteado. A pesar de la naturaleza conflictiva de los casos que llegan a nuestra

oficina, el Defensor ha constatado la honestidad de muchos seres anónimos que, desde sus distintas funciones y lugares de trabajo, han puesto su tiempo y su luminosa energía al servicio de las recomendaciones y requerimientos de este órgano. A todos ellos, que con generosidad, tolerancia, amabilidad y delicadeza han contribuido al desarrollo de nuestra tarea, vaya nuestro agradecimiento.

## **2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DU.**

Durante el período que se somete a informe se han contabilizado un total de 94 actuaciones, un número algo inferior al del año pasado. En todos los casos, se procuró resolverlas a través del diálogo, del razonamiento y del consenso, lo que contribuye a reducir el número de expedientes que finalizan con un informe o resolución escrita.

La mayor parte de las quejas remitidas al Defensor se resolvieron pronto con esta filosofía, sin necesidad de más intervención que una mediación entre las partes o, incluso, de una mera conversación telefónica, de ahí que aparezcan en el listado de “Consultas”. Tratamos siempre de establecer y definir con mejor precisión y claridad los problemas que son objetos de un tratamiento especial —reclamaciones fundadas en hechos y datos realmente serios— de aquellos otros que nos llegan de una forma a veces arbitraria o sin fundamentos o, simplemente, de aquellos a los que basta con una mínima intervención para ser resueltos de inmediato.

En cualquier caso, la breve descripción de cada una de las consultas que se reflejan en los anexos de este informe permitirá conocer la peculiaridad y el alcance de cada uno de estos asuntos.

### **2.1. Consultas**

La oficina del Defensor Universitario, abierta de forma permanente a las dudas de todos los miembros de nuestra comunidad, está especialmente comprometida en proporcionar orientación sobre cada una de las interrogantes que se nos plantean. Y aunque muchas de estas consultas podrían haber tenido respuestas en otras instancias, es nuestra práctica habitual contestarlas de forma personalizada, con independencia de esta circunstancia. Así, en el año 2006 se han registrado un total de 84 consultas, resueltas casi siempre de forma rápida o inmediata, gracias a la inestimable

colaboración de los servicios administrativos de la Universidad y de los miembros de la comunidad universitaria en general.

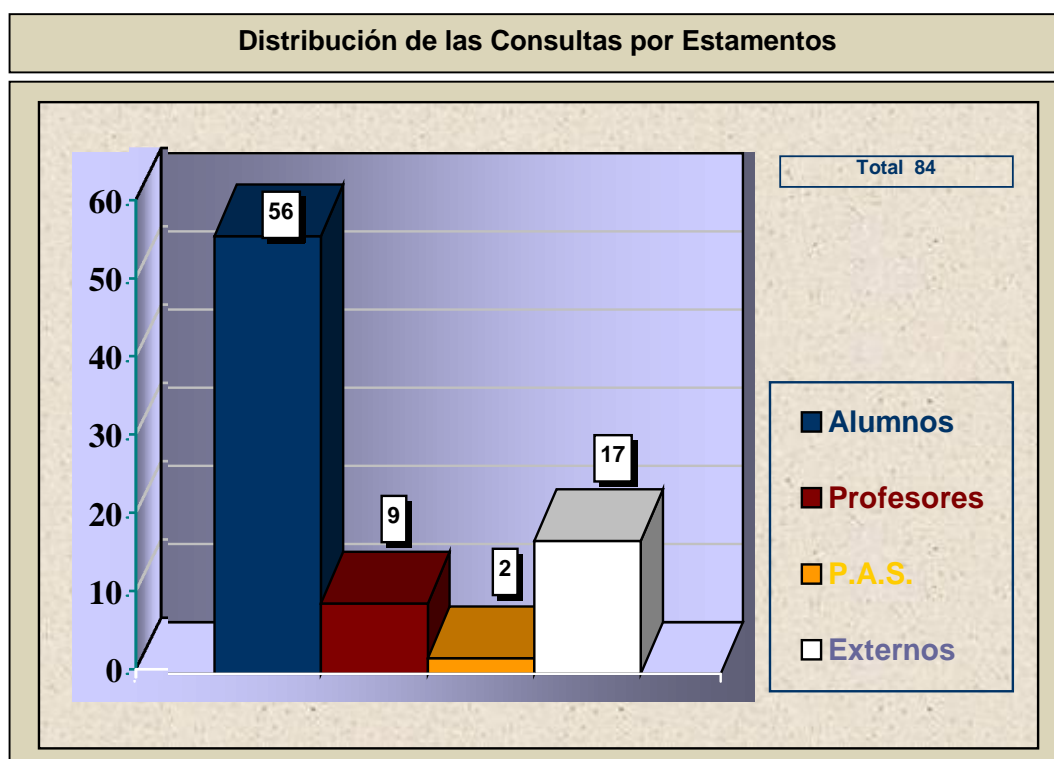
El listado que se ofrece a continuación permite comprobar , en una visión general, las áreas temáticas a las que pertenece n las consultas recibidas. Además, para poder identificar su contenido y la actuación que el Defensor llevó a cabo en cada caso, se incluye en los Anexos de este informe un índice completo de las consultas tramitadas:

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA	
Objeto de la Consulta	Total
Exámenes	22
Normativas y Reglamentos	16
Compensación y Convalidaciones	10
Procedimientos Administrativos	9
Becas y Ayudas	4
Becas de Movilidad	4
Relaciones Personales	4
Servicios e Infraestructuras	4
Temas Laborales	3
Espacio Europeo de Educación Superior	2
Docencia	1
Proyectos Fin de Carrera	1
Entrega de Orlas	1

Tesis Doctorales	1
Otros	2

De la distribución tipológica de la consultas se desprende que las áreas sobre las que se solicita mayor asesoramiento o ayuda se corresponden, en líneas generales, con el desarrollo de la actividad académica (un 45% del total). De hecho, aparte de las cuestiones relativas a los “Exámenes”, que son las más numerosas, la mayor parte de las consultas tramitadas sobre “Normativas y Regl amentos” también tuvieron que ver, precisamente, con el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje. Este dato sigue indicando la necesidad de reflexionar sobre la interpretación y el cumplimiento de este Reglamento.

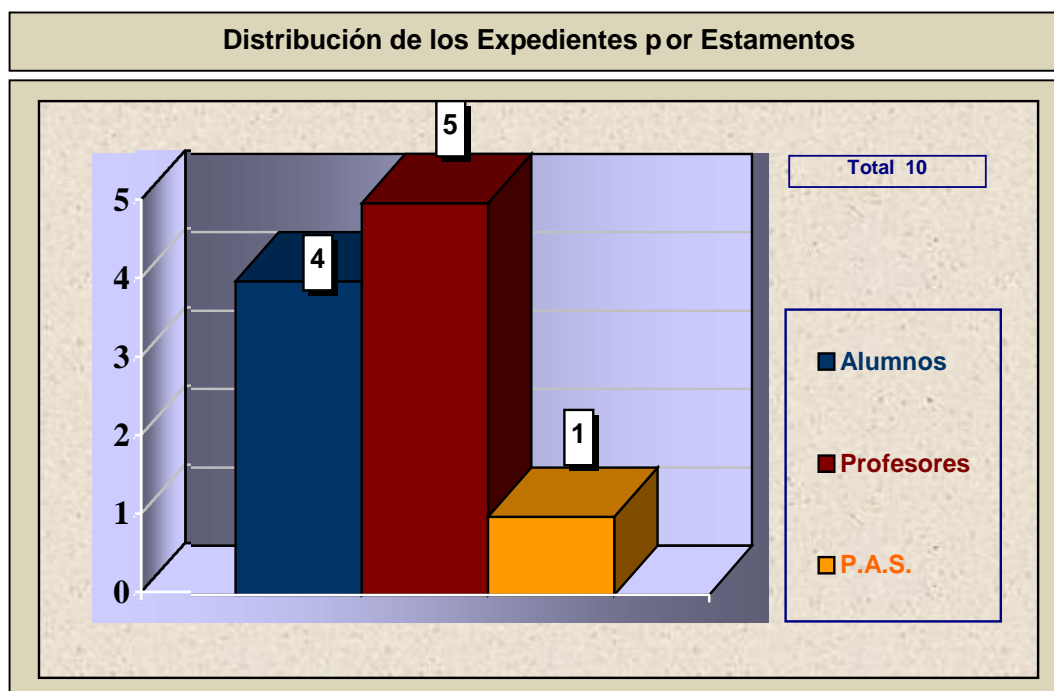
En relación con los estamentos que solicitaron nuestra intervención, el más numeroso fue el de Alumnos con 56 consultas, seguido de miembros Externos a la ULPGC con 17 (la mayor parte de ellas procedentes de otros Defensores Universitarios españoles). El resto se reparten entre las 9 remitidas por el estamento del Profesorado y las 2 del Personal de Administración y Servicios. El gráfico que se incluye a continuación permite visualizar mejor la distribución indicada:



## 2.2. Quejas y Reclamaciones

En el año 2006 se tramitaron un total de 10 expedientes, uno menos que el año pasado. Debe recordarse que en este apartado se incluyen los expedientes para cuyo desenlace fue preciso emitir alguna resolución específica ante alguna instancia administrativa u órgano colegiado, acompañada del preceptivo informe con sus convenientes recomendaciones, o para cuya solución fue necesario trabajar en la búsqueda de un Consenso entre las partes, pues es frecuente que bajo la apariencia de quejas y reclamaciones lleguen al Defensor casos que no han agotado las vías anteriores o que se encuentran pendientes de resolución en las instancias pertinentes. De ahí que, como se ha descrito en el apartado anterior, estos casos específicos se hayan desplazado al de consultas, resolviéndose con intervenciones directas o con una simple aplicación de la normativa correspondiente.

Debe notarse que en el año 2006, como muestra el siguiente gráfico, de los 10 expedientes por quejas o reclamaciones, la mitad corresponde al estamento de Profesores:





En cuanto a la tipología de los expedientes tramitados, el siguiente listado permitirá conocerlos de forma individual, indicándose el ámbito al que pertenecen.

Tal como establece el Reglamento del DU, se incluye siempre una breve descripción de los casos —necesariamente aséptica para salvaguardar el principio de confidencialidad de los interesados y personas implicadas— y se informa de las actuaciones que fueron llevadas a cabo por el órgano, así como el tipo de resolución con el que se dieron por finalizados.

Como podrá apreciarse, la mayor parte de ellos concluyeron con la remisión de un informe y sus respectivas recomendaciones, que fueron dirigidas a las personas y órganos pertinentes, y sólo tres finalizaron por consenso:

LISTADO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
Tipología, Descripción, Actuaciones del DU y Tipo de Resolución	Total
<p><b>NORMATIVAS Y REGLAMENTOS</b></p> <p><b>(1)</b> Reclamación presentada por dos profesores de la Escuela Universitaria Politécnica por presunta prevaricación en la elección de los miembros de la Comisión de Asesoramiento Docente.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevistas personales con los afectados; solicitud de informe al Director del Departamento; solicitud de informe a la Dirección del Centro; solicitud de informe a los Servicios Jurídicos de la ULPGC; conversaciones con la Vicerrectora de Ordenación Académica; análisis de la reglamentación relativa al caso.</p> <p><b>Resolución: <i>Informe y Recomendaciones enviadas al Director del Departamento y a la Dirección del Centro, con el objeto de que se restablezca la legalidad vigente y se proceda a la elección de los miembros de la CAD de acuerdo a la misma.</i></b></p>	1

<p><b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>(1) Reclamación presentada por un candidato al concurso de oposición para una plaza de Profesor de Titular de Universidad, señalando presuntas anomalías en el proceso de selección. El interesado, que pensaba recurrir su caso por la vía contencioso-administrativa, expone que solicitó al Director del Departamento varios documentos oficiales que no le habían sido enviados y reclama amparo al Defensor para la obtención de los mismos.</p> <p>Actuaciones del DU: análisis de la reglamentación relativa al caso; conversaciones con el Director del Departamento.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Tras la solicitud del Defensor al Director del Departamento, el caso se resuelve por consenso, con la remisión de la documentación solicitada por el interesado.</i></p> <p>(2) Reclamación presentada por una alumna de la Escuela Universitaria Politécnica a la que se le reclaman 103,50 € en concepto de material didáctico que nunca recibió, tras matricularse en una asignatura que no constaba en la modalidad On-Line.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista con la interesada; conversaciones con la Vicerrectora de Estudiantes; análisis de la normativa relativa al caso.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones remitidas al Vicerrectorado de Estudiantes, con el objeto de que se resuelva con urgencia el caso a favor de la interesada, y de que se corrijan los defectos que han dado lugar al mismo en el proceso de matriculación a través de Internet.</i></p>	2
<p><b>EXÁMENES</b></p> <p>(1) Reclamación presentada por un alumno de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial, con residencia y trabajo en la península, tras haberse desplazado a Las Palmas de G.C. para examinarse de una asignatura y comprobar, el día del examen, que no existía profesor asignado para impartir la materia y, por consiguiente, que pudiera examinarlo. Tras dirigirse a la Dirección del Departamento se le ofrece la opción de hacer un trabajo escrito y otro en Matlab que debería defender en Las Palmas. El alumno solicita amparo al Defensor porque le es imposible desplazarse de nuevo a la isla y porque considera injusto que, habiéndose presentado a su examen en tiempo y forma, tenga que repetir de nuevo el desembolso económico para el mismo fin.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista personal vía telefónica con el interesado; solicitud de informe a la Dirección del Centro y del Departamento; análisis de la normativa relativa al caso; conversación telefónica con el Director del Centro.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Tras la solicitud del Defensor al Director del Centro, el caso se resolvió por consenso, posibilitando al alumno la realización de un examen en condiciones y fechas favorables al mismo.</i></p>	1

<p><b>SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS</b></p> <p>(1) Reclamación presentada por varios alumnos de la Escuela de Enfermería de Lanzarote, denunciando que en esa unidad docente sólo existe un conserje en el horario de tarde y que, cada vez que falta a su puesto de trabajo (algo que sucede con frecuencia) quedan suspendidas las clases y toda actividad docente, no pudiendo accederse tampoco a la biblioteca ni a la sala de informática.</p> <p>Actuaciones del DU: comunicación vía telefónica y email con los afectados.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones enviadas al Gerente de la ULPGC, con el objeto de que se restablezca urgentemente la normalidad en el Centro y el turno afectado, para el normal desarrollo de la actividad académica de los alumnos.</i></p>	1
<p><b>RELACIONES PERSONALES</b></p> <p>(1) Reclamación presentada por dos profesoras de la Facultad de Traducción e Interpretación por distintos problemas personales con una compañera que ha vertido sobre ellas supuestas calumnias e injurias.</p> <p>Actuaciones del DU: solicitud de información a la Directora del Centro; análisis de los documentos relativos al caso; entrevista y mediación personal con la presencia de las partes afectadas.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Tras una larga entrevista con la presencia de las personas implicadas, en la que el Defensor ejerce como mediador, el caso se soluciona por consenso, con el compromiso por parte de la persona imputada de acatar en adelante los acuerdos del Departamento en materia de coordinación de asignaturas y de ofrecer un trato correcto y respetuoso a sus compañeras.</i></p> <p>(2) Reclamación presentada por profesores de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, manifestando supuesta animadversión por parte de la Dirección del Departamento y del Centro.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista personal con los profesores implicados; entrevista personal con el Director del Departamento y el Decano y Vicedecano del Centro.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones remitidas a la Vicerrectora de Ordenación Académica, con el objeto de que promueva una reunión con todas las partes afectadas para que, tanto los reclamantes como las personas que se ocupan de la Dirección del Centro puedan manifestar y argumentar sus posiciones, con vistas a una posible solución.</i></p>	2

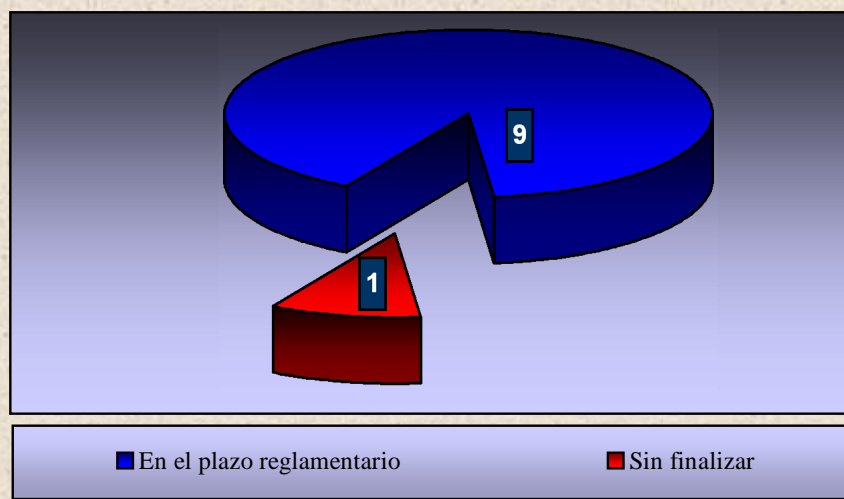
<p><b>BECAS DE MOVILIDAD</b></p> <p>(1) Alumno de la Escuela Universitaria Politécnica solicita la intervención del Defensor porque, tras haberle sido concedida una beca de movilidad para la Universidad de Monterrey (México), ha tenido noticia de que una plaza en la Universidad de Miami ha quedado vacante. El alumno considera que ésta última resulta más conveniente y oportuna para su futuro académico y profesional, pero al presentar la solicitud de cambio en el Gabinete de Relaciones Internacionales de la ULPGC, éste le deniega, de acuerdo a la normativa vigente, la solicitud.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista personal con el alumno; análisis de la normativa relativa al caso.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones remitidas al Vicerrector de Relaciones Internacionales, con el objeto de que atienda la solicitud del interesado, pues si bien una aplicación estrecha de la normativa no parece permitir el cambio que solicita, es posible, en este caso específico, una administración más razonable y favorcedora de la misma, sin perjuicio para la institución o para el resto de los alumnos.</i></p>	1
<p><b>TEMAS LABORALES</b></p> <p>(1) Queja presentada por varios miembros del PAS solicitando que se esclarezcan y corrijan prácticas discriminatorias sobre el personal de la Biblioteca Universitaria [este caso llegó a la oficina del Defensor en las postrimerías del año 2005 y consta en la memoria del ejercicio anterior como “pendiente de resolución”].</p> <p>Actuaciones del DU: solicitud de informe a la Dirección de la Biblioteca; entrevistas con los miembros del PAS afectados; entrevista con la Directora de la Biblioteca; entrevista con las subdirectoras de la Biblioteca; entrevista con el Gerente del anterior equipo de Gobierno de la ULPGC; notificación personal del caso al nuevo Rector de la ULPGC; notificación personal del caso al actual Vicegerente de Recursos Humanos de la ULPGC.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones remitidas al Vicegerente de Recursos Humanos de la ULPGC, con el objeto de que promueva una reunión con las personas afectadas en la que, tras exponerle directamente su situación, la Gerencia pueda iniciar acciones que conduzcan a una efectiva solución del caso.</i></p> <p>(2) Reclamación presentada por un profesor de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial al que se le abrió un expediente disciplinario, que fue finalmente sobreseído sin consecuencias, en la que solicita al Defensor que abra expediente a dos compañeros suyos por supuestas declaraciones falsas emitidas durante sus respectivas declaraciones en el proceso, y la elaboración de un informe que pueda utilizar para ampararse en otros ámbitos, si fuera preciso.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista personal con el afectado; entrevista con la Jefa del Servicio de Inspección Técnica de la ULPGC; análisis de</p>	2

toda la documentación que formó parte del expediente.

**Resolución:** *Informe y Recomendaciones remitidas al Servicio de Inspección Técnica de la ULPGC, con el objeto de que revise el expediente y actúe en consecuencia, si hubiera lugar, y que remita al mismo tiempo al afectado una carta donde se manifiesten, si proceden, las disculpas institucionales, por el modo en que se condujo el expediente.*

Finalmente, y en cuanto a los plazos de resolución de los expedientes, que podrá observarse en el próximo gráfico, debe significarse que todos fueron resueltos en el tiempo reglamentario, excepto el que hemos hecho constar como “Sin finalizar”, no tanto porque no hayan concluido las actuaciones del Defensor al respecto, puesto que el órgano ha hecho ya todas las gestiones y recomendaciones oportunas sobre el caso, sino porque se trata de un expediente cuyas actuaciones corresponderían ahora a la instancia pertinente. Se trata del expediente relativo a la queja formulada por varios miembros del Personal de Administración y Servicios de la Biblioteca Universitaria, que llegó a la oficina en las postrimerías del año 2005, y que ya hemos puesto en conocimiento del nuevo equipo de Gobierno, que ha mostrado su buena disposición para analizar el caso y contribuir a su solución y a su esclarecimiento.

**Distribución de los Expedientes por Plazo de Resolución**



### 3. OTRAS ACTUACIONES DEL DU

Además de las actuaciones del DU, iniciadas a petición de los usuarios, debe hacerse constar aquellas otras que se llevaron a cabo por iniciativa propia, al entender que con ellas podía contribuirse a una mejora de los servicios que presta nuestra institución.

En este sentido, cabe destacar la remisión de una circular que fue dirigida a todos los directores de Centros y Departamentos de la ULPGC, en relación con la elección de los miembros de las Comisiones de Asesoramiento Docente (CAD).

Fue precisamente una queja presentada sobre este tema la que hizo reflexionar al DU sobre la importancia que, tras la entrada en vigor de los nuevos complementos retributivos, tiene ahora la pertenencia a estas Comisiones, que son valoradas positivamente en los tramos correspondientes. De ahí la necesidad de establecer procesos electorales justos en un ámbito que se augura competitivo, y que podría ser fuente de conflictos innecesarios. Por su interés, se reproduce a continuación el texto íntegro de la circular:

De: DEFENSOR UNIVERSITARIO  
A: Dirección de Centros y Departamentos de la ULPGC  
Asunto: Circular sobre el proceso de elección de los miembros de las CAD

Estimados Señores/as Directores/as de Centros y Departamentos de la ULPGC:

Tras la entrada en vigor de los nuevos complementos retributivos, la pertenencia a las Comisiones de Asesoramiento Docente (CAD) de los Centros de la ULPGC ha cobrado una especial relevancia, pues otorga, como sabemos, puntuación positiva en los tramos a evaluar.

Por otro lado, la renovación de los reglamentos generales de la ULPGC, así como de los específicos de sus Centros y Departamentos, tras la entrada en vigor de la LOU, ha dejado al descubierto ciertas carencias en la redacción de los mismos, pues en algunos casos no determinan con claridad y precisión los procedimientos por los cuales deben ser elegidos los/as profesores/as que participan en las CAD.

El Reglamento General de las Comisiones de Asesoramiento Docente de la ULPGC establece en su artículo 5 que *"al menos el 25% de los profesores representantes en la CAD de una titulación serán elegidos de entre los miembros de la junta de centro que imparten docencia de forma mayoritaria en esa titulación"*, que *"Las juntas de centro decidirán el procedimiento por el cual es elegido el resto de los miembros de cada una de las CAD, asegurando que los profesores sean elegidos de entre aquellos que impa-*

*ten docencia en la titulación” y que “Los procedimientos de elección que se establezcan deben asegurar los principios de equidad y transparencia en la participación”.*

Si bien estos párrafos del Reglamento General de las CAD determinan el porcentaje de participación del profesorado de una titulación, deja a criterio de los centros y de sus juntas respectivas el procedimiento por el que se elige al resto de miembros de la CAD. En este sentido, y garantizando los principios de equidad y transparencia de los procesos de elección que cada Centro decida, es importante que tales procedimientos electivos estén definidos con la mayor claridad y precisión en sus reglamentos. Si además los Centros —como viene siendo habitual— delegaran la elección de los miembros de la CAD en los respectivos Departamentos que intervienen en una titulación, es importante también que las directivas de los Departamentos respeten escrupulosamente los principios de equidad y transparencia en la participación y elección de los miembros, definiendo con precisión los mecanismos de elección.

En general, y hasta la fecha, el comportamiento de Centros y Departamentos ha sido exquisito en el cumplimiento de estos aspectos; de hecho, buena parte de las CAD que funcionan actualmente en los Centros de la ULPGC han elegido a sus miembros por consenso entre el propio profesorado, sin necesidad, incluso, de establecer mecanismos electorales. No obstante, algunas quejas recibidas en la oficina del Defensor Universitario (DU), aunque mínimas, han puesto de relieve deficiencias en los procedimientos de elección de representantes en las CAD, o una explicación insuficiente o imprecisa de tales procedimientos en la redacción de los reglamentos de Centros y/o Departamentos.

Como consecuencia de algunas de esas quejas, el DU solicitó en su día a los Servicios Jurídicos de la ULPGC un informe sobre los procedimientos electorales para las CAD. Las conclusiones de dicho informe se pronunciaron en el sentido siguiente:

- *Primera. Los miembros de las comisiones de asesoramiento docente de los centros deben ser elegidos por los colectivos a quienes representan, por lo que no es admisible la designación libre por ningún órgano de gobierno.*
- *Segunda. La competencia para determinar el procedimiento de elección corresponde a las juntas de centro.*
- *Tercera. En ausencia de normativa específica en [...] un Centro, el procedimiento electoral debe ajustarse, al menos, a los trámites previstos en el Reglamento electoral de la Universidad que garanticen los principios de equidad y transparencia en la representación.*

Teniendo en cuenta estos tres aspectos del informe de los Servicios Jurídicos de la ULPGC, el DEFENSOR UNIVERSITARIO

#### **RECOMIENDA:**

1. Que las juntas de centro especifiquen con claridad y precisión los mecanismos de elección de los miembros de sus CAD.
2. Que, en caso de delegar los nombramientos de los miembros de las CAD en los Departamentos, las directivas de éstos garanticen que los miembros sean elegidos por los colectivos a quienes representan, absteniéndose de proponerlos sin el consenso previo de tales colectivos.
3. Que en el caso de ausencia de normativa específica se proceda, o bien por consenso expreso entre el profesorado o, en ausencia de acuerdo entre el mismo, a tra-

vés de un procedimiento electoral que garantice los principios de equidad y transparencia en la representación.

4. Que, en el caso de que no se hubiera procedido de las formas indicadas en la elección de los actuales miembros de las CAD, se instruya a la mayor brevedad posible un procedimiento correcto, transparente y equitativo para nombrar, de acuerdo a la legalidad vigente, a los representantes legítimos de las CAD, y que esos nuevos representantes se incorporen cuanto antes a las funciones encomendadas. Aunque el Reglamento General de las CAD de la ULPGC establezca que *"Los miembros del estamento de profesorado serán elegidos de una vez y por cinco años"*, es obvio que, si existiera una situación ilegal, ésta debe corregirse sin demoras y sin agotar el plazo, pues éste sólo se refiere a los miembros que han sido elegidos de un modo correcto y transparente.

El Defensor Universitario agradece la consideración que se tenga a lo recomendado en la presente circular y aprovecha la ocasión para enviarles un afectuoso saludo.

Atentamente:

Alicia Llarena  
Presidenta del DU

Las Palmas de Gran Canaria, 11 de julio de 2006

Por lo que respecta a la participación del DU en actividades que escapen al espacio cotidiano de su oficina, aportándole al órgano presencia y proyección en otros ámbitos, incluimos en estas páginas la tradicional celebración del Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Es obvio que la presencia del Defensor Universitario de la ULPGC en tal evento fortalece su imagen institucional, haciendo posible una intervención más directa en la planificación de la enseñanza superior, a través de la redacción de informes y recomendaciones dirigidos a las instancias ministeriales correspondientes. Por otro lado, permite contrastar la realidad universitaria de nuestra institución con la de otras universidades y compartir, por tanto, conocimientos y experiencias que se revelan de gran utilidad en el ejercicio cotidiano de nuestras funciones.

Así, el Defensor Universitario participó en el *"IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios"*, celebrado los días 25 al 27 de octubre en la Universidad de Alicante y la Universidad Miguel Hernández de Elche. Durante las jornadas se desarrollaron cuatro mesas de trabajo, en torno a los siguientes temas: "Confidencialidad", "Acoso psicológico o *mobbing*", "Responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios" y "Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación



Superior". Por su interés general, los contenidos y conclusiones de las mesas de trabajo, con abundante información, se incluyen en los anexos de este informe, para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

#### **4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES.**

De los datos estadísticos que muestra el informe del DU durante el año 2006 lo primero que debe señalarse es que el número de actuaciones tramitadas es inferior al del año pasado (un total de 94, frente a las 115 del 2005).

Entre otras cosas, esto se debe a la decisión de este órgano de no tramitar, salvo casos excepcionales y fundamentados, las consultas o reclamaciones que no hayan agotado previamente todas las instancias disponibles, tal como establece el Reglamento del Defensor Universitario. Y ello no sólo para responder a esta normativa, sino para estimular, sobre todo entre los estudiantes, el sentido de la responsabilidad a la hora de gestionar sus problemas y conflictos, utilizando los cauces reglamentarios. No en pocas ocasiones acuden al DU con la intención acomodaticia de saltarse los pasos previos o de que "alguien" les resuelva sus cuestiones, a veces cotidianas o poco trascendentes, sin necesidad de implicarse personalmente o de tomarse las molestias necesarias.

La valoración de las actuaciones del Defensor permite esbozar dos conclusiones que quisiéramos señalar, con el ánimo de contribuir a la mejora del funcionamiento institucional:

— Un 22% de los casos se relacionan con los "Exámenes", y del 16% de las cuestiones relativas a "Normativas y Reglamentos", la mayor parte tienen que ver, precisamente, con el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, por lo que cabe sugerir, tanto a profesores como alumnos, un mayor conocimiento de éste último y una aplicación menos ambigua y más correcta de sus contenidos. En el caso del profesorado, una redacción más clara y precisa de los criterios de evaluación en los Proyectos Docentes de las asignaturas que imparten, garantizaría, a buen seguro, la reducción de este tipo de quejas e incidencias. Por su parte, como es obvio que el alumno sólo suele interesarse por las normativas que les afectan en el momento en el que las necesitan, no sería ocioso sugerir algún tipo de acción que desde el Vicerrector a-

do correspondiente pudiera impulsarse para que los alumnos las conozcan, desde el inicio de su carrera o de su año académico. En casi todas las ocasiones, cuando el alumno reclama un examen, o cuando desea solicitar un Tribunal de Revisión, ya se han cumplido los plazos reglamentarios para hacerlo y es ya tarde para iniciar los trámites pertinentes. A veces sucede, simplemente, que el alumno desconoce incluso dónde debe cursar la reclamación, o qué derechos le asisten al respecto. Quizás la distribución del Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, o al menos de una síntesis, entre los alumnos que se inscriben en la Universidad, los capacitaría para afrontar los exámenes y los conflictos derivados de los mismos con mayor garantía y seguridad, a la vez que estimularía en ellos la nada despreciable cultura de la responsabilidad de conocer las normativas que les afectan directamente.

— El DU sigue observando la preocupación y el perjuicio que causa a los alumnos la tardanza en la resolución de solicitudes de compensación y convalidaciones, de ahí que insistamos en la conveniencia de que se tramiten con la mayor celeridad. Somos conscientes de que estas resoluciones conllevan una tramitación en la que intervienen no sólo las Juntas correspondientes, sino también el aparato administrativo de la Universidad, y que el proceso es complejo; pero sucede que muchas veces, ante la proximidad de una convocatoria de examen, el alumno desconoce todavía el resultado de estas resoluciones, generando la lógica inquietud por la incertidumbre de no saber a tiempo si debe presentarse a un nuevo examen, o no. La misma intranquilidad se produce también por desconocer el plazo que las Juntas se otorgan para resolver estas cuestiones, por lo que convendría que cada Centro anunciara, con la mayor exactitud, la fecha en la que se harán públicas las resoluciones.

## 5. ANEXOS

### ANEXO 1

#### ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS TRAMITADAS

Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Alumnos	Alumna de la ULPGC consulta si un profesor puede prohibirle realizar un examen porque no ha entregado su ficha, como solicitó al inicio del curso. Se le	Exámenes

		responde que consulte el proyecto docente de la asignatura para saber si éste establece ese requisito como obligatorio y se le informa de los pasos a seguir para hacer la reclamación oportuna, en caso de que no se encuentre especificado.	
2	Alumnos	Alumna de Electrónica Industrial presenta una reclamación por considerar que las resoluciones de las convalidaciones tardan mucho en resolverse y hacerse públicas, con el consiguiente perjuicio para los alumnos. Una vez que el D.U. contacta con su Centro, se le comunica a la alumna que ya se están haciendo las gestiones pertinentes para que el problema se solucione de forma inmediata.	Convalidación y Compensaciones
3	Externos	Becaria de la Fundación Universitaria presenta reclamación vía email por el trato supuestamente vejatorio e injusto que recibe por parte del director del laboratorio donde desarrolla su trabajo. El D.U. contacta personalmente con la interesada y le pregunta si desea que el Defensor inicie alguna actuación al respecto. Nos responde que ya ha cursado reclamación en el Rectorado y que espera contestación del mismo.	Relaciones Personales
4	Alumnos	Alumna de la Escuela de Enfermería de Lanzarote presenta reclamación porque el Ministerio de Educación y Ciencia quiere quitarle la beca de movilidad al trasladarse a estudiar a Lanzarote. Se le informa a la alumna de las instancias donde puede solicitar toda la información que requiera sobre concesión de becas.	Becas
5	Alumnos	Alumna de la Facultad de Formación del Profesorado presenta reclamación porque aún no ha recibido el carné universitario. El D.U. contacta con la administración del Centro y le solicita que realice las indagaciones y actuaciones oportunas.	Procedimiento Administrativo
6	Alumnos	Alumno de la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Telecomunicación expone al D.U. que se ha presentado varias veces al examen de su última asignatura, pero no le ha corrido ninguna convocatoria porque el profesor no lo ha calificado. En esta situación, no puede solicitar la compensación de la materia y tampoco presentar el Proyecto de Fin de Carrera, que ya tiene concluido. Se sugiere al alumno contactar directamente con los responsables del Centro para que gestionen una solución al caso y se le invita a contactar de nuevo con el D.U. en caso de que la solución pactada no le sea satisfactoria.	Convalidación y Compensaciones
7	Alumnos	Alumno de Ingeniería que está realizando el Proyecto Fin de Carrera en Bélgica nos comunica que se ha trasladado a Las Palmas para examinarse de una	Exámenes

		<p>asignatura pendiente y que, antes de regresar a Bélgica, desearía revisar su examen. El D.U. le responde que el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje le otorga ese derecho y que debe contactar directamente y en primera instancia con su profesor para que acuerden el día de revisión de su examen.</p>	
8	Alumnos	<p>Alumno sin identificar nos hace una consulta en relación con la puerta de un baño que lleva tiempo estropeada en su Centro, El D.U. lo remite a la Administradora del Centro, que es donde debe cursar su queja en primera instancia.</p>	Infraestructuras
9	Alumnos	<p>Alumna de Ingeniería Industrial solicita información sobre el catálogo de nuevas titulaciones en España, tras la convergencia europea. Se le recomienda dirigirse directamente al Vicerrectorado de Planificación y Calidad, donde podrá obtenerla.</p>	Otros
10	Externos	<p>Defensor de la Universidad de Gerona expone el caso de un antiguo profesor de esa Universidad, no contratado en la actualidad, que se ha como alumno en una carrera donde figura la misma asignatura que él impartió como docente. Dicha materia no formaba parte del Plan de Estudios de su primera licenciatura, por lo que no puede convalidarla, aunque cuando fue contratado por la Universidad, ésta le reconoció conocimientos suficientes para impartirla. Se nos consulta si ha habido un caso similar en la ULPGC y nuestra opinión sobre el caso. El Defensor le comunica que no consta un caso como ése en la ULPGC pero que, en nuestra opinión, se le debería convalidar la asignatura.</p>	Convalidación y Compensaciones
11	Externos	<p>Defensor de la Universidad de Cádiz consulta qué figura contractual se utiliza en la ULPGC para cubrir las bajas de profesores. Una vez realizada la consulta al Servicio de Personal de nuestra Universidad, se le indica que las bajas se cubren con la contratación de profesores asociados a tiempo parcial.</p>	Procedimiento Administrativo
12	Externos	<p>Defensor de la Universidad Miguel Hernández de Elche consulta si es posible aplicar la retroactividad de un acuerdo para un alumno que ha solicitado convalidación de estudios extranjeros. Tras hacer las oportunas averiguaciones, se le comunica que la ley se aplica a partir de su entrada en vigor, sin carácter retroactivo posible.</p>	Convalidación y Compensaciones
13	Externos	<p>Defensor de la Universidad Politécnica de Cataluña consulta si en nuestra Universidad se ha dado el caso de que a un alumno se le deniegue una beca alegando la ocultación de valores catastrales. Hecha la consulta en el Servicio de Becas se nos responde</p>	Becas

		afirmativamente y que éste proceso suele hacerse habitualmente para comprobar los datos que se declaran en la solicitud de la beca.	
14	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas consulta si se le puede desestimar una solicitud de compensación de asignatura si, cumpliendo con todos los requisitos establecidos, el informe del profesor resulta desfavorable. Se le informa al alumno que, además de las Juntas de Compensación de cada Centro, existe una Junta de Evaluación Compensatoria General, que puede resolver los casos con independencia del preceptivo informe del profesor de la asignatura.	Convalidación y Compensaciones
15	Externos	Defensora de la Universidad de Las Islas Baleares consulta si está regulado en la ULPGC el cambio de fechas de exámenes en el caso de enfermedad de un alumno. Se le indica que este aspecto se encuentra regulado tanto en los Estatutos como en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje.	Exámenes
16	Alumnos	Alumno de Doctorado solicita la intervención del D.U. ante ciertas opiniones irrespetuosas expresadas en la cafetería virtual de la ULPGC. Se le concede al alumno una cita personal con el D.U. y nos comunica que el día señalado no puede acudir. El alumno no volvió a contactar con la oficina.	Relaciones Personales
17	Externos	Defensor de la Universidad Politécnica de Cataluña nos hace una consulta en relación con un título de Doctor que no se puede solicitar, ya que el alumno falleció antes de la lectura de la Tesis Doctoral. Una vez realizada la consulta en la instancia correspondiente, se nos informa que, efectivamente, una vez fallecido el alumno es imposible solicitar el Título, ya que la Ley determina que si no hay persona, no hay acto.	Procedimiento Administrativo
18	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica de Informática presenta reclamación porque no le han permitido matricularse en una asignatura ofertada como materia de Libre Configuración. La reclamación fue presentada paralelamente en el D.U. y en el Rectorado, por lo que quedó pendiente de la previa contestación de éste último, que finalmente resolvió.	Procedimiento Administrativo
19	PAS	Miembro del P.A.S. consulta si puede acceder a las salas de estudio de la ULPGC con su hija de doce años los fines de semana. Una vez realizada la consulta a la instancia correspondiente, se nos informa que la entrada solamente está permitida a los miembros de la comunidad universitaria con su correspondiente identificación.	Normativas y Reglamentos

20	Externos	Alumna de la Universidad de Alcalá de Henares nos consulta qué trámites debe realizar para trasladarse a la ULPGC. Le remitimos vía email la página web institucional donde consta toda la información al respecto.	Procedimiento Administrativo
21	Alumnos	Alumna de la ULPGC consulta si se puede presentar a un examen sin haber asistido a clase, ya que se encuentra en el extranjero. Se le informa que los requisitos para el examen se encuentran detallados en el Plan Docente de la asignatura y que, en todo caso, al tratarse de una situación especial, lo correcto sería contactar directamente con el profesor de la materia, para alcanzar un acuerdo entre las partes. El D.U. ofrece su mediación en caso de que la necesite.	Exámenes
22	Alumnos	Alumna de Veterinaria presenta reclamación porque no se le compensó una asignatura impartida por una profesora con la que, al parecer, tenía problemas personales. El D.U. intentó contactar con la alumna varias veces vía telefónica y no hubo respuesta. La alumna no volvió a dirigirse al D.U.	Convalidación y Compensaciones
23	Alumnos	Alumno de Arquitectura presenta reclamación por considerar que le es imposible aprobar la última asignatura que le queda por supuestas represalias del profesor. El Defensor mantiene una larga entrevista personal con el alumno tras la que el interesado decide, finalmente, presentarse en la convocatoria de junio y, en caso de suspenderla, contactar de nuevo con el D.U.	Exámenes
24	Alumnos	Alumna de Psicopedagogía comenta al D.U. que su promoción desea celebrar el acto de entrega de orlas en el Paraninfo de la ULPGC y que el Decano de su Facultad se opone, al opinar que el acto debe llevarse a cabo en el Salón de Actos del Centro. El D.U. contacta con el Decano del Centro, quien argumenta la postura del equipo directivo y se mantiene en su decisión. No se niega a que el acto se desarrolle en el Paraninfo, pero alega que, en ese caso, los miembros del equipo directivo no aseguran su participación en el Acto. El D.U. se pone en contacto con la Gerencia de la ULPGC y con el Vicerrectorado de Estudiantes para que medien con el Decano y que éste informe favorablemente sobre la celebración en el Paraninfo.	Otros
25	Profesorado	Profesor del Centro de Formación del Profesorado consulta si pueden obligar a los profesores a impartir horas que no les corresponden, superando las establecidas legalmente, por falta de profesorado que está en vía de ser contratado. Solicitada la respuesta a los Servicios Jurídicos de la ULPGC, nos informan	Normativas y Reglamentos

		que no.	
26	PAS	Auxiliar de Servicio en la Facultad de Medicina presenta una serie de reclamaciones en relación con sus compañeros en el Centro donde trabaja y con su posible traslado a otras dependencias. El D.U. habla del caso con el Decano del Centro y éste contacta, a su vez, con el Administrador del edificio para que la interesada permanezca en su puesto de trabajo.	Temas laborales
27	Externos	Defensor de la Universidad Politécnica de Cataluña consulta sobre la entrega de un Título con carácter póstumo a la familia de un estudiante fallecido. Hecha la consulta al servicio correspondiente, y tras la respuesta de varios Defensores Universitarios, se comprueba que existe una normativa que regula posibles casos excepcionales como éste.	Procedimiento Administrativo
28	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones presenta reclamación por no estar de acuerdo con la aplicación de los criterios de selección en la concesión de las becas "Idiomática 2006" de la Fundación Universitaria de Las Palmas. Se sugiere al alumno que dirija su reclamación a la propia Fundación Universitaria, en primera instancia, y que contacte de nuevo con el D.U. en el caso de que la respuesta no le satisfaga.	Becas
29	Alumnos	Alumna de Administración y Dirección de Empresas expone que ha solicitado la convalidación de cursos por Créditos de Libre Configuración y que no puede solicitar el Título al faltarle 0.8 créditos. Una vez cumplimentados los créditos que le faltan, debe esperar hasta septiembre para solicitar el Título. El D.U. contacta con la instancia pertinente y, posteriormente, le informa a la alumna que en estos casos los plazos administrativos no se pueden modificar ya que, de hacerse alguna excepción, se estaría incurriendo en agravio comparativo.	Procedimiento Administrativo
30	Alumnos	Alumna de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura presenta reclamación porque quedó en lista de espera para obtener una beca Sicue con destino en la Universidad de Valladolid. La persona que obtuvo la plaza renunció a la misma y, al intentar la interesada ocupar la vacante, le indican desde el Vicerrectorado que no se la pueden conceder porque la renuncia se presentó fuera de plazo. El D.U. contacta con el servicio correspondiente donde se nos informa que, efectivamente, nada puede hacerse, porque los plazos de gestión no sólo los establece la ULPGC, sino también la Universidad de destino, que los había cerrado ya definitivamente.	Becas de Movilidad
31	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica Industrial ("Electrónica")	Exámenes

		ca”) reclama que ha solicitado tribunal para la revisión de un examen en el centro, y aún no le han contestado. El D.U. remite una recomendación al Director del Centro para que conforme urgentemente el Tribunal destinado a revisar el examen. El Director del Centro nos comunica que lo único que ha recibido por escrito es un parte de incidencia de la delegación de alumnos, y que el alumno debe presentar una solicitud en tiempo y forma. Puestos en contacto con el alumno para explicarle la incidencia, éste renuncia a solicitar de nuevo el Tribunal.	
32	Alumnos	Alumno de la Facultad de Medicina solicita información en relación con la evaluación de un examen. El D.U. le responde vía email que todas sus preguntas tienen respuesta en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, que también se le adjunta para su consulta.	Exámenes
33	Alumnos	Alumno de Ingeniería de Telecomunicaciones presenta reclamación por el mal uso de la sala de informática. Se le recomienda que presente directamente la reclamación ante los responsables del centro y ante la Gerencia de la ULPGC, para que tomen las medidas oportunas.	Otros
34	Alumnos	Alumna de la Facultad de Formación del Profesorado presenta reclamación por la calificación de dos exámenes. Se le informa de los pasos establecidos en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje para la presentación en tiempo y forma de las pertinentes reclamaciones.	Exámenes
35	Alumnos	Alumna de Enfermería consulta con cuánto tiempo de antelación se puede cambiar la fecha de un examen parcial para atrasarlo. Se le comunica lo que establece el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje de la ULPGC en relación con su consulta.	Exámenes
36	Alumnos	Alumno de la Facultad de Traducción e Interpretación presenta una reclamación por varios problemas con un profesor. En la Facultad nos informan que, por éstas y otras cuestiones añadidas, a dicho profesor se le ha abierto ya un expediente.	Docencia
37	Profesorado	Profesora del Departamento de Patología Animal nos hace una serie de consultas en relación con los sistemas de evaluación en los nuevos proyectos piloto del Espacio Europeo de Educación Superior. Hecha la consulta al órgano competente, se le envía respuesta vía e-mail.	Exámenes
38	Profesorado	Profesor Asociado de la Facultad de Filología de la	Temas Laborales



		ULPGC presenta reclamación porque ha solicitado en su Departamento la transformación de su contrato y el director del mismo no ha tramitado la documentación, tal como indica la normativa. Se le sugiere al profesor que dirija su reclamación a la Junta de Personal Docente y al Vicerrectorado de Ordenación Académica y que, si lo requiere con posterioridad, se dirija de nuevo al D.U. para que éste órgano intervenga si fuera preciso.	
39	Externos	Defensor de la Universidad Politécnica de Cataluña consulta si existe en la ULPGC la figura de coordinador de asignatura, encargado de firmar las Actas de las mismas, aunque no las imparta, y de entregar a los alumnos una copia de las preguntas de exámenes. Se le remiten los artículos del Reglamento de Planificación Académica y del Reglamento de Docencia y Evaluación de Aprendizaje, donde se regulan los aspectos consultados.	Normativas y Reglamentos
40	Alumnos	Alumna de la Facultad de Formación del Profesorado (Especialidad de Educación Física) expone que ha agotado las convocatorias de una asignatura y pregunta si es posible alguna solución. El D.U. le informa que aún tiene derecho a las llamadas convocatorias de gracia (7ª y 8ª.).	Exámenes
41	Alumnos	Alumna de Relaciones Laborales nos informa que se ha matriculado dos veces en esta titulación y que no ha aprobado ninguna asignatura. La interesada desea saber si es posible matricularse en la misma carrera en la modalidad On Line. Se le comunica que, habiendo recabado la información pertinente, no es posible matricularse por tercera vez en la misma carrera.	Normativas y Reglamentos
42	Externos	Antigua alumna de la Facultad de Filología presenta una reclamación porque, según dice, al acudir al Servicio de Alumnos de la ULPGC a recoger su Título, le comunican que ya lo ha recibido y que consta su firma tanto en el recibí como en el libro de registro. El D.U. contacta con el servicio correspondiente y, en efecto, nos confirman que consta que la alumna ya recibió el Título y que la única solución posible es alegar su pérdida y solicitar un duplicado.	Procedimiento Administrativo
43	Alumno	Alumno de Ingeniería Informática nos pregunta por qué no le han puesto una Matrícula de Honor en el Acta de la asignatura cuando ha obtenido una calificación de sobresaliente (10). Se le comunica al alumno que las Matrículas de Honor no pueden superar un límite establecido y se le informa de lo que establece el reglamento en estos casos.	Normativas y Reglamentos
44	Externos	Alumno mayor de 25 años presenta una reclamación	Normativas

		al no haber podido acceder a la carrera que deseaba porque la ULPGC no está aplicando una normativa general que le favorece. Puestos en contacto con el Director de Acceso, éste nos indica que está al corriente de este caso y que, de hecho, ya se ha solucionado, porque se va a presentar al Consejo de Gobierno de la ULPGC una modificación que solucionará definitivamente la laguna existente en la normativa. <i>(La modificación fue aprobada en Consejo de Gobierno y publicada en el BOC del 21 de noviembre de 2006).</i>	y Reglamentos
45	Externos	Alumna que ha obtenido plaza en la Universidad Complutense de Madrid, desea información sobre las Becas de Excelencia, convocadas por dicha Universidad. Una vez localizada la información que solicita, el D.U. se la remite vía fax.	Becas
46	Alumnos	Alumna de Filología Hispánica nos envía una reflexión escrita en relación con la carrera que está cursando, ya que la que en verdad desea estudiar es Educación Infantil y no le es posible acceder a ella por la escasa puntuación que tiene en su expediente. Puestos en contacto con la alumna, se le informa de qué otros tipos de accesos dispone para hacer posible estudiar la carrera que quiere.	Normativas y Reglamentos
47	Alumnos	Alumna de Psicopedagogía presenta una reclamación porque está teniendo problemas para la concesión de la beca Séneca, y el Ministerio de Educación y Ciencia le comunica que la ULPGC le está remitiendo sus datos de manera incorrecta. Puestos en contacto con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, nos comunican que ya se han realizado las gestiones oportunas con el M.E.C. para que se solucione el problema.	Becas de Movilidad
48	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte presenta una reclamación porque está teniendo problemas para la concesión de la beca Séneca, y el Ministerio de Educación y Ciencia le comunica que la ULPGC le está remitiendo sus datos de manera incorrecta. Puestos en contacto con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, nos comunican que ya se han realizado las gestiones oportunas con el M.E.C. para que se solucione el problema.	Becas de Movilidad
49	Profesores	Profesor de la Escuela de Arquitectura se entrevista personalmente con el D.U. para explicarle su preocupación por la apertura de un procedimiento informativo como consecuencia de las diferencias que tuvo con otro profesor por el proyecto de un alumno. El D.U. le explica que un expediente informativo no supone, de entrada, un expediente sancionador, y que sólo es un mecanismo habilitado para investigar	Proyectos Fin de Carrera

		las circunstancias de un caso. Le sugerimos al profesor que espere por los resultados del expediente y que, en caso de que perciba alguna sanción, contacte con el D.U. para iniciar un proceso de mediación. Meses más tarde, puestos en contacto con el profesor, nos informa que no ha recibido más noticias sobre el caso.	
50	Externos	Persona externa a la ULPGC nos solicita información sobre personas ya tituladas en Ingeniería Electrónica. Se le remite al Colegio de Ingenieros de Las Palmas y se le informa de la dirección y datos del mismo.	Otros
51	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas presenta una reclamación porque el profesor no le ha calificado una asignatura al no haberle entregado la ficha. Se le comunica que, salvo que el profesor haya hecho constar este aspecto en el Proyecto Docente de la asignatura, está obligado a calificarla y que curse su reclamación ante la Dirección del Departamento y, posteriormente, si fuera necesario, al Vicerrectorado de Estudiantes.	Exámenes
52	Alumnos	Alumno de la Escuela de Arquitectura nos envía a través de email varias consultas (cómo puede solicitar un certificado especificando la calificación numérica de cada asignatura; si se puede reclamar la nota de un Proyecto de Fin de Carrera; si puede matricularse de una asignatura una vez concluida la licenciatura). Se informa al alumno remitiéndolo a las normativas y reglamentos donde se regulan todos los aspectos consultados.	Normativas y Reglamentos
53	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas reclama que en la Biblioteca General no se encuentra un libro que necesita y que está catalogado como "no prestable" en el momento de su consulta. Al día siguiente el interesado informa al D.U. que había cursado también la reclamación en la propia Biblioteca y que el asunto se había solucionado sobre la marcha.	Otros
54	Alumnos	Alumna de la Escuela Universitaria Politécnica expone al D.U. que se ha examinado de una asignatura y se le ha pasado la fecha para ver y revisar su examen. Se le informa del reglamento que regula todos los procedimientos en relación con su caso y se le sugiere que hable directamente con el profesor para concertar una cita. La interesada nos indicó posteriormente que había llegado a un acuerdo con el profesor y podrá ver el examen.	Exámenes
55	Alumnos	Alumna delegada en la titulación de Trabajo Social nos consulta si una vez acordado con la profesora, por votación, el tipo de examen para todas las con-	Exámenes

		vocatorias, la profesora puede cambiarlo unilateralmente. Antes de que el D.U. iniciara las gestiones oportunas para responder a su consulta, la interesada nos indica que la profesora está conforme en hacer los exámenes tal como se acordó por votación.	
56	Alumnos	16 alumnos de la ULPGC presentan una reclamación porque habiendo arbitrado diferentes partidos del Trofeo Rector, han transcurrido varios meses sin que se les abonen los importes correspondientes. El D.U. les comunica que se ha reenviado su queja a la Gerencia de la ULPGC para agilizar el pago.	Otros
57	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos solicita ayuda ante la imposibilidad que tiene de acceder a la Biblioteca General Digital, pues desde hace diez días lo intenta con el TIC y no obtiene respuesta. El D.U. contacta con el TIC y nos informan sobre la marcha el problema ya se ha solucionado.	Otros
58	Alumnos	Alumnos del último curso de Psicopedagogía solicitan la intervención del D.U. para que se les posibilite hacer el Practicum en el primer cuatrimestre y, de ese modo, hacer constar ese mérito en las oposiciones. Tanto el Decano del Centro, como los Vicerrectores de Ordenación Académica y de Estudiantes, nos informan que es legalmente imposible adelantar la convocatoria sin haber estado matriculado en el Practicum el curso anterior.	Normativas y Reglamentos
59	Alumnos	Alumno de Educación Social presenta una reclamación por su disconformidad con el sistema de puntuación en el examen de una asignatura, visiblemente distinto al reflejado en el Proyecto Docente. Se le informa al alumno que lo que no está contemplado en el Proyecto Docente carece de validez, por lo que se le sugiere hablar directamente con el profesor para que ajuste el sistema de puntuación a lo establecido en el Proyecto Docente de la materia. El alumno acuerda hablar de nuevo con el profesor y, en caso de que no se solucione el problema, volverá a contactar con el D.U.	Exámenes
60	Alumnos	Alumna de Veterinaria pide la mediación del D.U. porque le reclaman la devolución de una beca Erasmus que le fue otorgada para su estancia en una Universidad francesa, al haber recibido informes negativos de la misma. Puestos en contacto con la Coordinadora General y el Gabinete de Relaciones Internacionales se nos comunica que la alumna no ha presentado ningún certificado que justifique sus estudios en Francia. El D.U. solicita a la alumna la entrega de algún certificado o documento que haga constar su estancia en la Universidad francesa para	Becas de Movilidad

		iniciar las gestiones de su caso. La interesada acordó traerlos a la oficina del D.U. pero nunca llegó a entregar nada.	
61	Alumnos	Dos alumnos de la Escuela Universitaria (Informática) solicitan la intervención del Defensor por las discrepancias surgidas con el profesor de una asignatura, en relación con las clases prácticas. Al parecer, el profesor, una vez iniciado el curso, ha cambiado algunos aspectos de la evaluación de las prácticas, señalando que no se harán de forma individualizada, como señala el Plan Docente, sino en grupo. El Defensor solicita información al profesor y a la Dirección del Centro, quienes confirman que los alumnos tienen la posibilidad de escoger el sistema de prácticas en grupo o un trabajo individualizado. Tras informar a los alumnos de la situación, éstos deciden abandonar las clases, al no llegar a un acuerdo con el profesorado.	Exámenes
62	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica en Diseño Industrial expone el problema con un profesor que no quiso recogerle el examen, una vez terminado. Paralelamente, presenta la reclamación en su Centro, donde se gestionó el caso favorablemente, aprobando la asignatura.	Exámenes
63	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica de Diseño Industrial presenta reclamación por la pérdida de un examen y la denegación de matrícula fuera de plazo. Tras entrevistarse personalmente con el D.U. decide presentar la reclamación directamente ante el Vicerrectorado Estudiantes, órgano que dispone de las competencias para su solicitud y donde, finalmente, se resolvió su caso.	Exámenes
64	Alumnos	Alumna de la Facultad de Medicina presenta reclamación por no estar de acuerdo en la denegación de la convalidación de dos asignaturas. El D.U. solicita a los profesores responsables de la asignatura que hablen personalmente con la alumna para explicarle los motivos académicos de la denegación. Una vez justificados los motivos, la alumna no continúa adelante con la reclamación.	Convalidación y Compensaciones
65	Alumnos	Alumnos de Tercer Ciclo muestran su disconformidad porque el profesor-tutor ha firmado como Codirector de la Tesis sin su consentimiento. Tras entrevistarse personalmente con los afectados, y solicitar información al Director del Departamento, al profesor implicado, y al Director de la Tesis, el caso se remite a la dirección de Tercer Ciclo, con la que contactamos directamente, y donde finalmente se soluciona por acuerdo entre las partes.	Tesis Doctorales

66	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos informa que ha presentado un recurso de reposición ante la Vicerrectora de Estudiantes por la denegación de la convalidación de una asignatura. El D.U. le informa que debe esperar la respuesta del Vicerrectorado. Posteriormente, la alumna nos informa que le han vuelto a denegar la convalidación y que no requiere de nuestra intervención.	Convalidación y Compensaciones
67	Alumnos	Alumnos de Ingeniería Industrial informan que han presentado reclamación por no estar de acuerdo con la puntuación de un examen y que, una vez nombrado un Tribunal de Revisión, que ratificó la calificación emitida por la profesora, presentaron un recurso ante el Rector. Como el Rector no respondió en tiempo y forma, consideran la petición desestimada, quedando abierta la vía contencioso administrativa.	Exámenes
68	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica Industrial presenta varias reclamaciones por no estar de acuerdo con un proceso de convalidaciones y adaptación de asignaturas. Se le comunica por carta que tenemos que esperar a las resoluciones de las instancias oportunas para poder intervenir desde el DU. El alumno no volvió a contactar con la oficina.	Convalidación y Compensaciones
69	Alumnos	Alumno de la ULPGC presenta una reclamación referente a una oferta de empleo. El D.U. le solicita mediante email que aclare y amplifique el contenido de su reclamación, pues su redacción es confusa. El alumno no volvió a responder al D.U.	Otros
70	Externos	Alumno de Perú solicita información sobre la posibilidad de cursar una titulación en la modalidad On-Line. Se reenvía su solicitud al Servicio de Información al Estudiante, donde le informan directamente.	Normativas y Reglamentos
71	Alumnos	Dos alumnos de Ingeniería Industrial nos comunican que han presentado un recurso ante el Vicerrectorado de Estudiantes en relación con asignaturas que no les han convalidado. Puestos en contacto con el Vicerrectorado de Estudiantes, se nos indica que el caso se está gestionando y actualmente se encuentra en el Consultivo de Canarias.	Convalidación y Compensaciones
72	Alumnos	Alumno de Enfermería presenta reclamación por no estar de acuerdo con la manera de evaluar de una profesora. Se le comunica que, antes de hacer efectiva la reclamación en el D.U., debe esperar por la resolución de su reclamación, cursada en el Departamento y en el Centro. El alumno no volvió a requerir la actuación del D.U.	Exámenes

---

73	Profesores	Director de un Departamento de la ULPGC se entrevista con el D.U. para informar de los problemas que están teniendo con un alumno con un coeficiente intelectual muy alto, pero con enormes problemas en su aprendizaje y en sus estudios. Se nos comenta también que el alumno se encuentra actualmente en la Universidad de Valladolid con una beca de intercambio Sócrates. Como el D.U. ya tenía constancia de esta problemática, por otras actuaciones y reclamaciones anteriores, se orienta al Director del Departamento sobre posibles actuaciones si fueran necesarias, y se ofrece la disponibilidad del D.U. para contribuir a una solución del caso.	Relaciones Personales
<hr/>			
74	Alumnos	Alumno sin identificar consulta en relación con los cambios de horario de algunas asignaturas realizados unilateralmente por parte de un profesor. Se le comunica lo que está establecido al respecto en el reglamento correspondiente y se le sugiere que exponga el caso en su Departamento.	Normativas y Reglamentos
<hr/>			
75	Alumnos	Alumno de Ciencias Jurídicas expone que está matriculado en dos asignaturas que coinciden en el horario y que, habiendo llegado a un acuerdo con uno de los profesores, se sintió luego perjudicado al no poder examinarse en febrero porque no pudo hacer un caso práctico en una de las clases. Como el D.U. observa falta de previsión en el alumno, al matricularse voluntariamente en dos asignaturas coincidentes, y haber contactado solamente con uno de los profesores al inicio del curso, se le sugiere una serie de recomendaciones para que dialogue con el profesor del caso práctico y se le indica que tiene la opción de comunicar su caso al director del Departamento para que encuentren una solución entre las partes.	Exámenes
<hr/>			
76	Alumnos	Alumna de Arquitectura expone que, por error, una asignatura que había suspendido le apareció aprobada en el Acta. Meses más tarde, al percatarse de que el Acta había sido corregida y ya consta en ella el suspenso, se siente perjudicada porque no tendrá tiempo de presentarse a la próxima convocatoria de la asignatura. El Defensor le explica que cuando la administración comete un error, debe repararlo en cuanto se percata, como ha sido el caso, y que no resulta legítimo aprovecharse del fallo en el Acta ni le corresponden beneficios por el mismo, toda vez que ella fue consciente en todo momento de que no había superado el examen de la asignatura, y pudo haber notificado el error a la instancia pertinente. No obstante, el Defensor recomendó que no se le cobrara el recargo por volver a matricularse en la asignatura si tuviera que repetirla, y que le respetaran la calificación del parcial hasta el mes de septiembre. Ambas recomendaciones fueron aceptadas.	Exámenes

---

77	Alumnos	Alumno de la Facultad de Medicina presenta una queja porque un profesor le aprobó una asignatura y, al cabo de dos meses, otro profesor quiere suspenderla, alegando que no ha aprobado su parte de la asignatura. Se le indica al alumno que se ponga en contacto con el Vicerrectorado de Estudiantes, que es la instancia competente para la rectificación posterior del Acta.	Exámenes
78	Profesores	Dos Profesores de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física solicitan la mediación del Defensor por su desacuerdo en la adjudicación de alumnos-centros de prácticas por parte del profesor coordinador que es, a su vez, Director del Departamento. El D.U. contacta con ambas partes y se llega al acuerdo de que celebren entre ellos una reunión para solucionar el problema.	Normativas y Reglamentos
79	Alumnos	Alumno Facultad de Traducción e Interpretación presenta reclamación por la actuación de una profesora que se dirigió a él de una manera poco formal y humillante. Al haber remitido el escrito a través de la Facultad se le indica que, antes de intervenir el D.U., debe esperar la respuesta del Centro y agotar las vías disponibles (Departamento o Vicerrectorado correspondiente).	Relaciones Personales
80	Profesores	Profesor del Departamento de Ingeniería de Procesos presenta reclamación en relación con la convocatoria de una plaza de la que él se considera amortizante, al no estar de acuerdo con el perfil con el que el Departamento la sacará a concurso. Puestos en contacto con el Vicerrectorado de Ordenación Académica se nos confirma que han anulado la convocatoria, en espera de que se le remita un nuevo perfil, aprobado por el Consejo de Departamento. El D.U. mantiene posteriormente una entrevista personal con el Director de Profesorado, en la que se le recomienda seguir con lupa el proceso de oposición, para garantizar su equidad, y donde se obtienen las garantías para que así sea.	Normativas y Reglamentos
81	Externos	Persona externa a la ULPGC presenta reclamación por los porcentajes aplicados a las plazas de Medicina en relación con los <i>numerus clausus</i> . Solicitamos informe del caso al Vicerrectorado de Estudiantes y, una vez recibido, se lo hacemos llegar al interesado aclarando todas sus dudas.	Normativas y Reglamentos
82	Externos	Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide nos consulta sobre la normativa que regula los Premios Extraordinarios de Doctorado. Se le remiten vía email toda la documentación y normativas al respecto.	Normativas y Reglamentos



83	Profesores	Profesor de la Facultad de Filología consulta al D.U. si está obligado a dar clases de asignaturas que no pertenecen a su área de conocimiento, ya que es el único profesor con horas disponibles para hacerlo y la compañera que imparte esas materias se encuentra de baja médica. El D.U. contacta con el Vicerrectorado de Ordenación Académica, que nos remite un escrito manifestando que el profesor no está obligado a impartir asignaturas que no le corresponden según su área de conocimiento. La Directora del Departamento realiza la misma consulta al D.U. y se le responde en los mismos términos, si bien se sugiere al profesor y al Departamento que alcancen un acuerdo entre las partes para no perjudicar la docencia de los alumnos, como al final se hizo.	Normativas y Reglamentos
84	Profesores	Profesora de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte solicita una entrevista personal con el Defensor, para exponer distintas irregularidades y problemas en la asignación y el desarrollo de su labor docente, así como supuestas difamaciones por parte de una compañera con la que comparte asignatura. Una vez leída la documentación aportada por la interesada, y mantenida con la misma una larga entrevista personal, el Defensor le sugiere esperar por las acciones de la Dirección del Centro, al que ya había dirigido su queja por escrito, y contactar con nuestra oficina en caso de que, una vez respondida por el mismo, requiera de nuestra actuación.	Temas Laborales

## ANEXO 2

### CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DEL IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

#### MESA DE TRABAJO NÚMERO 1: CONFIDENCIALIDAD

COORDINADA POR: Joan Miró Ametller (Universitat de Girona); Purificación Fenoll Hach-Alí (universidad de Granada); Artur Juncosa Carbonell (Universitat 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 sobremedida 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 :

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

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

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

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoría. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren

los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

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

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

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

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

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

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos “confidencial”, “abrir en destino”, utilización de los certificados, etc.). En este campo, las nuevas tecnologías – en particular, el correo electrónico – introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

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

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

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

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

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

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

### **Seguridad informática**

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

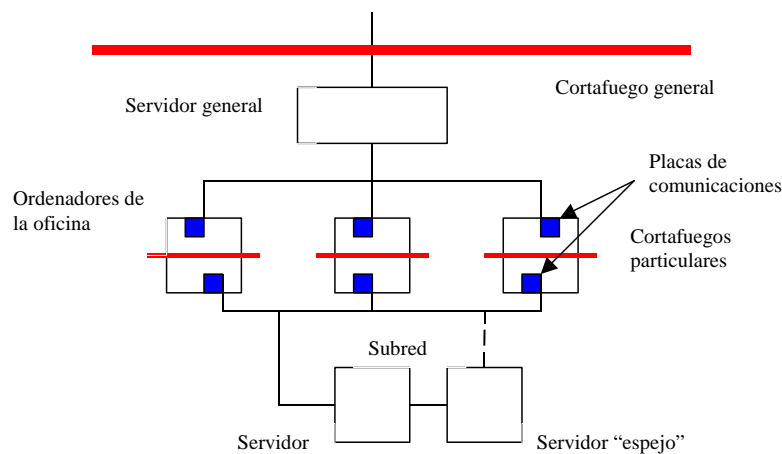
Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

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

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

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

Red de confidencialidad:



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

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

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

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

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

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

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

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

### **Destrucción de documentos**

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública debe 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 de 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.

### Fuentes de Consulta

- 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 994/1999,  
[http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg\\_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd\\_994\\_99.pdf](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](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](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 NÚMERO 2: ACOSO PSICOLÓGICO (*MOBBING*)

#### COORDINADA POR:

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 y extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral.

## Formas en que se manifiesta

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

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

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

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

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

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

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

### 4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:

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

### 5. Comprometer la salud de la víctima:

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

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de



forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que es tan 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 manifestamente 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 deca-

tan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad<sup>1</sup> 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 Defensor<sup>2</sup> 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 situación<sup>3</sup>.

## 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

---

<sup>1</sup> 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...)

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

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 al 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 solución<sup>4</sup>.

## 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 existir 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 preve-

---

<sup>4</sup> 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.

nirlo.

- 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.

### Fuentes de consulta

- G. Poyatos, Mobbing: análisis multidisciplinar i estrategia legal.
- M. Velázquez, Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales.
- J. Paniagua, Las dos racionalidades. Estudio antropológico de una empresa textil
- M. F. Hirigoyen, El acoso moral.
- F. Martín, J. Pérez, J.A. López, El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, Ministerio de trabajo y asuntos sociales, NTP 476, (consulta 2002)
- M. France Hirigoyen, El acoso moral, Paidós, Barcelona, 1999.
- J.L. González de Rivera, El síndrome de acoso institucional, Diario Médico, 18 julio 2000.
- Agencia europea de seguridad y salud en el trabajo: <http://agency.osha.eu.int>
- Carta social europea 3 mayo 1966
- Comisión de la Unión Europea, acta de la reunión de 3 marzo 2001 (doc. 0978/01)
- Cortes generales 1999 (núm. 224.01); 2001 23 noviembre 2001. Núm. 175-1
- Parlamento europeo resolución 2001/2339/(INI)
- <http://www.successunlimited.co.uk> (Books to combat bullying by enriching interpersonal and behaviour skills)
- <http://www.apa.org/> (american psychological association)
- <http://www.mobbing.nu/>
- <http://www.xarxabcn.net/clam/>
- [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_476.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm)
- El Mundo, Campus, 3 de mayo de 2006
- Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS).
- Ley de prevención de los riesgos laborales. Art. 14: señala la responsabilidad del gerente.
- Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Código penal, art. 173, por trato degradante.
- <http://www.usc.es/gl/servizos/sprl/documentacion.jsp>
- <http://www.usc.es/estaticos/servizos/sprl/pprl06.pdf>
- <http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/index.html>
- [http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/linies/gestio\\_casos/protocol\\_gestio\\_casos.pdf](http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/linies/gestio_casos/protocol_gestio_casos.pdf)
- Encuesta de la Universidad de Sevilla
- <http://www.us.es/include/frameador2.php?url=/us/servicios/relacion.html>
- Colección de artículos y enlaces sobre acoso psicológico en el trabajo.
- [www.mobbing.nu/](http://www.mobbing.nu/) - 145k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)
- El **Mobbing** o acoso psicológico en el trabajo (Guía editada por UGT -País Valencià) ... Evitar el acoso moral (**mobbing**) en el trabajo también es cosa de ...
- [www.ugt.es/mobbing/mobbing.html](http://www.ugt.es/mobbing/mobbing.html)

- “**Mobbing**” es una situación en la que una persona o un grupo de personas ... En el caso del **mobbing** hay que destacar que el agresor se sitúa siempre por ...  
[www.ugt.es/mobbing/clmancha.html](http://www.ugt.es/mobbing/clmancha.html)
- La palabra **mobbing** deriva del verbo inglés “To mob” (atacar con violencia) prestado de ... La mayoría de expertos definen el **mobbing** a partir de esta fase. ...  
[www.unizar.es/gine/MB/fases.htm](http://www.unizar.es/gine/MB/fases.htm)
- ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO ( **MOBBING** ) ... Lo que no es **mobbing**. Estrés, burnout, acoso sexual. Actitudes y comportamientos. **mobbing** 1 ...  
[www.usmr.ccoo.es/Portada/Mobbing/indice.htm](http://www.usmr.ccoo.es/Portada/Mobbing/indice.htm)
- **mobbing**. Terrorismo psicológico en el trabajo Todos los signos que deben poner sobre aviso El vil y ruin método del acoso psicológico en el trabajo existe, ...  
[www.esquizo.com/v4/content/blogcategory/0/166/](http://www.esquizo.com/v4/content/blogcategory/0/166/)
- **MOBBING** Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Es en dicho ámbito en el que el concepto de “**mobbing**”, “bullying” o acoso moral ha sido desarrollado ...  
[www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp](http://www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp)
- LexJuridica pone a su disposición nuestra boletín gratuito con las noticias, novedades y artículos más interesantes de ámbito jurídico.  
[www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0035.htm](http://www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0035.htm)
- Revista con artículos y noticias sobre acoso psicológico en el trabajo actualizados periódicamente.  
[mobbing-opinion.com/artman/publish/](http://mobbing-opinion.com/artman/publish/)
- La literatura internacional se refiere con el término de **mobbing** a ciertas ... El **mobbing** podría considerarse como una forma característica de estrés ...  
[www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_476.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm)
- Jornada sobre “**Mobbing**: violencia psicológica en el trabajo” ... Hablamos de **mobbing** cuando dos o más personas ejercen violencia psicológica extrema, ...  
[www.prevencionintegral.com/Novedades/mobbing/conclusiones.htm](http://www.prevencionintegral.com/Novedades/mobbing/conclusiones.htm)
- Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Versión en HTML](#)  
más de “**mobbing**” o “acoso psicológico en el trabajo” (13 millones de personas). ... psicológico en el trabajo o **mobbing** y en algunos países, como Suecia o ...  
[www.cfnavarra.es/insl/doc/AcosoPsicologico.pdf](http://www.cfnavarra.es/insl/doc/AcosoPsicologico.pdf)
- El “**mobbing**” o acoso psicológico en el trabajo es un problema latente en nuestra ... Si no están formados en el tratamiento de **mobbing**, la situación del ...  
[www.consumer.es/web/es/especiales/2004/04/21/98923.php](http://www.consumer.es/web/es/especiales/2004/04/21/98923.php)
- Aborda el acoso moral en el trabajo desde una óptica social y su repercusión sobre la salud del trabajador. Contiene libro de visitas, artículos y foro.  
[www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)
- Pagina que aborda el **mobbing** o acoso psicologico, el bullying (violencia en las aulas), malos tratos, violencia de género, **mobbing** inmobiliario.  
[www.el-refugioesjo.net](http://www.el-refugioesjo.net)
- Un libro sobre ‘**mobbing**’ compara a los acosadores con nazis ... Lorenzo Llaquet no piensa que haya cada vez más casos de ‘**mobbing**’. ...  
[www.el-mundo.es/elmundosalud/2004/10/22/neuropsiquiatria/1098445646.html](http://www.el-mundo.es/elmundosalud/2004/10/22/neuropsiquiatria/1098445646.html) - 2 May 2006
- Por supuesto, el **mobbing** es un fenómeno laboral que no acontece en todo tipo de ... Por lo tanto, el **mobbing** es un fenómeno que aparece en todos los niveles ...  
[mujer.terra.es/muj/articulo/html/mu28721.htm](http://mujer.terra.es/muj/articulo/html/mu28721.htm)
- Conócete mejor y descubre nuevas facetas de tu vida profesional. ¿Sufres **mobbing**?, ¿eres emprendedor?...descúbrelo en comunae.com.  
[www.comunae.com/test\\_cuestionario/cuestionario\\_2.php?id\\_catgeneral=9](http://www.comunae.com/test_cuestionario/cuestionario_2.php?id_catgeneral=9)
- Estudio sobre Acoso psicológico en el trabajo. Información sobre **MOBBING** ... Utilización de **MOBBING**. Darse de alta, baja, opciones etc. ...  
[www.rediris.es/list/info/mobbing.html](http://www.rediris.es/list/info/mobbing.html)
- ALGUNAS ACTUACIONES PARA PREVENIR Y EVITAR EL **MOBBING**. - Por parte. La Gestión de los Riesgos Psicosociales en la Empresa ( **Mobbing** ) Cepade. ...  
[www.emagister.com/cursos-mobbing-pclave-mobbing.htm](http://www.emagister.com/cursos-mobbing-pclave-mobbing.htm) - 2 May 2006
- El acoso laboral o **mobbing** es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar y pervierte las ventajas terapéuticas de la acción ...  
[www.psycoconsul.com/articulosPSI/acoso-laboral.htm](http://www.psycoconsul.com/articulosPSI/acoso-laboral.htm)
- Resumiendo lo anterior, podemos definir el fenómeno del **mobbing** como una ... El objeto del **mobbing** es la adscripción de la conducta de la víctima a los ...  
[www.juridicas.com/areas\\_virtual/Articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html](http://www.juridicas.com/areas_virtual/Articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html)



-¿qué es el **mobbing**? **Mobbing**, se define como el acoso moral en el trabajo. ... El **mobbing** se ha convertido en un fenómeno muy frecuente en nuestra sociedad ...  
[www.euroresidentes.com/empresa\\_empresas/diccionario\\_de\\_empresa/mobbing.htm](http://www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/mobbing.htm)  
 - Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - [Versión en HTML](#)  
 Con posterioridad, se aplicó el término **mobbing** a conductas similares ... El **mobbing** es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que, en muchas ...  
[www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf](http://www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf)

### MESA DE TRABAJO NÚMERO 3:

#### RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS UNIVERSIDADES Y EL PAPEL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

COORDINADA POR: D. Carlos M<sup>a</sup> Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos; D. Juan Manuel López Alcalá. Defensor de la Universidad de Cádiz

### DOCUMENTO DE TRABAJO PREVIO

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

Noam Chomsky

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Se sugieren los siguientes ámbitos de reflexión para orientar el trabajo de los participantes en esta 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 estudiantes, 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 con-  
tratados 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 me-  
jor comprensión de la complejidad de la realidad, en lugar de compartime-  
ntar los saberes en disciplinas aisladas y unidimensionales.
- c. Reducción de las asimetrías profesorado-alumnado, fomentando y recom-  
pensando 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 soci e-  
dad), 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 defin i-  
ciones 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 ámb i-  
tos 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 ent i-  
dades o empresas privadas o públicas.
- e. Debate y reflexión sobre los tipos y los límites de la investig ación realizada  
en las universidades, así como de sus *clientes* (p. ej., investigación con fi-  
nes militares y armamentísticos, con impactos medioambientales, con efe c-  
tos 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 s o-  
ciedad y su desarrollo económico, social y político.
- b. Disminución de los efectos de segmentación y de desigualdad social gen e-  
rados 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 p a-  
ra 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.

#### MESA DE TRABAJO NÚMERO 4:

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

COORDINADA POR: Dña. Pilar Abad García (Universidad de Valladolid) ; Dña. Mª Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

#### DOCUMENTO DE TRABAJO PREVIO (Nº 1)

Por: Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)  
Mª Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

#### 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 universitarios<sup>5</sup>.

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 transnacional 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 veremos<sup>6</sup>.

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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> (En España) "... existe un sistema de créditos nacional basado en las **horas de contacto**. Muchas universidades utilizan el sistema ECTS en los intercambios .... **Necesidad de una revisión para converger con el crédito europeo.**" (Doc. CRUE 2006, p. 5) (El énfasis es nuestro)

## 1. LA “asistencia a clase” EN RELACIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EUROPEO (ECTS)<sup>7</sup>

Técnicamente hablando, el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) es un código práctico centrado fundamentalmente en la *carga de trabajo*<sup>8</sup> que el estudiante debe asumir con vistas a la consecución de los objetivos de aprendizaje y competencias 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” como: horas de estudio independiente personal, seminarios, preparación y realización de trabajos, tutorías, horas de laboratorio, trabajo de campo, preparación y realización de exámenes u otros métodos posibles de evaluación, etc. Según la fuente citada: “...las clases son un elemento importante pero su volumen debe verse en relación con otras actividades educativas...” del estudiante, “... en términos generales... en España tiende a haber muchas más horas lectivas que en la mayoría de los países de la UE...” ( ANECA p. 11)

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

Por su parte, el documento CRUE 2006 involucra también a los Centros en el proceso de determinación o establecimiento del número de clases presenciales, en ejemplos que contemplan un total de 24 horas de “lecciones magistrales” por curso (p. 7), y distingue entre horas de dedicación a lecciones magistrales y horas de trabajos de laboratorio o de investigación a la hora de la asignación de créditos a las mismas, a favor de las primeras: ... *el valor en 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 *menção 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)<sup>9</sup>. 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.

<sup>7</sup> 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)

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

<sup>9</sup> CRUE 2006, ANEXO I: “Sistema de Créditos: Panorama Europeo”

## 2.1. La adaptación de la Universidad española al crédito europeo<sup>10</sup>

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

Por su parte, el Informe técnico CRUE 2000 que contempla la relación entre el crédito europeo y el sistema educativo español, define la diferencia entre los dos modelos de crédito: el actual (LRU) basado en la “enseñanza” y expreso en horas lectivas presenciales; el europeo (ECTS) basado en el “aprendizaje” y asociado a la carga de trabajo del estudiante.<sup>11</sup>

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**<sup>12</sup>: proceso asociado a distintos factores como: duración del curso académico; horas lectivas; horas de dedicación del estudiante; área de estudio de cada titulación; objetivos etc

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

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

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

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

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

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

<sup>10</sup> Fuente: Informe Técnico: CRUE 2002. “El crédito europeo y el sistema educativo español” ([www.crue.org](http://www.crue.org)) (Espacio Europeo)

<sup>11</sup> “.... 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)

<sup>12</sup> 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)



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

ta 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 Groningen.

## CONCLUSIONES

### I

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

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

Como también es sabido, este proceso está basado en *un sistema comparable de transferencia de créditos* (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor “aprendizaje”, que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de *evaluación* basados en parámetros que proponen un cálculo de la **relación créditos ECTS – carga de trabajo del estudiante**, uno de los cuales sería la *asistencia a clase* (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7)

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

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

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

## II

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

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la **movilidad** 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*<sup>13</sup>, 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

<sup>13</sup> 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.



- 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.

## DOCUMENTO PREVIO DE TRABAJO (Nº 2)

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

### Valoración de la asistencia a clases lectivas

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

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

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

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

Aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia.

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

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

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

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

*¿Debe premiarse al asistente o castigar al ausente?*

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

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

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¿Hacia dónde va la Universidad?

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

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

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

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

## CONCLUSIONES

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

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

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

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

- I. Sin regulación específica
- II. Con regulación específica.
  - a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
  - b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.

- c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
- d. Dependiente del criterio del profesorado.
- e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

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

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

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

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