

INSPECCIÓN DE SERVICIOS

El artículo 153 de los Estatutos de la UCM contempla la existencia de un Servicio de Inspección, dependiente del Rector, en el ejercicio de su potestad disciplinaria y de Gobierno. Dicho órgano ejerce sus funciones sobre todos los centros, departamentos, servicios y unidades dependientes de la Universidad, así como respecto a todo su profesorado, personal y estudiantes. Igualmente sobre aquellos universitarios que, sin ser dependientes de la Universidad Complutense, se encuentren asimilados a tal condición por razón de convenios nacionales o internacionales de esta Universidad, y sobre aquéllos que tengan su vínculo con la Universidad Complutense a través de un curso de especialización, título propio o centro adscrito; así como a aquellos estudiantes residentes en Colegios Mayores propios y adscritos a la Universidad.

Como órgano al servicio de la comunidad universitaria, el objetivo primordial de la Inspección de Servicios, a lo largo de los años objeto de la presente memoria, ha sido colaborar en el mejor funcionamiento de las distintas actividades que se desarrollan en la UCM. En coherencia con sus competencias y su estructura orgánica, la Inspección de Servicios ha desarrollado sus líneas de actuación en torno a tres pilares básicos: Potestad Disciplinaria, Seguimiento Docente y Mediación. Junto a ellos destacan otras actividades que, sin ser una carga estatutaria para el servicio, han pasado a formar parte de su intervención: bien por la carga que de oficio ha subvertido la Inspección en su afán por mejorar y ampliar los servicios que presta a la comunidad universitaria; bien por las demandas que otros órganos y servicios de la Universidad realizan a este Servicio.

Un objetivo medular de la Inspección de Servicios en este periodo, ha sido garantizar los derechos de los universitarios en todos los momentos del proceso, con independencia de su papel o presunta implicación en dicho proceso ante esta sede y con independencia de los órganos que se hayan personado ante la Inspección. Por ello, se ha dado trámite a los expedientes respetando estrictamente el derecho al debido proceso y el derecho a la intimidad de los afectados, haciendo valer el principio de reserva: tanto frente a órganos y organizaciones universitarias, como frente a los externos administrativos y jurisdiccionales, siempre en el marco que la Ley dispone.

Uno de los elementos de mayor arbitrariedad superados ha sido el referido al tiempo y forma de la tramitación de los expedientes. Todos los expedientes de denuncia han sido cursados y concluidos, siempre que los plazos que imponen los procedimientos lo hayan hecho posible. En la actualidad no existe ningún expediente caducado por falta de tramitación en esta Inspección de Servicios.

Junto con el cumplimiento de su función disciplinaria tradicional, hemos iniciado nuevos proyectos que compaginan la eficacia, con la nueva cultura de compromiso colectivo. La nueva forma de abordar el seguimiento docente y el ofrecimiento de la mediación, como sistema cooperativo de abordar los conflictos son buena prueba de ello.

Se ha pretendido, también, integrar a la Inspección de Servicios en la vida de la Universidad y hacerla accesible y útil a la comunidad universitaria, con una mayor claridad y transparencia de actuaciones. Así, la Inspección ha seguido una política de "puertas abiertas" recibiendo en su sede y escuchando; a la sazón, se ha desplazado a los centros a explicar sus funciones y solicitar la implicación de la comunidad universitaria en algunas de sus actividades,

especialmente, el seguimiento docente y la mediación. Destacan en esta labor los cursos impartidos a los centros y órganos, el libro y guías de procedimientos realizados, y la legislación sistematizada en la página de la Inspección. En efecto, dicha página ha sido creada con una doble finalidad: de un lado, facilitar el conocimiento de los derechos y obligaciones de la comunidad universitaria; de otro, facilitar el acceso de los mismos a las vías de recurso facultados por la legislación vigente, y a los servicios específicos prestados por la Inspección.

En consecuencia con las líneas predichas se articulan las partes de la presente memoria, fruto del trabajo de todo el equipo de Inspección de Servicios, al que agradezco su dedicación y profesionalidad en pro de la Institución a la que sirven. Mi gratitud también al Rector, por preservar la independencia del trabajo de esta Inspección, y a todos los organismos que han venido colaborando para que nuestra labor haya sido más fácil y provechosa.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Inspectora Jefe

Leticia García Villaluenga

Inspectores

Juan Javier Sánchez Carrión

José Manuel Martínez Sierra

Director de Coordinación

José Hernández Verdejo

Asesores Técnicos

Marcelino Amado Puerto

José Martín González

Fernando José de Hipólito Ruiz

Jefe de Sección de Archivo y Registro

Isidoro Yuste Herraiz

Jefe de Sección de Gestión Administrativa

Rafael Sánchez Jiménez

Área de Seguimiento Docente

José Manuel Segovia Guisado

Ana María Cebolla Herrero

Área de Mediación

José Ignacio Bolaños Cartujo

Fernando Die Badolato

Jefes de Negociado

José María Neira Moya

María Mercedes Paredes Carranza

Manuel Brants Reyes

Secretaría

Eugenia Álvarez Arias

Técnico Auxiliar de Servicios

Mercedes Báñez Alonso

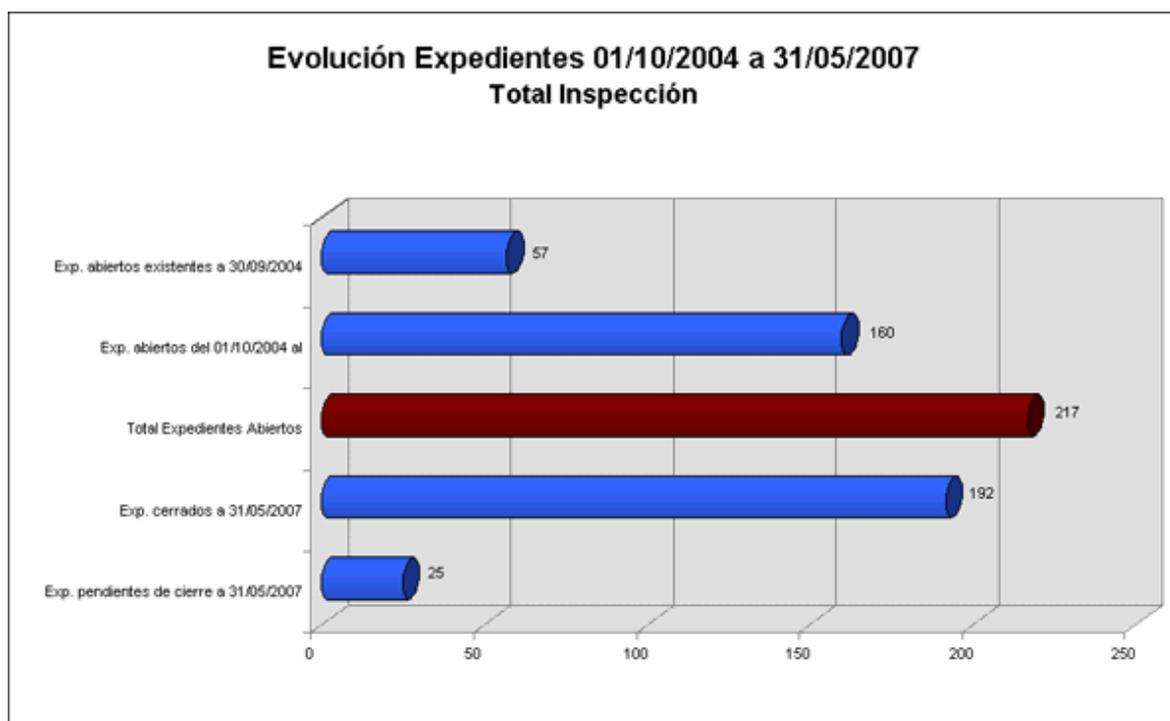
POTESTAD DISCIPLINARIA

Durante los años objeto de la presente memoria, como en años anteriores, la actividad que más importancia cuantitativa ha revestido en la Inspección de Servicios, por la propia naturaleza de este organismo, ha sido la colaboración en la instrucción de expedientes disciplinarios, manifestación de la competencia que en dicha materia tiene reglamentariamente atribuida esta Inspección. Como también fue la pauta durante el curso precedente, la Inspección de Servicios ha trabajado para que la tramitación de los expedientes sea ágil y transparente, por mor de que el personal de la UCM conozca sus derechos y el modo de ejercerlos, así como la tramitación de los mismos en tiempo y forma, lo cual en ningún caso dificulta la debida reserva en sus actuaciones.

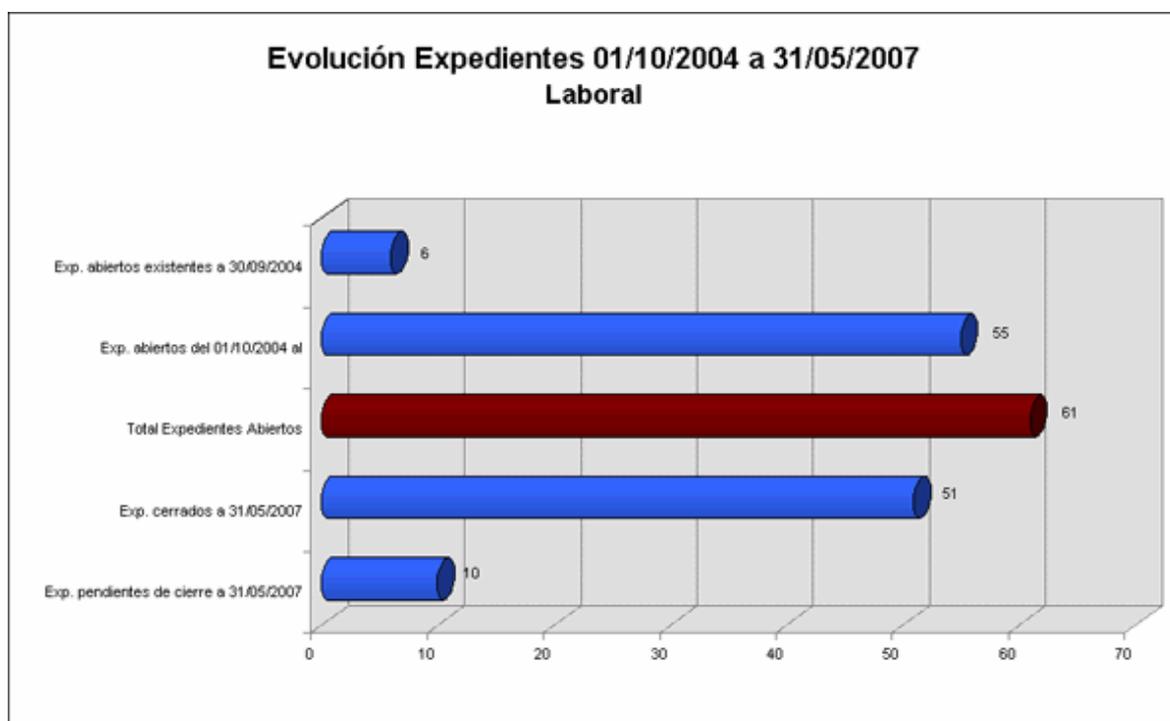
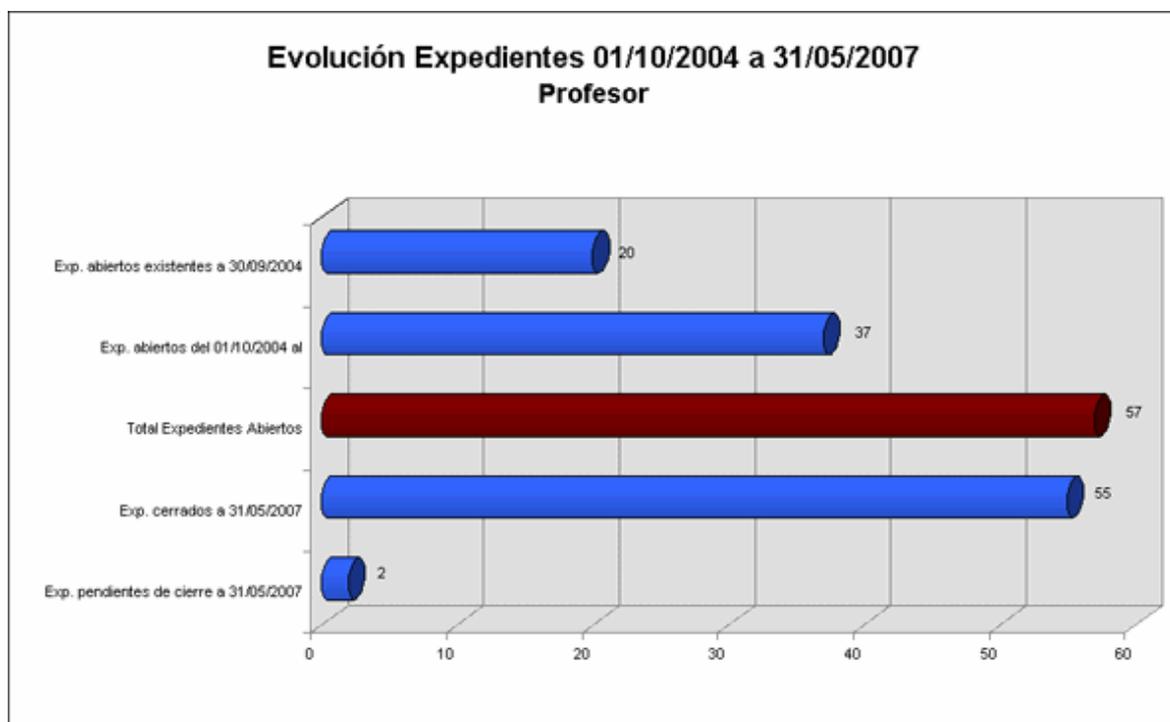
Se ofrecen a continuación los datos cuantitativos macro de los expedientes tramitados durante los años objeto de la presente memoria, en perspectiva con la situación precedente y la situación a final del periodo de análisis. Se ofrecen igualmente los datos desagregados por razón de su evolución, del resultado final y de la tipología.

Evolución de Expedientes

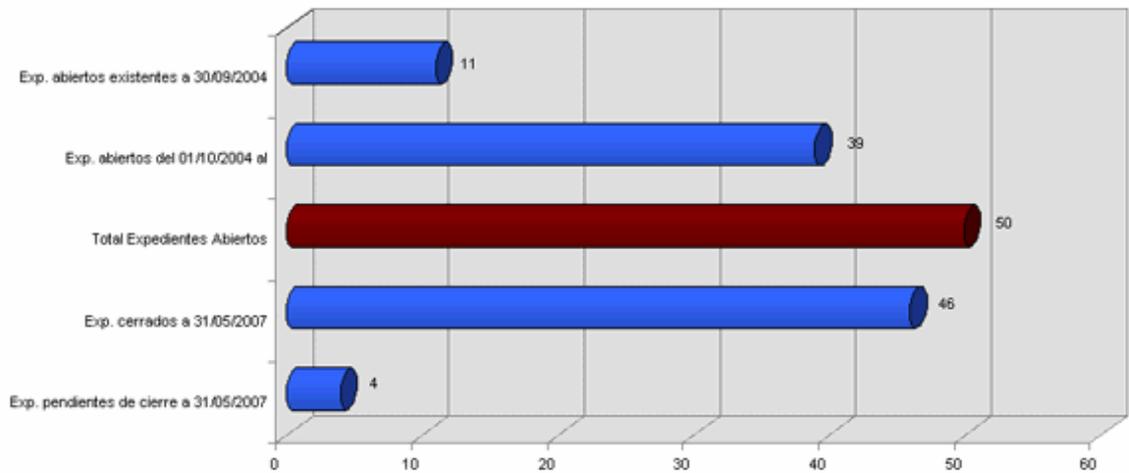
Gráfico Global



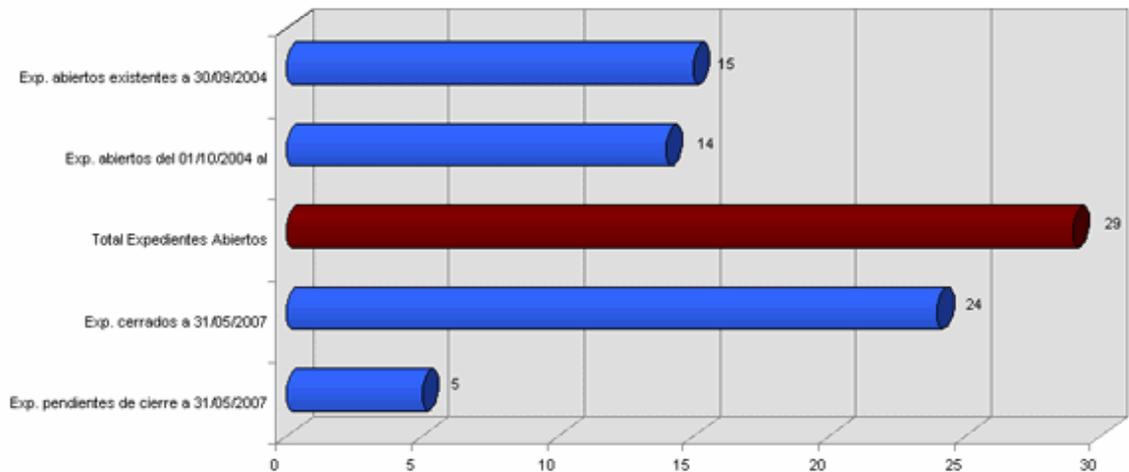
Gráficos Sectoriales

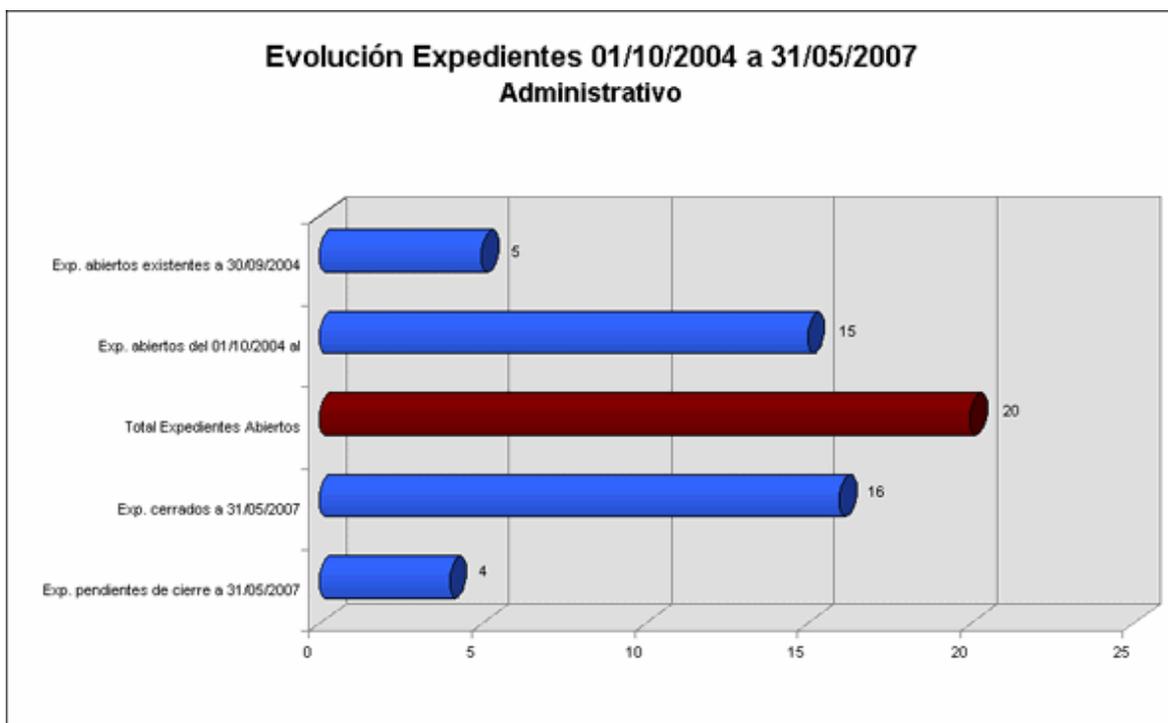


Evolución Expedientes 01/10/2004 a 31/05/2007 Estudiante



Evolución Expedientes 01/10/2004 a 31/05/2007 Servicios





El estudio de la evolución de los expedientes, permite concluir una máxima eficacia de la Inspección de Servicios en la resolución de los mismos.

Para realizar una correcta lectura, tanto de los gráficos sectoriales, como del gráfico que contiene los datos referidos al total de la Inspección, conviene llevar a cabo una lectura progresiva, desde el gráfico más cercano visualmente (que contiene los expedientes abiertos en el periodo estudiado), al más alejado, que contiene los expedientes que permanecieron abiertos al final del periodo de la memoria. Entre uno y otro aparecen tres variables que representan los expedientes abiertos durante el periodo (en la segunda columna el total de expedientes abiertos y en la tercera el sumatorio de todos los expedientes abiertos) y los expedientes cerrados (en la cuarta columna).

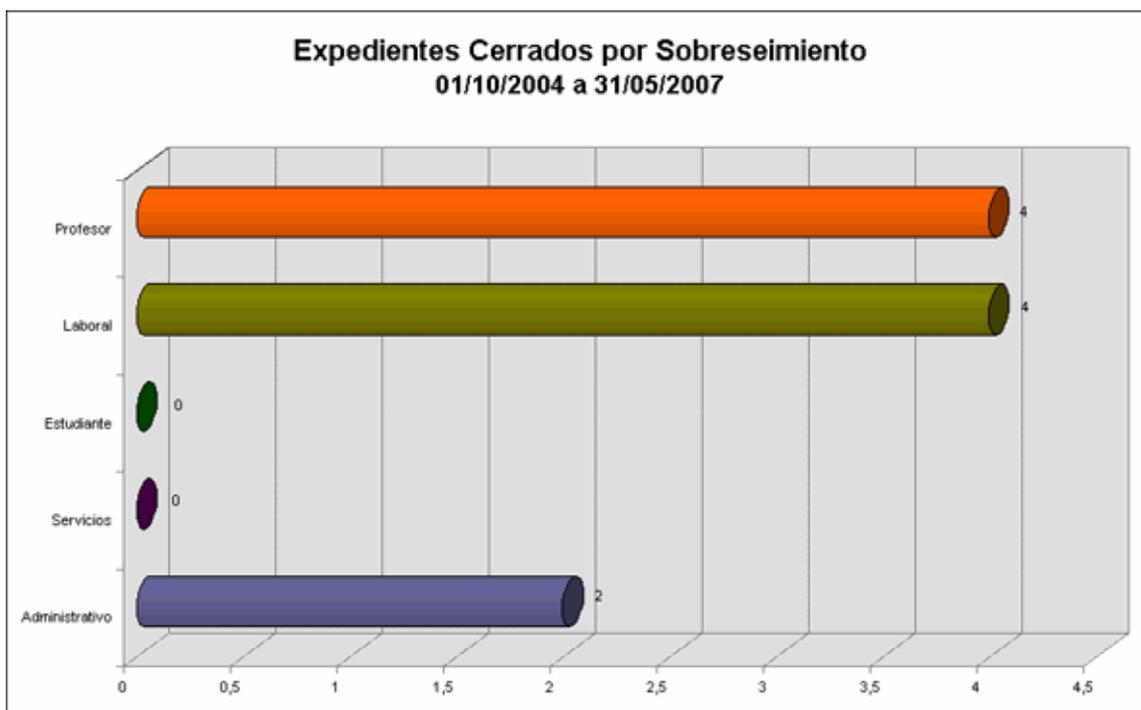
La diferencia entre el total de los expedientes abiertos (tercera columna) y los expedientes cerrados (cuarta columna) durante el periodo objeto de la memoria, nos sitúa ante la última columna que contiene los expedientes pendientes de resolución al final del periodo. El hecho de que aparezcan expedientes pendientes de resolución es debido a que los mismos fueron iniciados en un momento próximo a marzo del año 2007, fecha en la que concluye esta memoria, en consecuencia, dichos expedientes serán cerrados durante el año 2007. Los expedientes pendientes no son pues objeto de caducidad o falta de resolución.

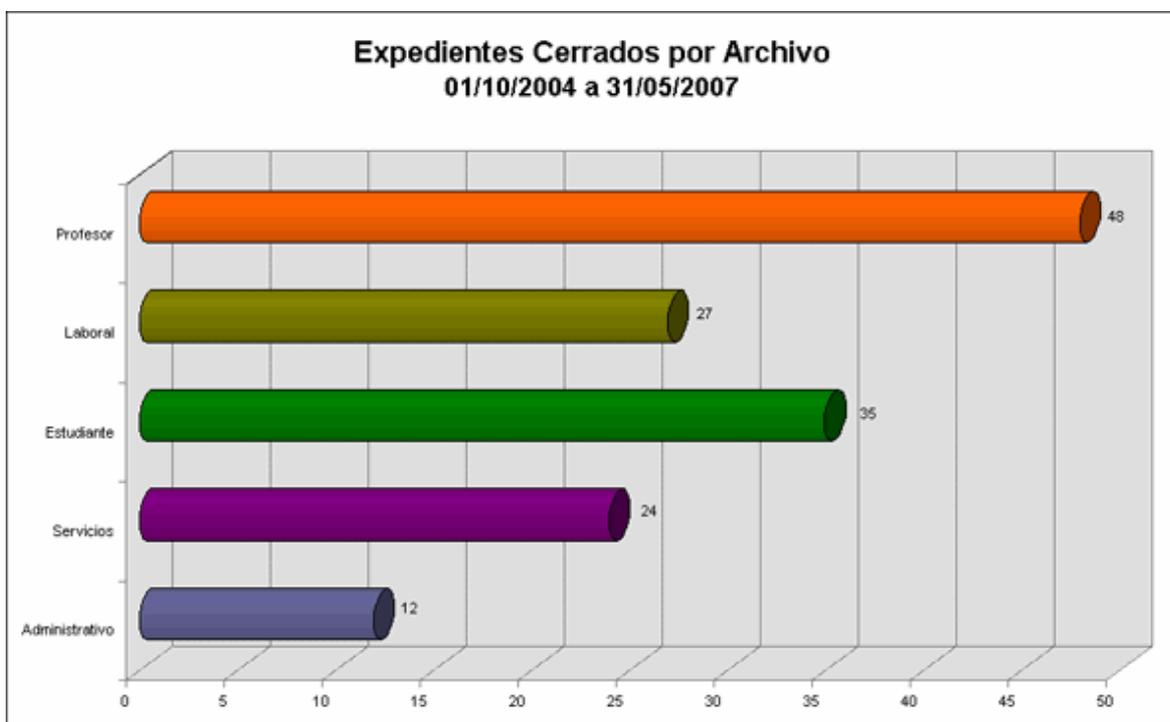
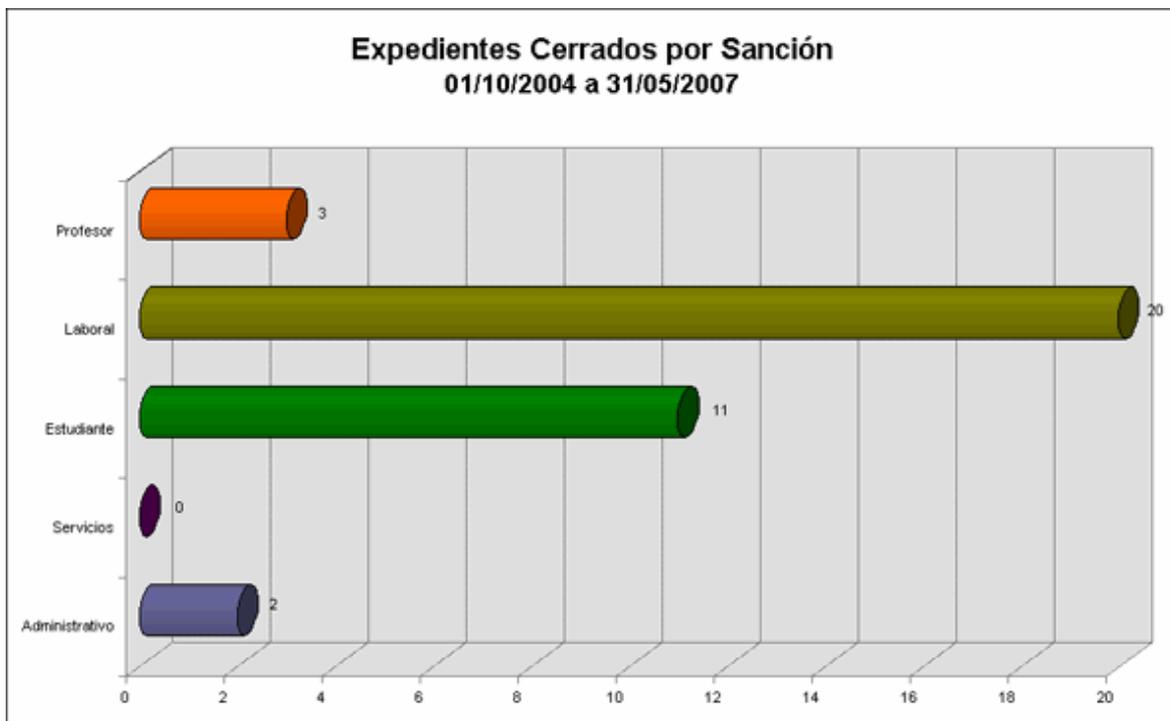
La distinta realidad temporal de la formulación de las denuncias, se observa claramente al contrastar los distintos gráficos sectoriales, correspondiendo los distintos números de expedientes abiertos no tanto al volumen de expedientes, como al momento de presentación de las últimas denuncias del año final del periodo, así como de los distintos plazos que rigen para cada sector.

Como consecuencia de todo lo anterior, puede concluirse la alta eficacia de la Inspección de Servicios, pese a la existencia de expedientes pendientes de resolución al cerrar esta memoria, sin que haya caducado ninguno de los expedientes abiertos durante el periodo objeto de análisis.

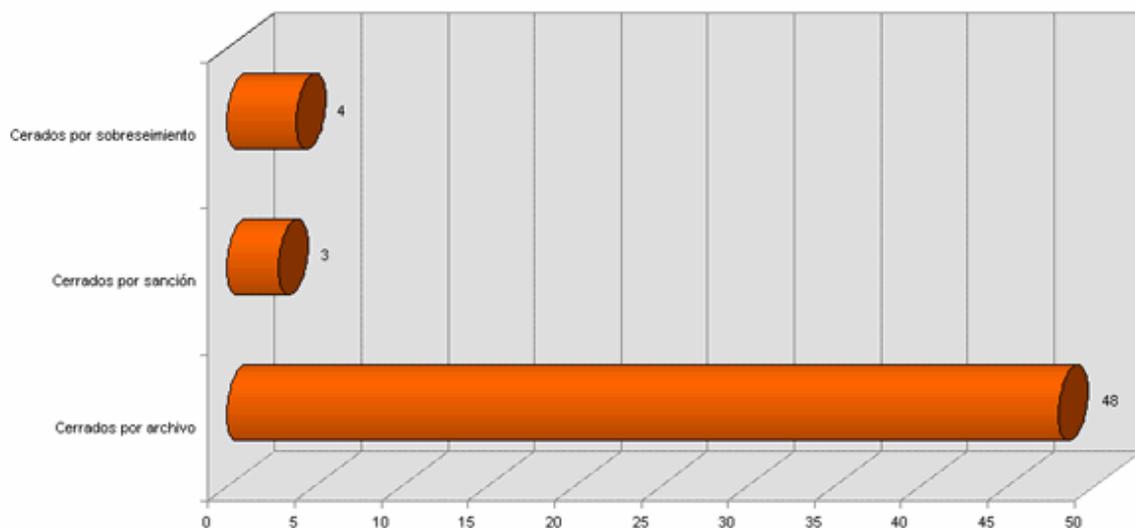
Expedientes Cerrados

Gráficos Sectoriales

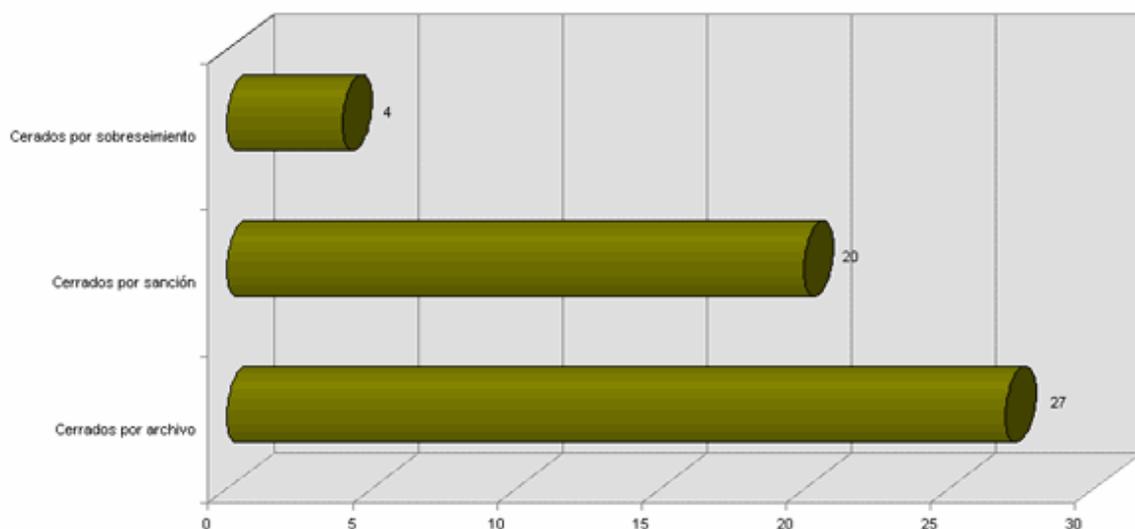




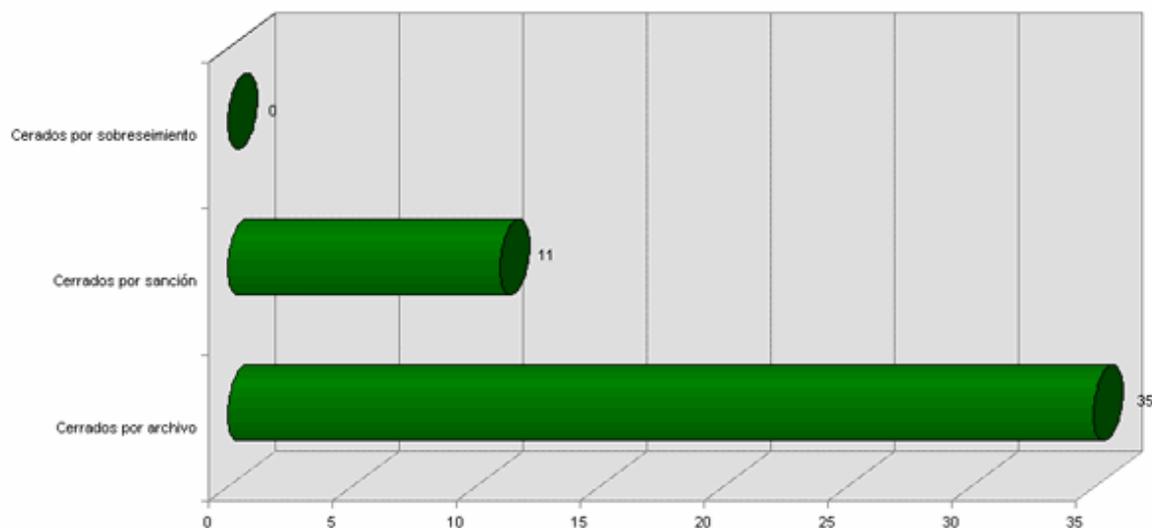
Expedientes Cerrados. Profesor 01/10/2004 a 31/05/2007



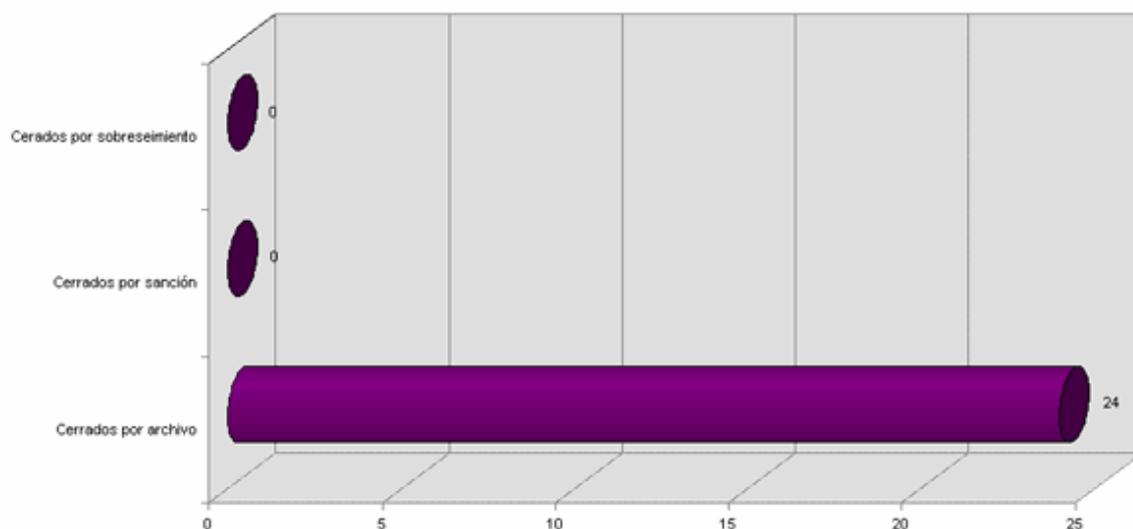
Expedientes Cerrados. Laboral 01/10/2004 a 31/05/2007

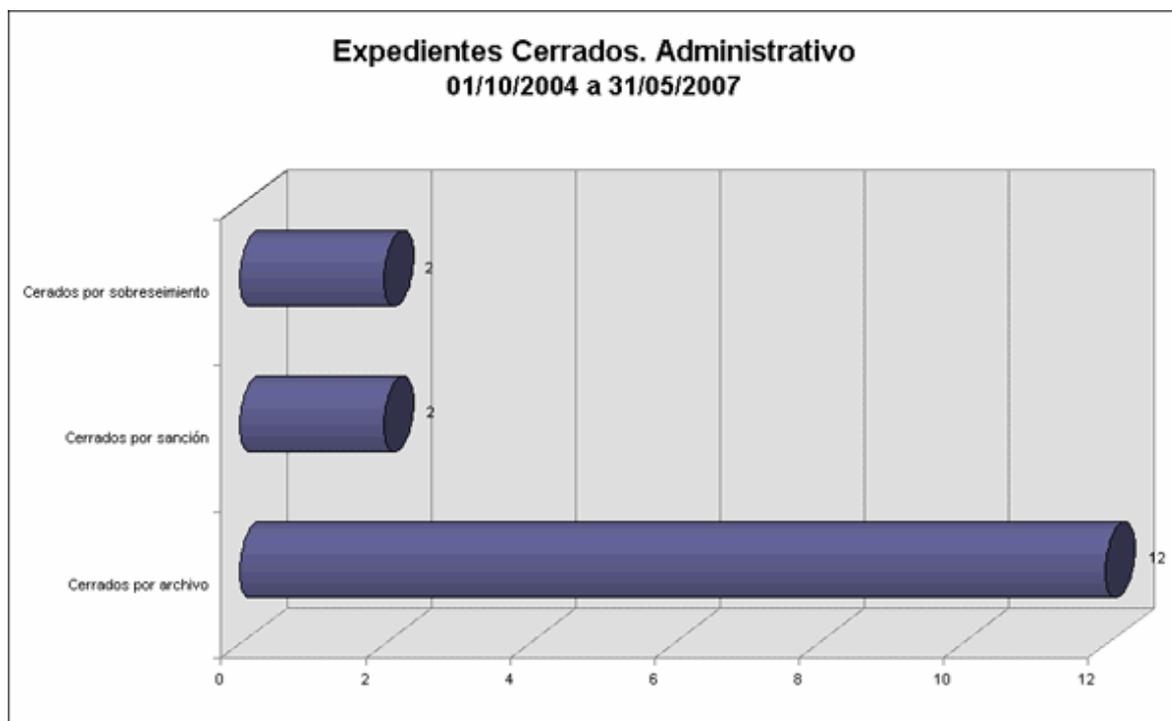


Expedientes Cerrados. Estudiante 01/10/2004 a 31/05/2007



Expedientes Cerrados. Servicios 01/10/2004 a 31/05/2007





Los gráficos presentados, relativos a los expedientes cerrados, permiten conocer el desenlace final de los expedientes. Como se observa, el resultado final de los expedientes, al no haber caducado ninguno, puede responder a una triple casuística: expedientes cerrados por sobreseimiento, es decir, aquéllos en los que se determina no haber lugar a la continuación de las actuaciones iniciadas; expedientes cerrados por sanción, es decir, aquéllos sobre los que se ha considerado probados los hechos denunciados; expedientes cerrados por archivo, entendiéndose aquí incluidos todos los que traigan causa bien de hechos no constitutivos de falta disciplinaria, bien de hechos presuntamente constitutivos de falta disciplinaria que haya prescrito con anterioridad a la recepción de la denuncia por parte de la Inspección de Servicios, bien de hechos cuyo autor sea desconocido.

La conclusión del estudio de los datos agregados deviene clara: la mayoría de las denuncias presentadas no superan el procedimiento de instrucción, siendo finalmente archivadas. Es necesario enfatizar que todas las denuncias presentadas han seguido los tramites preceptuados en la normativa aplicable, siendo el archivo producto de una doble casuística: por un lado, aquellas denuncias que tenían muy débil fundamentación, las cuales han sido archivadas a raíz de las pesquisas previas realizadas en el contexto de una información reservada; por otro lado, aquellos que tenían una suficiente fundamentación para pasar a la fase de instrucción, pero no se encontraron elementos probatorios concluyentes o posibilidad de ajustarlos a un tipo específico.

La conclusión principal de estos datos es la de constatar la necesidad de difundir en la comunidad universitaria una cultura de la responsabilidad y del saber hacer en este ámbito: denunciando los hechos que tengan tal carácter, pero fundamentando convenientemente las denuncias, aportando las pruebas y los testigos necesarios. También puede concluirse la necesidad de no condicionar exclusivamente el cumplimiento y el procedimiento sancionador a

la comunidad universitaria, siendo necesaria la actuación de oficio de la Inspección y la iniciación de procedimiento en base a un acta de Inspección.

Tipología de Infracciones

Denuncia Presentada	rof.	ab.	st.	erv.	dmvo.	total
Abandono del servicio						
Abuso de las funciones encomendadas						
Abuso de poder						
Accidente de trabajo						
Acoso moral o psicológico en el trabajo						
Agresión física						
Agresión verbal						
Amenazas						
Atentado grave a la dignidad de los funcionarios						
Auditoría						
Ausencia injustificada						
Causar daños en documentos del servicio						
Colaboración con entidad privada						
Conductas constitutivas de delito doloso en el serv.						
Descuido o negligencia en el ejercicio de sus funciones						
Falta de asistencia al trabajo		3				5
Falta de disciplina en el trabajo						
Falta de probidad y las constitutivas de delito			3			3
Faltas repetidas de puntualidad						
Grave falta de desconsideración con los administrados						
Incidentes en el colegio						
Incidentes en elecciones						
Incidentes en exámenes						
Incompatibilidad						
Incorrección con el público, superiores, compañeros o subordinados						6
Incumplimiento de la jornada de trabajo						
Incumplimiento de los deberes por negligencia o descuido						
Incumplimiento de ordenes o instrucciones de superiores						
Incumplimiento docente	7					7
Informes periciales						
Infracción electoral						
Insultos a un superior						
Insultos varios						
Irregularidades en servicios centrales						
Irregularidades en decanato						
Irregularidades en examen						
Irregularidades en la dirección del instituto						
Irregularidades en la docencia	3					7
Irregularidades en la gestion del decanato						
Irregularidades en los servicios telefonicos						
Irregularidades en plaza de profesor						
Irregularidades en servicios informaticos						
Manifiesta insubordinación individual o colectiva						
Manipulación equipo informático						
Ofensa grave a funcionario						
Ofensas en internet						
Palabras o hechos indecorosos						
Perturbaciones en el orden o disciplina académica						
Presunta incompatibilidad						
Presunta intromisión a la propiedad intelectual						
Presunto acoso						
Presunto acoso laboral						
Presunto acoso psicológico						
Presunto acoso sexual						
Presunto consumo de narcóticos						

Presunto hurto						
Presunto plagio						
Presunto robo y ausencias en el trabajo						
Presunto trastorno psicológico						
Quema de muebles en finlandia						
Renovación de place c.m. marques de la ensenada						
Retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de sus tareas						
Robo con fuga en las cosas						
Suplantación de personalidad						
Uso incorrecto de la informática						
Varios						
Totales	7	1	0	9	0	17

Las tablas referente a la tipología de los asuntos vistos, tiene por objeto reflejar cuáles son las cuestiones que llegan a sede de la Inspección de Servicios, con independencia de la resolución final que obtengan: archivo, sanción, etc. La predicha realidad justifica la adjetivación de “presunta” de alguno de los tipos. Dicha visión transversal refleja la fotografía de la casuística conocida por el Servicio y, en buena medida, los aspectos que resaltan los demandantes del Servicio en cada uno de los ámbitos sectoriales objeto de estudio. La fotografía es reflejo y demostración de pluralidad. El gran abanico de asuntos responde a una doble realidad, una exógena a la UCM y otra endógena.

La exógena, de un lado, trae causa de la naturaleza casuística del Derecho disciplinario general; efectivamente, el garantismo y tipicidad que impera, demandan estar a cada supuesto de hecho. Por otro lado, es un elemento exógeno y común a las distintas universidades la dispersión normativa del Derecho disciplinario universitario; ciertamente, el legislador, al no reglamentar este ámbito del derecho, dificulta su sistematización tipológica.

Entrando en las razones endógenas a la UCM, destaca sobremanera el hecho de que todos los ámbitos disciplinarios universitarios –Profesorado, Personal de Administración y Servicios y Estudiantes- estén atribuidos competencialmente a un único servicio, lo cual no es común a todas las universidades.

Dicha realidad obliga a la Inspección de Servicios a realizar un seguimiento individualizado de los asuntos, no solamente *ratione materie*, lo que viene imperado por el procedimiento sancionador, sino desde el punto de vista formal. Se hace pues difícil establecer pautas y estándares de realización del trabajo y generar economías de escala. Pese a ello, como queda constancia en este informe, la eficiencia de la Inspección de Servicios ha aumentado notablemente. También se han explorado los resquicios para establecer pautas y estándares; sin duda, destaca el proceso de informatización que se está llevando a cabo en la Inspección de Servicios, el cual va dirigido a sistematizar los instrumentos de trabajo básico: normativa, jurisprudencia, documentos de notificaciones, etc.

Respecto de la plasmación de la heterogeneidad descrita y atendiendo a cada uno de los ámbitos sectoriales objeto de estudio, hay que reseñar los siguientes:

- En relación con el profesorado destacan los incumplimientos docentes y las irregularidades en la docencia, diferenciándose una de otra en que la primera es objeto de un incumplimiento específico de las obligaciones de asistencia a clases; la segunda por el contrario esta compuesta por el resto de obligaciones de la actividad docente.

- Respecto al personal laboral destaca sobremanera la falta de asistencia al trabajo, que supone aproximadamente la mitad de los incumplimientos totales de este ámbito. El segundo bloque de incumplimientos estaría conformado por las incorrecciones realizadas en el desempeño de sus funciones, ya respecto del público, superiores, compañeros del mismo nivel profesional o subordinados. El tercer ámbito destacable, suponiendo aproximadamente el 10% del total, es el incumplimiento de los deberes por negligencia o descuido.

- Respecto al sector de los estudiantes, cabe hacer una valoración general en cuanto a la tipología normativa, pues su ausencia de actualización obliga a una clasificación arcaica, la cual viene condicionada por la carencia de reformas legislativas contemporáneas. Figura, en segundo lugar, como el sector con mayor pluralidad de incumplimientos. En primer lugar destaca la falta de probidad y la conducta constitutiva de delito, que suponen aproximadamente el 40% del total. En segundo lugar, con aproximadamente un 20%, las palabras o hechos indecorosos expresados respecto a cualquier miembro de la comunidad universitaria. Con un mismo porcentaje se encuentran las perturbaciones en el orden o disciplinas académicas. Finalmente, con un porcentaje similar, deben señalarse las suplantaciones de personalidad en el contexto de la realización de los exámenes.

- Por último respecto al ámbito administrativo solamente destacan las incorrecciones realizadas en el desempeño de sus funciones, ya respecto del público general, superiores, compañeros del mismo nivel profesional o subordinados. Conviene recordar que dicho tipo es el tercer ámbito dentro del sector laboral, lo cual se justifica por compartir ambos su función de atención al público.

SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Dentro de la línea de implantación de un sistema de mejora de la docencia, el 13 de junio de 2005, el Consejo de Gobierno acordó poner en marcha un procedimiento para el seguimiento de la actividad docente, que entrará en funcionamiento a partir del curso 2005-2006. En relación con la Inspección de Servicios, las Normas de Seguimiento establecían las funciones que esta institución debía cumplir, a través de la figura de un Inspector de Servicios encargado de la docencia. En concreto tres son estas funciones: Asistir a los Centros en el diseño e implementación de sus Sistemas de Seguimiento de la Actividad Docente, así como cuando se trate de resolver los problemas que se puedan producir en esta actividad diaria de seguimiento; Evaluar su funcionamiento mediante la realización de una encuesta que, además, permita ver de manera agregada el nivel de cumplimiento de las actividades docentes; Realizar visitas a los Centros, según un Programa de Actuación elaborado anualmente por el Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Es necesario mencionar que durante el primer curso objeto de la presente memoria, no se han realizado visitas a los Centros, ello debido a que no se aprobó ningún Programa de Actuación por el Vicerrectorado de Ordenación Académica. Dicho programa ha sido aprobado para el curso académico 2006-2007.

Diseño e implementación de los sistemas de seguimiento

En relación al diseño e implementación de los Sistemas de Seguimiento, durante el curso 2005-2006 un total de cinco Centros requirieron de nuestros servicios: tres para discutir

sobre el mejor sistema adecuado a sus circunstancias (Facultad de Filosofía, Escuela de Óptica y Facultad de CC. Económicas y Empresariales) y dos para tratar de las dificultades surgidas en su implementación, en ambos casos tras adoptar el sistema de firma en el aula (Facultades de Informática y Geografía e Historia). En todos los casos mencionados el Inspector de Docencia se desplazó a los Centros para tratar los temas planteados. Otros dos Centros (Facultades de Filología y Psicología) también plantearon dudas que se trataron telefónicamente.

Actividades de seguimiento docente realizado

Damos cuenta de los dos tipos de actividades de seguimiento realizadas: la Encuesta-Panel de Seguimiento de la Actividad Docente y las Visitas a los Centros (éstas derivadas de los resultados de la Encuesta-Panel del curso 2005-06, pero realizadas en el 2006-07).

Encuesta-Panel de Seguimiento Docente

Entrando en la otra dimensión del Seguimiento Docente, la evaluación de su funcionamiento mediante la realización de una encuesta, son de destacar los resultados obtenidos por este procedimiento, cuya metodología y resultados se encuentran publicados en la Web de la Inspección (www.ucm.es/dir/8790htm).

Entrando en los datos del curso 2005-2006 es de destacar que, para el total de la UCM, se han muestreado 4.437 actividades, a un 9,9% de las cuales no asistió su profesor titular. Es decir, casi uno de cada 10 profesores no asistió a la clase que tenía asignada. Y de ese aproximadamente 10% de clases a las que no asiste el profesor titular de la asignatura, algo menos de la mitad (el 4,5%) se imparte por un profesor sustituto, y un 4%, suma de las clases que el alumno dice no saber si se recuperarán y no se recuperarán -según su experiencia-, podríamos considerarlo como el porcentaje de clases que finalmente no se imparte. Vamos a suponer que esta cifra, en particular por la parte que corresponde a clases en las que el alumno no sabe si se recuperará la clase, puede ser inferior, porque algunas de esas clases terminen recuperándose. Pero también cabe que de las clases que se supone que se van a recuperar, porque el profesor así lo ha manifestado, haya más de una que finalmente se deje de impartir. Vayan unas con otras, para considerar ese 4% como la cifra estimada de clases que no se impartieron en la UCM durante el curso 2005-2006.

Durante el curso 2006-2007 se ha seguido haciendo la Encuesta-Panel, aumentando la muestra de estudiantes y el número de olas (veces que se realiza). Fueron invitados a participar un total de 3.091 estudiantes, de los cuales aceptaron la invitación 880 (418 el curso 2005-2006). A lo largo del curso la participación de este colectivo ha estado en torno al 75%, con diferencias sustanciales entre los distintos Centros. Por relación al incremento de olas del Panel en el presente curso se ha realizado un total de 11, comenzando en noviembre y terminando en mayo. El número de actividades (clases) muestreadas ha ascendido a 13.615. Y en ellas la asistencia del profesor titular ha subido del 90,1% (curso pasado) al 94,3%. Respecto a las clases no impartidas, en igual periodo se ha pasado del 4,0% al 2,3%. Estos datos muestran una mejora muy considerable, que supera con creces los objetivos establecidos para el presente curso en los Acuerdos de Consejo de Gobierno de julio de 2006: conseguir una subida de 2,5% en la asistencia a clase de los profesores –la subida ha sido del 4,2%- y un descenso de 1% en las clases no impartidas –el descenso ha sido del 1,7%.

Nuestra intención es seguir realizando la Encuesta-Panel durante el curso 2007-2008, ampliando el seguimiento de las clases (teóricas y prácticas) a las tutorías, habida cuenta de la importancia de estas últimas en los nuevos sistemas de enseñanza basados en Bolonia, y prestando especial importancia al cumplimiento horario, habida cuenta de que los datos de la encuesta muestran la existencia de un importante número de clases que se imparten con una duración sensiblemente inferior a la programada. Junto a estas dos actividades también habrá que dedicar una atención singular a aquellos Centros que, aún habiendo mejorado -algunos de ellos- con relación al curso pasado, todavía mantienen unos datos de cumplimiento docente alejados de lo que es la buena media de la UCM. En un próximo Consejo de Gobierno se establecerán las medidas que se estimen oportunas para conseguir la equiparación en el cumplimiento de todos los Centros, que habrá que implementar desde esta Inspección.

Encuesta de evaluación de la Encuesta-Panel de Seguimiento Docente

Tanto después de concluir el curso 2005-2006 como el 2006-2007 se han realizado sendas encuestas para conocer la opinión de los estudiantes que participan en la Encuesta Panel sobre la misma. Además de preguntarles sobre las dificultades que encuentran a la hora de realizar su trabajo (contactar con la Inspección, recibir los correos, rellenar la ficha y el formulario...), en la encuesta se incluyen preguntas sobre el interés de la Encuesta-Panel para la UCM y si los estudiantes estarían dispuestos a participar en el caso de que fueran seleccionados el próximo curso; también se formula una pregunta sobre la pertinencia de dar una compensación por participar en la Encuesta y, en caso afirmativo, otra, abierta, para que nos digan cuál debía ser ésta. Y por último, la encuesta contiene una pregunta destinada a que nos digan si harían cambios en la Encuesta y, en caso afirmativo, cuáles.

En la encuesta del 2005-2006 participó un total de 241 estudiantes (un 57% de los 418 que participaban en la muestra) y los resultados pueden verse en la página Web de la Inspección de Servicios (www.ucm.es/dir/8790htm). La encuesta del curso 2006-2007 está siendo analizada actualmente, después de que contestaran 600 estudiantes (el 68,2% de los 880 que participan este año en la Encuesta-Panel). Los resultados se presentarán en Consejo de Gobierno y han de servir para ver qué modificaciones cabe introducir en la Encuesta-Panel, al margen de los cambios sustantivos que están previstos para el curso 2007-2008, con el fin de tener en cuenta la opinión de los estudiantes que en ella participan.

Estudio metodológico de la no respuesta en la Encuesta-Panel

Un problema que acucia a toda investigación por Encuesta es el de la no participación de ciertos miembros de la muestra (problema de la “no respuesta”, en terminología técnica). También en la Encuesta-Panel se produce este problema, habida cuenta de las distintas tasas de participación según el Centro o el curso al que pertenece el estudiante que debe contestar o cuál sea su sexo –únicos datos que disponemos para el conjunto de la población estudiantil-. Si estas características de la muestra están relacionadas con la asistencia a clase de los profesores, las clases que se dejan de impartir u otros de los parámetros estudiados en la Encuesta, a la hora de estimar cuáles sean los resultados para toda la población estaremos en presencia de lo que técnicamente se denomina un problema de sesgo. Dicho coloquialmente, esta circunstancia de la Encuesta-Panel podría hacer que los resultados que ofrecemos a partir de la muestra analizada no fueran generalizables con exactitud al conjunto de la población UCM.

Para dilucidar si las estimaciones que hacemos en la Encuesta están sesgadas es por lo que estamos realizando un estudio cuyos primeros resultados serán presentados primero en Consejo de Gobierno y posteriormente en el Congreso de la Asociación Europea de Investigación por Encuesta (ESRA), que se celebrará en Praga en el mes de junio del 2007. Como adelanto a esa presentación y para que quede constancia en esta Memoria hemos de decir que si bien la muestra adolece de representatividad, por la razón apuntada de la no participación de ciertos colectivos además de ciertos defectos en el marco muestral facilitado por el META para diseñar la muestra, esta falta de representatividad no se traduce en sesgo, en parte por el control que hacemos a lo largo del proceso (ponderación de la muestra según Centro) y por la falta de relación entre el curso al que pertenecen los estudiantes de la muestra (mal representado en la muestra por las razones señaladas) y las variables consideradas en la Encuesta-Panel.

Visitas a los Centros

Durante el presente curso, y por indicación del Vicerrector de Ordenación Académica, que es quien tiene la responsabilidad de planificar las visitas a los Centros, se han efectuado visitas a Ciencias de la Información, que fue el Centro que peores resultados tuvo el curso pasado. Las visitas se llevaron a cabo el 23 de octubre de 2006, previa notificación al equipo decanal y contando con su presencia durante su desarrollo. Se visitaron 51 aulas, 27 por la mañana y 24 por la tarde, detectándose un total de 10 ausencias de profesores, según la planificación docente que obraba en poder del Decanato. Puestos en contacto con los profesores afectados, en todos los casos se ofreció una justificación a la ausencia (clases que habían acabado antes de la visita, enfermedad del profesor, traslado de las clases a otros lugares...).

En el resto de los Centros con porcentajes de clases no impartidas superiores a la media de toda la UCM (8 Centros) también se han hecho visitas, pero en estos casos para entrevistarnos con la Comisión de Seguimiento para acordar medidas de actuación que permitan mejorar la situación, posponiendo las visitas a las clases hasta que se vieran los resultados que ofrece la Encuesta-Panel y sus propios Sistemas de Seguimiento pasado el primer cuatrimestre del curso –en algún Centro se ha sustituido la visita por conversaciones telefónicas del Inspector de Docencia y/o del Vicerrector de Ordenación Académica con su dirección.

Presentación de la memoria sobre “Seguimiento de la Actividad Docente”

Por último cabe destacar que el Inspector de Docencia, bajo la supervisión de la Inspectora Jefe y del Vicerrector de Ordenación Académica, presentó la memoria de actividades sobre “Seguimiento de la Actividad Docente” ante al Consejo de Gobierno el 12 de julio de 2006.

La predicha memoria tuvo un juicio favorable, estableciéndose a partir de la misma una serie de Acuerdos para el curso 2006-2007, entre los cuales se incluían el incremento del número de alumnos participantes y de olas, la realización de visitas a los Centros con porcentajes de clases no impartidas superiores a la media de la UCM, además de fijar unos objetivos para el número de clases a las que no asiste el profesor titular de la asignatura y de clases no impartidas que en el tiempo transcurrido, tal y como explicamos en párrafos anteriores, se han visto sobradamente cumplidos.

MEDIACIÓN

Ofrecimiento de un sistema de gestión cooperativa de conflictos interno para todos los miembros de la comunidad universitaria, a través de distintas líneas de actuación

La mediación es una manera constructiva de afrontar los conflictos. Se trata de un sistema de gestión y resolución no adversarial de conflictos en el que las partes son las auténticas protagonistas de sus decisiones, que pueden adoptar voluntariamente con la intervención del mediador. Éste se constituye como un tercero cualificado, imparcial, neutral, sin ningún poder de decisión, que actúa como catalizador del proceso, guardando la confidencialidad de lo tratado.

Para la comunidad universitaria, la mediación supone la oportunidad de gestionar eficazmente y de forma diferente los conflictos a través de sus técnicas y herramientas. El interés que suscita la mediación tiene un carácter global y se extiende a todos los ámbitos de la sociedad. Es por ello que una Universidad como la nuestra, que pretende estar próxima a la sociedad en que se incardina, incorpora progresivamente estos métodos más democráticos y participativos que, con carácter complementario de los tradicionales, pretenden sustituir los modos adversariales por los cooperativos.

El proyecto en el que se está trabajando actualmente, pretende impulsar y consolidar un cambio de cultura que facilite la convivencia y la educación pacífica, y ello a través de la prevención del conflicto disfuncional, de la optimización de la gestión del mismo y de los procesos de cambio organizacionales. La innovación de la implantación de la mediación en la Universidad parte de la enseñanza de herramientas de negociación colaborativas para prevenir la escalada violenta del conflicto, e incluye la formación, como expertos en mediación, de un equipo compuesto por personal tanto docente e investigador, como de administración y servicios, para la intervención en procesos de mediación.

La mediación ofrece un espacio neutral, imparcial y voluntario donde las partes pueden dar respuesta a sus controversias y gestionar sus conflictos de una forma pacífica. Por ello, desde la Inspección de Servicios, en el marco de sus competencias (ex art. 153 de los Estatutos de la UCM, y su propio Reglamento sobre estructura y funcionamiento de 16 de junio de 1991), y cuando las circunstancias de cada caso lo permiten, se promueve la derivación al Servicio de Mediación de algunos conflictos que han sido denunciados ante la misma. Además, cualquier miembro de la comunidad universitaria que lo desee, puede solicitar en el momento que considere oportuno, apoyo técnico en la gestión de un conflicto en el ámbito universitario, así como directamente un proceso de mediación al referido Servicio. Las ventajas de esta metodología permiten que el conflicto resuelto a través de este sistema sea fuente de aprendizaje personal y social.

Prevención a través de la formación

La Universidad debe velar por el buen funcionamiento de los servicios, la calidad de los mismos y la búsqueda de su excelencia. Los conflictos y su tratamiento pueden dar lugar a una merma de estas características, y provocando posiblemente una generación de costes elevados, tanto sociales como económicos.

Ante una “nueva” alternativa, como pueda ser la mediación basada en técnicas de ADR (alternative dispute resolution), la comunidad debe tener la oportunidad de conocer las diferentes herramientas e instrumentos para que puedan ser aplicadas en nuestro quehacer diario.

A lo largo de este punto, se pretende describir la actividad generada en materia de formación y que se puede desglosar en dos vertientes. Una primera, basada en la sensibilización de la comunidad universitaria a través de formación en técnicas de mediación, y una segunda vertiente que contempla la capacitación de personas mediadoras a través del Título Propio “Experto en Mediación: ámbitos de actuación y técnicas aplicadas en la resolución de conflictos”, llevadas a cabo a través de 3 promociones.

Todo ello pretende, mediante una capacitación de la comunidad universitaria para el tratamiento no adversarial de conflictos, redundar en la prevención de la escalada de los mismos, a través de la aplicación de las técnicas interiorizadas y de la intervención temprana por parte de los miembros de la comunidad universitaria cercanos a los conflictos.

Acciones de formación para la sensibilización en mediación

Fundamentación

La prevención, como protección del interés público, entronca directamente con los fines y funciones de la Universidad, claramente definidos por su norma estatutaria, y resumidos en la realización de un servicio público. Esta cuestión es de vital importancia, ya que las actuaciones disciplinarias de la Universidad pretenden proteger la satisfacción de esos fines, dar un servicio adecuado y de calidad, procurando alcanzar los niveles de excelencia propugnados en sus estatutos.

Ciertamente, los conflictos en Centros Universitarios afectan de modo importante a la buena marcha de una comunidad tan diversa y compleja. De ahí la importancia de que se aborden positivamente.

Por todo ello, entendemos que es fundamental una formación adecuada en habilidades de comunicación y técnicas de mediación en la resolución de conflictos, para aquéllas personas que, por sus cargos, tienen una importante función de gestión de aquéllos, lo cual evitará en buena medida que los conflictos escalen y originen disfunciones indeseables.

Objetivo general

El programa va destinado a la formación en dichas técnicas de gestión cooperativa de conflictos, a los profesionales responsables de la gestión de Centros de la UCM que, por ostentar cargos en los que el abordaje del conflicto es determinante, pueden actuar como barreras no sólo de contención del mismo, sino principalmente de resolución. Así, los principales destinatarios son: Decanos de Facultad, Directores de Escuela Universitaria, Gerentes, Directores de Biblioteca, Jefes de secretaría, Jefes de negociado... hasta un máximo de 20 alumnos. Hasta el momento se han realizado tres ediciones del curso para el personal de administración y servicios y dos para el personal docente investigador. En este proceso de formación se han implicado destacadamente, la Vicegerencia de Recursos Humanos, la Unidad de Formación de la Universidad, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y el Instituto de

Ciencias de la Educación. Próximamente se ofertará dicha formación al sector de alumnos y al resto del personal de nuestra Universidad que esté interesado en la materia.

Objetivos específicos

Al finalizar la acción de formación, sus destinatarios tendrán capacidad para analizar objetivamente los conflictos y abordarlos de forma constructiva, ya que habrán adquirido las habilidades necesarias para ello. Valorarán de este modo la mejor manera de actuar ante un conflicto, reconociendo los intereses de las partes y legitimándolos.

Desarrollar procedimientos concretos de gestión de conflictos como la mediación (porque conocerán el proceso y sus herramientas).

Contenidos de los programas impartidos y metodología

1. Teoría de conflictos: su aplicación en Centros Universitarios.
2. Teoría de la comunicación y el conflicto.
3. Habilidades de comunicación en la gestión de conflictos. La escucha activa.
4. Habilidades de comunicación en la gestión de conflictos. Preguntar y reformular.
5. Conflicto y cambio. Construcción de espacios de cooperación.
6. Conflicto y cambio. Narraciones alternativas.
7. Conflicto y cambio. Gestión de distintas emociones.
8. El manejo de la ira.
9. Supervisión continua de casos.

El método de trabajo, a lo largo de las 48 horas que lo conforman, es dinámico y participativo, propiciando un clima de cooperación y consenso, que es el entorno adecuado y necesario para que afloren las potencialidades personales. Se pretende involucrar a todos los asistentes y que los ejercicios sirvan de reflexión sobre sus modos particulares de tratar los conflictos.

La orientación pedagógica es de practicidad y aplicabilidad de los conceptos y contenidos de las sesiones a las condiciones reales de trabajo.

Los casos prácticos que se manejan están basados en casos reales pero anónimos. Por tanto, las clases tienen un importante componente teórico, pero los aspectos prácticos tienen una función esencial. A través del análisis de casos "tipo" se aproxima al alumno al manejo de las técnicas de mediación. Para ello se utiliza el role-playing, la dramatización, grabaciones en vídeo y visionado del trabajo de grupos.

Promociones

El desarrollo de los cursos, como hemos apuntado, se ha efectuado a lo largo de los dos últimos años. La primera promoción fue impartida en el curso 2004/2005, y dirigida al personal de administración y servicios con las características detalladas en el epígrafe anterior

La segunda promoción tuvo dos vertientes, una dirigida al Personal de Administración y Servicios (PAS) y otra al Personal Docente e Investigador (PDI).

En efecto, ante el éxito alcanzado por el primer curso realizado por el PAS, se impartió el segundo curso al Personal de Administración y Servicios con responsabilidad en materia de recursos humanos, aunque esta vez dirigido principalmente a jefes de sección y no a jefes de servicio como el curso anterior. La idea principal ha sido ir formando a todo el personal, tanto a los cargos con más responsabilidad, como a las personas que tienen menos. Se pretende que finalmente pueda ofrecerse la formación en técnicas de mediación a cualquier trabajador de la Universidad que lo solicite, y para ello ya ha sido incluida una convocatoria abierta a todo el personal para realizar el curso en el año 2007.

En el 2006/2007 se ha impartido la tercera promoción del curso del PAS. En esta ocasión, han asistido tanto responsables en recursos humanos como personal que ha solicitado el curso en convocatoria abierta ofrecida al personal de administración y servicios. Sin duda, ello aportará riquezas de matices que serán analizadas y valoradas por la organización del curso.

El curso dirigido al personal docente e investigador (PDI), se ha ofrecido, en su primera edición (2005-2006), a personas con cargos académicos: Decanos, Vicedecanos, Secretarios docentes de centros, Directores y Secretarios académicos de departamento... Por las características específicas y funciones a desarrollar, se ha impartido en promoción aparte y con contenido algo diferente al realizado por el personal de administración y servicios.

En el presente curso, 2006/2007, se ha realizado el segundo curso para el personal docente e investigador. Este año ha estado abierta la convocatoria no sólo al personal con cargos académicos, sino a profesores que han mostrado interés por asistir a dicha actividad formativa y lo han solicitado.

En la etapa final de los cursos, se unen el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios en unas sesiones conjuntas sobre el manejo de las emociones, en los diferentes conflictos universitarios. La finalidad no sólo es compartir conocimientos y experiencias, sino que dos colectivos profesionales tan importantes en el sistema educativo se conozcan mejor y ello incida en la calidad del servicio y finalmente en el aprendizaje de los alumnos.

Iter de las promociones

- **Curso 2004/2005**

El 16 de febrero de 2005 se publicó la convocatoria del primer Curso sobre “Gestión y resolución de conflictos: habilidades de comunicación y técnicas de mediación”, celebrado del 2 de marzo de 2005 al 10 de junio del mismo año. Los destinatarios fueron los Gerentes de Facultad, Administradores de Escuelas, Jefes de Secretaría de Alumnos, Jefes de Sección de Personal, y el personal laboral C-1 con personal a su cargo. El curso fue realizado por 23 personas.

Grupos a los que pertenecen los participantes:

- Gerentes de Facultades
- Gerentes-Administradores de Escuelas Universitarias
- Jefes de Sección de Personal
- Jefes de Sección de Secretaría de Alumnos

Facultades y Escuelas Universitarias que demandaron formación:

Psicología, Veterinaria, Farmacia, Químicas, CC. Información, Matemáticas, Geológicas, Informática, CC. Económicas y Empresariales, Geografía, Políticas y Sociología / E.U. Biblioteconomía, E.U. Óptica, E.U. Estadística, Escuela de Especialización Profesional de Relaciones Laborales, E.U. Enfermería Fisioterapia y Podología, / Hospital Clínico Veterinario.

El curso fue valorado muy positivamente por sus destinatarios, que siguieron con gran provecho tanto las clases teóricas como las prácticas.

- Curso 2005/2006

Personal de administración y servicios

El 7 de septiembre de 2005 se publicó la convocatoria del segundo Curso sobre "Gestión y resolución de conflictos: habilidades de comunicación y técnicas de mediación", celebrado del 25 de octubre de 2005 al 28 de marzo de 2006. Los destinatarios de esta promoción fueron los Gerentes de Facultad, Administradores de Escuelas, Directores de biblioteca, Jefes de Servicio/Unidad y personal laboral C-1 con personal a su cargo. El curso fue realizado por 23 personas

Grupos a los que pertenecen los participantes:

- Gerentes de Facultades.
- Gerentes-Administradores de Escuelas Universitarias.
- Jefes de Sección de Personal.
- Jefes de Sección de Secretaría de Alumnos.
- Jefes de Sección de Asuntos Económicos.
- Técnicos Especialistas.

Facultades, Escuelas Universitarias, Servicios y otros Centros que demandaron formación:

Biblioteca, Vicegerencias, Institutos Universitarios, Colegios Mayores, Unidad de implantación de la gestión de calidad, Servicio de información, Unidad de T. admón. on-line, Unidad de Prevención y Riesgos Laborales. Facultades de Matemáticas, CC. Económicas y Empresariales, Geografía, Psicología, CC. Políticas y Sociología, CC. Físicas, Filología. Escuela Universitaria de Estadística.

El curso fue valorado de forma muy positiva por los asistentes, con el compromiso de buscar la forma idónea de dar una continuidad a la formación recibida.

Personal docente e investigador

El 7 de septiembre de 2005 se publicó la convocatoria del primer Curso sobre "Gestión y resolución de conflictos: habilidades de comunicación y técnicas de mediación", celebrado del 1 de diciembre de 2005 al 28 de abril de 2006. El destinatario de esta promoción fue el personal docente e investigador con responsabilidad en la gestión de recursos humanos,

autoridades académicas, directores y secretarios de departamento. El curso fue realizado por 15 personas.

Grupos a los que pertenecen los solicitantes:

Vicerrectorado de Ordenación Académica, Vicedecanos, Directores y Secretarios de Departamento, Coordinadores.

El curso fue valorado positivamente, muestra de ello fue la alta participación en las II jornadas de difusión de la Mediación en la Universidad Complutense de personas asistentes al referido curso.

- Curso 2006/2007

Personal de administración y servicios

El 7 de septiembre de 2006, se publicó la convocatoria para el tercer curso de “Gestión y resolución de conflictos: habilidades de comunicación y técnicas de mediación”, celebrado del 28 de octubre de 2006 al 2 de marzo de 2007. Los destinatarios, de esta tercera edición, como en años anteriores, han sido los Gerentes de Facultad, Administradores de Escuela Universitaria, Directores de Bibliotecas, Jefes de Servicio/Unidad y personal laboral con categoría C-1 con responsabilidades en materia de personal. Asimismo, y de forma paralela, el Servicio de Acción Social de la Universidad, en su convocatoria anual, ofertó dicho curso de forma abierta a todo el personal de administración y servicios que lo solicitara.

El curso se ha realizado tanto por personas con responsabilidad en personal, como trabajadores interesados en recibir esta formación. Se inscribieron un total de 39 personas. Dado que ha tenido más demanda que en ediciones anteriores, y los destinatarios han sido de muy diversa procedencia profesional, podemos concluir el elevado índice de expectativas que dicha formación está teniendo. La carga lectiva del curso, como en convocatorias anteriores, ha sido de 48 horas.

Grupos a los que pertenecen los solicitantes:

- Gerentes de Centros.
- Directores/as de Biblioteca y personal de la misma.
- Jefes de Sección. (Personal, Registro, Coordinación).
- Jefes de Negociado.
- Administrativos base.

Facultades, Escuelas Universitarias y Servicios que demandaron formación:

Geografía e Historia, Filosofía, Químicas, Colegios Mayores, Inspección de Servicios, Vicerrectorado de Estudiantes, Asesoría Jurídica, Servicio Planificación y Coordinación RR.HH, Estadística, IU Derecho Comparado, Estudios Empresariales, Biológicas, Gabinete del Rector, CC. de la Información, Servicio RR. Institucionales y Ayuda al Desarrollo, Servicio Becas, Biblioteconomía y Documentación, Unidad Secretarías Alto Cargo, Vicegerencia Gestión Académica, Subdirección Coordinación Bibliotecaria, Veterinaria, Dirección Organización Desarrollo, Servicio Planificación y Control Presupuestario, Informática, Derecho, Intervención-Servicio Fiscal, Servicio Tercer Ciclo Estudios de Postgrado

Personal Docente e Investigador

El 7 de septiembre de 2006 se dio a conocer la convocatoria para el segundo curso de "Gestión y resolución de conflictos: habilidades de comunicación y técnicas de mediación", celebrado del 27 de octubre de 2006 al 2 de marzo de 2007. Debido al interés mostrado por el personal docente e investigador, la presente convocatoria, inicialmente prevista para personal docente con cargos académicos, fue hecha extensiva al personal docente que lo solicitara. El curso ha sido realizado por 27 participantes.

Grupos a los que pertenecieron los solicitantes:

Decanos, Vicedecanos, Secretarios académicos de centros, Directora de Colegio Mayor, Directores de Departamentos, Directores de Secciones Departamentales, Secretarios docentes de Departamento, Secretarios docentes de Sección Departamental, Subdirectores de Colegio Mayor, Profesores titulares, Profesores Contratados Doctores.

Facultades y Centros que demandaron formación:

Farmacia, Medicina, Matemáticas, Colegio Mayor, Físicas, Odontología, Geografía e Historia, Veterinaria, Económicas y Empresariales, Educación, Informática, Químicas, Filosofía, Psicología y Derecho.

Conclusiones de los participantes en los cursos: En general, las distintas promociones y grupos que realizaron los cursos, coinciden en los siguientes aspectos:

1. Necesidad de una continuidad en el afianzamiento de los conocimientos adquiridos, con la finalidad de facilitar su puesta en práctica. Algunas formas de conseguir este objetivo a propuesta de los destinatarios de los cursos son:

- Reuniones periódicas de los asistentes al curso para el trabajo de casos tipo.
- Creación de un Campus virtual sobre gestión y resolución de conflictos.
- Organización de talleres para prácticas.
- Cursos de profundización en técnicas de mediación.
- Creación de un órgano de apoyo cualificado y supervisión a la intervención con conflictos, desvinculado de la Inspección de Servicios.

2. Necesidad de extender la formación en gestión y resolución de conflictos a toda la comunidad universitaria. Promover con ello la transformación en las actitudes hacia los conflictos y en la cultura sobre su resolución a través de la formación y foros de debate.

3. Necesidad de fomentar el conocimiento y las relaciones humanas entre los diferentes estamentos de la UCM, como forma de prevención de conflictos. Específicamente, promover acciones sobre la organización del trabajo relacionadas con el ejercicio y asunción de la autoridad. Ello sería posible a través de:

- Actividades de formación en grupos homogéneos y heterogéneos.
- Puntos de encuentro y foros de intercambio entre personal de diferentes estamentos.

Tal y como se describe a lo largo de esta memoria, la mayoría de las necesidades expresadas por los asistentes a los cursos ya están en marcha dentro de la propia evolución de los objetivos de este proyecto, lo que abunda en la idea de un proyecto co-construido entre las personas que lo dirigen y el resto de la comunidad universitaria.

Acciones de formación para la capacitación en mediación

Equipo Mediación UCM

Atendiendo también al objetivo de la prevención, se apostó por la CAPACITACIÓN DE PERSONAL DE LA UCM para que pudieran intervenir con profesionalidad en la resolución de conflictos. Para ello, se ofreció la formación necesaria a través del curso de “Experto en Mediación: ámbitos de actuación y técnicas aplicadas en la resolución de conflictos”, Título Propio de esta Universidad. Dicha formación se dirige a aquellos licenciados o diplomados, personal de la Universidad Complutense, que reúnan los requisitos exigidos por el Título Propio de entre el personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

Selección del equipo de mediación

- Convocatoria curso 2004/2005

En la referida convocatoria, se ofrecieron 4 becas de capacitación para el personal de la UCM.

Las cuatro personas seleccionadas para realizar el Curso de “Experto en Mediación” respondieron a los siguientes perfiles:

- Licenciado en Filosofía y Letras (Geografía e Historia). Técnico Auxiliar de Biblioteca. Centro de trabajo: Escuela Universitaria de Estadística. Licenciado en Psicología. Técnico Especialista III de Control (Unidad de Control y Seguridad).
- Licenciada en Psicología. Jefa de Sala y Préstamo, CC. Políticas.
- Licenciado en Derecho. Jefe de Negociado de Coordinación. Facultad de Ciencias Químicas

Dichas personas siguieron el curso con gran interés y trabajo continuo, lo que les supuso obtener el título de expertos en mediación. Además de las prácticas pertinentes realizadas en el Título Propio Experto en Mediación, a través del Servicio de Mediación Laboral de la Comunidad de Madrid, los cuatro alumnos de la referida convocatoria realizaron con el mediador adscrito a la Inspección de Servicios prácticas en comediación en casos reales bajo el principio de confidencialidad.

- Convocatoria curso 2005/2006

En este curso fueron convocadas un total de 8 becas, 4 para el personal de administración y servicios y 4 becas para el personal docente e investigador de nuestra Universidad.

Las ocho personas que fueron seleccionadas para realizar el Curso de “Experto en Mediación”, respondieron a los siguientes perfiles:

- Doctor en Filosofía. Profesor Titular Universidad. Facultad de Educación.
- Doctora en Farmacia. Profesora Titular de Escuela Universitaria. Facultad de Farmacia.
- Licenciado en Ciencias Matemáticas. Profesor colaborador. Facultad de Informática.
- Licenciada en Psicología. Profesora colaboradora. Facultad Psicología.
- Licenciado en Filología Inglesa. Técnico auxiliar de servicios. Facultad de Veterinaria.
- Licenciado en Psicología. Oficial de aula de informática. Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- Licenciada en Geografía e Historia. Escala de Gestión, adscrita a Gerencia. Facultad de Informática.
- Licenciado en Periodismo. Técnico Especialista III de laboratorio. Facultad de Medicina.

El 17 de octubre, los ocho seleccionados se incorporaron al curso. Dichas personas siguieron el mismo con gran interés y trabajo continuo, lo que les supuso obtener el título de expertos en mediación.

A lo largo del curso 2006/2007 vienen realizando prácticas de mediación en la Inspección de Servicios.

- Convocatoria curso 2006/2007

En esta convocatoria, se ofrecieron 2 becas de capacitación para el PAS y 2 para el PDI de nuestra Universidad.

Las cuatro personas seleccionadas para realizar el curso responden a los perfiles siguientes:

- Doctor en Veterinaria. Profesor Titular de Universidad. Facultad de Veterinaria.
- Doctora en Farmacia. Profesora Titular de Farmacia. Facultad de Farmacia.
- Licenciado en Geografía e Historia. Técnico especialista I de laboratorio. Facultad de Geografía e Historia.
- Diplomada en Trabajo Social. Secretaria administrativa de Departamento. Facultad de Psicología.

Los cuatro seleccionados se encuentran en este momento en formación con un alto grado de aprovechamiento del curso.

Actuaciones en Gestión Cooperativa de Disputas

Se realiza en este epígrafe un recorrido a través de las intervenciones efectuadas, un análisis cuantitativo y cualitativo, mostrando su evolución desde prácticamente los inicios de la implantación de la mediación en la Universidad. Se muestran también datos por sectores que son partícipes de procesos de mediación.

Asimismo, se presenta una descripción visual de la incardinación de la mediación en la Inspección de Servicios y su posible y compatible existencia.

Se muestran datos estadísticos que, siendo cautelosos a la hora de proceder a su análisis por el número de la muestra, nos ofrecen indicadores que son ya tenidos en cuenta a la hora de planificar y co-construir el modelo de mediación.

Importante es resaltar la génesis de los procesos, mediante la cual se puede comprobar el aspecto evolutivo de los comienzos de las mediaciones realizadas. A medida que se hace más extensivo el conocimiento de la mediación, cada vez hay más personas que son derivadoras de conflictos para que sean abordados a través de este método. Por otra parte las personas inmersas en los conflictos tienden cada vez más a acudir ellas mismas a solicitar un proceso de mediación.

A la hora de valorar los resultados se tienen en cuenta variables como la consecución de acuerdos, la transformación producida durante el proceso, el aprendizaje de técnicas por parte de los participantes, etc.

Fruto del mayor conocimiento en las técnicas de mediación es que el número de intervenciones realizadas en el apoyo técnico en el asesoramiento de conflictos a personas con responsabilidad en recursos humanos se haya visto incrementado.

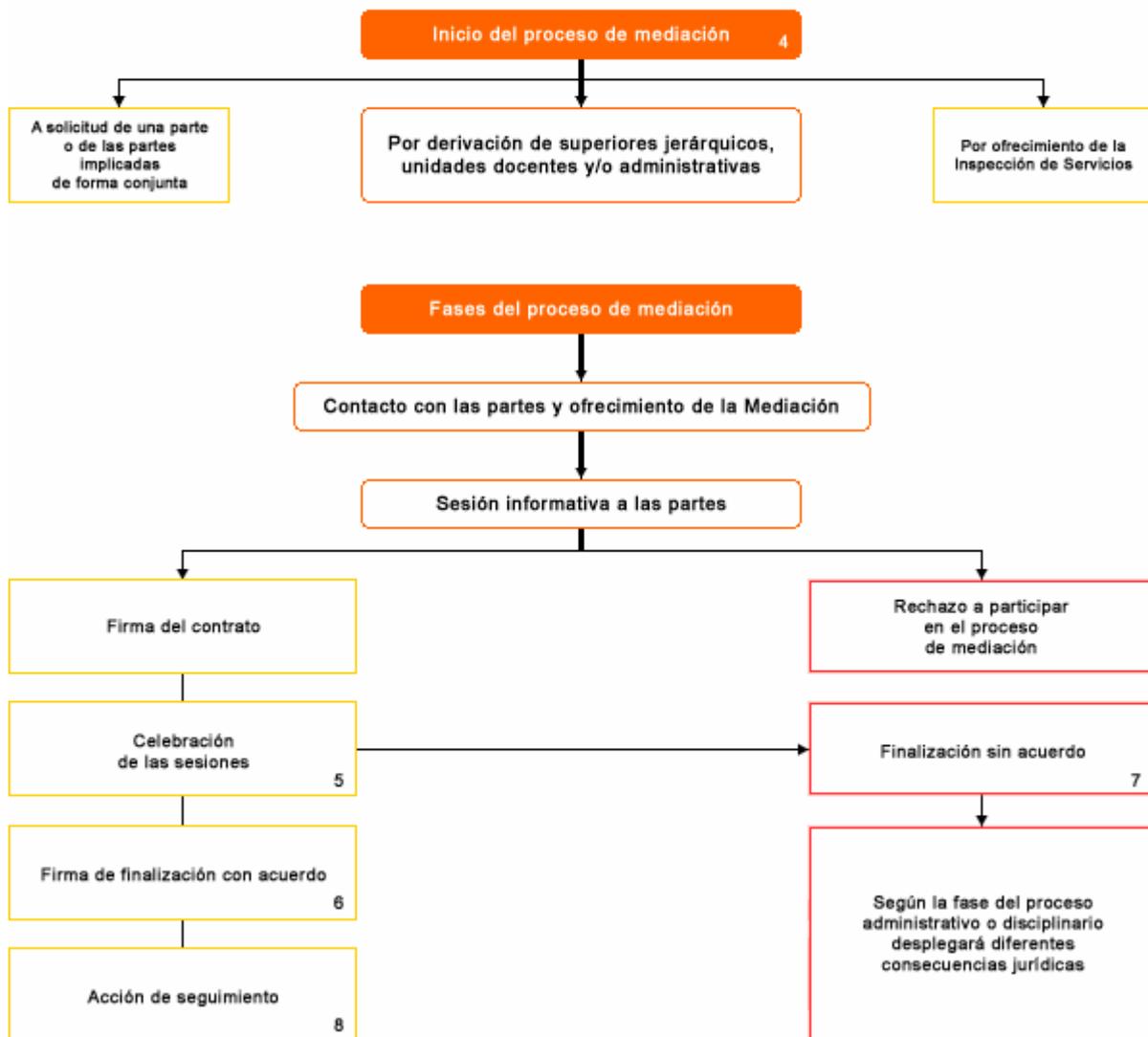
Intervenciones en procesos de mediación

En su mayoría, las intervenciones a través de procesos de mediación durante los años 2005 y 2006, años que pertenecen a los primeros momentos de instauración del proyecto, han sido promovidas por la Inspección de Servicios, como consecuencia de comunicaciones de denuncia de unos hechos ante la misma.

A tal fin y previa valoración de la idoneidad de la aportación del recurso por parte de la Inspección, teniendo en cuenta el interés de las partes, la disponibilidad del bien jurídico protegido, y la protección del interés público (como es el buen funcionamiento de los servicios, los caracteres esenciales de la presunta falta disciplinaria cometida, etc.), se pone en conocimiento de las autoridades académicas correspondientes el informe sobre la conveniencia o no de un proceso de mediación en cada caso concreto.

A través del siguiente cuadro sinóptico, se puede apreciar la relación que puede existir entre un conflicto disciplinario y un proceso de mediación, donde ambos procesos pueden convivir y coexistir con las suficientes garantías, tanto para las partes denunciadas y denunciadas, como para la Universidad, encargada de velar por el interés público y el buen funcionamiento de los servicios.





1. El proceso de mediación puede comenzar en los distintos momentos del procedimiento administrativo, según las circunstancias que concurren en cada supuesto.

2. El Servicio de Mediación no tiene como única vía de comienzo del proceso de mediación la denuncia de unos hechos ante la Inspección. Existen otras formas de iniciación de un proceso, como la derivación de un conflicto (autoridades académicas, personas con responsabilidad en recursos humanos, la propia Inspección de oficio...), o la petición de los interesados.

3. Aunque no se descarta que incoado un expediente disciplinario pueda iniciarse un proceso de mediación, en determinadas circunstancias.

4. La Mediación es un proceso VOLUNTARIO, en el que las partes son libres tanto para acudir a dicho proceso, a pesar de ser derivados por el órgano competente, como para finalizarlo en el momento que lo deseen, así como de llegar a acuerdos.

5. La Mediación es un proceso personal, donde en las sesiones sólo tienen presencia las partes firmantes del contrato de mediación junto con el mediador, no obstante, las partes fuera de las sesiones, respetando el principio de confidencialidad, podrán ser asesoradas técnicamente por quienes lo deseen, si así lo estiman conveniente.

6. La firma de acuerdos podrá desplegar efectos en cuanto al posible momento procedimental en que se pueda hallar una denuncia en la Inspección de Servicios. Ante la sola denuncia, el denunciante y firmante del acuerdo pueden solicitar la no continuación del iter de la denuncia dentro de la Inspección de Servicios. Asimismo, con información reservada cabe decir lo mismo; siendo el órgano competente para abrir la información reservada el que decidirá si procede o no el archivo de dicha información reservada. Con expediente disciplinario abierto, tenemos que tener en cuenta que ya estaría actuando el Instructor, quien según su buen criterio podrá en su propuesta de resolución hacer la oportuna indicación al Rector para un posible archivo del expediente. Claramente, hay que destacar que no es vinculante la firma del acuerdo de mediación respecto de las actuaciones en materia disciplinaria.

7. De la no consecución de acuerdos se dará cuenta a la Inspección de Servicios para su conocimiento y efectos: continuación de los actos de averiguación o de la vía disciplinaria, según los supuestos (vid nota 6).

8. El contrato de inicio de mediación incorpora una cláusula de aceptación por parte de los firmantes, de una revisión del posible acuerdo, a los tres meses de haber finalizado el proceso de mediación, para poder comprobar desde el Servicio de Mediación el grado de cumplimiento y satisfacción de los pactos a que llegaron las partes. Dicho seguimiento cumple también función de autoevaluación.

Intervenciones año 2005

Conflictos planteados

Dificultades de comunicación en el trabajo, presunto acoso moral, presunto trato vejatorio, presunta utilización indebida del correo electrónico en el puesto de trabajo y presunta vulneración del derecho a la propiedad intelectual.

Participantes

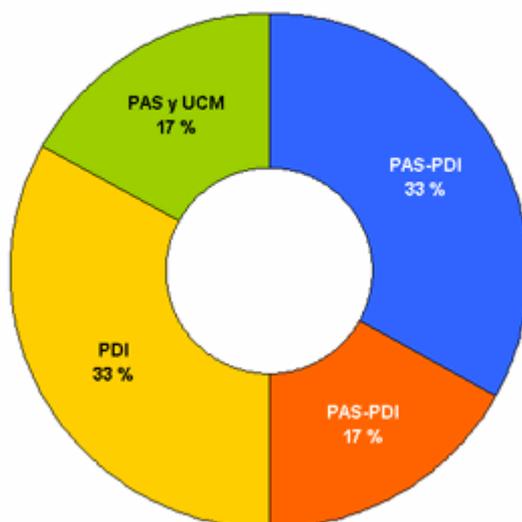
PAS-PDI: 33%

PAS: 17%

PDI: 33%

PAS y UCM (debidamente representada): 17%

Participación en procesos de mediación por sectores
Año 2005



Génesis de los procesos

De la comprobación de los datos sobre las mediaciones realizadas y contando también con los conflictos que por diversas causas no culminaron en un proceso de mediación, se desprende que prácticamente el cien por cien de los comienzos de la actividad mediadora tuvieron como origen el ofrecimiento por parte de la Inspección de Servicios a las personas

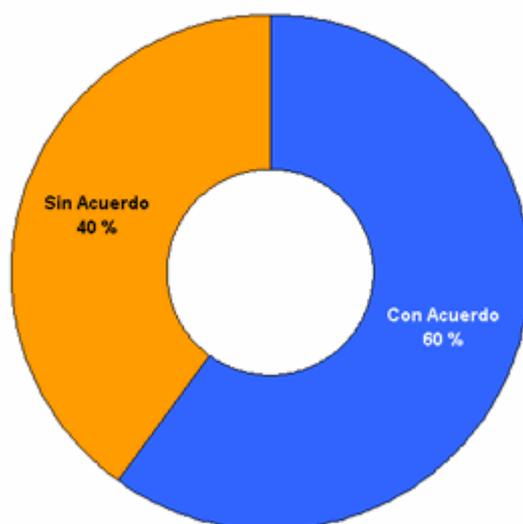
denunciantes y denunciadas ante la misma. Sólo hubo un caso de derivación, efectuado por autoridad académica.

No es de extrañar el dato, debido a que en los comienzos de la implantación de la mediación, no era ésta conocida como sistema alternativo y cooperativo de gestión de conflictos. Es precisamente en el año 2005, como se ha expuesto, cuando se empiezan a realizar las primeras intervenciones, la selección y formación de las primeras personas que compondrán el equipo de mediación, y la realización de los cursos de formación sobre técnicas y habilidades de mediación al personal de la Universidad, así como las primeras jornadas de difusión de la mediación en la Universidad.

Resultados

- De los casos a los que se ofreció mediación, un 28 % decidieron iniciar el proceso, tras la oportuna sesión informativa.
- De los casos que iniciaron el proceso, un 60% lo finalizó con acuerdos.

**Terminación de los procesos de mediación
Año 2005**



Intervenciones año 2006

Conflictos planteados

Dificultades en la relación laboral, presuntos comentarios vejatorios efectuados en foro universitario, presunto acoso moral, presunto incumplimiento de deberes electorales, presunta sustracción de material, presunta vulneración del derecho a la propiedad intelectual.

Participantes

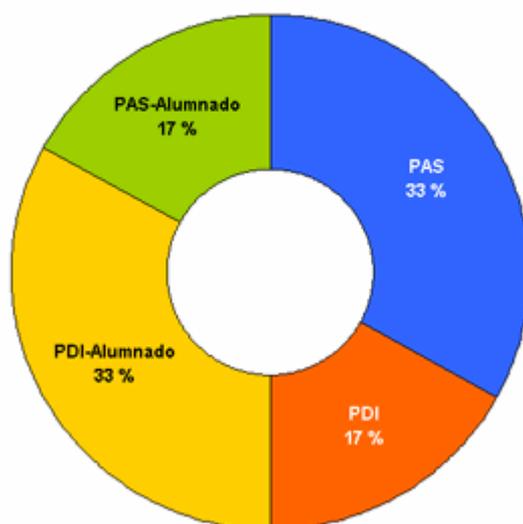
PAS: 33%

PDI: 17%

PDI – Alumnado: 33%

PAS-Alumnado: 17%.

**Participación en procesos de mediación por sectores
Año 2006**



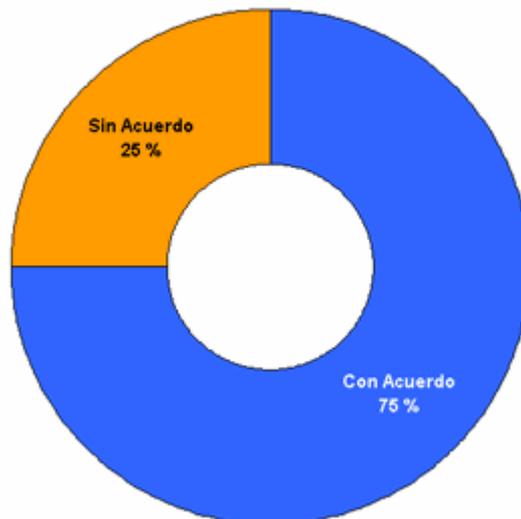
Génesis de los procesos

En el año 2006, se inicia un cambio con respecto al anterior, debido a que el 37,5 % de las intervenciones fueron derivadas bien por personal, tanto académico, como de administración, con responsabilidad en la gestión de recursos humanos, bien por petición directa de las personas interesadas en acudir a un proceso de mediación, lo que implica un mayor conocimiento del recurso por los miembros de nuestra comunidad.

Resultados

- De los casos a los que se ofreció mediación, un 50 % decidieron iniciar el proceso.
- De los casos que iniciaron el proceso, un 75% lo finalizó con acuerdos.

Terminación de los procesos de mediación Año 2006



Intervenciones año 2007

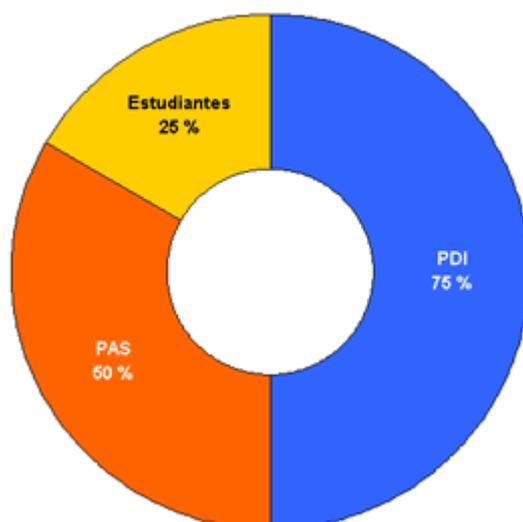
Conflictos planteados

Conflictos planteados en las relaciones de trabajo (mediación multiparte). Situación de conflicto docente en Departamento. Competencias profesionales no regladas. Relaciones alumno-profesor.

Participantes

El PDI ha participado en el 75% de las mediaciones llevadas a cabo.
En el 50% de los procesos de mediación ha estado presente el PAS.
El sector de alumnos ha formado parte en el 25% de los procesos.

Participación en procesos de mediación por sectores Año 2007



Génesis de los procesos

A lo largo del año 2007, se está experimentando un cambio de tendencia en cuanto al comienzo de la solicitud de intervención del área de mediación. El dato es importante debido a que aproximadamente el 80% de las intervenciones realizadas en mediación, han tenido como origen la derivación por parte de personal con competencias en gestión de personal.

Resultados

Debido a que nos encontramos en pleno curso académico una gran parte de los procesos se encuentran abiertos, por lo que no se pueden ofrecer datos representativos sobre resultados de los procesos de mediación.

Sí que se pueden adelantar el dato de las personas atendidas por el área de mediación y que han sido un total de 24 personas. Y que se desglosan de la siguiente manera: participantes en mediaciones, derivantes de casos, solicitudes de sesiones informativas sobre mediación, y sesiones informativas de procesos.

Conclusiones de los procesos de intervención en mediación en los conflictos en la UCM (2005-2007).

En primer lugar debemos destacar la situación de “escalada” de los conflictos que llegan a la Inspección de Servicios. Las personas que deciden acudir a la vía disciplinaria, lo hacen cuando el conflicto se encuentra en una etapa en la que las partes implicadas muestran algunas de las siguientes características:

- Incremento del miedo, cólera, frustración.
- Una parte se siente amenazada por la otra.
- Se involucran más y más personas.

- No se satisfacen las necesidades.
- No existe habilidad de las partes para comunicarse, o no tienen un tercero neutral.

Ello determina, sin duda, los resultados obtenidos en mediación. Así, más que entrar a valorar el porcentaje de acuerdos realizados, o incluso el nivel de transformación que ha habido en las relaciones, hay que hablar de lo que denominamos “proceso de reconversión de la gestión adversarial del conflicto en gestión cooperativa o colaborativa del mismo”. En este sentido, a las situaciones planteadas de forma contenciosa en la Inspección de Servicios, se le ha tratado de dar un abordaje más cooperativo, siempre que ello haya sido posible.

Con el comienzo de una mediación se produce la desescalada por el nuevo contexto creado, en él se pueden expresar emociones, en lugar de dejarse llevar por ellas, trabajándose desde el respeto, y sobre las necesidades de las partes. En el contexto de la mediación no hay que presentar pruebas que demuestren la culpabilidad de la otra parte, no es preciso luchar por los intereses de cada uno intentando sacrificar los del otro.

El proceso se inicia con una entrevista informativa a las partes implicadas en una situación conflictiva, que tiene carácter voluntario. En ella, los mediadores explican a las personas en qué consiste el proceso, qué pueden obtener de él, características más importantes del contrato de mediación, desarrollo de las sesiones, etc., decidiendo las partes el interés y oportunidades de aprovechar este proceso.

Se debe resaltar la evolución que ha tenido el conocimiento de la mediación en la Universidad. Existen dos campos diferenciados en este aspecto. Por un lado, podemos extraer la conclusión de que en el terreno de la difusión se ha evolucionado notablemente: cada vez son más las personas que muestran su interés por esta forma distinta de gestionar los conflictos, prueba de ello es la alta participación del personal UCM en jornadas de difusión y cursos de formación celebrados. Sin embargo, en el campo de la intervención, las partes muestran desconocimiento y cierta reticencia en la participación en procesos de mediación.

El dato que demuestra el desconocimiento de los procesos de mediación nos lo da el comprobar que de todas las mediaciones realizadas en los años 2005 y 2006, solamente una pequeña proporción fue a instancia directa de alguna de las partes, mediante escrito dirigido a la Inspección de Servicios solicitando un proceso de mediación. En este sentido, se ha de seguir realizando un esfuerzo por la difusión, la información y formación a todos los niveles de la organización. Parece, sin embargo, con los datos recogidos en los comienzos de 2007, que las personas están haciendo llegar su interés en participar en procesos de mediación más directamente o por contactos con terceros, lo que implica un notable avance en el conflicto y la demanda de este recurso.

Nos encontramos en estos momentos en una etapa intermedia, en la que se puede apreciar, por una parte, el interés que suscita la gestión alternativa de conflictos y todo lo que ello conlleva, mientras que, por otra, la comunidad universitaria mantiene interiorizadas las formas tradicionales, por lo tanto adversariales y confrontacionales, de gestión y resolución de conflictos.

Creemos que es necesario seguir con la línea de actuación marcada de difusión de la mediación en nuestra Universidad. Sin duda, el mayor conocimiento y la mejor información

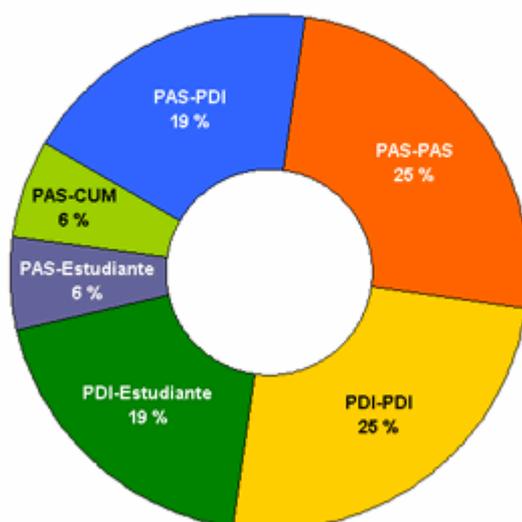
generarán la confianza suficiente para que las partes inmersas en un conflicto opten por esta vía para la gestión de situaciones que antes sólo eran capaces de administrar de forma contenciosa.

Sectores implicados en los procesos de mediación

La heterogeneidad de sujetos que han participado a lo largo de este periodo en procesos de mediación, es un dato de interés en cuanto a los sectores que han optado por la mediación.

El 60% de los procesos de mediación llevados a cabo en estos dos años, han tenido como partes implicadas a personas pertenecientes a sectores distintos. La distribución de la participación de los diferentes sectores se puede comprobar en el siguiente gráfico y que da como resultado que el personal docente e investigador ha estado presente en 53,8% de los procesos. El personal de administración y servicios ha participado en el 30,7%, y los alumnos en el 15,3% de las mediaciones realizadas.

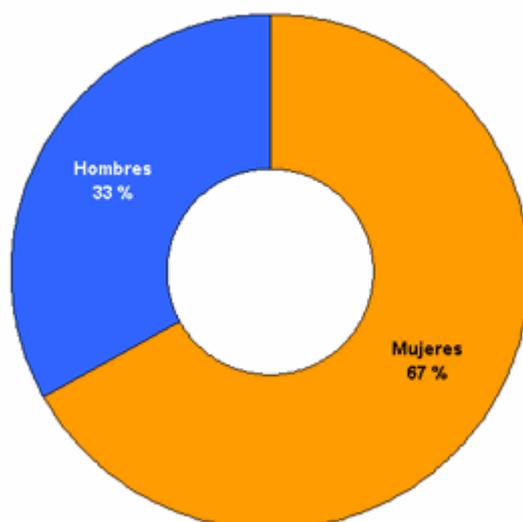
**Sectores implicados en procesos de mediación
2005-2007**



Distribución de la participación por género

Los procesos de mediación llevados a cabo durante los años 2005 y 2006, muestran un equilibrio en cuanto a que el 60% de las mediaciones llevadas a cabo han tenido como partes a mujeres y hombres. Sólo un 10% de los procesos han tenido sólo a hombres como parte, mientras que un 30% han tenido como participantes sólo a mujeres. Es de destacar que ha existido una mediación multiparte en la que todas las partes implicadas han sido mujeres.

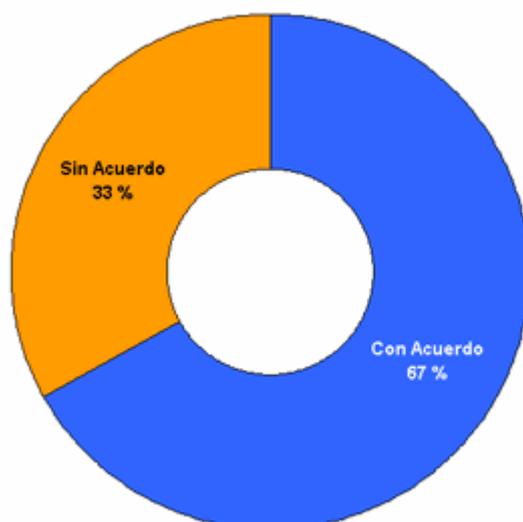
Diversidad participativa de género 2005-2007



Nivel de acuerdos alcanzados en los procesos de mediación

De los casos en los que se ha iniciado un proceso de mediación, un 67,5% han terminado con la firma de un acuerdo (Datos que no incluye el presente año 2007 por encontrarnos en mitad de curso académico y no poder extraer resultados representativos). De este dato podemos realizar las siguientes reflexiones. Así, el nivel de acuerdos alcanzados se corresponde con el nivel de conocimiento de la mediación en la Universidad. El binomio conocimiento de la mediación- finalización de la misma con acuerdo, es de suma importancia a la hora de analizar estos resultados. Los conflictos que llegan a un órgano como es la Inspección de Servicios, traen un componente de confrontación muy alto, cuanto más escalado está un conflicto, más difícil es su intervención mediante un sistema no adversarial; la cooperación que están dispuestas a dar las partes es menor, hay un número de personas implicadas indirectamente mayor cuanto más crispada es la situación. Ésta es la cuestión que estamos tratando de revertir para el futuro.

Terminación de los procesos de mediación 2005-2007



Teniendo en cuenta estas circunstancias pensamos que los resultados son satisfactorios, considerando que podrán ir en aumento a medida que los miembros de la comunidad universitaria tengan cada vez más información y formación sobre procesos de gestión cooperativa de los conflictos.

Apoyo Técnico en gestión cooperativa de conflictos

Se trata de un actuación con una importante finalidad preventiva. Desde el programa de mediación se ofrece el apoyo técnico a solicitud de los diferentes organismos y unidades, tanto docentes como administrativas: Servicios Centrales, diferentes Centros (Facultades y Escuelas). Así, tanto los Decanos, Directores de Centro, Directores de Departamento, como los gerentes de los diversos Centros, pueden recibir asesoramiento sobre cómo gestionar cooperativamente los conflictos que surjan en el ejercicio de sus funciones. Dicho apoyo técnico, se ha hecho extensivo a cualquier miembro de la comunidad universitaria que lo solicite.

En este sentido, cabe destacar que las personas con responsabilidad en materia de gestión, que han realizado los cursos de formación, han demandado, en mayor medida, cuando así lo han considerado necesario, dicho apoyo técnico al conocer el recurso. Esta acción de apoyo se ha difundido a toda la comunidad universitaria a través de un tríptico informativo realizado en colaboración con el Departamento de Estudios e Imagen Corporativa (antes DAP) de esta Universidad.

La difusión de la Mediación

El conocimiento de la existencia del servicio de mediación y apoyo técnico en gestión de conflictos por parte de la comunidad universitaria, es esencial para el éxito del proyecto de

implementación de la mediación y demás sistemas cooperativos de gestión de conflictos en la UCM. Para este fin, se han efectuado diversas acciones dirigidas a informar sobre esta institución mediadora, ya que complementan las acciones de formación ya referidas. Asimismo, se ha pretendido que las técnicas y herramientas utilizadas en la mediación para la gestión de los conflictos puedan llegar al máximo número de personas en la Universidad.

Tanto para la acción informadora, como para la formadora, este proyecto ha contado en todo momento con el apoyo y reconocimiento de la Inspección de Servicios de la Universidad y su personal, apoyo que ha sido refrendado por la Institución, participando autoridades académicas en los actos de difusión de la mediación en la Universidad Complutense de Madrid.

Investigación

A lo largo del 2005-2006, las personas de la UCM capacitadas en Experto en Mediación, han llevado a cabo, como proyecto de fin de curso de dicho Título Propio, y en colaboración con la Inspección de Servicios, una investigación sobre tipología de conflictos en la UCM, a través de grupos de discusión, y un análisis de costes de conflictos.

Entre las conclusiones obtenidas hasta este momento se destacan las siguientes:

Grupos de discusión:

Los conflictos estructurales (atendiendo a la tipología de C. Moore, son conflictos causados por fuerzas externas a las partes que intervienen en un conflicto como la escasez de recursos físicos, autoridad, condicionamientos geográficos, estructuras organizativas...) son los que más se han mostrado por parte de los grupos de discusión efectuados.

Es llamativa la visión del poder que cada sector tiene con respecto a los demás. Cada sector cree que los otros tienen demasiado poder con respecto al suyo.

Existe una necesidad de reconocimiento generalizada, afirmación compartida por los tres sectores.

Hay dificultades de subsunción del conflicto en el tipo, es decir, resulta complicado clasificar los distintos conflictos en una tipología diversa y a la vez no estanca.

Coste del conflicto

Se detecta en el presente estudio previo, que existe un coste elevado de los conflictos individuales, y en referencia a las conclusiones generales se observa que suponen una dedicación cuantiosa del capítulo I de los Gastos (gastos de personal). Se aportó un concepto novedoso de análisis estadístico: "el detector de interacciones" cuyo objetivo es determinar relaciones entre variables como el número de personal, el espacio disponible y el nivel de conflicto en un centro.

Se pretende desarrollar la investigación iniciada, partiendo del estudio piloto realizado por los dos trabajos de fin de curso, y realizar un proyecto de investigación más representativo y que permita disponer de más datos para obtener conclusiones más ajustadas a la realidad de

nuestra comunidad, que nos permitiera conocer más en profundidad la realidad social e intervenir en la misma, más idóneamente.

OTRAS ACTUACIONES DE LA INSPECCION DE SERVICIOS

En el marco de la actividad realizada por la Inspección de Servicios durante el periodo objeto de la presente memoria, pueden destacarse diversas actuaciones y eventos de singular trascendencia que permiten afirmar que la Inspección de Servicios de la UCM es una Inspección pionera dentro de las Universidades españolas en nuevas líneas de actuación tendentes a prevenir y facilitar la resolución de conflictos.

Primeras jornadas de Inspección de Servicios en las Universidades organizadas por la Universidad Complutense

En los veinte años de la Inspección de Servicios UCM, es la primera vez que la Universidad Complutense es sede de las jornadas de Inspección de Servicios de las Universidades españolas. Dichas jornadas, que fueron inauguradas por el Rector de la UCM, D. Carlos Berzosa Alonso-Martínez, destacaron por la alta participación de la Comunidad Universitaria complutense (Gerentes y Decanos), la asistencia de personal de todas las universidades españolas, la calidad de las ponencias presentadas y la invitación de Ponentes de otras instituciones como el Ministerio de Justicia y la Magistratura.

Creación de la página Web de la Inspección de Servicios

La página Web de la Inspección de Servicios ha sido creada con una doble finalidad: de un lado, facilitar el conocimiento de los derechos y obligaciones de la comunidad universitaria; de otro, facilitar el acceso de los mismos a las vías de recurso facultados por la legislación vigente, así como a los servicios específicos prestados por la Inspección.

Su link se encuentra en el “directorio” de la UCM (<http://www.ucm.es/info/ucmp/index.php>) con la voz Inspección de Servicios.

Cursos de Formación Continua

La dirección de la Inspección de Servicios ha estado especialmente interesada en los últimos años en la formación continuada de su personal. Entre los cursos realizados destacan: Curso de especialización en práctica jurídica del poder judicial, realizado por 3 asesores; Curso de aplicación informática, realizado por 3 asesores; Asistencia presencial a juicios de distintos órdenes jurisdiccional con el objeto de perfeccionar la metodología y técnica de las tomas de declaración, realizado por todos los asesores; Curso de Habilidades de comunicación. Las técnicas de mediación aplicadas a los conflictos en contextos universitarios, realizado por 2 miembros del servicio; Participación en la elaboración de las primeras jornadas del PAS.

Elaboración de un reglamento de Inspección de Servicios

Uno de los problemas fundamentales que se ha encontrado el nuevo equipo durante el presente mandato, ha sido el de la falta de sistematización de las normas y procedimientos a seguir frente a la Inspección. Con independencia de que el sistema de fuentes no dependa de la Universidad, se ha procedido a hacer una sistematización global dentro del ámbito

competencial de la Universidad. El fruto de esta sistematización ha sido el borrador de Reglamento de la Inspección, elaborado en esta sede, en colaboración con la Secretaría General, y que continúa su oportuna tramitación. Con él se dará a la comunidad universitaria el mayor grado de certidumbre y accesibilidad posible a la institución, desde las competencias y el uso de la autonomía universitaria.

Elaboración de Informes Jurídicos solicitados por diversos órganos universitarios

Entre las funciones de la Inspección de Servicios durante el pasado curso académico, ha destacado su función de servicio técnico-jurídico transversal a toda la UCM. Entre los informes realizados destacan algunos de los solicitados por el Rector y los distintos Vicerrectorados: Informe sobre los problemas jurídicos y funcionales de los estudiantes Erasmus e intercambios docentes y estudiantes; Informe sobre la delimitación material del régimen jurídico de la información previa-reservada; Informe de fundamentación de las aclaraciones realizadas por el Rector sobre el marco normativo en el que necesariamente debe desarrollar sus funciones la Inspección de Servicios de la UCM, en respuesta al requerimiento realizado por los sindicatos representativos de la Universidad; Guía de buenas prácticas relativas al seguimiento de la actividad docente, etc.