

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA

CURSO ACADÉMICO
2006/2007



Edita:
Oficina del Defensor Universitario

Realiza:
Editorial Complutense
Donoso Cortés, 63, 4.ª planta. 28015 Madrid
Tels.: 91 394 64 60/61. Fax: 91 394 64 58
www.editorialcomplutense.com
ecsa@rect.ucm.es

Diseño de portada:
La Fábrica de Diseño

Diseño y maquetación de interiores:
José Antonio Sáez Durán

Depósito legal:

Impresión:

Impreso en España - *Printed in Spain*

Tu mejor maestro debería ser tu último error
(Ralph Nader)

*La mejor organización no asegura los resultados.
Pero una estructura equivocada sería garantía de fracaso*
(Peter Drucker)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	11
A) FUNCIONAMIENTO GENERAL	11
B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS	12
VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	17
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES	29
OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO	33

PRESENTACIÓN

El art. 37 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por Resolución de 13 de diciembre de 2005, de la Universidad Complutense de Madrid (BOUCM núm. 10, de 25 de noviembre de 2005, BOCM, núm. 310, de 29 de diciembre de 2005) establece que «el defensor universitario presentará en una sesión del Claustro de la Universidad la memoria anual sobre la gestión realizada durante el curso académico y sus objetivos para el curso próximo. La misma contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, aquellas que hayan sido objeto de investigación, el resultado de las mismas, así como las recomendaciones y sugerencias generales para la mejora del funcionamiento de la Universidad».

El hecho, a mi modo de ver, más relevante acaecido en el presente curso ha sido la celebración de las elecciones para el cargo de Defensor Universitario. Después de varios meses en funciones, el 22 de mayo de 2007 se celebraron las elecciones, a las que concurrí como candidata única, obteniendo un amplio respaldo por parte del Claustro, al que quiero, de nuevo, agradecer la confianza recibida, y al que espero no defraudar.

Mi objetivo principal desde que llegué al cargo es conseguir que la Oficina sea, en todo caso, un espacio accesible, donde los interesados acudan con la confianza en su utilidad. Nuestro trabajo diario busca la mejora de la actividad universitaria y pretende ser una ayuda para afrontar, de manera crítica pero constructiva, aquellos asuntos que requieren cambios, mejoras, rectificaciones o reparos, siempre con el máximo respeto por las personas que a ella acuden. Es un lugar abierto, donde estamos dispuestos a recibir y a escuchar a

— |

— |

todos para, de este modo, contribuir, en la medida de nuestras posibilidades, a lograr que trabajar y convivir en nuestra Universidad sea cada vez más gratificante para todos. Este objetivo no es exclusivo de esta Oficina del Defensor Universitario, sino que desde aquí queremos hacer ver a todos que toda la Comunidad Universitaria debe sentirse implicada y responsable en su consecución.

La presente Memoria se estructura en tres apartados. El primero de ellos analizará el funcionamiento de la Oficina del Defensor y su participación en reuniones y encuentros con otros defensores universitarios, tanto de ámbito estatal, como europeo y latinoamericano. En el segundo analizaremos el desarrollo del curso objeto de nuestra Memoria. Y finalmente, en la tercera parte señalaremos las recomendaciones de carácter general que hemos deducido del trabajo realizado y el plan de trabajo que nos proponemos.

— |

— |

LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A) FUNCIONAMIENTO GENERAL

Como viene siendo habitual, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas y consultas planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria. En este sentido, deseo señalar que son prácticamente nulos los casos que han llegado a nuestra oficina y que no han sido aceptados. Entiendo que, salvo en aquellos casos en los que nos hemos reconocido «manifiestamente incompetentes» para su estudio, cualquier vínculo, más o menos directo con la UCM, nos hace sentirnos obligados a intentar encontrar alguna solución al problema planteado, a no dejar que queden sin respaldo los posibles derechos vulnerados.

En la Memoria presentada por esta defensora durante el curso pasado se puso de manifiesto que una de las innovaciones llevadas a cabo en el trabajo de la Oficina del Defensor Universitario había sido la de organizar las actuaciones de la misma alrededor de lo que denominamos, entonces, un procedimiento administrativo. De este modo pretendíamos dotar a nuestro trabajo de la seguridad jurídica que para todos los implicados supone conocer en qué momento exacto de desarrollo del proceso nos encontramos.

No obstante, quisiera matizar esta afirmación para evitar que los miembros de la comunidad universitaria tengan la sensación de que se topan con un estricto órgano administrativo cuando acuden a la Oficina del Defensor Universitario.

La mayoría de las quejas planteadas llegan a nuestra Oficina a través del correo electrónico. Aunque carecemos de los medios para asegurar la identidad del comunicante, al carecer de firma electrónica, tomamos las medidas oportunas para asegurarnos de la veracidad de la comunicación. Es cierto que podríamos exigir la presentación formal de un escrito vía registro, pero entendemos que la Oficina del Defensor Universitario debe ser un lugar fácilmente accesible, en el que los trámites se lleven a cabo a través de la fiducia y la confianza mutua. Por ello no somos especialmente estrictos en el cumplimiento de ningún trámite procedimental. Se trata de conseguir el equilibrio entre el trabajo serio y estructurado y el ambiente de libertad y solvencia que queremos transmitir a las personas que buscan nuestra ayuda y consejo.

En este contexto, y dado que los documentos que emite la Oficina del Defensor Universitario no son resoluciones ni producen efectos jurídicos firmes, nos ofrecemos como «banco de pruebas» para implantar la denominada «firma electrónica» en nuestra unidad de gestión.

B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

Como ya viene siendo habitual, la Oficina del Defensor Universitario ha mantenido a lo largo de este curso académico relaciones con otros defensores universitarios. Estas reuniones periódicas, ya institucionalizadas, suponen un intercambio que, sin duda, resulta enriquecedor para las distintas universidades.

Dentro de esta actividad, cabe destacar el IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Alicante y en la Universidad Miguel Hernández de Elche, del 25 al 27 de octubre de 2006, cuyo programa contó con los siguientes contenidos:

1. Conferencia «Renovación metodológica del profesorado». Impartida por D. Francisco Michavilla Pitarch, director de la Cátedra UNESCO y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

2. Conferencia «Estatuto del alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación». Impartida por D. José Ramón Chaves García, magistrado de los Juzgados de lo Contencioso Administrativo de Oviedo, y por D. Juan Manuel del Valle Pascual, jefe del Gabinete de Asesoría Jurídica de la Universidad Politécnica de Madrid.

3. Se analizaron en cuatro mesas de trabajo los siguientes temas:

- Mesa de trabajo 1: Confidencialidad
- Mesa de trabajo 2: Acoso
- Mesa de trabajo 3: Responsabilidad social de las universidades y el papel del defensor universitario
- Mesa de trabajo 4: Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior

4. Taller de mediación a cargo de D.^a Beatriz Valderrama, en el que se abordaron los aspectos fundamentales de mediación para defensores universitarios.

5. Encuentro con los Consejos de Estudiantes, planteándose, entre otras cuestiones, la necesidad del establecimiento de una relación de colaboración para aspectos como la implantación del Espacio Europeo de Educación, así como la conveniencia de una relación fluida entre la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de las Universidades Públicas (CREUP) y los defensores universitarios, manteniéndose la independencia así como la autonomía.

6. Renovación de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios.

Por lo que se refiere a la actividad internacional, hay que destacar, en primer lugar, el V Encuentro Europeo de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Amberes, (Bélgica) del 24 al 26 de mayo de 2007. El tema de la conferencia de este año fue «The Ombudsman in higher education: counselor, student advocate, watchdog?».

Este encuentro se dividió en sesiones plenarias en las que se impartieron las siguientes conferencias:

- «The Ombudsman as Multi-role Practitioner in a Complex Environment». Dr. Cliff Picton, University Ombudsman, Melbourne (Australia).
- «Students Ethnical and Cultural Diversities: The Ombudsman as an Agent of Institucional Change». Mrs. Dolores Gómez-Moran, Student Academia Affairs, George Mason University (Va, USA).
- «The Ombudsman as the Watchdog of the Educational Process?». Mr. Michael Reddy, Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, London/reading (UK).
- Towards a Contractual Relationship between Students and Institutions for Higher Education. Baroness Ruth Deech, The Office of the Independent Adjudicator, United Kingdom.
- Fraud and Plagiarism. C. Van Schravendijk, Vrije Unviersiteit Brussel.
- Ombudsing in México City. Prof. Dr. Leoncio Lara, Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Se constituyeron diferentes mesas de trabajo con los siguientes temas:

- Mesa de trabajo 1: Counseling, student offices and Ombusman how do they relate?
- Mesa de trabajo 2: University administration and transparency. A contradiction per se?
- Mesa de trabajo 3: Honesty in the Internet World. The multicultural University
- Mesa de trabajo 4: Models for complaint handling in Universities: implications for the Ombudsman

Cabe destacar, por suponer el inicio de una relación que esperamos fructífera con las universidades latinoamericanas, la celebración del I Encuentro México-España, celebrado el 21 de junio, en la Universidad Nacional Autónoma de México.

El tema principal del mismo fue «Globalización y Calidad en la Defensa de los Derechos Universitarios», con la participación de defensores universitarios españoles, au-

toridades académicas mexicanas y procuradores de los Derechos Humanos de distintos Estados mexicanos.

En las mismas fechas, la defensora asistió a la IV Sesión Ordinaria de la RED de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de Derechos Universitarios (REDDU), celebrada los días 22 y 23 de junio, en el Centro de Desarrollo Regional de la UAGRO, en Acapulco (Guerrero, México). En la misma se formalizó el ingreso, como asociado honorario de la REDDU, de la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid.

El presidente de la Comisión Estatal de Defensa de los Derechos Humanos en el Estado de Guerrero, C. Lic. Juan Alarcón Hernández, impartió la conferencia «Los Derechos Humanos de Guerrero» y los defensores universitarios españoles asistentes participamos activamente en una sesión del citado encuentro, donde se pusieron de manifiesto las diferencias y similitudes entre ambos sistemas universitarios.

Junto a estos encuentros europeos y nacionales, los defensores universitarios de la Comunidad de Madrid, nos hemos reunido en numerosas ocasiones a lo largo del año, con el fin de debatir diferentes cuestiones, como las abordadas en la reunión que tuvo lugar en la Universidad Autónoma de Madrid, el 5 de febrero de 2007, y que contó con la ponencia que, sobre Protección de Datos, impartió D. Antonio Troncoso, director de la Agencia de Protección de Datos de Madrid, así como, la reunión que tuvo lugar en la Universidad Politécnica de Madrid, el 20 de febrero con el estudio del informe sobre sexenios de investigación e informe de actividades de la Comisión Permanente. También asistimos a la reunión en la Universidad de Alcalá de Henares, celebrada el 5 de marzo del mismo año, con el Defensor de la Universidad Nacional de México y Secretario Ejecutivo de la REDDU, D. Leoncio Lara Sáenz, y a la reunión en la Universidad San Pablo CEU, el 25 de abril, en la que se trató el informe de actividades de la Comisión Permanente, así como la información sobre el X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, previsto para los días 24 a 26 de octubre de 2007 en Madrid, organizado por la Universidad Politécnica de Madrid.

Por último, después de haber resultado elegida, la defensora acudió invitada a la reunión de la Comisión Permanente que se llevó a cabo en la Universidad de Sevilla, el 15 de junio, donde participó en los debates que en su seno tuvieron lugar.

VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Durante el curso 2006/2007 la Oficina del Defensor Universitario gestionó un total de 253 expedientes, de los cuales 230 fueron intervenciones y 23 consultas. La mayoría de los expedientes, en concreto 223, pertenecen al sector de estudiantes. Hemos incluido este año un cuadro resumen de la actuación de la Oficina, desde el momento de su creación.

Por lo que se refiere a las consultas, las más frecuentes procedentes de los estudiantes son las que corresponden con la realización, revisión y reclamación de exámenes, inmediatamente seguidas en número por las de Doctorado, másteres y títulos propios, así como, las solicitudes de información.

Las consultas planteadas en esta Oficina por los docentes se han basado fundamentalmente en la actitud que debe adoptar el profesor ante un alumno cuando éste copia en un examen, así como dudas relativas a los criterios de evaluación y puntuación final (suspenso, no presentado), cuando un alumno no se ha presentado al examen correspondiente de la asignatura, pero, sin embargo, sí ha intervenido en otro tipo de trabajos o actividades que tienen repercusión en la puntuación final.

Por lo que se refiere a las intervenciones, el principal motivo de queja planteado por los estudiantes tiene relación con las condiciones de realización de los exámenes, así como la reclamación del resultado de los mismos, seguidas, en cuanto a su importancia numérica, de las referentes a trámites en las secretarías de alumnos, numerosos casos sobre Doctorado

y títulos propios, así como solicitudes de información, convalidaciones y problemas académicos con profesores, entre otros.

Las actuaciones más frecuentes llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario en relación con el sector del PDI (Personal Docente e Investigador), han sido las motivadas por los procesos de concurso a las plazas docentes, así como las relativas a su régimen académico, quejas sobre las instalaciones de la Universidad y problemas diversos en los departamentos.

En cuanto a las intervenciones llevadas a cabo por la defensora, en relación con el personal de administración y servicios (PAS), destacan las relativas a las condiciones de trabajo y recursos humanos y cuestiones relacionadas directamente con oposiciones y toma de posesión de funcionarios.

Por primera vez, hemos optado por incluir en esta Memoria un desglose detallado sobre las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina en cada uno de los centros de nuestra Universidad. Estos datos merecen una aclaración previa: como se apreciará, las facultades que presentan mayor conflictividad son, en general, las que mayor número de estudiantes albergan en sus aulas. En otras ocasiones, el dato distintivo proviene de la mayor o menor sensibilidad del alumnado a determinadas actitudes o comportamientos que se vienen llevando a cabo en los centros. Así, a título de ejemplo, llama la atención, y es comprensible, que sean los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación los que se muestren más perceptivos a problemas de metodología docente.

Han sido las Facultades de Ciencias Sociales, con un total de 81 expedientes, las que han requerido una mayor intervención de la Oficina del Defensor Universitario y las Facultades de Ciencias de la Salud, con un total de 12 casos, las que menos.

En las primeras, como temas fundamentales, destacan los relativos a los exámenes y su reclamación (coincidiendo con las Facultades de Ciencias Experimentales y las de Huma-

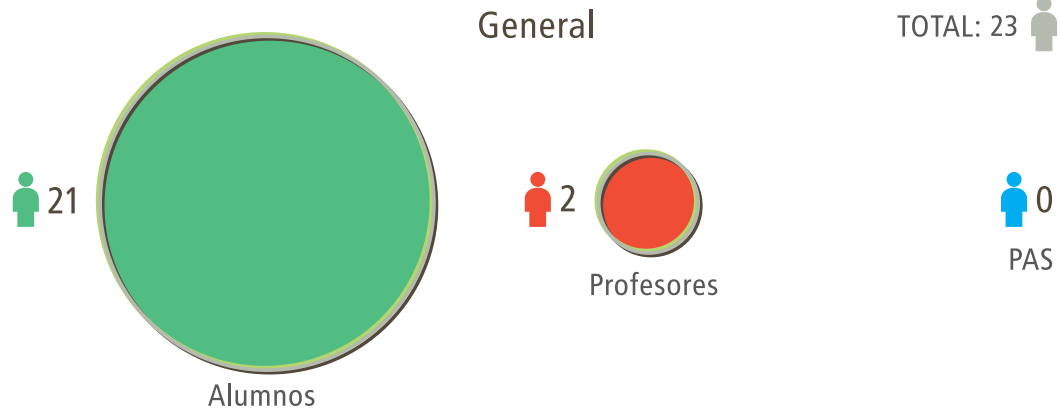
nidades), así como la disconformidad por parte de los alumnos con las gestiones llevadas a cabo en las secretarías de tales centros, desacuerdos en las convalidaciones y adaptaciones de estudios, problemas académicos con profesores, así como en los estudios de Doctorado y títulos propios.

Respecto a la procedencia de los expedientes, ha sido la Facultad de Ciencias de la Información, seguida de las de Educación, Ciencias Políticas y Sociología, Ciencias Económicas y Derecho, la que más ha demandado la intervención de la defensora.

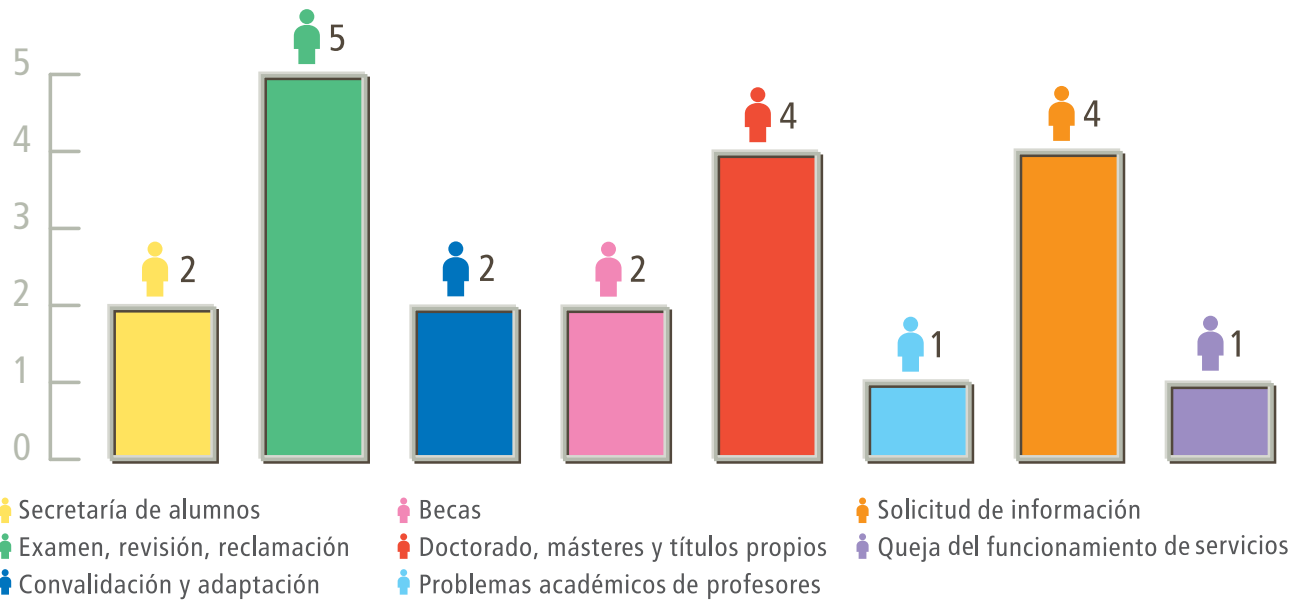
En los centros adscritos, destaca notablemente la abundancia de casos que presentan, como tema común, los problemas de Doctorado y títulos propios.

Como ya viene siendo habitual, la Oficina del Defensor Universitario recoge los datos del resultado de los Tribunales de Compensación de nuestra Universidad, de los que se da cuenta en esta Memoria.

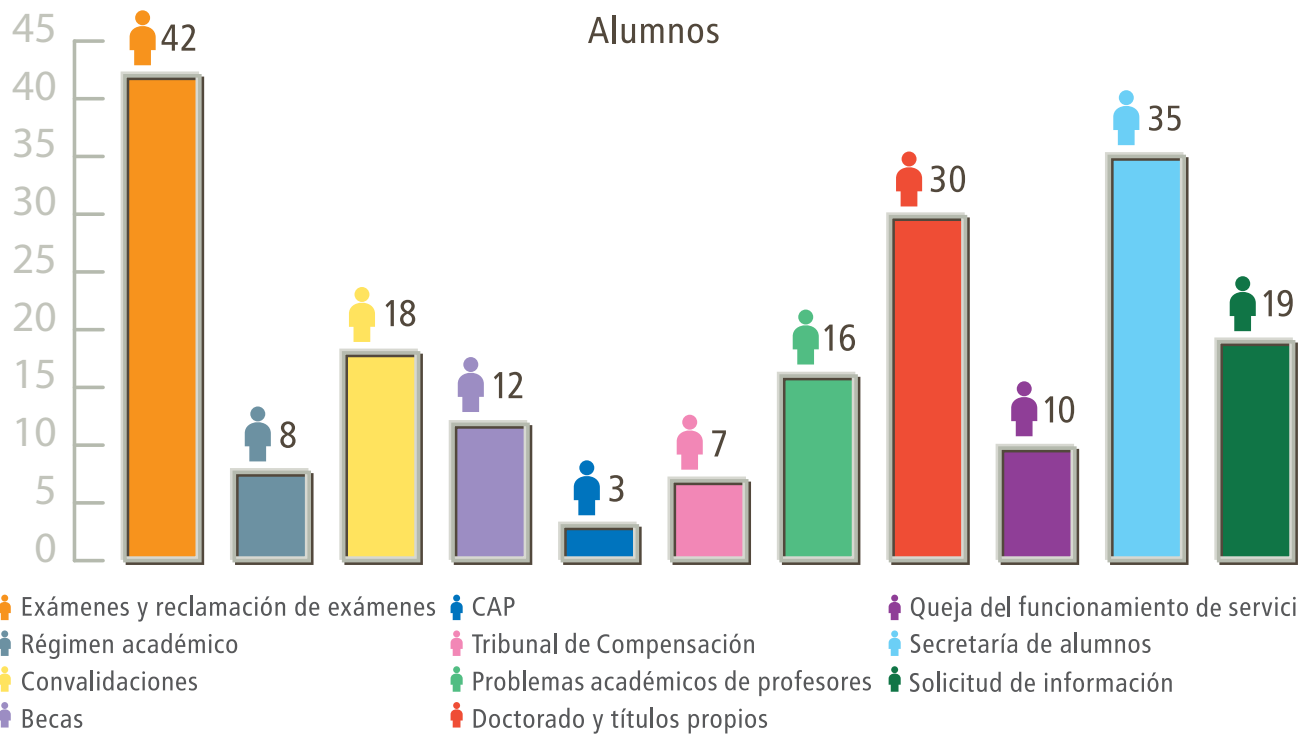
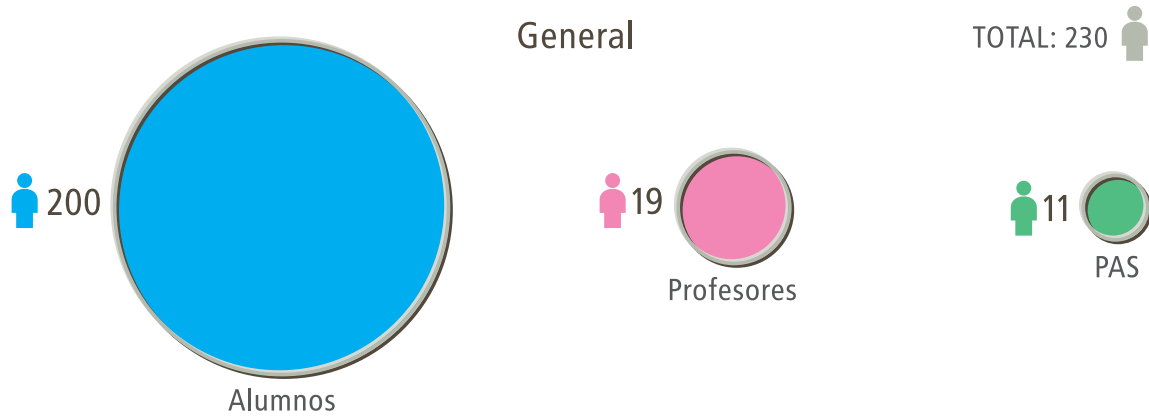
CONSULTAS 2006/2007



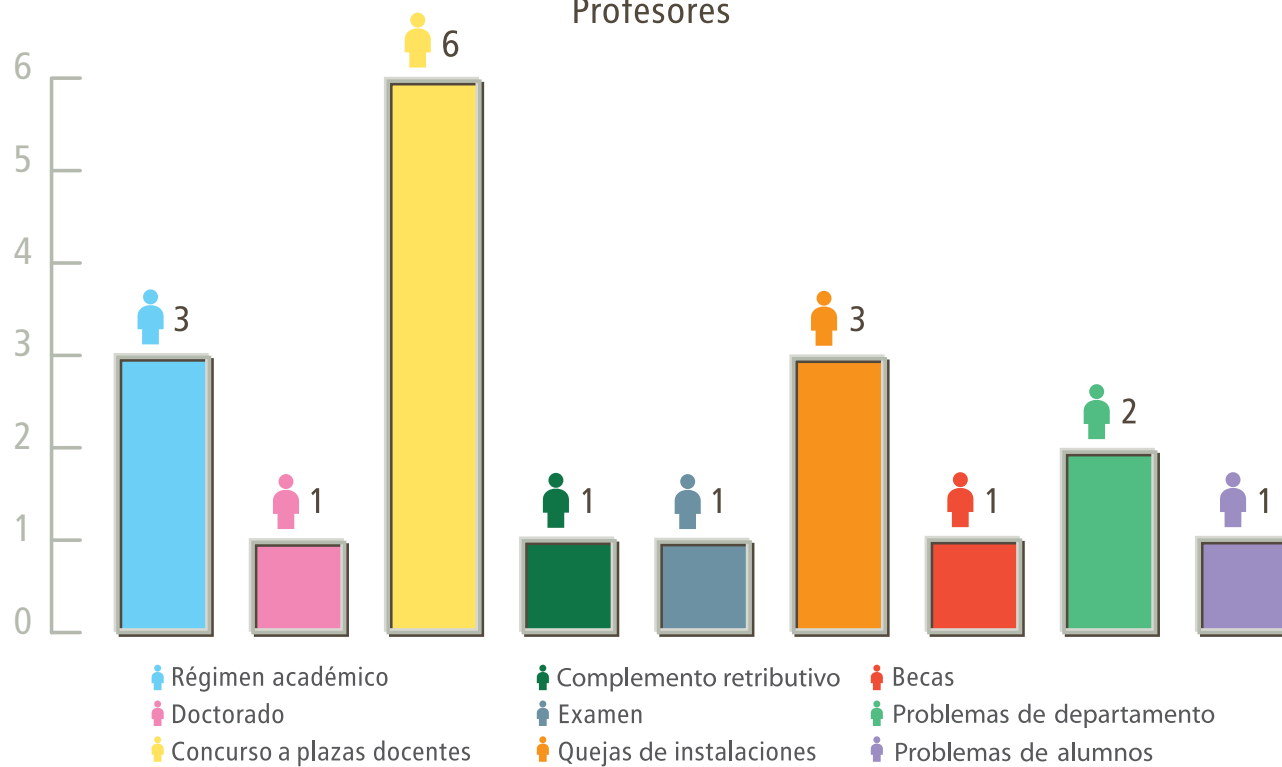
Por temas académicos



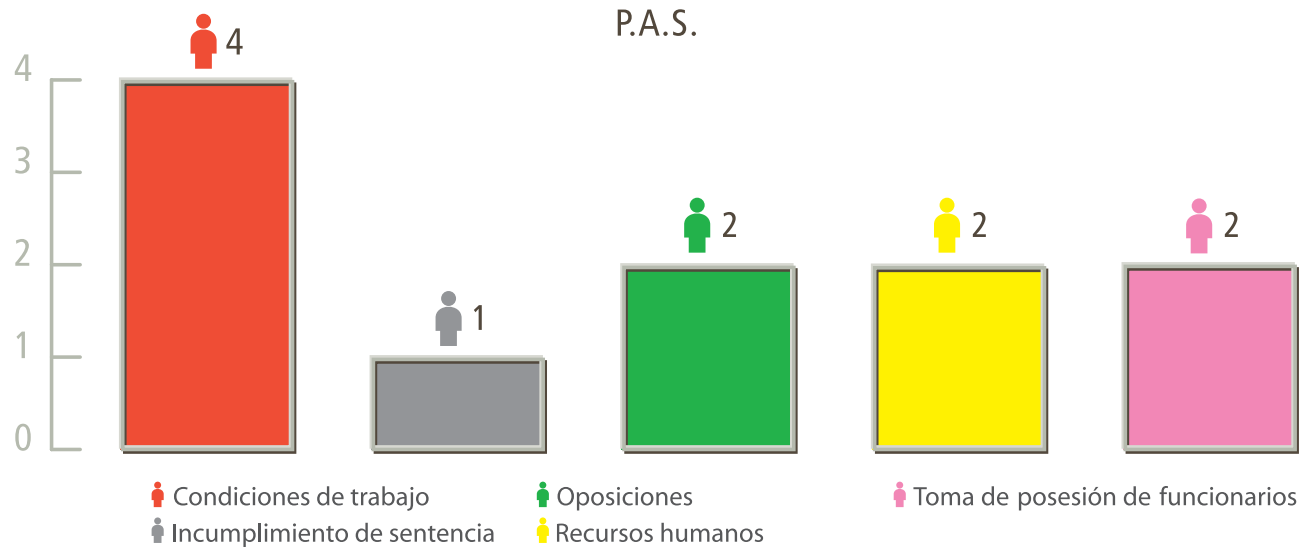
INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2006/2007



Profesores



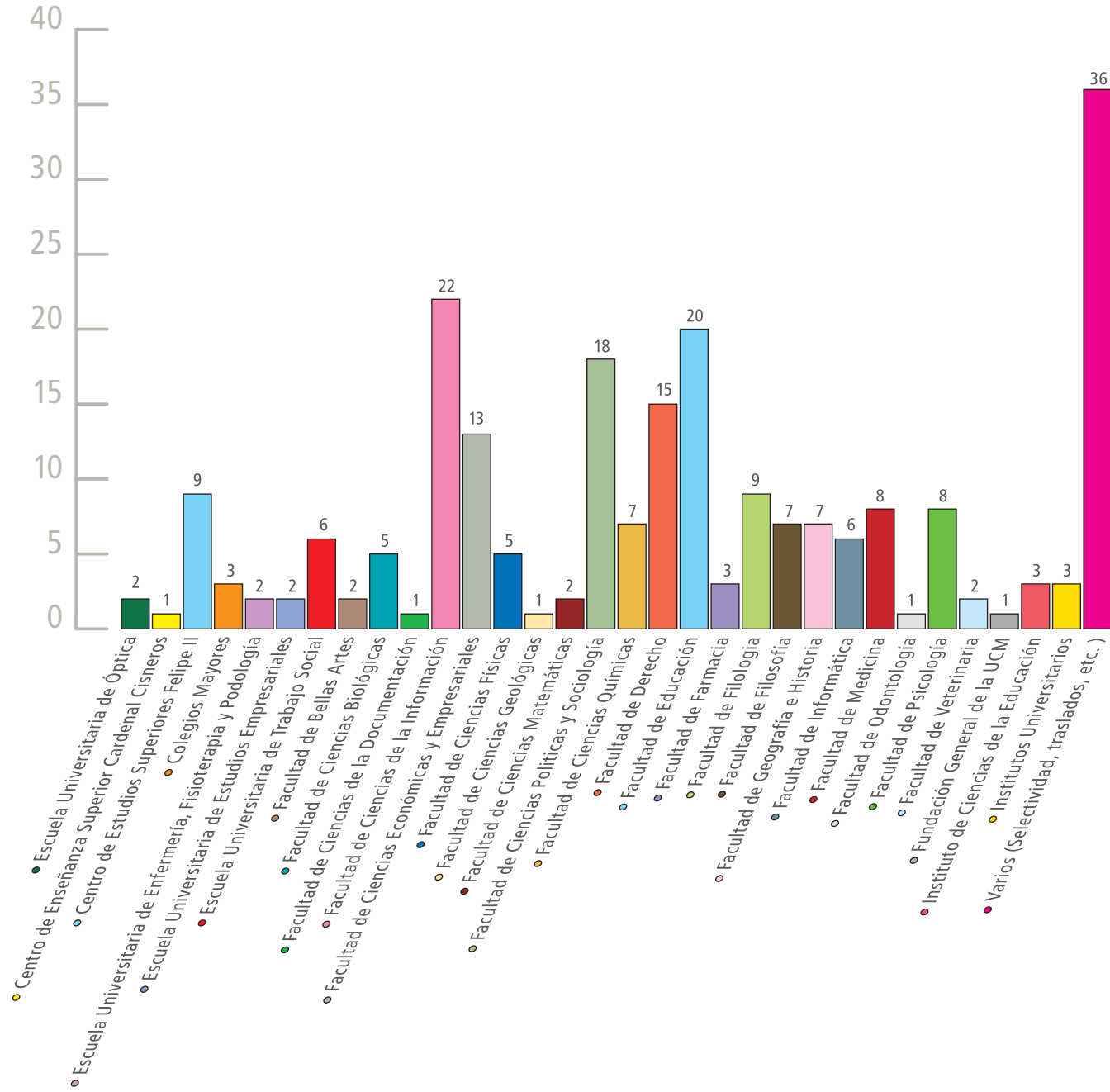
P.A.S.



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2006/2007

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	10	2	19	11	8	50
Secretaría de alumnos	-	3	15	4	8	30
Convalidaciones y adaptaciones	1	1	8	4	-	14
Becas	1	3	7	3	-	14
Régimen académico	-	-	3	4	-	7
Doctorado y títulos propios	7	3	8	3	18	39
Problemas académicos con profesores	3	-	9	3	1	16
Tribunal de Compensación	-	-	3	2	3	8
Queja del funcionamiento de los servicios	-	-	6	1	3	10
CAP	-	-	-	-	6	6
Otros	-	-	3	-	3	6
TOTAL	22	12	81	35	50	200

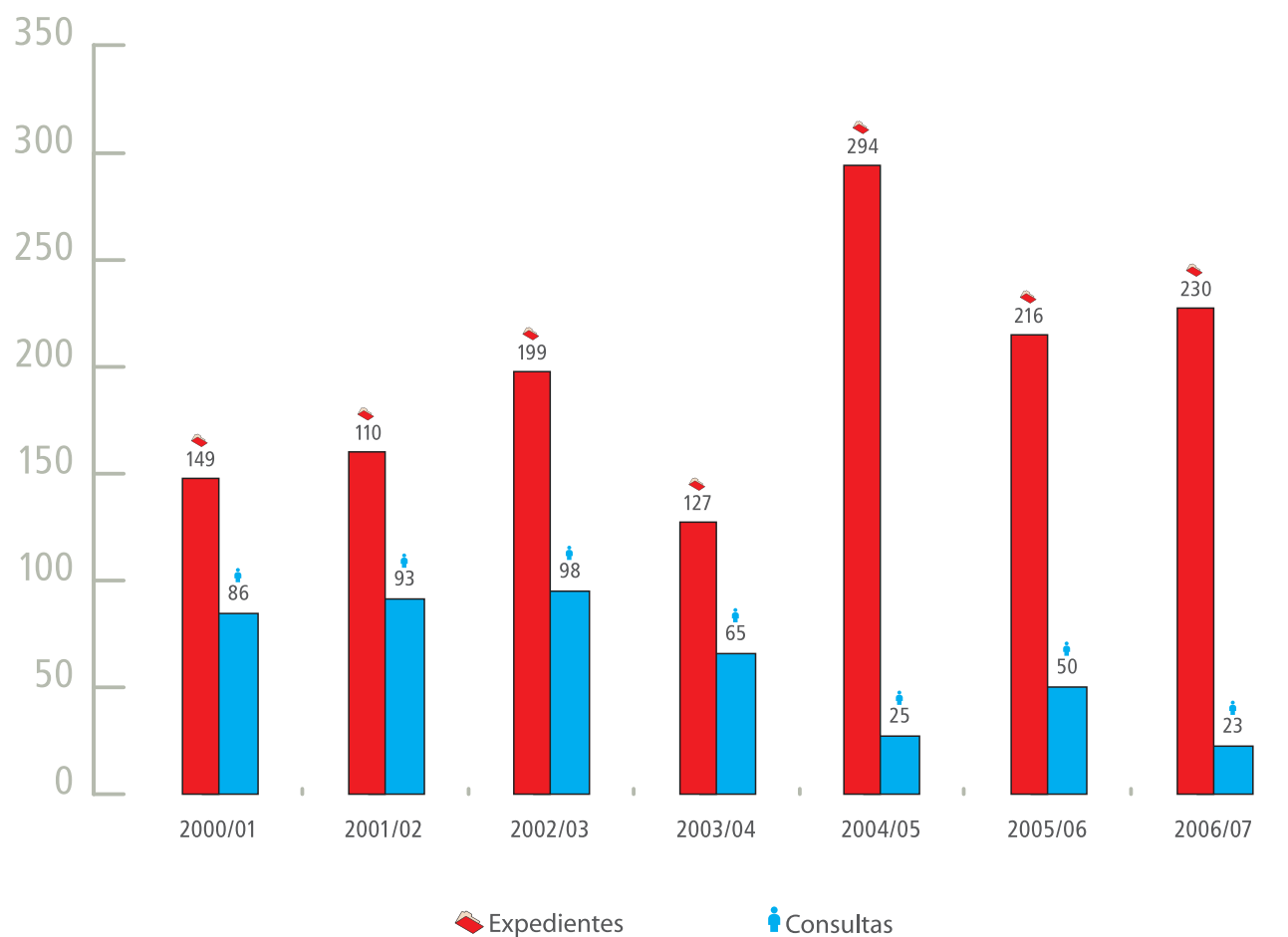
EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2006/2007



EVALUACIÓN CASOS OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DESDE CREACIÓN

Curso Académico	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07
Expedientes	149	110	199	127	294	216	230
Consultas	86	93	98	65	25	50	23

Evaluación Casos Oficina del Defensor Universitario



TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN
Curso Académico 2005/2006

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones presentadas	Peticiones admitidas	Alumnos compensados
Bellas Artes	0	0	0
Educación	8	6	5
Filología	7	0	0
Filosofía	0	0	0
Geografía e Historia	7	2	2
TOTAL	22	8	7

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones presentadas	Peticiones admitidas	Alumnos compensados
CC. Económicas y Empresariales	55	26	26
CC. de la Información	0	0	0
CC. Políticas y Sociología	4	4	4
Derecho	5	3	3
CC. de la Documentación	0	0	0
Estudios Empresariales	7	7	7
Trabajo Social	3	3	3
Psicología	6	4	4
TOTAL	80	47	47

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones presentadas	Peticiones admitidas	Alumnos compensados
CC. Biológicas	1	1	1
Estadística	0	0	0
Óptica	3	3	3
CC. Físicas	1	0	0
CC. Geológicas	4	3	3
Informática	2	2	2
CC. Matemáticas	5	4	4
CC. Químicas	0	0	0
TOTAL	16	13	13

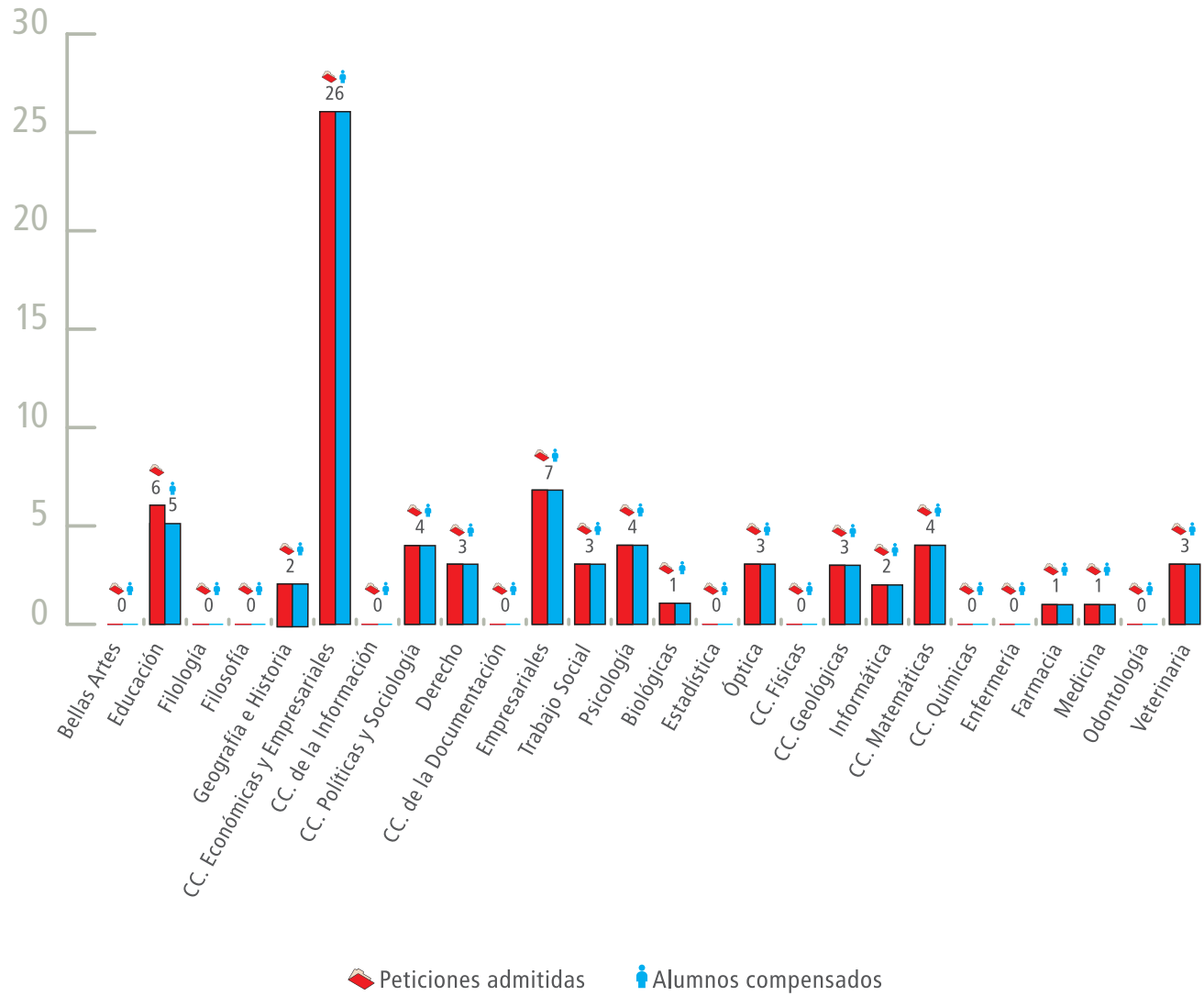
CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones presentadas	Peticiones admitidas	Alumnos compensados
Enfermería	0	0	0
Farmacia	1	1	1
Medicina	1	1	1
Odontología	0	0	0
Veterinaria	4	3	3
TOTAL	6	5	5

TOTAL	124	73	72
--------------	------------	-----------	-----------

RESULTADOS DEL TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN

Curso 2005/2006



RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES

Después de analizar las memorias presentadas hasta la fecha por esta Oficina del Defensor Universitario, es posible tener una perspectiva más amplia de cuál es el estado de nuestra Universidad, en lo que a su funcionamiento se refiere.

I. Para empezar con los aspectos en los que se aprecia una clara mejoría, me gustaría señalar cómo los Tribunales de Compensación han tenido un buen funcionamiento y un resultado óptimo, consiguiendo en gran medida lo que pretendían: ser la última oportunidad para aquellos estudiantes a los que les restase una mínima cantidad de materia para finalizar sus estudios.

A pesar de que su regulación pudiera ser modificada, para así dar mayor claridad a los supuestos en los que los estudiantes pueden hacer uso del mismo, hay que reconocer el apoyo y buen hacer de los decanos y directores de centro en esta tarea.

II. En la parte del debe, seguimos teniendo problemas con diversos aspectos relacionados con la realización de exámenes y sus calificaciones. Son cada vez más importantes y reiterados los asuntos que tienen que ver con el control que llevamos a cabo en el momento de la realización de los exámenes. Eso conlleva serias dificultades cuando se produce el extravío de los documentos o su revisión cuando el mismo tiene lugar de forma oral.

También han ido surgiendo dudas cada vez más importantes sobre el modo en que debemos actuar cuando se produce la utilización de libros, «chuletas» o cualquier otro elemento ajeno y no permitido en la realización del examen. Es preciso encontrar en estos casos el equilibrio perfecto entre los dos derechos en juego, el del profesor, que se siente engañado, y el del estudiante, que hace trampas. Ante un procedimiento sancionador, que es el que procede en estos casos, la prueba del comportamiento incorrecto por parte del estudiante a la hora de realizar el examen debe ser lo más clara posible, ya que no es lícito, ni justo, sancionar en base a «convicciones morales».

III. Tampoco avanzamos demasiado en la tarea de ofrecer una información correcta, o mejor dicho, completa de todas las gestiones que debemos llevar a cabo. Esta tara provoca, en ocasiones, daños irreparables a los destinatarios, en la mayoría de los casos, nuestros estudiantes. Rogaría a los responsables académicos y técnicos un mayor esfuerzo a la hora de facilitar los trámites administrativos a los miembros de la comunidad universitaria.

IV. Sin salir de los temas que afectan, principalmente, a la gestión académica, se ha detectado una tardanza, a veces innecesaria, en la tramitación de algunos asuntos, como por ejemplo, los traslados de expediente. Esta demora ocasiona perjuicios importantes a los estudiantes que pueden encontrarse con que los períodos de matrícula estén cerrados. Además, en la mayoría de los casos, estos traslados vienen acompañados de solicitudes de convalidación de estudios previos realizados. El problema se acrecienta cuando la resolución es negativa y el solicitante debe buscar otro centro o universidad donde continuar sus estudios. Deberíamos ser capaces de encontrar un procedimiento rápido y ágil que permitiese a los solicitantes tomar decisiones sobre su futuro académico con mayor seguridad.

V. Para finalizar con los temas que afectan al régimen académico de nuestros estudiantes, debo manifestar mi malestar por las continuas quejas recibidas en relación con los títulos propios que organizamos, ya sea desde los propios departamentos o aquellos que organizan centros externos, contando con el aval de la UCM. En el caso de estos últimos, sería deseable contar con mayores garantías para evitar que se produzcan situaciones de

indefensión de los estudiantes, la mayor parte de ellos de fuera de nuestras fronteras, que aprecian retrasos en la emisión del título correspondiente, de varios cursos académicos en la mayoría de los casos, cuando no incumplimientos flagrantes del programa. En estos casos, mi recomendación ha sido la de iniciar acciones legales frente a la entidad organizadora, ya que dejan en mal lugar el buen nombre de la institución que los acoge y acredita.

VI. En relación con el PDI, empiezan a ser demasiado frecuentes aquellos casos en los que, a partir de la presentación de una queja de mayor o menor entidad, se aprecia la existencia de un conflicto que dura varios años entre los miembros de un departamento. Nada me parece más desacorde con el espíritu universitario que debe imperar en nuestras relaciones. Éstas, a mi modo de ver, deberían estar presididas en todo momento por el talante conciliador y el espíritu de colaboración entre todos que debe regir en una institución universitaria, centro de enseñanza y de investigación. No obstante, soy consciente de que esta situación es inevitable, ya que forma parte de la naturaleza humana. En cualquier caso, me parece que la perpetuación de estas situaciones hace poco bien a la institución y a la finalidad que se le tiene asignada.

VII. Unido a esta situación, aunque no privativo del sector del PDI, es el fenómeno del acoso laboral entre los trabajadores de la UCM. Casos en los que el mismo acaba apareciendo cuando se plantean las situaciones de conflicto en cada uno de los colectivos que componen nuestra plantilla son cada vez más frecuentes. A la dificultad de su delimitación, se une la escasa respuesta jurídica con que contamos para afrontarlo y solventarlo. Se trata de un aspecto de riesgo psicosocial, que afecta a nuestros trabajadores y para el que deberíamos contar con un ambicioso plan de prevención. Se trataría de ir concienciándonos de que este problema afecta al funcionamiento óptimo de la Universidad y el mismo sólo puede resolverse definitivamente con un cambio profundo en la cultura de las relaciones laborales en este ámbito.

VIII. En relación con el PAS, desearía destacar la persistencia de un problema que, afortunadamente, va solucionándose: la tardanza en la celebración de las distintas pue-

bas selectivas de personal y, con posterioridad, el retraso, a veces incomprensible, en la adjudicación de las plazas y en la toma de posesión de las mismas. Han sido numerosas las quejas presentadas, no sólo por parte de personal de nuestra Universidad, sino también por opositores de fuera que, pese a haber superado las pruebas, no han podido incorporarse a nuestra Universidad, transcurriendo en algunos casos más de un año entre un momento y otro.

IX. Para finalizar, desearía hacer una reflexión profunda sobre el problema que, en algunos de nuestros centros, supone el incumplimiento sistemático de la normativa antitabaco, que prohíbe fumar en los recintos educativos. Si el cumplimiento por parte de los dos sectores de trabajadores, PDI y PAS, parece satisfactorio en todos los centros universitarios, no ocurre lo mismo con los estudiantes. El problema se agrava, además, ante la imposibilidad material y jurídica de hacer cumplir la normativa por medios coercitivos. Está claro que en algunos centros las campañas de concienciación, a través de la publicidad, no han dado resultado. Además de suponer un perjuicio evidente para la salud de los que acudimos a la Universidad a trabajar o a estudiar, nos encontramos con un incumplimiento de una normativa estatal y autonómica, que no deberíamos tolerar. Por ello, insto a las autoridades académicas a aplicar medidas, imaginativas incluso, que tengan por finalidad desincentivar el consumo de tabaco en nuestros pasillos, aulas, cafeterías, bibliotecas, etc.

OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO

De todos es conocido que la figura del defensor universitario tiene como fin colaborar en la mejora de la calidad de la universidad a la que pertenece. Es por ello que, inspirados en este espíritu, la Oficina del Defensor Universitario de la UCM pretende llevar a cabo en el próximo curso y durante su mandato una serie de actuaciones tendentes a conseguir ese objetivo.

En este sentido, la Oficina pretende ahondar en la colaboración con todos los servicios de la Universidad, en especial con la Oficina para la Igualdad de Género y con la Inspección de Servicios, dado que es con estos órganos con los que comparte mayor número de asuntos.

Como experiencia más ambiciosa, en la Oficina del Defensor Universitario nos gustaría iniciar un programa de concienciación de todos los miembros de la comunidad universitaria que podría enmarcarse en la tendencia que las empresas privadas han venido en denominar «responsabilidad social». En el caso de una universidad pública, como es la nuestra, esta idea es inexcusable con el hecho de que debemos dar cuenta a quien nos sostiene, el ciudadano, a través de sus tributos. 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 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 y 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 autorreflexión 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).

La información proporcionada por la Oficina del Defensor Universitario, sus sugerencias y recomendaciones pueden servir de referencia para el desarrollo y la mejora de aquellos aspectos disfuncionales de la actividad de la Universidad, así como, en general, el defensor puede ser un motor para iniciar y profundizar en los procesos de autorreflexión y autocrítica de las universidades, tanto a nivel individual como colectivo.

