

CONCLUSIONES: MESAS DE TRABAJO

MESA DE TRABAJO Nº 1

Confidencialidad

Coordinadores:

D. Joan Miró Ametller. Síndic de Greuges de la Universitat de Girona
D^a. Purificación Fenoll Hach-Alí. Defensora de la Universidad de Granada
D. Artur Juncosa Carbonell. Síndic de Greuges de la Univesitat Ramón Llull.

Participantes

D. Luis Caballol Angelat
D^a. Magdalena Mora
D. Antonio Bellido Martínez
D. Ramón Araujo Casado
D^a Inmaculada Valeije Álvarez
D. Antoni Mirambell Abanco
D. Ignacio Ugalde González
D. José Soler Sanz
D. Miguel Gil Marín
D. Manuel Carlos Ruíz González
D^a Mercedes Sanz González

Confidencialidad

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 1 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Introducción

Nuestras oficinas de defensor manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el Real decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

Las universidades, desde la publicación de la Ley de protección de datos, han debido tomar medidas para cumplirla. Entre estas medidas, además de la protección, el archivo, la consulta, etc., es necesario prever un sistema de destrucción de documentos.

Aunque confidencial, no estoy muy convencido que el tipo de información que llega a nuestras oficinas deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, no creo que se recojan por escrito. Un documento que se refiera al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Se me ocurren muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a la documentación, pero bastará citar una: la investigación histórica.

Debemos plantearnos cómo se puede compaginar la confidencialidad y la historia.

Una cuestión distinta es la seguridad actual de nuestros sistemas de archivo de documentación. Todo sistema de archivo documental, tanto si tiene un soporte en papel como si consiste en archivos informáticos tiene debilidades que ponen en peligro la seguridad de su protección. El archivo de documentos escritos depende naturalmente de las condiciones materiales de conservación (por ejemplo, archivos cerrados con llave para los que no hay acceso autorizado). También depende del personal responsable del archivo.

En cuanto a los sistemas informáticos, todos sabemos que tienen debilidades que los hacen accesibles desde el exterior o desde el interior.

No hay que exagerar estos peligros. Funcionamos fundamentados en la confianza en la institución y en los responsables de los servicios. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Tipos de información

Nuestra *Oficina del Síndic*, por ejemplo, maneja diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación...

Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. La confianza en la confidencialidad de lo que se explica al defensor es esencial en el buen funcionamiento de la figura del defensor. Yo mismo he dicho que las paredes de mi despacho pueden escuchar (y no sólo oír), pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

No toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Tipos de documentos

Una parte de la documentación está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente.

También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Archivo

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

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

No creo que esto deba preocuparnos excesivamente. Existe una experiencia acumulada que me atrevo a calificar de secular y, aunque se hayan dado casos, dudo que seamos tan importantes como para sufrir asaltos como los que vemos en otros ámbitos.

Lo que sí me preocupa es la seguridad de los archivos informáticos, que veo más débiles. Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, si reflexionamos un poco imaginaremos fácilmente situaciones en las que nuestros *discos duros* (por decirlo de alguna manera) corren peligro. Pienso que es este el tema principal sobre el cual es preciso reflexionar.

Difusión

Naturalmente, la información más confidencial no sale de nuestras oficinas. Sin embargo, es posible que tengamos un ordenador portátil y que trabajemos nuestros escritos, por lo menos cierto tipo de escritos –los de carácter más general, las recomendaciones, etc.–, en casa...

La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque de hecho ayuda a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

Destrucción de documentos

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

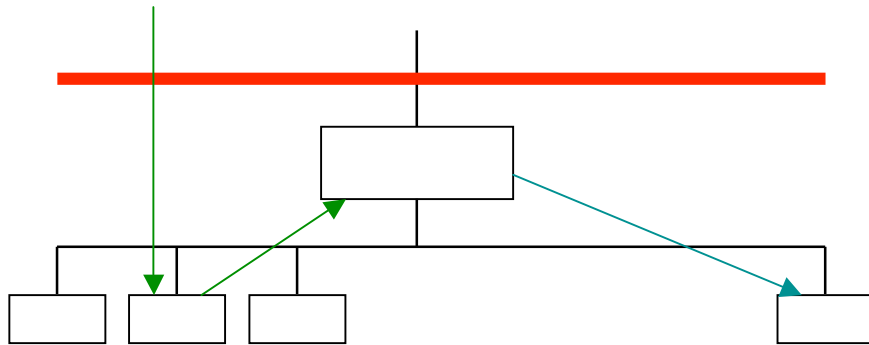
Consulta

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

Aislamiento

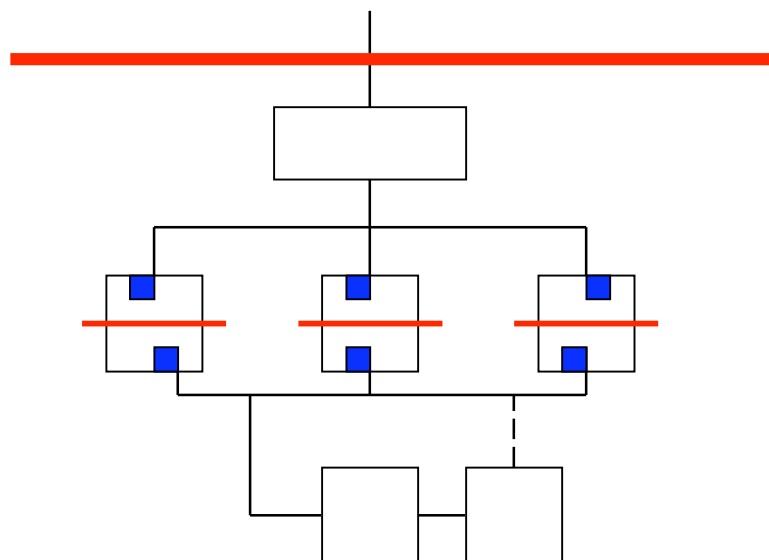
Supongamos que X toma de Internet programas gratuitos. Con uno de los programas que instala en su ordenador (no todos los ordenadores tienen esta autorización), se instala otro que, ya detrás del cortafuego de la Universidad, consigue acceder al servidor común donde se almacenan todos los archivos de

los usuarios o sus duplicados de seguridad. Hay carpetas que sólo son accesibles a un usuario con permiso; otras son comunes. El *espía* consigue hacerse con las claves de acceso de un usuario *interesante* (rector, gerente... defensor) y tiene acceso a través de la puerta que le abre el *espía* o aprovechando otros resquicios del sistema a información privilegiada confidencial.



Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos. Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles y otros más comprometedores.

Solución



Dos placas de comunicación separadas por un cortafuego.

Un ordenador común para almacenar archivos i un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes).

Otras secciones de una universidad requieren también un tratamiento particular del acceso (Rector, Gerente, Personal, Actas...).

Consultas

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo15-99.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

Real decreto 994/1599,

http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf, [Consulta: 5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html, [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español,
http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html, [5 de julio de 2006]

Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

Datos confidenciales

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 2 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Introducción

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos.

El reglamento define usuarios, procedimientos, responsables... y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

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

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

Para el nivel medio de seguridad tendrán que someterse a auditoria, el responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero, sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

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

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

25 – 27 de octubre de 2006

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

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

Creo que debemos tratar los temas siguientes:

Niveles de seguridad según los ficheros

Seguridad de equipos

Orientaciones para normativas de distribución y de conservación (archivo histórico)

Criterios y equipos de destrucción

Efectos sobre el personal adscrito a la oficina del defensor

El documento adjunto establece los criterios de seguridad, normalización y conservación.

INTIMIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

DOCUMENTO DE TRABAJO N° 3 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

I. Algunas sugerencias sobre el método a seguir:

Primera.- Contar en todo el proceso (preparación de materiales, mesas de trabajo, conclusiones finales, etc.) con un especialista contrastado de la Agencia Nacional de Protección de Datos o de alguna agencia autonómica equivalente. Este especialista no sería un simple asesor a distancia sino un auténtico co-director científico, con una implicación máxima y continuada.

Segunda.- Por la naturaleza de la materia, no deberíamos centrarnos tanto en la puesta en común de experiencias, como en la asimilación colectiva de conocimientos. No se descarta lo primero (en las mesas de trabajo), pero ya en una fase más avanzada, cuando todos hayamos asimilado una serie de conocimientos acerca de la legislación y jurisprudencia aplicables y podamos ya relacionar dichos conocimientos con nuestra propia experiencia y aplicarlos a la problemática concreta de nuestras Oficinas.

II. Algunas sugerencias sobre el contenido. Propuesta de Índice

(AQUÍ VAN LAS QUE SE ME ACABAN DE OCURRIR SOBRE LA MARCHA, PURI)

1. Confidencialidad, intimidad y protección de datos: delimitación de conceptos.
2. El acceso a la Oficina del Defensor Universitario y la protección de la confidencialidad. Propuestas sobre la configuración arquitectónica y de los espacios interiores de la Oficina.
3. Presentación de quejas: anonimato o confidencialidad.
4. Quejas presentadas por correo electrónico: el problema de la acreditación.
5. ¿Es siempre obligatorio comunicar al órgano administrativo implicado el contenido íntegro del escrito de queja?
6. La revelación del nombre del alumno al órgano administrativo: ¿Es siempre posible mantener la reserva?
7. Régimen de acceso por parte del Defensor Universitario a los datos de

que dispongan los órganos y servicios universitarios. Normativa existente.

8. Régimen específico del acceso a los expedientes disciplinarios instruidos por la Universidad y la protección de derechos de terceros.

9. El deber de confidencialidad con relación a la correspondencia enviada desde la Oficina. Forma de utilización de las cláusulas "Confidencial", "Abrir en destino", etc.

10. Custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos existentes en la Oficina.

11. La ponderación del conflicto entre el deber de informar al Claustro y el deber de confidencialidad.

12. La configuración formal de la Memoria Anual: (nombres propios, datos identificadores específicos, etc.). Naturaleza y concreción de los datos que deben ser incorporados a una Memoria. La protección de los derechos a la intimidad y a la presunción de inocencia.

13. El derecho a la intimidad del quejoso frente a sus propios familiares.

Etc, etc.

***PUNTOS DE REFLEXIÓN PARA LA MESA DE TRABAJO SOBRE
“EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD EN LA ACTUACIÓN DE
LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS”***

***DOCUMENTO PRESENTADO POR PURIFICACIÓN FENOLL HACH-ALÍ,
DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA***

DOCUMENTO DE TRABAJO Nº 4 REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Delimitación de conceptos: Confidencialidad e intimidad. Confidencialidad y anonimato

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los Defensores Universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

Se trataría, pues, en este primer momento, de ir precisando todos estos conceptos, a fin de que el debate quede bien centrado desde el principio. Tras esta fase introductoria, se pasarían a estudiar cuestiones ya más específicas, entre las que propongo, sin ánimo de exclusión, las siguientes.

1. Distribución de espacios en la Oficina del Defensor y protección de la confidencialidad

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

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

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

2. El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaran de becas en el extranjero, etc.).

3. Casos en que no es posible garantizar absolutamente la confidencialidad

Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

4. La protección de la confidencialidad con relación a la correspondencia enviada desde la Oficina

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el Defensor (forma de utilización de los sellos “confidencial”, “abrir en destino”, etc., utilización de los certificados, etc.).

5. El deber de confidencialidad en el tiempo

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la Oficina relacionados con el caso. Se propone la invitación de un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto.

6. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad

Para informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia, se propone invitar a un funcionario de la Agencia Nacional de Protección de datos que informe al respecto y diseñe un posible modelo de Memoria.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE**

25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006

MESA de TRABAJO nº 1

Confidencialidad

Coordinan:

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

Purificación Fenoll Hach-Alí (universidad de Granada)

Artur Juncosa Carbonell (Universitat Ramón Llull)

CONCLUSIONES

Introducción

Entre las características principales de la figura del defensor universitario destacan su independencia y el carácter confidencial de su labor. Al introducir la figura del defensor universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía que su función consiste en velar por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y que sus actuaciones, dirigidas a contribuir a la calidad del sistema universitario, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía. Así lo han recogido los Estatutos de las distintas universidades cuando han regulado la figura del defensor. Para desarrollar sus funciones en un clima de plena confianza de la comunidad universitaria, una de las condiciones inherentes a la figura del defensor es, muy frecuentemente, la confidencialidad en la comunicación entre quienes visitan la oficina del defensor y el propio defensor y, por lo tanto, la seguridad en el tratamiento y la conservación de los documentos generados en el curso de las actuaciones del defensor.

Las oficinas del defensor universitario manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la

propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

Confidencialidad, intimidad y anonimato

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los defensores universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad. Casos especiales

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaban de becas en el extranjero, etc.).

En ciertos casos, el desarrollo de las gestiones realizadas por el Defensor puede parecer contradictorio con el principio de confidencialidad. Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

Tipos de información

Típicamente, la oficina del defensor diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación... Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. Se puede decir que las paredes de la oficina del defensor escuchan, pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

Como se ha dicho, no toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Aunque confidencial, no es obvio que el tipo de información que llega a la oficina del defensor deba ser tratado como información secreta, excepto

quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, probablemente no se recogen por escrito o es información que se destruye sin pasar al archivo. Sin embargo, un documento referido al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Entre otras muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a cierta documentación bastará citar la investigación histórica.

Por ello también deben considerarse en el marco de la confidencialidad, la seguridad de los archivos, los sistemas de destrucción de documentos y su conservación.

Tipos de documentos y tratamiento de ficheros

Una parte de la documentación en la oficina del defensor está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente.

También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos. Dicho reglamento define los usuarios de los archivos, los procedimientos que deben aplicarse, las responsabilidades de las personas que tienen archivos de este tipo a su cargo y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Como se resume en el cuadro adjunto, cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

Características de los archivos según el tipo de datos

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

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

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

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoria. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

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

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

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

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

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

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación

que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos “confidencial”, “abrir en destino”, utilización de los certificados, etc.). En este campo, las nuevas tecnologías – en particular, el correo electrónico – introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

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

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

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

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

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

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

Seguridad informática

Ciertas prácticas, como abrir archivos sospechosos adjuntos a mensajes electrónicos o instalar programas no seguros, debilitan los sistemas de

seguridad y permiten el acceso de usuarios no deseados a información privilegiada confidencial.

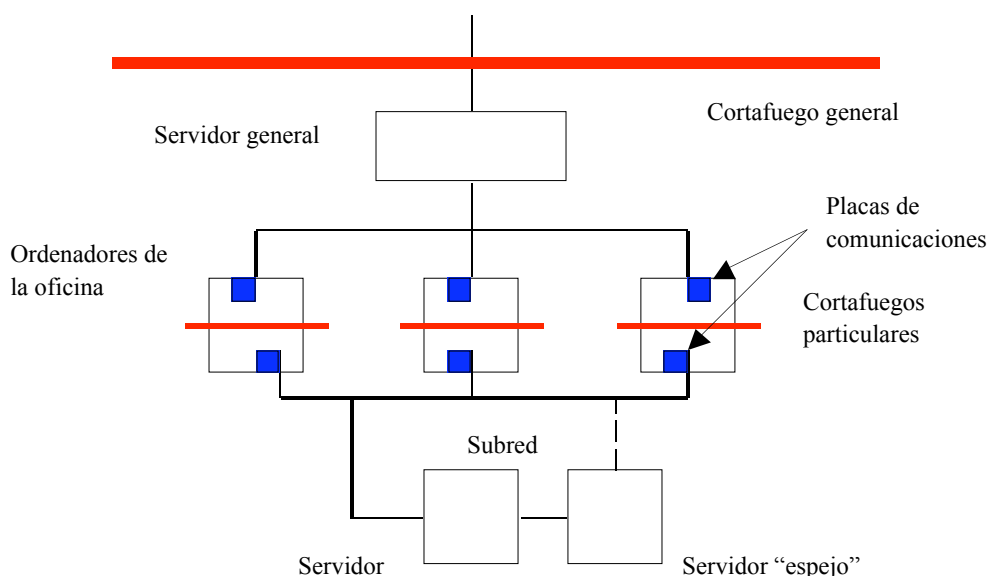
Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

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

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

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

Red de confidencialidad



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

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

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

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

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

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

Se trataría de confeccionar un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de espacios idóneos para una atención reservada, impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

Destrucción de documentos

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso

qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

Consulta de documentos

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

El debate de la mesa uno

El debate sobre la confidencialidad en el seno de la mesa nº 1 fue sumamente enriquecedor. Los participantes aportaron numerosas ideas y experiencias personales de gran interés que contribuyeron a esclarecer los problemas que plantea la práctica de la confidencialidad en la actuación del defensor universitario. Así fue posible discutir los términos en los que se desarrolla la labor del defensor y se establecieron criterios de orientación para mejorar su trabajo.

Es posible que resulte conveniente que las oficinas del defensor se sometan a evaluación voluntaria, sin menoscabo de su independencia, con el fin de detectar sus puntos fuertes y débiles y realizar las operaciones oportunas para contribuir a la calidad del sistema universitario.

La seguridad en el tratamiento de archivos de datos personales es un tema de importancia suficientemente alta como para ser tratado con la ayuda de profesionales. En este sentido, puede ser conveniente cursar, en el próximo encuentro de defensores, una invitación a un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto, así como para establecer criterios sobre la elaboración de la memoria anual e informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia.

Conclusiones de la mesa nº 1: La confidencialidad

Se alcanzaron las conclusiones siguientes.

Primera:

La confidencialidad es un requisito esencial en la función del defensor como garante de los derechos y libertades de las personas de la comunidad universitaria.

La confidencialidad, en el sentido de secreto profesional, es el instrumento que asegura la independencia, la imparcialidad y la responsabilidad para inspirar confianza en la figura del defensor.

Segunda:

Los defensores deben instar a las universidades para que procedan a cumplir y completar la adaptación a las normas de protección de datos de carácter personal y a establecer criterios de seguridad.

Tercera:

La oficina del defensor universitario debe disponer de los elementos y mecanismos necesarios para desarrollar y asegurar su labor de acuerdo con el principio de confidencialidad.

Cuarta:

Las memorias e informes del defensor universitario, sin perjuicio de que se ajusten a las diversas tradiciones de las universidades, deberán respetar la confidencialidad y, en lo que sea posible, se pueden transformar en recomendaciones generales las características comunes que se infieran de los casos particulares.

Consultas

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo15-99.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

Real decreto 994/1599,

http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf, [5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

25 – 27 de octubre de 2006

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html, [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html, [5 de julio de 2006]

Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]

Criterios de seguridad: <http://www.csi.map.es/csi/pg5c10.htm> [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

MESA DE TRABAJO Nº 2

Acoso

Coordinadores:

D^a. Ana Isabel Isidro de Pedro. Defensora de la Universidad de Salamanca

D. José Navarro Solé. Síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya

D. Joan Miró Ametller. Síndic de la Universitat de Girona.

Participantes

D^a Ana Magaña Jiménez

D^a María Muñoz Gutiérrez

D. Luis Malvárez Pascual

D^a M^a Jesús Vila Aguilar

D. Juan Miguel Trujillo Garrido

D^a M^a José Carmen Sierra

D. Andrés Lebeña Bada

D^a Cinta Canterla González

D^a Magdalena Gianotti Bauzá

D^a Sagrario Gómez Elvira

D. Francisco Zapater Esteban

Acoso psicológico

DOCUMENTO DE TRABAJO REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

X solicita una entrevista con el defensor universitario

Introducción

Se considera acoso laboral la violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de 6 meses) por una persona o por un grupo de personas sobre una persona en el lugar de trabajo¹.

Este tipo de acoso se da en situaciones en las que se ha perdido el respeto a las normas de convivencia internas (cuando se estimula en exceso la competitividad, cuando no se ha resuelto correctamente un conflicto, cuando no existen buenas relaciones laborales y la jornada de trabajo es una fuente constante de tensión...). El conflicto, que tiene su origen en el marco de las relaciones interpersonales en el trabajo, es asimétrico (el acosador tiene más recursos, poder, fuerza, apoyos... que el acosado). En general, hay un perseguidor principal que cuenta con la colaboración o la permisividad del resto del personal.

Siendo su origen tan diverso y dado que depende de la organización del trabajo (cuanto más deficiente, más probable), de la gestión de los conflictos por los superiores (que lo niegan o se apuntan al acoso) y de la reacción de la propia víctima, es un conflicto difícil de objetivar (puede ser real o imaginado por la víctima). Sin embargo, existen tests para evaluarlo (LITP) así como sus consecuencias.

La denuncia jurídica es difícil. Es mejor aportar un informe psiquiátrico y tener pruebas testimoniales (grabaciones...). Se aconseja agotar todos los recursos internos antes de acudir a los tribunales (se dice que para obtener una resolución favorable el acoso debe haber durado una media de cinco años o, como mínimo, seis meses)². Se aconseja que el afectado recurra a los

¹ H. Leymann describe 45 formas o comportamientos en el Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LITP).

² Una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de febrero de 2003 reconoció como accidente de trabajo el suicidio (por cambios en lugar de trabajo que vulneraban su integridad como persona) de una médico residente durante la jornada de trabajo.

delegados de prevención de la empresa, si tiene, y si esto no funciona, a la Inspección de trabajo. A menudo el afectado necesita ayuda médica o psicológica.

Los principales indicios que, según los expertos, pueden revelar que existe, son:

Asignación de trabajos que carecen de valor o de utilidad o que se encuentran por debajo de la capacidad profesional, una presión laboral exagerada o discriminatoria, evaluaciones no equitativas o discriminatorias, una infravaloración sistemática y la exageración de los errores. Se producen acciones contra la reputación y la dignidad, con manipulación de información o de la comunicación.

A menudo, el afectado presenta síntomas de encontrarse en estado depresivo o de sufrir ansiedad. La respuesta del afectado es determinante. La empresa, ante la denuncia, puede intervenir para solucionar el problema con sanciones o mediación. Si el acoso se convierte en permanente, se entra en la fase de marginación.

Se dice que el acoso laboral tiene más probabilidades de aparecer en instituciones muy reglamentadas y homogéneas y de tipo conservador, donde existe poca tolerancia con la diversidad y una fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros. Es más probable en una organización cerrada que valore el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad. Sin embargo, los casos de acoso laboral van en aumento en la universidad y la institución es acusada de pasividad en un dossier periodístico publicado a principios de mayo.

No sabiendo cómo tratar el tema, se expone a continuación el desarrollo de un caso y las actuaciones realizadas hasta el momento. El género de las personas que aparecen en el texto es el neutro.

El defensor no es una isla

X solicita una entrevista con el defensor universitario. El defensor conoce el servicio donde X trabaja. No lo conoce directamente, pero sabe, aunque sólo sea superficialmente en ciertos aspectos, cómo está organizado y cuáles son los servicios que presta. El defensor conoce también que en los últimos dos años ciertas operaciones de reorganización de los servicios en la universidad han generado discrepancias, inquietudes y malestares en el servicio. Lo sabe de forma directa, porque han sido tema de algunas conversaciones con compañeros de la universidad. También circulan rumores. El servicio forma parte de los servicios centrales. Los rumores en este ambiente tienen características particulares: están influidos por el “poder” y tratan de influir en el “poder”. Sin embargo, el defensor no tiene una opinión preestablecida y procura evitarla. Sí que tiene una idea general: cree que la ubicación física del servicio está mal resuelta. Hay demasiadas personas trabajando en muy poco

espacio; todos escuchan las conversaciones (telefónica, muy frecuentes, o personales) de los demás, el visitante debe avanzar trazando eses entre las mesas y el trabajo es intenso. También puede darse que X esté demasiado aislado.

(El defensor es un sentimental.)

Conoce, aunque no es especialista, el tema; pero prejuzga que el acoso laboral “en firme” adopta formas extremas (cambio de cerradura del despacho, desprecio frecuente y grave, sin funciones, labores claramente inferiores a la categoría...). En el fondo piensa que el trabajo en la universidad puede provocar disgustos y sinsabores, tensiones y conflictos, pero que el ambiente laboral tiene también un cariz de posibles satisfacciones muy superior a otros trabajos.

La visita

(No es un caso real concreto; tampoco es completamente imaginario)

X expone uno de estos temas:

1. Siendo un especialista, los últimos encargos de su superior han consistido en trabajos de auxiliar administrativo
2. El superior no convoca reuniones de equipo para exponer sus proyectos. Trata los asuntos por separado con cada uno de sus subordinados. Con la excusa de las prisas, no se respetan suficientemente los procedimientos. A su juicio, esto significa un desorden que perjudica la calidad de su trabajo. Las relaciones con el superior se han degradado hasta el punto de no querer ya hablarse.
3. En la última remodelación de servicios, ha cambiado la estructura de dependencias de manera que, en su opinión, ha sido relegado a responsabilidades de menor importancia. Aunque, de momento, se le respeta la retribución y la categoría, teme que en el futuro también la retribución disminuya. Sin embargo, lo que más le preocupa son sus funciones.

X es una persona con un carácter fuerte. El defensor intuye que sabe defenderse.

No sólo acude al defensor; también ha expuesto su caso ante la Junta de personal funcionario, ha visitado la Oficina de salud laboral y quizá lo ha tratado ya con un abogado con la intención de presentar una demanda.

Otras visitas

Y, que trabaja en el mismo servicio que X, acude al defensor para exponer que en su caso no halla apoyo suficiente entre los compañeros para desarrollar con normalidad sus funciones. La respuesta de los compañeros es más favorable cuando el jefe del servicio está en su despacho, pero puede ser incluso un desprecio si está ausente.

Todavía otra visita procedente del mismo servicio expone un conflicto que alcanza una situación límite.

Las quejas son contradictorias. Algunas de los hechos que se exponen sugieren valoraciones opuestas de lo que ocurre³.

El defensor invita al jefe del servicio a un encuentro para conocer, sin entrar en el tema de las quejas, cómo concibe él el servicio.

El jefe del servicio expone:

1. El servicio tiene una historia. Su creación se debió a un cambio de política en la universidad cuya intención era fomentar ciertos aspectos con una visión más empresarial. Simultáneamente, el servicio concentró retazos de otras áreas, hasta cierto punto relacionadas entre sí pero que habían quedado descolgadas en el curso de los cambios. Hasta cierto punto, las secciones que componen el servicio son muy distintas.
2. La universidad tiende a contratar servicios de empresas externas. Determinados trabajos que desarrollaban en exclusiva funcionarios de la universidad, con el objetivo de realizar cambios sustanciales en el diseño o porque así salen más baratos en conjunto, se encargan a empresas externas. Como consecuencia, el trabajo del funcionario debe cambiar, adaptándose a la nueva modalidad. No se relega al funcionario, sea éste quien sea, sino que se le pide colaboración. Sin embargo, en ciertos casos, la colaboración, en opinión del jefe de servicio, no es todo lo buena que debería ser y por lo tanto no se insiste.
3. Está de acuerdo en los problemas de ubicación física.
4. Los cambios en la estructura de los servicios se han hecho de acuerdo con los estatutos, han sido aprobados por el consejo de gobierno y por el consejo social y en su momento “se consultó” (aunque no se obtuvo el acuerdo unánime) a la junta de personal funcionario y al comité de personal laboral.
5. No se niega a escuchar las reclamaciones de sus subordinados. Cree que de todos modos hay un límite.
6. Se muestra conciliador. Recuerda sin embargo que él tiene la responsabilidad de ser quien manda.

Entrevista con un superior en la gestión de personal de la universidad:

El superior y el defensor coinciden bastante, aunque no del todo, sobre el grado de dificultad del conflicto y sobre sus causas. Dado que se espera pronto una reorganización del servicio, se adopta una posición contemporalizadora, a la espera de las propuestas de remodelación que haga un cargo de confianza del equipo de gobierno. Sin embargo, el superior ya ha aplicado una decisión, que consiste en trasladar el lugar de trabajo de la persona que ha protagonizado el conflicto más grave. Esta solución, el traslado, es la más habitual.

Preguntas, algunas respuestas y muchas reflexiones

¿Por qué no se acude a una solución “técnica” (por ejemplo, la oficina de salud laboral), si existe? La universidad rechaza el acoso psicológico, por lo menos

³ Es demasiado comprometedor dar más detalles.

formalmente, pues así figura en sus estatutos (hay un artículo explícito); pero no hay una política efectiva en este sentido. ¿Debe la universidad comprometerse en solucionar este problema con una declaración y ciertas acciones concretas? Creo que sí; pero para la universidad existen otras prioridades...

La junta de personal y el comité también reciben la visita de X. Estos órganos sindicales, en general, se quejan de no ser escuchados.

Mayoritariamente, los entrevistados se medican. Están en tratamiento psicológico. En algunos casos, ya han estado de baja laboral más de una vez. Sin embargo, al regresar al trabajo se produjo una recaída por lo menos. Los únicos casos que conozco que hayan sido solucionados ha sido mediante traslado.

¿La maniobra denunciada es claramente un caso de acoso laboral? A menudo no se trata claramente de una crítica desconsiderada al trabajo de X. se aducen razones organizativas o de cambio de política en el gobierno de la universidad. No se le encargan labores evidentemente por debajo de sus responsabilidades ni se les aísla o impide trabajar. Por otra parte, las funciones de los puestos de trabajo en general están definidas; aunque haya ambigüedades, no parecen casos escandalosos de desprecio laboral.

¿Cómo distinguir la realidad del mal de una fantasía? ¿Importa “la verdad”? ¿Hay otros aspectos tras el conflicto: cuestiones personales? Aunque así fuera, no es éste el problema que hay que solucionar en el mundo laboral. El defensor, pero, no puede obviarlos. A veces, el defensor se acaba enterando de la existencia de un aspecto personal del problema (tanto puede tratarse de simpatías anteriores como de antipatías viscerales por una persona) que le confiere un carácter especial; incluso es posible que se lo confiese alguno de los protagonistas. Por ello, el defensor sospecha que su intervención puede contribuir a crispar el problema.

El responsable de las quejas de X argumenta que cumple con su deber presionando a sus trabajadores para mejorar el rendimiento del servicio.

¿Quién tiene perfil de manipulador? El manipulador, de acuerdo con la descripción “clásica”, crea una imagen de sí mismo en el mundo laboral tramando relaciones en la escala superior y fomentando una actitud de fidelidad para con él en la inferior o entre sus seguidores. Le gusta mandar o influir con el fin de conseguir que los que mandan hagan lo que el quiere, utilizando la tergiversación, incluso la calumnia, si lo cree necesario. Este personaje fomenta la división. Aunque tenga detractores, el clima de competitividad le favorece. Puede tener el comportamiento de un psicópata y buscar, cuando ya ha terminado con una, víctimas sucesivas.

El defensor sospecha: ¿No será X el manipulador? Cierta intuición le dice en algunos casos que sí.

Tanto X como Y tienen carácter y pueden resultar encantadores, si se lo proponen.

El grupo

La situación revela que en este caso se han formado ciertas agrupaciones entre los miembros del servicio. Lo más habitual es que la persona que dice ser víctima de acoso psicológico esté aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal – un superior en la escala jerárquica –, constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que desearía, o se han aliado con quien le acosa. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante en el lugar de trabajo. El defensor también ha encontrado este tipo de situación. Quizá la presión no es sistemática; pero por lo menos parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

El defensor conoce situaciones en las que el grupo ha mostrado un rechazo suave sobre una persona. En estos casos, X suele ser una persona que presenta un grado bajo de implicación con el grupo, como un profesor que elude las obligaciones más “rutinarias” de la docencia (corrección de exámenes o de trabajos, presentaciones de trabajos académicos, supervisión de prácticas...) o que se considera merecedor de un trato especial, de una persona que está atenta a todas las ventajas del puesto que ocupa sin apartarse de la legalidad, recurriendo a sus derechos laborales, que, por ser de introducción reciente, a veces causan “sorpresas”⁴.

Naturalmente, también se da el caso normal y puede darse con personas consideradas “conflictivas” por algún sector (un líder sindical...) o personas que pretenden pasar desapercibidas. Sin embargo, los casos más frecuentes⁵ afectan a personas que parecen bastante aisladas (por una u otra razón, incluso jefes de unidad o de servicio) dentro de su ambiente laboral. Cuando aparece el conflicto, que en principio parece algo carente de importancia, incluso puede que la víctima no tenga conciencia del motivo de su malestar.

La víctima es diferente de los demás componentes del grupo, sólo con su presencia cuestiona implícitamente los valores de homogeneidad del grupo. Provoca envidia, parece vulnerable o amenazador.

Por un lado, X sigue un tratamiento médico, necesita ayuda psicológica y sospecha, sin entusiasmo, que quizá deberá recorrer a los tribunales. Por eso puede ser que X recopile recetas, informes psiquiátricos, grabaciones, copias de mensajes electrónicos... de modo que puede parecer obsesivo.

(Continuará)

¿Se puede prevenir?

En general, ante el acoso psicológico laboral se puede pensar en un servicio que examine el caso y en un procedimiento para tratar el tema. Pero el que

⁴ Por ejemplo, el único trabajador masculino de un grupo solicita reducción de jornada por paternidad.

⁵ Por lo menos me lo parece a mí.

acude al defensor considera que ya ha agotado las posibilidades del procedimiento. Está en una situación límite.

El afectado por el acoso puede acudir a los delegados de prevención de la empresa. Si esto no funciona, se aconseja que acuda a la Inspección de trabajo, que puede enviar inspectores para examinar el caso.

Lo mejor sería evitar que el fenómeno aparezca.

Se recomienda una declaración institucional de compromiso para combatir el acoso laboral (crear un buen clima laboral). Puede incluirse la prevención en el Plan de salud laboral.

La empresa debe articular sistemas de presentación, acogida e integración de nuevos trabajadores, entrenar a los trabajadores en relaciones interpersonales y de solución de conflictos, establecer servicios internos de psicología...

Otras posibilidades son la organización de campañas de sensibilización, arbitrar mecanismos de detección e información, con objeto de detectar grupos de riesgo, crear un observatorio de factores generadores de acoso, disponer de un programa de acogida de nuevos trabajadores, disponer de un servicio de atención (psicológica, jurídica, administrativa y laboral) a las víctimas, en el marco de una política de buenas prácticas laborales. En la universidad, esto incluso podría hacerse en la doble faceta educativa y de investigación.

Típicamente, un protocolo de tratamiento de casos asegura la confidencialidad a quien presenta el conflicto. El conflicto debe estudiarse para determinar si realmente se trata de un caso de acoso laboral; puede hacerlo, por ejemplo, una comisión de resolución de conflictos. Es conveniente pedir informes externos y que un técnico se entreviste con la persona que ha presentado el conflicto. Si se realiza una investigación, en las entrevistas con los posibles implicados debe mantenerse el principio de confidencialidad. Finalmente, al terminar su análisis del caso, quienes estén tratando el conflicto deben emitir un informe y proponer una resolución (que puede desestimar o derivar el caso). Si tiene carácter personal:

¿Cómo debemos proceder los defensores?

La universidad debería hacer la declaración institucional explícita, más allá de lo que figure en sus estatutos, y tener aprobado un plan de salud laboral.

Debería disponer de un Servicio de prevención de riesgos laborales, una red de delegados de prevención laboral y contar con los servicios de algún técnico en riesgos psicosociales.

Debería redactar un protocolo de gestión de casos, en función de los servicios con los que cuente.

El defensor universitario podría intervenir, si tiene que hacerlo en el marco de este procedimiento, como mediador.

¿Podemos derivar el caso hacia el servicio de prevención, si el afectado todavía no ha recurrido a él? Parecería que lo esquivamos. También puede ocurrir que caigamos en una especie de cadena sin fin de acciones y reacciones. El afectado recurre al defensor para que “le defienda ante una

situación que les supera”, se presenta como víctima incomprendida, incluso por el servicio, o argumenta que los procedimientos normales no han podido solucionar su problema, que según él sólo tiene una solución, la que él piensa, y no se aviene a aceptar otra distinta.

De los casos tratados, los que se han solucionado ha sido porque la dirección del servicio ha aceptado buscar una solución, ha intervenido a tiempo cuando el defensor le ha advertido del peligro y el afectado estaba bien dispuesto⁶.

¿Puede mi ejemplo servir para plantear un protocolo nuestro en base a los pasos que se han seguido? Quizás... ¿Qué opináis?

Consultar: Riesgo psicosocial y gestión de conflictos (Protocolo de gestión de casos), Servicio de Prevención de riesgos laborales, Universitat Politècnica de Catalunya:

<http://www.upc.edu/web/prevencio/>

Universidad de Santiago:

<http://www.usc.es/gl/servizos/spri/documentacion.jsp>

(Los adjunto)

Bibliografía

G. Poyatos, Mobbing: análisis multidisciplinar i estrategia legal.

M. Velázquez, Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Aspectos jurídicos de los riesgos psicosociales.

J. Paniagua, Las dos racionalidades. Estudio antropológico de una empresa textil

M. F. Hirigoyen, El acoso moral.

F. Martín, J. Pérez, J.A. López, El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, Ministerio de trabajo y asuntos sociales, NTP 476, (consulta 2002)

M. France Hirigoyen, El acoso moral, Paidós, Barcelona, 1999.

J.L. González de Rivera, El síndrome de acoso institucional, Diario Médico, 18 julio 2000.

Agencia europea de seguridad y salud en el trabajo: <http://agency.osha.eu.int>

Carta social europea 3 mayo 1966

Comisión de la Unión Europea, acta de la reunión de 3 marzo 2001 (doc. 0978/01)

Cortes generales 1999 (núm. 224.01); 2001 23 noviembre 2001. Núm. 175-1

Parlamento europeo resolución 2001/2339/(INI)

<http://www.successunlimited.co.uk> (Books to combat bullying by enriching interpersonal and behaviour skills)

<http://www.apa.org/> (american psychologig assotiation)

⁶ Incluso he presenciado reconciliaciones.

25 – 27 de octubre de 2006

<http://www.mobbing.nu/>
<http://www.xarxabcn.net/clam/>
http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm

El Mundo, Campus, 3 de mayo de 2006

Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS).
Ley de prevención de los riesgos laborales. Art. 14: señala la responsabilidad del gerente.
Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
Código penal, art. 173, por trato degradante.

<http://www.usc.es/gl/servizos/sprl/documentacion.jsp>
<http://www.usc.es/estaticos/servizos/sprl/ppr106.pdf>
<http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/index.html>
http://www.upc.edu/web/prevencio/psicosocial/linies/gestio_casos/protocol_gestio_casos.pdf

Encuesta de la Universidad de Sevilla
<http://www.us.es/include/frameador2.php?url=/us/servicios/relacion.html>

(Consulta en Google: casi 8 millones de direcciones)
Acoso moral-Mobbing
Colección de artículos y enlaces sobre acoso psicológico en el trabajo.
www.mobbing.nu/ - 145k - En caché - Páginas similares

UGT: Mobbing

El **Mobbing** o acoso psicológico en el trabajo (Guía editada por UGT-País Valencià) ... Evitar el acoso moral (**mobbing**) en el trabajo también es cosa de ...
www.ugt.es/mobbing/mobbing.html

UGT: Mobbing

“**Mobbing**” es una situación en la que una persona o un grupo de personas ... En el caso del **mobbing** hay que destacar que el agresor se sitúa siempre por ...
www.ugt.es/mobbing/clmancha.html

Fases del Mobbing (acoso profesional)

La palabra **mobbing** deriva del verbo inglés “To mob” (atacar con violencia) prestado de ... La mayoría de expertos definen el **mobbing** a partir de esta fase. ...
www.unizar.es/gine/MB/fases.htm

Monográfico sobre el **mobbing**

ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO (**MOBBING**) ... Lo que no es **mobbing**. Estrés, burnout, acoso sexual. Actitudes y comportamientos. **mobbing** 1 ...

www.usmr.ccoo.es/Portada/Mobbing/indice.htm

Esquizofrenia y salud mental - **mobbing**

mobbing. Terrorismo psicológico en el trabajo Todos los signos que deben poner sobre aviso El vil y ruin método del acoso psicológico en el trabajo existe, ...

www.esquizo.com/v4/content/blogcategory/0/166/

Dossier documental: **Mobbing**

MOBBING Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. Es en dicho ámbito en el que el concepto de "**mobbing**", "bullying" o acoso moral ha sido desarrollado ...

www.carm.es/ctra/cendoc/dossier/mobbing.asp

LexJuridica.com - La Espiral JURIDICA del **Mobbing**.

LexJuridica pone a su disposición nuestra boletín gratuito con las noticias, novedades y artículos más interesantes de ámbito jurídico.

www.lexjuridica.com/boletin/articulos/0035.htm

Mobbing Opinión

Revista con artículos y noticias sobre acoso psicológico en el trabajo actualizados periódicamente.

mobbing-opinion.com/artman/publish/

NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: **mobbing**

La literatura internacional se refiere con el término de **mobbing** a ciertas ... El **mobbing** podría considerarse como una forma característica de estrés ...

www.mtas.es/insht/ntp/ntp_476.htm

Jornada sobre mobbing

Jornada sobre "**Mobbing**: violencia psicológica en el trabajo" ... Hablamos de **mobbing** cuando dos o más personas ejercen violencia psicológica extrema, ...

www.prevencionintegral.com/Novidades/mobbing/conclusiones.htm

[PDF] Untitled

Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - Versión en HTML

mas de “**mobbing**” o “acoso psicológico en el trabajo” (13 millones de personas). ... cológico en el trabajo o **mobbing** y en algunos países, como Suecia o ...

www.cfnavarra.es/insl/doc/AcosoPsicologico.pdf

CONSUMER.es EROSKI :: **Mobbing** o acoso psicológico [Pag. 1 de 4]

El “**mobbing**” o acoso psicológico en el trabajo es un problema latente en nuestra ... Si no están formados en el tratamiento de **mobbing**, la situación del ...

www.consumer.es/web/es/especiales/2004/04/21/98923.php

Mobbing

Aborda el acoso moral en el trabajo desde una óptica social y su repercusión sobre la salud del trabajador. Contiene libro de visitas, artículos y foro.

www.acosomoral.org

Acoso Moral - Principal

Pagina que aborda el **mobbing** o acoso psicologico, el bullying (violencia en las aulas), malos tratos, violencia de género, **mobbing** inmobiliario.

www.el-refugioesjo.net

Cómo salir ileso del '**mobbing**' > elmundosalud - neuropsiquiatria

Un libro sobre '**mobbing**' compara a los acosadores con nazis ... Lorenzo Llaquet no piensa que haya cada vez más casos de '**mobbing**'. ...

www.el-mundo.es/elmundosalud/

2004/10/22/neuropsiquiatria/1098445646.html - 2 May 2006

¿Qué es el **mobbing**? · PSICOLOGIA · Canal MUJER · Terra

Por supuesto, el **mobbing** es un fenómeno laboral que no acontece en todo tipo de ... Por lo tanto, el **mobbing** es un fenómeno que aparece en todos los niveles ...

mujer.terra.es/muj/articulo/html/mu28721.htm

Test

Conócete mejor y descubre nuevas facetas de tu vida profesional. ¿Sufres **mobbing**?, ¿eres emprendedor?...descúbrelo en comunae.com.

www.comunae.com/test_cuestionario/cuestionario_2.php?id_catgeneral=9

RedIRIS - Estudio sobre Acoso psicológico en el trabajo ...

Estudio sobre Acoso psicológico en el trabajo. Información sobre **MOBBING**

... Utilización de **MOBBING**. Darse de alta, baja, opciones etc. ...

www.rediris.es/list/info/mobbing.html

Hostigamiento laboral - Wikipedia, la enciclopedia libre

(Redirigido desde **Mobbing**). Saltar a navegación, búsqueda. Conocido como acoso moral, también con los términos ingleses **mobbing** o burn-out es tanto la ...

es.wikipedia.org/wiki/Mobbing

Cursos de mobbing

ALGUNAS ACTUACIONES PARA PREVENIR Y EVITAR EL **MOBBING**. -

Por parte. La Gestión de los Riesgos Psicosociales en la Empresa

(**Mobbing**) Cepade. ...

www.emagister.com/cursos-mobbing-pclave-mobbing.htm - 2 May 2006

Acoso laboral y síndrome de estrés :::::::

El acoso laboral o **mobbing** es una forma de tortura que contamina el derecho de las personas a trabajar y pervierte las ventajas terapéuticas de la acción ...

www.psycoconsul.com/articulosPSI/acoso-laboral.htm

Mobbing: Aspectos sociológicos y jurídicos del problema

Resumiendo lo anterior, podemos definir el fenómeno del **mobbing** como una ... El objeto del **mobbing** es la adscripción de la conducta de la víctima a los ...

www.juridicas.com/areas_virtual/Articulos/40-Derecho%20Laboral/200211-65514201010233230.html

Mobbing

¿qué es el **mobbing**? **Mobbing**, se define como el acoso moral en el trabajo. ... El **mobbing** se ha convertido en un fenómeno muy frecuente en nuestra sociedad ...

www.euroresidentes.com/empresa_empresas/diccionario_de_empresa/mobbing.htm

[PDF] ACOSO PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO: “ **MOBBING**”

Formato de archivo: PDF/Adobe Acrobat - Versión en HTML

Con posterioridad, se aplicó el término **mobbing** a conductas similares ... El **mobbing** es una situación que evoluciona a lo largo del tiempo y que, en muchas ...

www.eapc.es/documents/Mobbing.pdf

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE**

25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006

MESA de TRABAJO nº 2

Acoso psicológico

Coordinan:

Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

CONCLUSIONES

Introducción: acuñar un nombre nuevo para un fenómeno antiguo

El concepto de acoso psicológico es conocido bajo diferentes nombres (acoso laboral, *mobbing*, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, acoso moral, etc.) No obstante, el Diccionario de la Real Academia Española, en su Avance de la vigésima tercera edición, recoge ya las acepciones acoso psicológico - acoso moral, entendiendo por tal la “práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente”. Por ello, y aunque el término *mobbing* se ha extendido profusamente en la literatura, preferimos utilizar el vocablo español acoso psicológico para referirnos a este fenómeno.

Cabrían múltiples definiciones, pero una generalmente aceptada es la propuesta por Heinz Leyman, entendiendo por acoso psicológico una situación de violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral.

Formas en que se manifiesta

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

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

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

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

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

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

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

4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:

- No confiarle ninguna tarea

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

5. Comprometer la salud de la víctima:

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

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que están implicadas tanto la intencionalidad de quien acosa como la percepción que de la situación tiene la víctima.

Consecuencias del acoso psicológico

Las consecuencias atañen a diversos ámbitos –ya que se extienden más allá de las generadas a la víctima directa del mismo– y presentan distinta naturaleza y magnitud:

1) Para la víctima

- Desde el punto de vista físico

El ser objeto de acoso psicológico suele ocasionar distintos tipos de problemas y patologías físicos, tales como: síntomas psicosomáticos del estrés (dolores en el aparato digestivo, diarreas, vómitos, dolores en el pecho, cefaleas...), trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño interrumpido...), síntomas de desgaste físico (fibromialgias, dolores de espalda, fatiga crónica, desmayos...)

- Desde el punto de vista psicológico

La persona objeto de acoso psicológico presenta frecuentemente ansiedad, indefensión, impotencia, frustración, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima. También puede manifestar errores cognitivos, creerse incapaz

de cumplir con su trabajo o de enfrentarse a él e, incluso, autoatribución de la culpa. En ocasiones puede buscar escape en comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio o manifiestamente autodestructivos, como las adicciones. La situación puede llevar a un estado depresivo e, incluso, al suicidio.

- Desde el punto de vista social

Es frecuente padecer hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, evitación, aislamiento, susceptibilidad, desconfianza, irritabilidad, hostilidad, agresividad, rencor, ira, deseos de venganza, etc.

Tampoco son de desdeñar el impacto y las repercusiones sobre las relaciones con su núcleo familiar y social más cercano.

- Desde el punto de vista laboral

La situación siempre repercute negativamente en este aspecto, presentando la víctima insatisfacción laboral, falta de motivación, descenso de la productividad. Igualmente, también puede sufrir un incremento de la accidentabilidad laboral y reiterar faltas de asistencia a su trabajo...

2) Para la organización

- Relativas al rendimiento

De la situación se deriva una lógica disminución cuantitativa y cualitativa del desempeño y el rendimiento y, como ya se ha comentado, un incremento del absentismo laboral (justificado o no) que puede tener un importante alcance para la organización.

- Relativas al clima laboral

El clima laboral resulta deteriorado y se socavan las relaciones interpersonales, resultando una imposibilidad de trabajo en equipo, merma de la cohesión grupal, de la cooperación, del trabajo colaborativo, de la eficacia en los canales de información y comunicación...

- Relativas a la accidentabilidad

Ya se ha mencionado la repercusión del acoso psicológico en el incremento de los accidentes laborales (voluntarios o no), con las consiguientes pérdidas en la fuerza de trabajo de la empresa, que pueden llegar a ser definitivas.

3) Para la comunidad

Por último, tampoco ha de despreciarse el impacto que el acoso psicológico tiene en la propia comunidad, ya que las consecuencias económicas derivadas son elevadas.

Perfil de los implicados

No existe un perfil definido de la **víctima** y cualquiera puede verse afectado, independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización. Sin embargo, son más susceptibles de padecer acoso psicológico:

- Personas demasiado competentes o brillantes (percibidas como una amenaza)
- Personas jóvenes con elevada preparación de reciente incorporación
- Personas que presentan rasgos diferenciales respecto al resto del grupo –pertenecientes a minorías o a colectivos desprotegidos, etc.– de las que no se acepta o se rechaza su diferencia
- Personas sin una buena red de alianzas o de relaciones dentro de la organización

Por lo que se refiere al **acosador**, éste suele reunir una serie de características:

- Profesional mediocre y con complejos
- No experimenta sentimientos de culpa
- Narcisista
- Que percibe a otros trabajadores no compañeros sino como competidores y rivales

Por otra parte, el acoso psicológico puede darse en cualquier tipo de **organización**. No obstante, acostumbra a aparecer con mayor frecuencia en organizaciones:

- muy reglamentadas y homogéneas
- con poca tolerancia a la diversidad
- con fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros
- cerradas, que valoren el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad

Acoso psicológico en la Universidad

La Universidad no es, en principio, una organización cerrada, aunque existen en su seno grupos, de trabajo o de influencia, que reclaman a sus componentes una coherencia particular. Sin embargo, no siendo la Universidad una organización que parecería proclive al acoso psicológico –y que incluso

puede ser formalmente rechazado en sus Estatutos y algunas de ellas cuentan con Protocolos específicos de actuación— es un problema que no puede obviarse y las denuncias de casos de acoso van en aumento, llegando algunas de ellas a las Oficinas de los Defensores.

Típicamente, las denuncias que se presentan en la Universidad se refieren a un acoso ambiguo; no son ejemplos extremos, sino más bien sutiles.

Lo más habitual es que la persona que sufre acoso psicológico esté —y se sienta— aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal —por lo general un superior en la escala jerárquica (acoso psicológico descendente)— la víctima constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que ella desearía, y se decantan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad⁷ o, en otros casos, se han aliado de forma manifiesta con el acosador. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante. En otros casos la presión no es sistemática pero, por lo menos, parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

Ha de tenerse en cuenta que a la víctima de acoso psicológico denunciar formalmente la situación no le resulta, en absoluto, fácil. En general, presenta grandes dificultades para expresarse, verbalizar el problema y confiárselo a personas “extrañas”, y, junto a los sentimientos de vergüenza y culpabilidad, puede pensar que no va a tener credibilidad por la falta de pruebas que aportar o de testigos que avalen su testimonio. A esto hemos de añadir que, habitualmente, la víctima no se cree capaz de poder enfrentarse al procedimiento que desencadenaría la denuncia, unido esto al miedo a sufrir represalias y a que la situación empeore aún más. De esta manera, puede seguir aguantando el acoso, sin denunciarlo, mientras intenta pensar que, quizá, el tiempo lo paliará o que, a fin de cuentas, las cosas siempre podrían estar aún peor. Por lo que, involuntariamente, está contribuyendo a alimentar el problema.

Así, en muchos casos cuando, finalmente, la persona se decide a presentar denuncia del caso y acude al Defensor⁸ lo hace en una fase avanzada del proceso y está en una situación límite y desesperanzada. Considera que ya ha agotado las posibilidades que estaban en su mano e

⁷ Este comportamiento de los “espectadores mudos” es también marcadamente perjudicial para la víctima ya que, objetivamente, su salud física y psicológica se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...)

⁸ Existen otros órganos o servicios, más técnicos o estrictamente laborales, a los que puede acudir el afectado, pero se ha advertido la preferencia por recurrir al Defensor debido a la confianza que le proporciona la figura.

incluso presenta una falta absoluta de confianza en que el problema pueda llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación⁹.

Intervención

Cuando al Defensor se le plantea una denuncia de acoso psicológico, es consciente de que se encuentra ante una situación sumamente compleja –cuya solución favorable depende de un nutrido conjunto de factores– y que requiere extremar, si cabe, el necesario contexto de prudencia y confidencialidad que siempre ha de presidir sus actuaciones.

- Ha de **escuchar** a la persona y hablar largo y tendido con ella, con la calma, prudencia y sensibilidad que requiere un tema tan delicado.

- El acoso psicológico, además de constituir un problema difícil de detectar y objetivar, suele ser de dificultad probatoria manifiesta. Además, en muchos casos se trata de un acoso sutil y ambiguo en que la víctima puede incluso presentar pocas pruebas evidentes, lo que dificulta aún más la necesidad de ser en extremo objetivo. Por ello, ha de intentarse **objetivar** al máximo y registrar los hechos fehacientes.

- Intentar **discriminar** si realmente se trata de acoso psicológico o de **otras situaciones** de tensión originada en el ámbito laboral, como desencuentros o diferencias interpersonales, conflicto de intereses entre dos o más personas, deficiencias en los canales de información y comunicación, altas exigencias en el servicio, tensiones surgidas producto de la organización del trabajo, procedimientos de remodelación que conlleven cambios en las funciones, estrés laboral, síndrome de *burnout* (estar quemado), etc. En algunas de estas situaciones, que no constituyen en sí acoso psicológico, la persona puede percibir e interpretar erróneamente signos y/o consecuencias que le pueden llevar a creer, de forma equivocada, que está siendo objeto de acoso.

⁹ Ha de tenerse en cuenta que, normalmente, la víctima de acoso psicológico no sabe cómo afrontar el problema para modificar su entorno socio-laboral y poder conseguir un resultado efectivo. Progresivamente, tampoco va siendo capaz de controlar las reacciones emocionales que le provoca el proceso. La falta de autoeficacia percibida para lidiar con la situación y el fracaso en el afrontamiento del problema y en el control de la ansiedad hacen que entre en un círculo de indefensión y desesperanza y van desencadenando la patología anteriormente descrita, que se va agravando y cronificando gradualmente.

En estos otros casos, previo análisis, podrían caber diferentes caminos para encontrar la solución adecuada: hablar con el centro o servicio en el que se inserta la persona, abordar el verdadero problema, mediación, etc.

También puede darse la posibilidad de que se pretenda **instrumentalizar** la denuncia, persiguiendo el denunciante fines espurios. Si así lo intuimos, hemos de informarle sutilmente acerca de las consecuencias de levantar una falsa acusación.

- Si creemos que realmente puede tratarse de **acoso psicológico** no cabe la mediación puesto que el acoso es una actuación que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

- En el estudio del caso, y ante el impacto que puede producir lo desgarrador del testimonio de la persona, nunca puede perderse la imparcialidad y la obligada **presunción de inocencia**. De igual forma, y como en todas las actuaciones del Defensor, se ha de cuidar la garantía de **confidencialidad**, extremando las medidas (con lo difícil que ello puede llegar a ser en un caso de acoso psicológico)

- Podemos aconsejar a la víctima que acuda al **Servicio de prevención de riesgos psicosociales**, si lo hubiere –si no existe, indicar al Rector la conveniencia de establecerlo tan pronto como sea posible–.

Puede ser que la víctima no desee que el tema salga del ámbito del Defensor. Sin embargo, hemos de aconsejarle la conveniencia y, según el caso, necesidad de recibir ayuda especializada, ya que un especialista le brindará el asesoramiento, el apoyo y la ayuda profesional que serán claves para enfrentarse activamente a la situación y recobrar su salud mental y/o física. Sin embargo, siempre han de respetarse los deseos de la persona acosada y no actuar al margen de los mismos.

- En general, ante el acoso psicológico sería conveniente que un servicio especializado examinara el caso y poder recurrir a un cierto procedimiento preestablecido para tratar el problema. Así, es útil establecer un **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** con medidas preventivas y paliativas para canalizar las denuncias y propiciar su solución¹⁰.

Prevención

Es evidente que lo idóneo es evitar la aparición de cualquier forma de acoso y este aspecto no puede ser obviado. Así, desde el punto de vista

¹⁰ Aunque algunas Universidades cuentan ya con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, la mayor parte de ellas aún no han abordado tal cuestión.

preventivo podría aconsejarse la conveniencia de implementar –en caso de no existan aún– una serie de medidas globales institucionales que incidieran específicamente sobre dicha cuestión, (algunas de las cuales podrían quedar incluidas en el Plan de Salud Laboral de la Universidad):

- Conveniencia de la existencia en cada Universidad del antedicho **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.

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

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

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

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

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

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

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

MESA DE TRABAJO Nº 3

Responsabilidad social de las Universidades y el papel del Defensor Universitario

Coordinadores:

D. Carlos M^a Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos

D. Juan Manuel López Alcalá. Defensor de la Universidad de Cádiz

Participantes

D. Juan Antonio Sánchez G^a Saúco.

D^a. M^a Jesús Lago Ávila.

D^a Mercedes Vallejo Rodríguez.

D. Enrique Gómez Royo.

D. Daniel Tejera Suárez.

D. Manuel López Pellicer

D^a M^a Luisa Cuerda Arnau.

D. Rafael López Garzón.

D. Agustín Miñana Aznar.

D^a. Mercedes Alegre Elvira.

D. Ricardo Veroz Herradón.

D. Enrique Beltrán Ballester.

La responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios

DOCUMENTO DE TRABAJO REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

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

Noam Chomsky

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

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

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

Básicamente, el modelo de *responsabilidad social* que más importancia ha adquirido es el denominado *triple bottom line*, con el que se alude a los tres pilares fundamentales de la *responsabilidad social de las organizaciones*: el económico, el social y el ambiental. Es decir, la esfera relacionada con los modos en que se gestiona la actividad económica, la vinculada a los efectos sobre las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto de sus

políticas y prácticas, tanto internas como externas, y la implicada en los impactos y las consecuencias sobre el medio ambiente, tanto próximo como global, de sus actividades.

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

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

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

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

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

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

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

Se sugieren los siguientes ámbitos de reflexión para orientar el trabajo de los participantes en esta Mesa, con el objetivo de lograr como conclusiones la identificación de posibles *indicadores de responsabilidad social de las universidades*:

1. *Ámbito organizacional (interno):*

a. Humano

- I. Políticas y prácticas de gestión de personal basadas en la igualdad, la equidad y la justicia organizacional.
- II. Programas de ayudas sociales (cuidado y educación de descendientes, discapacidades, salud, etc.).
- III. Salud laboral en sus tres vertientes: física, mental y psicosocial (relacional).
- IV. Programas e iniciativas de formación continua y cualificación profesional de los miembros que la constituyen, lo que repercute tanto en su desarrollo personal y profesional como en la formación y la atención prestadas a los ciudadanos.

b. Ambiental

- I. Eliminación y reciclaje de residuos.
- II. Programas de ahorro energético.
- III. Construcción de entornos ecológicamente sostenibles.
- IV. Programas de potenciación de transporte público y privado compartido.

c. Económico

- I. Gestión financiera responsable y transparente.
- II. Sistemas de auditoría externa.
- III. Política responsable de selección de proveedores y servicios contratados externamente.

2. *Ámbito educativo-formativo:*

- a. Conciencia y reflexión acerca de la transmisión de contenidos y de valores.
- b. Potenciación de enfoques inter- y trans-disciplinares que permitan una mejor comprensión de la complejidad de la realidad, en lugar de compartimentar los saberes en disciplinas aisladas y unidimensionales.
- c. Reducción de las asimetrías profesorado-alumnado, fomentando y recompensando la participación, la decisión y la implicación de los estudiantes en su aprendizaje.
- d. Enfocar la formación de futuros profesionales de manera que orienten sus actividades en una dirección que permita crear las oportunidades humanas para que la responsabilidad y las capacidades de los demás se desarrollen al máximo.
- e. Incremento de los contenidos y la reflexión relacionados con la deontología o la ética profesional y el rol social a desempeñar, equilibrando el dominio actual de la orientación instrumental y de estatus económico.
- f. Potenciación de la formación de *ciudadanos* libres, autónomos, críticos y responsables, y no de meros técnicos o expertos adaptados a la lógica dominante.
- g. Fomento de la formación, el aprendizaje y la práctica de la responsabilidad social de los estudiantes universitarios (futuros líderes y elites de la sociedad), cualquiera que sea su titulación, con objeto de favorecer el ejercicio de la responsabilidad social en su práctica profesional.

3. *Ámbito científico, epistemológico y de investigación:*

- a. Reflexión sobre las implicaciones de la producción del saber y sus definiciones de *verdad, racionalidad, objetividad, legitimidad, utilidad*, etc.
- b. Debate y reflexión sobre el nivel de autonomía de las universidades para definir las agendas de investigación.
- c. Clarificación de los tipos de financiación (pública y privada) según los ámbitos de investigación y de sus resultados o consecuencias, así como de la propiedad y el uso del conocimiento generado.
- d. Delimitación entre la actividad científica y la investigación y los trabajos demandados externamente, coyunturales y específicos realizados por entidades o empresas privadas o públicas.
- e. Debate y reflexión sobre los tipos y los límites de la investigación realizada en las universidades, así como de sus *clientes* (p. ej., investigación con fines militares y

armamentísticos, con impactos medioambientales, con efectos sobre seres humanos, etc.).

- f. Búsqueda de la relevancia social, de la mejora de la calidad de vida de la humanidad y del desarrollo sostenible del planeta de la investigación, así como del control social democrático de la ciencia y sus aplicaciones.

4. *Ámbito social:*

- a. Evaluación del impacto de las actividades de las universidades sobre la sociedad y su desarrollo económico, social y político.
- b. Disminución de los efectos de segmentación y de desigualdad social generados por un mercado de trabajo que fomenta la segregación profesional y social.
- c. Equilibrar la educación y las actividades formativas científico-técnicas con acciones de proyección social: voluntariado, cooperación al desarrollo, apoyo social, acciones solidarias, etc.
- d. Establecimiento de vínculos estables con el entorno comunitario y local para la transferencia y la participación de las universidades y sus miembros en la resolución de los problemas sociales específicos del medio y con los colectivos implicados, ampliables a los entornos regionales, estatales e internacionales que puedan beneficiarse de tales acciones.
- e. Programas y acciones dirigidas al incremento del *capital social* de las universidades y de los entornos donde se encuentran ubicadas.

Ya en el año 1969, Noam Chomsky afirmaba: *“la principal aportación que puede hacer la universidad a una sociedad libre consiste en preservar su independencia en tanto institución comprometida con el libre intercambio de ideas, con el análisis crítico, con la experimentación, con la exploración de un amplio espectro de ideas y valores, con el estudio de las consecuencias de la acción social o del progreso científico, y la evaluación de dichas consecuencias en términos de valores que se hallen en sí mismos sujetos a un atento escrutinio”*.

Este *Documento de trabajo* no posee en absoluto un carácter cerrado. Los ámbitos o ejes y las parcelas identificadas en cada uno de ellos no constituyen un listado exhaustivo, ni tampoco se consideran como definitivos. Simplemente se trata de una propuesta para orientar la reflexión y el trabajo de los participantes en esta Mesa de Trabajo. Las conclusiones que se alcancen como resultado del debate en el IX Encuentro constituirán una primera aproximación a una definición operativa del papel que la figura del Defensor Universitario puede desempeñar en el ejercicio de la *responsabilidad social de*

las universidades, un compromiso con políticas y prácticas que las universidades están adoptando de manera creciente en los últimos años y que, muy previsiblemente, se incrementarán de manera significativa en el futuro próximo.

5 de septiembre de 2006.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE**

25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006

MESA de TRABAJO nº 3

**La responsabilidad social de la Universidad
y el papel de los Defensores Universitarios**

Coordinan:

Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos, Madrid)

Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)

CONCLUSIONES

1. Qué entendemos por *Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)*.

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

2. Por qué es importante la *RSU*.

Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

3. Ámbitos de la *RSU*.

- a) *Ámbito organizacional (interno):*
 - Humano.
 - Ambiental.
 - Económico.
- b) *Ámbito educativo-formativo.*
- c) *Ámbito científico, epistemológico y de investigación.*
- d) *Ámbito social.*

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la *RSU* como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios *económicos* y *sociales* en los procesos de toma de decisiones.

4. El papel del Defensor Universitario en la *RSU*.

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la *RSU*.
- Recomendar a los Órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la *RSU*.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la *RSU*.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la *RSU*.
- Comprometerse en el ejercicio de la *RSU* en su propia actividad como Defensor.

Alicante- Elche, 28 de octubre de 2006.

MESA DE TRABAJO Nº 4

Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior

Coordinadores:

D^a. Pilar Abad García. Defensora de la Universidad de Valladolid

D^a M^a Teresa González Aguado. Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid

D. Luis Espada Recarey. Presidente del Tribunal de Garantías de Vigo

Participantes

D^a. Marta Arroyo González.

D^a. Helena Malonda Júdez.

D. Ricardo Sánchez Tamés.

D^a. Alicia Llarena González.

D^a. M^a Dolores González Ayala.

D. José Antonio González Angulo.

D. Luis Muñiz Hernández.

D. Ramón Izquierdo Perrin.

D^a. Cándida Gutiérrez García.

D^a. Rosa María Galán Sánchez.

D. David López Fernández.

D. Francisco Sanjuán.

La Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)”

DOCUMENTO de TRABAJO (Nº 1) REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

Coordinan: Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)
M^a Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

INTRODUCCION

Como las Universidades de otros países europeos, la Universidad española se halla actualmente inmersa en el desafío que supone un relevante proceso de renovación académica convergente en el llamado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que deberá concluir en 2010 cuando queden definitivamente implantados los nuevos programas o Planes de Estudio universitarios¹¹.

Desde el punto de vista *técnico*, dicho proceso está basado en un factor crucial: el *sistema de “transferencia de créditos”* (European Credit Transfer System, ECTS) que convierte los planes o programas de estudio en fácilmente “comparables” desde una perspectiva trans-nacional europea que favorece la “movilidad” estudiantil y el “reconocimiento académico” (Diploma Supplement), permite a las Universidades revisar y actualizar su oferta de titulaciones así como el reconocimiento de estudios y títulos, y fomenta la formación intelectual de los ciudadanos “a lo largo de la vida” en el sentido de la alta accesibilidad y transparencia permanente de su expediente académico individual.

Dentro de este proceso, podemos decir, de entrada, que la cuestión *asistencia* a clase merece, digamos, una atención abiertamente *relativa* en los programas europeos basados en la “transferencia de créditos” (ECTS). Por otro lado, la actual convención académica española de: 1 crédito = 10 horas “lectivas”, resulta insostenible dentro del nuevo marco del EEES como veremos¹².

El sistema de créditos ECTS que rige los nuevos programas europeos ha dado lugar a un *nuevo enfoque metodológico-didáctico* que prioriza el

¹¹ Legislación actual para la Convergencia Europea: R.D. 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el Suplemento Europeo al Título (Diploma Supplement); R.D. 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el Sistema Europeo de Créditos (ECTS); R.D. 55/2005, de 21 de enero, por el que se establecen y regulan los Estudios Universitarios Oficiales de GRADO; R.D. 56/2005, de 21 de enero, que regula los Estudios Universitarios Oficiales de POST-GRADO.

¹² (En España) “.... existe un sistema de créditos nacional basado en las **horas de contacto**. Muchas universidades utilizan el sistema ECTS en los intercambios **Necesidad de una revisión para converger con el crédito europeo.**” (Doc. CRUE 2006, p. 5) (El énfasis es nuestro)

“aprendizaje” (protagonismo del alumno) sobre la “enseñanza” (protagonismo del profesor) y dentro del cual el tema de la *asistencia* a clase resulta “conveniente” y “aconsejable” antes que “necesario” u “obligatorio” como veremos.

1. LA “*asistencia a clase*” EN RELACIÓN AL SISTEMA DE CRÉDITO EUROPEO (ECTS)¹³

Técnicamente hablando, el Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) es un código práctico centrado fundamentalmente en la *carga de trabajo*¹⁴ que el estudiante debe asumir con vistas a la consecución de los objetivos de aprendizaje y competencia que configuran el programa de estudios de una titulación.

Dicha carga suele ser equivalente a 36/40 semanas de trabajo por año, medido mediante la convención de que 60 créditos corresponden a un curso académico y *1 crédito ECTS supone un volumen de 25 a 30 horas de trabajo*.

En este contexto, la *asistencia a clases* constituye solo “parte” de la carga de trabajo, junto a otras actividades de “aprendizaje” como: horas de estudio independiente personal, seminarios, preparación y realización de trabajos, tutorías, horas de laboratorio, trabajo de campo, preparación y realización de exámenes u otros métodos posibles de evaluación, etc. Según la fuente citada: “...*las clases son un elemento importante pero su volumen debe verse en relación con otras actividades educativas...*” del estudiante, “... *en términos generales.... en España tiende a haber muchas más horas lectivas que en la mayoría de los países de la UE....*” (ANECA p. 11)

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

Por su parte, el documento CRUE 2006 involucra también a los Centros en el proceso de determinación o establecimiento del número de clases presenciales, en ejemplos que contemplan un total de 24 horas de “lecciones

¹³ Fuentes: Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA): “Programa de Convergencia Europea: el Crédito Europeo” (2003); CRUE (Documento: “Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus directrices” (2006)

¹⁴ Tiempo teórico en que se puede esperar que un estudiante medio obtenga los resultados de “aprendizaje” requeridos.

magistrales” por curso (p. 7), y distingue entre horas de dedicación a lecciones magistrales y horas de trabajos de laboratorio o de investigación a la hora de la asignación de créditos a las mismas, a favor de las primeras: *... el valor en créditos ECTS de una hora de trabajo en laboratorio equivaldrá, en función de los Centros, a entre un cuarto y la mitad del número de créditos asignados a una hora de curso magistral.*” (p. 7)

El documento ANECA culmina con un catálogo de consecución de la *mención ECTS* para los programas o planes de estudio conducentes a los títulos de primero y segundo ciclos, entre cuyos criterios NO aparece explícito el concepto “asistencia a clase”, aunque puede entenderse implícito en el epígrafe “Número de créditos asignados (basados en la carga de trabajo)” (pp. 17- 21)

2. LA “asistencia a clase” EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA Y EUROPEA

La implantación actual del Sistema ECTS resulta desigual en los distintos países europeos. En algunos no existe un sistema de créditos establecido (Francia y Grecia), en otros existe un sistema nacional (España) que deberá adaptarse, mientras los países anglosajones y escandinavos, además de otros como Holanda, Italia y la Bélgica flamenca están totalmente adaptados, y todavía algunos están caminando, en esta dirección (Austria, Alemania, Francia, Portugal, Bélgica francófona)¹⁵. En consecuencia, *“.... la adaptación de todos los sistemas a 60 créditos/curso de transferencia y acumulación, basados en el trabajo del estudiante, es el punto de convergencia general en todos los estados de la UE.”* (CRUE 2006, p. 2)

En este escenario, el planteamiento de la cuestión que nos ocupa: la “asistencia a clase” y su tratamiento, afecta al conjunto de los países europeos entre ellos a España.

2.1. La adaptación de la Universidad española al crédito europeo¹⁶

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

Por su parte, el Informe técnico CRUE 2000 que contempla la relación entre el crédito europeo y el sistema educativo español, define la diferencia entre los dos modelos de crédito: el actual (LRU) basado en la “enseñanza” y expreso en horas lectivas presenciales; el europeo (ECTS) basado en el “aprendizaje” y asociado a la carga de trabajo del estudiante.¹⁷

¹⁵ CRUE 2006, ANEXO I: “Sistema de Créditos: Panorama Europeo”

¹⁶ Fuente: Informe Técnico: CRUE 2002. “El crédito europeo y el sistema educativo español” (www.crue.org) (Espacio Europeo)

¹⁷ “..... Probablemente la mejor opción debe considerar ambos métodos llegando a un equilibrio que vendrá determinado por los contenidos de las áreas de estudios.”... (p.28)

En este contexto: “...la adopción del crédito europeo supone no solo un método de cuantificación, sino la elección de una filosofía de fondo basada en el trabajo del estudiante (workload) que implicará un nuevo enfoque sobre métodos docentes...” (CRUE 2002, p. 28) métodos que necesariamente tendrán que contemplar aspectos relevantes como:

- la **Asignación de créditos**¹⁸: proceso asociado a distintos factores como: duración del curso académico; horas lectivas; horas de dedicación del estudiante; área de estudio de cada titulación; objetivos etc

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

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

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

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

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

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

Veamos algunos ejemplos tomados de 5 Universidades que comparten en la actualidad un Convenio Sócrates con la U. de Valladolid.

¹⁸ Existen *modelos* de asignación de créditos: LINE 3: “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits. En: J. GONZALEZ & R. WAGENAAR (eds.) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Groningen (: 223-246). NOTA.- Existe versión española: LINEA 3: “Nuevas perspectivas sobre el ECTS como Sistema de Transferencia y Acumulación de Créditos: Estructuras educativas, Resultados de aprendizaje, Trabajo del estudiante y Cálculo de los Créditos ECTS” (*Ibid.*: 235-269)

En primer lugar, veremos que las Universidades anglosajonas, cuyo modelo crediticio, como hemos dicho, ha sido el escogido para llevar a cabo el proceso de Convergencia Europea, presentan, en general, y en relación al tema que nos ocupa, las siguientes peculiaridades bastante próximas entre sí:

- **Universidad de Galway (NUI), Irlanda:**

Básicamente ofrece tres tipos de “clase”:

1. *Lectures* : únicas de *obligada asistencia* y evaluadas mediante examen final, e impartidas en 4 módulos (de 11 semanas). Semejantes a nuestra “lección magistral”;
2. *Enquiry Based Learning* (EBL): individuales y en grupo, calificadas mediante “evaluación continua”. En ellas el énfasis se coloca en el factor “aprendizaje” y se valora tanto el trabajo independiente e individual del estudiante como el trabajo en grupos. Estas clases se hallan organizadas en 2 módulos (de 11 semanas)
3. *Tutorials* (Tutorías): en grupo (un día a la semana)

- **Universidad de Maynooth, Irlanda:**

Esta Universidad no pide expresamente la “asistencia” a clase, pero sí pone el acento en el procedimiento de “evaluación continua” (*continuous assessment*) que, de suyo, demanda del estudiante una estrecha proximidad al profesor responsable.

En síntesis, el cómputo queda establecido en:

- 20 horas de *lectures* (evaluadas mediante un examen trimestral con el 50% de la nota final)
- 60 horas repartidas entre estudio independiente, participación en tutorías y evaluación continua (dan lugar al otro 50% de la calificación final)

- **Metropolitan Manchester University (MMU), Reino Unido:**

Esta Universidad “recomienda” la *asistencia a clase* pero no obliga a ello, y resulta más explícita en cuanto a las actividades docentes las cuales se valoran en consecuencia:

- *Lectures*: ofrecidas ocasionalmente a un número elevado de estudiantes para quienes resulta importante “tomar apuntes” y pueden formular preguntas solo al final de la exposición. Se trata de sesiones más formales que nuestra “lección magistral”;
- *Laboratory or Studio Sessions*: especie de clases prácticas evaluadas mediante presentación de trabajos;
- *Seminars*: clases organizadas en grupos de debate con un profesor-tutor sobre un tema previamente determinado;
- *Tutorials*: sesiones en grupos más pequeños o de tipo individual estudiante-tutor quien discute con el alumno en profundidad y le da la oportunidad de formular cualquier tipo de preguntas;
- *Private / Independent Study*: que conlleva la valoración de la “carga de trabajo” individual e independiente del estudiante;

- *Advice on Learning Skills*: especie de “unidades de apoyo” para aconsejar y orientar en el trabajo del estudiante;
- *Small Group Work*: sesiones de debate en pequeños grupos SIN la presencia del profesor-tutor con el fin de estimular la confianza del estudiante, y fomentar la capacidad de trabajar en equipo.

Es decir, esta Universidad presenta una amplia gama de, digamos, “unidades crediticias de evaluación”, la cual, manteniendo lo sustancial del sistema ECTS (asimismo presente en las otras dos Universidades mencionadas), excede con mucho nuestro actual sistema de créditos solo “lectivos”.

En cuanto a otras Universidades europeas, he escogido dos en la actualidad **ya adaptadas** al sistema europeo de créditos (ECTS):

- **Universidad de Osnabrück. Alemania:**

En esta Universidad no es obligatoria la *asistencia a clase*, ni siquiera a las “lectures” o clases magistrales, y su organización docente se halla articulada en:

- *Vorlesung* (lecture): en la cual el estudiante solo tiene que “escuchar” al profesor;
- *Übung*: clase práctica o de laboratorio basada en la anterior;
- *Proseminar*: o seminario de tipo introductorio para estudiantes principiantes;
- *Seminar*: seminario propiamente dicho, muy exigente en cuanto al volumen de trabajo del estudiante, e incluye exposiciones orales y trabajos escritos

- **Universidad de Graz, Austria:**

En ella tampoco es obligatoria la *asistencia* a las clases magistrales, pero sí es obligatoria la asistencia a determinadas clases específicas de cada titulación (KS:course). También se insiste mucho en la “participación en clase”, lo cual viene a ser una forma encubierta de encarecer la *asistencia*. Esta Universidad ofrece más detalladamente su actividad docente organizada en:

- *VO: lecture*: con una regularidad de 2 horas semanales, de asistencia no obligatoria pero “muy aconsejable” y evaluación mediante examen oral o escrito;
- *PS: proseminar*: donde se valora principalmente la “participación en clase” y el énfasis se sitúa en el “aprendizaje” de cuestiones de tipo práctico. La evaluación se realiza mediante examen o trabajo del estudiante;
- *SE: seminar*: dirigido fundamentalmente a estudiantes de cursos “avanzados” con una orientación hacia la *investigación*. Al estudiante se le exige la presentación de un trabajo y la “participación” en clase;

- *KO: Tutorial*: con una regularidad de 2 horas semanales, y relacionadas con determinadas “lectures”. Se valora la “participación” y el debate académico;
- *UE: übung*: adquisición de competencias prácticas, también se valora la “participación”;
- *KS: course*: única actividad reconocida como OBLIGATORIA tanto en cuanto a *asistencia* como a *participación*, y evaluada mediante exámenes parciales y finales.

De los ejemplos brevemente considerados podemos extraer la conclusión de que las Universidades europeas adaptadas al sistema ECTS, en principio NO postulan la “obligatoriedad” de *asistir* a clase, pero, de hecho, la *asistencia* suele resultar “muy conveniente” y “aconsejable” a la hora de la evaluación. Asimismo se fomentan y valoran actitudes de “*participación*” en clase así como procesos de “*evaluación continua*”, aspectos ambos esencialmente sustentados en cierto componente de presencialidad, no solo en la clase magistral sino en cualquier tipo de actividades docentes como las enumeradas.

Por último, de lo visto anteriormente podemos deducir con bastante aproximación lo que puede ocurrir en la Universidad española cuando ésta quede totalmente adaptada al Sistema Europeo de Transferencia de Créditos (ECTS) en relación a la cuestión que nos ocupa.

Técnicamente el “factor presencialidad” en el aula se verá *reducido* en relación a la situación actual diseñada fundamentalmente en torno a la clase magistral, pero ello no conllevará su desaparición sino que dicho factor deberá ser *redistribuido* entre varias actividades.

Moralmente, y en general, la Universidades europeas, con sus “recomendaciones”, apelan a la madurez y al sentido de la responsabilidad del estudiante, para que sea éste quien valore la necesidad y relevancia para sus estudios de su *asistencia* a las actividades programadas con el fin último de proporcionarle las máximas competencias tanto académicas como profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen*

25 – 27 de octubre de 2006

- “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem.* 223-246)
(* Existe version española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

La Asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

DOCUMENTO de TRABAJO (Nº 2) REPARTIDO EN EL ENCUENTRO

“Valoración de la asistencia a clases lectivas”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¿Debe premiarse al asistente o castigar al ausente?

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

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¿Hacia dónde va la Universidad?

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

-La Universidad Española hoy. Propuesta para una política universitaria.

F. Michavila y B. Calvo. Ed. Síntesis (1998)

-Desenvolvemento do sistema universitario de Galicia.

Ed. Xunta de Galicia (2001)

-La Universidad de Vigo. Antecedentes y etapa constituyente.

L. Espada Recarey. Ed. Fundación Provigo (2005)

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE
25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006**

MESA de TRABAJO nº 4

**La asistencia a clase en el Espacio
Europeo de Educación Superior (EEES)**

Coordinan:

Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)

M. Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

CONCLUSIONES

I

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

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

Como también es sabido, este proceso está basado en *un sistema comparable de transferencia de créditos* (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor “aprendizaje”, que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de *evaluación* basados en parámetros que proponen un cálculo de la **relación créditos ECTS – carga de trabajo del**

estudiante, uno de los cuales sería la *asistencia a clase* (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7)

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

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

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

II

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

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la **movilidad** discente y docente; situaciones ambas que, sin duda, plantearán cuestiones que deberán ser atendidas también en las Oficinas de los DU

En consecuencia, entendemos, es muy importante que los DU (españoles y europeos conjuntamente) nos sensibilicemos al máximo ante la nueva situación, y, en estrecho contacto, llevemos a cabo tareas en las cuales deberíamos combinar, en principio, dos tipos de eventual intervención:

1. **actuaciones generales:** de tipo preventivo ante futuros y necesarios cambios en las nuevas Normativas de Ordenación Académica de las Universidades;
2. **acciones conjuntas:** de previsión de conflictos e intercambio anónimo y confidencial de datos relativos a reclamaciones propias de Universidades

ya adaptadas y/o de “proyectos piloto”, que deberemos transmitir a las Universidades respectivas con el fin de evitar su reiteración.

Este proceso básico deberá asimismo retener nuestra **atención sostenida**, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían *mantener abierto el debate*¹⁹, la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen*
- “New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem*. 223-246)

(* Existe versión española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

¹⁹ Esta idea fue asimismo sugerida, bajo la forma de considerar la posibilidad de mantener un *taller* permanente en los sucesivos Encuentros Estatales de DU; en el seno del pleno de la Comisión Permanente (CP) de DU españoles celebrado el pasado 19 de enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares.

**IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALICANTE Y
UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DEL ELCHE
25 – 27 DE OCTUBRE DE 2006**

MESA de TRABAJO nº 4

**La asistencia a clase en el Espacio
Europeo de Educación Superior (EEES).
Valoración de la asistencia a clases lectivas.**

Autor:

Luis Espada Recarey (Universidad de Vigo)

CONCLUSIONES

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

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

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

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

- I. Sin regulación específica
- II. Con regulación específica.
 - a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
 - b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.
 - c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
 - d. Dependiente del criterio del profesorado.
 - e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

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

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

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

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