

# Oidor Académico

*Informe de Gestión 2008–2010*

## I.- Introducción

Al iniciar la gestión en el trimestre abril-julio de 2008, se recibió del Consejo Directivo el Reglamento del Oidor Académico.

Los primeros meses se ocuparon en seleccionar a la asistente del Oidor Académico; la Lic. Giovanna Di Bella para posteriormente equipar y poner en funcionamiento la oficina; se creó la página web y se estableció un sistema de citas a través del correo electrónico el cual ha sido muy satisfactorio.

De manera simultánea comenzó la función del Oidor prevista en el reglamento siendo el objetivo de esta primera gestión: *Dar a conocer esta nueva Figura a todas las instancias y crear una cultura organizacional y de atención a las personas que solicitaran la ayuda del Oidor Académico*, de acuerdo a las siguientes pautas:

- Citas a través del correo electrónico con respuesta inmediata *-máximo 24 horas-*
- Puntualidad en las reuniones.
- Reuniones con los solicitantes en ambiente grato, sencillo, amable y respetuoso, *-sin límites de tiempo-*.
- Acción inmediata con las personas e instancias involucradas en el reclamo o consulta, con el mismo respeto.
- Énfasis en que es más importante; “lograr acuerdos que escalar los conflictos”.

## II.- Tipos de asuntos atendidos

Durante la gestión hemos atendido 67 casos y la experiencia ha demostrado que las solicitudes responden a muy diversas índoles y que son muy difíciles de tipificar, sin embargo podemos mencionar:

- Divergencias entre grupos de profesores.
- Falta de respuestas oportunas a solicitudes de profesores por parte de instancias de la Universidad.
- Reclamos estudiantiles sobre dictado y evaluación de asignaturas.
- Divergencias en la interpretación de normas y leyes referentes a derechos laborales.
- Falta de criterios *-baremos-* claros en la selección de Ayudantes Académicos.
- Estudiantes que caen en período de prueba por desconocimiento de normas y procedimientos.
- Inasistencia de profesores, no entregan a tiempo notas y modifican el plan de evaluación establecido.

En líneas generales se observa que la Universidad tiene instancias suficientes que informan y resuelven conflictos *-Decanatos, Divisiones, DIDE, DACE, Coordinaciones, Departamentos etc.-* y solucionan los casos comunes y bien tipificados en el reglamento, sólo llegan al Oidor aquellos casos extraordinarios que no han podido ser resueltos en esos niveles.

## III.- Metodología de trabajo

Dada la diversidad de solicitudes no ha sido posible elaborar un procedimiento específico para atender las solicitudes, sin embargo hemos intentado implantar un protocolo muy general de

actuación en las reuniones, en el que con anterioridad, o después de la primera conversación, se le solicita al interesado que explique su caso y se le pide que, preferiblemente por escrito, especifique:

- ¿Cuál es el Problema?
- ¿Quiénes son las personas o instancias involucradas?
- ¿De qué forma mejoraría su situación?
- ¿De qué forma consideraría satisfecho su reclamo?.

Posteriormente se fijan reuniones con las personas o instancias involucradas y se hacen recomendaciones a las partes.

Es de hacer notar que cada caso nuevo genera una cantidad considerable de acciones para tratar de resolver la situación y que los involucrados son atendidos de manera individual.

#### **IV.- Conclusiones**

- Algunas instancias universitarias son renuentes a dar explicaciones concretas y por escrito sobre sus actuaciones.
- Aunque la universidad tiene diversos programas de introducción para los nuevos estudiantes, en muchos de ellos, *-sobre todo en los de primer año-* se observa que no conocen los mecanismos y reglamentos.
- En algunos casos no existen políticas claras para la contratación de nuevos recursos docentes.
- Los estudiantes tienen reservas en formular reclamos a profesores por temor a retaliaciones.
- Hay reclamos referentes a posibles contradicciones entre los reglamentos de la Universidad y las leyes nacionales relacionados con derechos laborales.
- Hemos tenido varios reclamos estudiantiles referentes a la evaluación de los cursos e incumplimiento de algunos profesores en normas reglamentarias tales como; evaluación del 50 % antes de la octava semana inasistencia de un porcentaje considerable a clases y derecho a revisión de notas antes de la inscripción.

#### **V.- Recomendaciones**

- Concientizar a las diferentes instancias universitarias en dar respuestas claras, concretas y oportunas.
- Establecer un sistema de comunicación eficiente con el estudiantado a través de un medio más atractivo y eficiente de correo electrónico ya que el existente no cumple su misión.
- Concientizar a los profesores para que cumplan con las normas reglamentarias referentes a la evaluación de los cursos.
- Impulsar la elaboración de una Normativa para canalizar reclamos estudiantiles
- Lograr que los Departamentos tengan criterios claros y objetivos *- baremos-* para la contratación de profesores y asistentes académicos.

#### **VI.- Acciones a futuro**

- Impulsar la elaboración de una propuesta de Normativa para canalizar reclamos estudiantiles.
- Continuar con el fortalecimiento de las instancias estudiantiles.
- Labor de prevención a través distintas instancias docentes y estudiantiles.
- Considerar que el Jefe de Departamento sea de alto nivel escalafonario.