

*REDDU III Reunión Binacional México-España.
México DF, UNAM, 14 de septiembre de 2009*

EL MODELO ESPAÑOL DE DEFENSOR UNIVERSITARIO

Carlos María Alcover de la Hera
DU Universidad Rey Juan Carlos
Madrid, España

CONTENIDOS

1. **Introducción: Marco legal.**
2. **Ejes de la figura del Defensor Universitario.**
 - a) **Defensa de derechos y libertades.**
 - Informes, recomendaciones y sugerencias.
 - Mediación
 - b) **Mejora de la calidad.**
 - Calidad de procesos y procedimientos.
 - Calidad *humana*.
 - c) ***Reflexividad.***
3. **Conclusiones.**

„ La razón tiene tantas formas que no sabemos a cuál atendernos; la experiencia no tiene menos. La consecuencia que queremos sacar del parecido de los acontecimientos es poco segura, tanto más cuanto que son siempre distintos: no hay ninguna cualidad en esta imagen de las cosas como la diversidad y variedad “

Michel de Montaigne (1553-1592)

Introducción: MARCO LEGAL

- La *Ley Orgánica de Universidades (LOU)*, de 2001, introduce formalmente la figura del Defensor Universitario, cuyo objetivo básico es:
 - *“velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, antes las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.”*
- Las universidades han de incluirlo en su estructura organizativa y establece que
 - *“sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.”*

Introducción: MARCO LEGAL

- Además, les corresponde a las universidades a través de sus estatutos,
 - *“establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.”*
- Los respectivos *Estatutos* de cada universidad, así como los correspondientes *Reglamentos* del Defensor Universitario, incorporan algunas variaciones referidas fundamentalmente al procedimiento de elección y mayorías requeridas, duración y número de mandatos, competencias y algunos aspectos de funcionamiento interno.

Introducción: MARCO LEGAL

- En la actualidad existen en España 75 universidades (públicas y privadas). En 56 de ellas funciona la figura del Defensor Universitario (o sus denominaciones propias: *Síndic de Greuges, Valedor, Mediador, Tribunal de Garantías, etc.*).
- El 26 de octubre de 2007, coincidiendo con la celebración del X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad Politécnica de Madrid, se constituye la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)*, una asociación que reúne a los Defensores en activo:
<http://www.cedu.es/index.html>
- La CEDU cuenta en la actualidad con 50 miembros, lo que representa algo más del 90% de los Defensores Universitarios españoles.



Introducción: MARCO LEGAL

■ SISTEMAS DE ELECCIÓN / DESIGNACIÓN

- Las universidades españolas, en sus respectivos Estatutos, indican la forma de elección así como las condiciones que debe reunir el candidato para desempeñar las funciones de Defensor Universitario.
- Conviven dos formas predominantes:
 - 1.- Presentación de candidaturas (con o sin el requerimiento de avales) ante el Claustro Universitario y elección por mayoría cualificada (mayoría absoluta, 2/3 tercios de claustrales; 1ª ó 2ª vuelta).
 - 2.- Designación por parte del Rector de la universidad (con o sin ratificación posterior del Claustro).
- Menos extendida es la opción por contratación externa o la elección por parte del Consejo Social aunque también existen.

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ A) DEFENSA DE DERECHOS Y LIBERTADES:

- Individuales y colectivos.

- Modalidades de actuación:

- *A instancia de parte*: requiere la presentación de una solicitud por escrito ante la Oficina del DU, argumentando y fundamentando la intervención.

- *Intervención reactiva*

- *De oficio*: no es necesaria la presentación de solicitud. El DU puede iniciar una actuación por iniciativa propia.

- *Intervención proactiva.*

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ A) DEFENSA DE DERECHOS Y LIBERTADES:

● INFORMES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS.

- Dirigidos al órgano(s), responsable o persona(s) implicada directamente, con copia al interesado(s) y a todas aquellas instancias directamente implicadas.

- Reuniones periódicas –formales y/o informales – con el Rector para informar directamente de asuntos concretos.

- Elaboración de Memorias o Informes anuales o por curso académico presentados al Claustro en sesión plenaria, y posterior difusión a la comunidad universitaria (ejemplar impreso, CD y página web).

→ *Transparencia de la actividad de DU.*

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ A) DEFENSA DE DERECHOS Y LIBERTADES:

● MEDIACIÓN.

- Recogida expresamente o no en los *Reglamentos* del DU de cada universidad.
- El DU como persona independiente, neutral e imparcial:
→ *Credibilidad y confianza.*
- Asuntos individuales o colectivos en los que las partes solicitan la intervención del DU, o bien éste la sugiere a las partes en conflicto.
- Siempre que el problema o conflicto no suponga un incumplimiento o vulneración de leyes, normativas, derechos o libertades.

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ A) DEFENSA DE DERECHOS Y LIBERTADES:

● MEDIACIÓN.

- Formal / Informal. Conflictos *horizontales y transversales* y único o diferente sector.

- Tipos más frecuentes:

- Conflictos de intereses o metas incompatibles.

- Escasez de recursos.

- Relaciones interpersonales.

- Conflictos de poder (real o simbólico).

- Percepciones e interpretaciones de decisiones, trato, etc.

→ *No adversarial, diálogo y comunicación y empowerment de las partes: fomento de la convivencia.*

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ B) MEJORA DE LA CALIDAD

• CALIDAD DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

- Mencionada expresamente en la LOU.
- *Calidad académica: calidad de la enseñanza.*
- Calidad y mejora de servicios: colaboración para la obtención de *acreditaciones y menciones de calidad* oficiales: ISO, EFQM, etc.
- Potenciación de *estándares y buenas prácticas* en todos los ámbitos.

→ *El DU es un excelente observatorio para el funcionamiento de todo el sistema.*

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

▪ B) MEJORA DE LA CALIDAD

● **CALIDAD HUMANA (Human Quality Assurance).**

- Promoción, defensa y consolidación de *valores éticos y científicos*.

- *Integridad y honestidad:*

- *Académica: actividad docente.*

- *Científica: evitación del fraude, del plagio, del engaño, de la manipulación, de las presiones y la comercialización.*

→ *El sistema universitario y el DU trabajan con personas: no olvidar nunca la dimensión humana de la actividad académica y científica.*

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

■ C) REFLEXIVIDAD:

El ojo no se ve a sí mismo.

Sólo un espejo puede *devolverle* su imagen.

- Utilizando el término “*reflexividad*” empleado por el sociólogo Pierre Bourdieu y aplicado a la actividad científica, podemos decir que la figura del DU puede ejercer esa tarea de “*reflexividad*” para la universidad:
 - Así, el sistema universitario a través de la figura del DU, tomándose a sí misma como objeto de análisis, se sirve de sus propias armas para comprenderse y controlarse.
 - Un retorno sobre la propia actividad universitaria y sus consecuencias.
 - Un ejercicio de diálogo, de debate público y de autocrítica sobre sus actividades.

EJES DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

■ C) REFLEXIVIDAD

- El DU no puede erigirse sin discusión en *espejo* objetivo de la universidad: también él debe someterse a la *reflexividad* sobre sus propias posiciones y actuaciones.
- También es imprescindible una evaluación de su actividad por los agentes implicados: usuarios, servicios requeridos, personas implicadas, etc.

CONCLUSIONES

- **PRINCIPALES FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL MODELO ESPAÑOL:**
 - **Defensa de derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.**
 - **Contribución al proceso de garantía de calidad del funcionamiento universitario, con especial énfasis en la calidad humana.**
 - **Modelo de independencia y transparencia, generador de confianza y objeto de credibilidad (personal e institucional).**

CONCLUSIONES

■ PRINCIPALES FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL MODELO ESPAÑOL:

- Fomento y potenciación de la comunicación, del diálogo y de la convivencia en sistemas altamente complejos.
- Elemento de conciencia crítica y actividad autocrítica de los sistemas universitarios, con marcada orientación constructiva.
- Agente de influencia: impulsor de cambios reales.

CONCLUSIONES

- ¿Somos capaces los Defensores Universitarios de lograr estos objetivos y de ser eficaces en nuestras actividades?
- Si bien nuestro trabajo no siempre es fácil y se encuentra condicionado por numerosos factores internos y externos, me gustaría recordar la máxima de Gramsci:

“Cultivemos el pesimismo de la razón y el optimismo de la voluntad”,

es decir, trabajemos *“como si”* nuestra actividad fuera así, *“como si”* nuestros objetivos fueran alcanzables, *“como si”* no dudáramos de su logro, *“como si”* la universidad pudiera, perfectamente, ser mejor en todos sus ámbitos y nosotros contribuir, modestamente, a ello.

Muchas gracias por su amable atención

Carlos María Alcover de la Hera
DU Universidad Rey Juan Carlos
Madrid, España

defensoruniversitario@urjc.es

<http://www.cedu.es/>

Referencias bibliográficas

- Abad, P. (2008). (Human) Quality Assurance (QA): El Defensor Universitario y el Espacio Europeo de Educación Superior. En C. M^a. Alcover (coord.), pp. 24-32. Sevilla: UNIA.
- Aguado, M^a. T. (2008). El Defensor: una pieza clave en el nuevo escenario universitario español. En C. M^a. Alcover (coord.), pp. 15-23. Sevilla: UNIA.
- Alcover, C. M^a. (2009). Ombudsing in Higher Education: A contingent model for mediation in university dispute resolution processes. *The Spanish Journal of Psychology*, 12, 275-287
(http://www.ucm.es/info/Psi/docs/journal/v12_n1_2009/art275.pdf)
- Alcover, C. M^a. (Coord) (2008). *La figura del Defensor Universitario: garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía.
- Bourdieu, P. (2003). *El oficio de científico. Ciencia de la ciencia y reflexividad*. Barcelona: Anagrama.
- Gutiérrez, M. y Martorell, M. (2007). Los Defensores Universitarios. *Panorama Social*, 6, 59-65.
- Holton, S. A. (Ed.) (1998). *Mending the Cracks in the Ivory Tower: Strategies for Conflict Management in Higher Education*. Boston: Anker.