

# *(Human) Quality Assurance (QA): El Defensor Universitario y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).*

Pilar Abad García.<sup>7</sup>

La institución del *Ombudsman* posee un marcado carácter europeo y se encuentra vinculada con concepciones democráticas de organización social. Su origen se remonta a 1809, cuando el Parlamento de Suecia elige al primer *Ombudsman*, pero su difusión

---

<sup>7</sup> Catedrática de Filología Inglesa de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Valladolid. Defensora de la Comunidad Universitaria de la UVA. Miembro de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas y de la Subcomisión de la CP para Asuntos Europeos.

en Europa no se produce hasta la década de 1960. Así, en España se crea en 1981 la figura del Defensor del Pueblo, y en 1992, con la firma de los países de la Unión Europea del Tratado de Maastricht, se instaura la del Defensor del Pueblo Europeo<sup>8</sup>. En otros países la figura también existe, aunque presenta diferencias en cuanto a su organización y competencias y su denominación: *Ombudsman*, *Médiateur*, *Defensor*, *Independent Adjudicator*, *Provedor de Justiça*, etc. Sin embargo, posee una función básica idéntica: “(...) *el Ombudsman es un agente independiente que recibe reclamaciones contra la Administración Pública y posee la capacidad de investigar lo denunciado, así como de elaborar informes y emitir recomendaciones*”, función que se vio ampliada a la solución de conflictos interpersonales cuando la figura se implantó en los países de la Commonwealth.

Las principales características de la figura son su naturaleza independiente del poder ejecutivo y su competencia para resolver conflictos por vías no jurídicas y de forma gratuita. Su rápida difusión y su implantación en la segunda mitad del siglo XX se debió al enorme crecimiento de la Administración Pública en los países democráticos y al incremento de las aspiraciones democráticas de los pueblos junto con el valor universal de los Derechos Humanos.

En esta tradición puede enmarcarse la figura del Defensor Universitario, ya que sus funciones son análogas, si bien se ciñen al ámbito universitario o a las instituciones académicas superiores (como los institutos de investigación), y comparte con otros organismos europeos (*European Unniversity Association –EUA–* y *Magna Charta*

---

<sup>8</sup> <http://www.euro-ombudsman.eu.int/home/es/default.htm>

<sup>9</sup> J. Söderman, “How to be a Good Ombudsman”, en: K.Holtrop / J. Leidenfrost (ed.) 2006. Student-Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education. ENOHE Occasional Paper, Nr. 1 (: 7). Nota.- Jacob Söderman fue el primer Defensor del Pueblo Europeo (European Ombudsman) en 1995, y fue re-elegido para un segundo período en 1999.

*Observatory*<sup>10</sup> –EUA y Universidad de Bolonia–) su principal objetivo: la protección de valores y derechos universitarios.

La tipología que presentan los Defensores Universitarios en Europa es muy variada:

- > De ámbito estatal, pero con vinculación ministerial (Austria).
- > De ámbito estatal, pero independiente de la Administración (Reino Unido).
- > Autonómicos o cantonales (Suiza, España, Escocia).
- > Sectoriales o de Campus:
  - de Universidad (Holanda, España, Alemania, Suiza, Bélgica, Italia).
  - de Facultad, Centro e Instituto de Investigación (Suiza, Bélgica, Alemania, Holanda<sup>11</sup>).

No obstante esta diversidad, desde el año 2003 se celebran congresos o encuentros anuales de Defensores Universitarios europeos, que comenzaron con el celebrado en Amsterdam en ese año y han continuado en Madrid (2004), Viena (2005), Zürich (2006) y Amberes (2007); está previsto que el correspondiente a 2008 se celebre en Londres.

El objetivo básico de estos congresos es debatir y generar documentos que posteriormente puedan dirigirse a las autoridades académicas (Rectores) con el fin de invitarles a asumir iniciativas que impliquen una mejora de la calidad de sus universidades. Así, por ejemplo, algunos de los contenidos de esos congresos se han centrado en la consideración de la pertinencia de la figura del Defensor Universitario en los procesos de acreditación de la calidad universitaria dentro del EEES (Viena, 2005); la atención de los Defensores

---

<sup>10</sup> <http://www.magna-charta.org/home.html>

<sup>11</sup> Como se puede comprobar, en algunos países coexisten varias modalidades, con diferentes niveles de competencias o ámbitos de actuación.

a los problemas y complicaciones generadas por la actividad investigadora (Zürich, 2006); o el análisis de los distintos roles demandados a la figura del Defensor en contextos universitarios cada vez más complejos y diversos (Amberes, 2007).

De manera simultánea a la celebración de estos congresos nació y se desarrolló la *Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsman in Higher Education, ENOHE<sup>12</sup>)*, por iniciativa de Kristl Holtrop, Defensora Universitaria de la Universidad de Amsterdam, y del Ministerio de Educación holandés, a partir de una lista de debate de la *European Association for International Education (EAIE<sup>13</sup>)*, iniciada en 2002.

Los principales objetivos de la *Red* se pueden resumir en los siguientes:

- > Contribuir a los procesos de mejora de la calidad universitaria.
- > Difundir y aplicar los valores educativos.
- > Conseguir la mayor implantación y reconocimiento de la institución del Defensor Universitario en el ámbito educativo europeo (EEES).
- > Potenciar y mejorar las competencias y habilidades asociadas a la figura.
- > Intercambiar de manera trans-nacional experiencias como Defensores.
- > Publicar documentos emanados de los Congresos Europeos (*Occasional Papers<sup>14</sup>*).
- > Mantener relaciones de cooperación internacional con asociaciones e instituciones afines.

---

<sup>12</sup> [http://www.english.uva.nl/enohe/enohe\\_network.cfm](http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm)

<sup>13</sup> <http://www.eaie.nl/>

<sup>14</sup> Hasta el momento se han publicado los siguientes: Kristl Holtrop & Josef Leidenfrost (ed.): Student – Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education, ENOHE Occasional Paper Nr. 1. Josef Leidenfrost (ed.): Chance Management and New Governance in European Higher Education: Ombudsing as a Contribution to Quality Assurance, ENOHE Occasional Paper Nr. 2. Hans M. Eppenberger, Markus Kägi, Josef Leidenfrost & Eugen Teuwsen (eds.): Complications Arising from Interpersonal Dependency, ENOHE Occasional Paper Nr. 3.

En un momento como el actual, en el que se asiste a una renovación académica que trata de ser convergente en los países europeos y cuya implantación tendrá consecuencias y efectos de todo tipo, la figura del Defensor Universitario cobra pleno sentido. Puede ser una figura clave en la actual puesta en valor del concepto de *identidad europea*, necesario para la vertebración *social* (y no sólo económica, como ha ocurrido hasta ahora) de la Unión Europea, parte relevante de la cual es la construcción del EEES<sup>15</sup>. Esta idea se encontraba ya presente en la *Magna Charta Universitatum*<sup>16</sup>, firmada por los Rectores de las principales universidades europeas en 1988, cuyos principios básicos incidían en la independencia moral y científica, en el respeto a las libertades de investigación, de enseñanza y de formación, y en el rechazo de la intolerancia. Para el logro de tales fines, se indicaba que “(...) *cada Universidad debe garantizar a los estudiantes la salvaguarda de las libertades, así como las condiciones necesarias para alcanzar sus objetivos en materia de cultura y de formación*”. Estos valores fueron fortalecidos por la *Declaración de Bolonia*<sup>17</sup> de 1999, donde se subrayaba la importancia de los valores éticos, democráticos y de honestidad académica y científica, y resultan especialmente afines a la *misión* encomendada a la figura del Defensor Universitario en la Ley Orgánica de Universidades (LOU 6/2001; LOU 4/2007 reformada): “*Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario...*”

En definitiva, la figura del Defensor resulta pertinente en la construcción de este espacio paneuropeo debido a su potencial para colaborar en el proceso de mejora de la *calidad* universitaria y en el proceso de *concienciación europea* (aspectos ambos que han sido recientemente subrayados en el *London Communiqué*<sup>18</sup>, firmado en mayo de 2007

---

<sup>15</sup> F. Toledo, E. Alcón, F. Michavila (eds.) 2006. *Universidad y Economía en Europa*. Madrid, Tecnos (: 73; 81).

<sup>16</sup> [http://www.magna-charta.org/pdf/mc\\_pdf/mc\\_spanish.pdf](http://www.magna-charta.org/pdf/mc_pdf/mc_spanish.pdf)

<sup>17</sup> [http://www.mec.es/universidades/eees/files/Declaracion\\_Bolonia.pdf](http://www.mec.es/universidades/eees/files/Declaracion_Bolonia.pdf)

<sup>18</sup> <http://www.cicic.ca/docs/bologna/2007LondonCommunique.en.pdf>

por los Ministros de Educación de los países europeos que suscriben la *Declaración de Bolonia*), así como por el importante papel que puede desempeñar en los “nuevos tiempos” de la universidad europea marcados por la *transparencia* académica y por la *movilidad* docente y discente.

Especialmente importante resulta el potencial de contribución del Defensor al proceso de mejora de la calidad universitaria, y que también se expresa en la definición que hace nuestra Ley de la figura: “(...) *Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía...*” (LOU 6/2001; LOU 4/2007). Este *espíritu* o *cultura* de la calidad subyace en la mayoría de los documentos más relevantes elaborados a lo largo del proceso de construcción del EEES, como la *Declaración de Bolonia* ya citada, la *Declaración de Berlín* (2003), la *Declaración de Bergen* (2005), el documento *Trends IV* de la *EUA*<sup>19</sup> (2005/05) o el documento elaborado por *ENQA* (*European Network for Quality Assessment*) *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*<sup>20</sup> (2005), donde se menciona expresamente la necesidad de que los procesos de mejora de la calidad se realicen en colaboración con *otros* agentes implicados, *otros* mecanismos de desarrollo institucional, etc., entre los que puede incluirse la figura del Defensor Universitario.

Este potencial de la figura del Defensor implica, fundamentalmente, el fomento y garantía de “buenas prácticas” y la implantación y consolidación de *valores éticos y científicos* en los contextos universitarios. La calidad no ha de limitarse al aspecto “académico” tradicional (es decir, la *calidad de la enseñanza*), sino también a los valores de *calidad ética* y de *honestidad científica*, lo que puede denominarse como *calidad humana*, ya que, como se comprueba a diario en las Oficinas de los Defensores Universitarios,

---

<sup>19</sup>[http://www.eua.be/fileadmin/user\\_upload/files/EUA1\\_documents/TrendsIV\\_FINAL\\_ES.1128693558164.pdf](http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/EUA1_documents/TrendsIV_FINAL_ES.1128693558164.pdf)

<sup>20</sup> [http://www.enqa.eu/files/ESG\\_v03.pdf](http://www.enqa.eu/files/ESG_v03.pdf)

la negligencia o la carencia de dichos valores son una fuente de agravios y de reclamaciones de los miembros de la comunidad universitaria.

Es previsible que estos problemas se mantengan –e incluso se incrementen– con la implantación del EEES. En relación con estos aspectos, tanto en Europa como en Estados Unidos existe una creciente preocupación por la *integridad académica* y la *integridad científica*, para cuya vigilancia se han creado oficinas anti-fraude en Bélgica, Holanda y Estados Unidos<sup>21</sup>. También es necesario destacar la atención a los valores *éticos* en la docencia y en la investigación en unos contextos universitarios cada vez más globalizados y “comercializados”, donde la presión para la captación de estudiantes, investigadores y recursos tiende a enfatizar una “gestión” abusiva de la investigación<sup>22</sup>.

La negligencia en la observación –cuando no el incumplimiento abierto– de los valores éticos y científicos tienen como consecuencia la aparición de problemas que parecen estar presentes en todos los contextos universitarios europeos, puesto que es frecuente que en los Congresos de Defensores Europeos se traten temas como la organización docente-departamental, las relaciones de la supervisión de trabajos, las colaboraciones científicas, la burocracia académica, el acoso académico, los fraudes académicos o los plagios y violaciones de la autoría científica.

En resumen, la figura del Defensor Universitario puede contribuir al proceso de *calidad humana universitaria (Human Quality Assurance)* considerando el fundamento de la responsabilidad esencial de los Defensores:

---

<sup>21</sup> Puede consultarse la página web de la Office of Research Integrity estadounidense: <http://ori.dhhs.gov/>

<sup>22</sup> W. Haller, “Globalization & Commercialization in Higher Education: Is Lack of Mutual Respect the Result? A Challenge for the Ombudsman”, en: Hans M. Eppenberger, Markus Kägi, Josef Leidenfrost & Eugen Teuwsen (eds.): *Complications Arising from Interpersonal Dependency*, ENOHE Occasional Paper Nr. 3 (: 17-23)

- > Su neutralidad, confidencialidad e independencia.
- > Su convicción de que trabaja con *personas*, además de con problemas.
- > Su capacidad para solucionar conflictos de manera no-jurídica o informal, mediante tipos o *modos de actuación*, *modos* que informan la *complejidad –académica y social–* inherente a su actividad.
- > Su actividad comparable a la de los agentes de trabajo social<sup>23</sup>, puesto que la Universidad es una especie de *comunidad social especializada*, y además realizan actividades tanto de *servicio directo* (“consejero”, “confesor”, “psicoterapeuta”, “notario”, etc.), como de *servicio indirecto* (tareas de información, investigación, valoración, interpretación de datos, etc.).
- > Su complejo papel como *mediador* (“puente” entre partes) y como *educador* (sensibilizador de conciencias), y que puede ser su mejor contribución al proceso de calidad *humana* universitaria.
- > Sus contribuciones, con sus actitudes y sus comportamientos proactivos, al estímulo de *valores de convivencia* (respeto, tolerancia, generosidad, aceptación de la diversidad) y de *concienciación europea* (necesaria en la filosofía de *movilidad* del EEES).
- > Su contribución al proceso europeo de *mejora de la calidad* colaborando con las Agencias de Acreditación y constituyendo para dichas Agencias un indicador más en el proceso cualitativo.

En conclusión, se pueden destacar como objetivos esenciales de la institución del Defensor Universitario:

- > La defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.
- > La contribución al proceso de Garantía de la Calidad (*Quality Assurance*), y el énfasis en la dimensión *humana* del mismo (*Human Quality Assurance*).

---

<sup>23</sup> C. Picton, “The Ombudsman as a Multi-role Practitioner in a Complex Environment”. Ponencia pronunciada en el V Congreso Europeo ENOHE (5th ENOHE Conference), U. de Amberes (2007)



Y en cuanto a sus principales actividades:

- > La sensibilización hacia valores *ético-científicos y de convivencia*.
- > La proyección de estos valores en el ámbito universitario.

Por último, destacar que la figura del Defensor Universitario se fundamenta en el concepto de *auctoritas*, lo cual requiere *reconocimiento, confianza y difusión* tanto de su papel y sus actividades como de sus potenciales contribuciones al proceso de convergencia europea al actuar de “eslabón” en la construcción del EEES fomentando la *conciencia europea* y la *cultura de calidad* de las instituciones de educación superior europeas.