

El Defensor: Una pieza clave en el nuevo escenario universitario español.

María Teresa González Aguado.³

*“Cuando la inteligencia colectiva fracasa, se produce la injusticia.
Cuando lo que fracasa es la inteligencia individual, se provoca la desdicha.”*

José Antonio Marina

La figura del Defensor Universitario de la Comunidad Universitaria es introducida formalmente en 2001 con la Ley Orgánica de Universidades (LOU), en su disposición adicional decimocuarta, con la que se pretende *“velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”*.

³ Profesora Titular del Departamento de Ingeniería Geológica de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas, Universidad Politécnica de Madrid. Defensora Universitaria de la UPM. Coordinadora de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas.

Según esta disposición, les corresponde a las Universidades establecer en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario, cuyas “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”. Por último, se dispone que 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”.

No obstante, antes del reflejo en la LOU de la figura del Defensor Universitario, varias universidades, en la segunda mitad de la década de los ochenta y primera de los noventa, establecieron una figura similar, aunque en la mayoría de los casos su ámbito de actuación se restringía a los estudiantes. A partir de la nueva Ley, la figura se extiende con carácter de norma a todos los sectores de la comunidad universitaria⁴.

En este momento, en julio de 2007, hay en España 73 universidades y públicas y privadas, de las cuales 49 cuentan con la figura del Defensor Universitario. Las denominaciones, no obstante, varían entre unas y otras universidades en función de las peculiaridades de cada universidad, así como por el carácter unipersonal o colegiado de la figura, ya que en algunos casos la responsabilidad recae en un tribunal u órgano colectivo. Las denominaciones más frecuentes son: *Defensor Universitario*, *Defensor de la Comunidad Universitaria*, *Síndic de Greuges*, *Tribunal de Garantías*, *Mediador Universitario*, o *Valedor*.

Desde hace más de una década, se organizan con una periodicidad anual (salvo los primeros) *Encuentros Estatales de Defensores Universitarios*, donde se elige una *Comisión Permanente* que es el órgano de expresión y de comunicación del colectivo y el responsable

⁴ Para un análisis detallado del origen y la evolución de la figura puede consultarse: Pérez Peña, J., Sánchez Giralda, T. y Vila i Boix, J. (2004). *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*. Madrid: Dykinson.

de la organización de cada *Encuentro*, así como de coordinar posibles iniciativas relacionadas con problemas o asuntos que trascienden el ámbito de cada universidad o de cada Comunidad Autónoma. Recientemente, la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid ha creado una página web⁵ propia a partir de la que se accede a la *Sede Virtual*⁶, y está previsto fundar en breve una asociación o conferencia estatal de Defensores Universitarios.

En síntesis, puede decirse que la figura representa un excelente *observatorio* de la realidad de cada universidad, puesto que recibe información *vertical*, de todos los *niveles* que componen la comunidad universitaria y de las relaciones que se establecen entre ellos; *horizontal*, puesto que trata de posibles problemas o conflictos entre miembros que pertenecen al mismo *nivel*; *detecta problemas*, ya que los casos singulares que llegan a las Oficinas del Defensor pueden permitir la identificación de disfunciones o problemas más amplios o más generales; y, por último, se caracteriza por su *proactividad*, puesto que la mayoría de los Defensores tiene capacidad para actuar *de oficio*, sin que sea necesario la *instancia de parte* para iniciar una intervención que permite solucionar problemas o mejorar la calidad del funcionamiento universitario.

Además, la figura del Defensor Universitario cuenta con una triple perspectiva:

- > Campus: posee información y conocimiento de los asuntos que afectan a su universidad en particular y los diferentes centros que la constituyen.
- > Autonómica: las habituales relaciones entre los Defensores Universitarios de cada Comunidad Autónoma les permite conocer y compartir los asuntos que les afectan a este nivel.

⁵ <http://www.defensores.es/>

⁶ <http://www.defensores.es/sede/>

> Estatal: la comunicación constante a través de las listas de correo electrónico y las informaciones que responden a consultas colectivas, así como los Encuentros Estatales anuales, permiten también conocer y compartir las *buenas prácticas* así como analizar los problemas y asuntos que afectan en un nivel general.

En definitiva, de todo lo anterior y de la experiencia acumulada en los últimos diez años de actividad mantenida de las Oficinas del Defensor Universitario, las cuales han podido tramitar en una estimación aproximada unos 5.000 casos, se pueden deducir las tres principales características de la figura:

Independencia — Credibilidad — Confianza

La percepción de estos tres factores por los miembros de la comunidad universitario ha facilitado la difusión de la figura y la decisión de dirigirse a ella cuando otros mecanismos no han funcionado o cuando no han logrado solucionar el problema.

En términos generales, las formas de acceso al Defensor más habituales son las siguientes:

> *Consulta/solicitud de información*: es el mecanismo por el cual un miembro de la comunidad universitaria puede indagar sobre el alcance de sus derechos relativos a cualquier asunto derivado de su relación con la universidad. No es propiamente hablando una queja, sino más bien el planteamiento de una duda sobre la interpretación o el alcance de una norma y el modo en que puede verse afectado por ella.

> *Queja/reclamación*: representa en sí misma la discrepancia planteada por un miembro de la comunidad universitaria respecto de una decisión adoptada por un órgano o servicio universitario, y que presuntamente supone la vulneración o lesión de sus derechos o la restricción de sus libertades.

> *Solicitud de mediación*: supone un tipo de actuación del Defensor, quien a propuesta suya o de las partes implicadas en un conflicto, y siempre con la aceptación de éstas, actúa como mediador en un proceso que trata de acercar a las partes y mejorar su comunicación entre ellas con el objetivo de que logren llegar a un acuerdo.

Además de estos tres tipos de intervenciones *a instancia de parte*, los Estatutos de cada universidad pueden reconocer al Defensor la potestad de actuar *de oficio*, es decir, la posibilidad de iniciar actuaciones originadas por la detección de un problema o de cualquier aspecto del funcionamiento que pueda ser mejorado, y que suelen dar a lugar a la elaboración de informes, sugerencias o recomendaciones que son enviados a los órganos o servicios implicados para su estudio y consideración, e incluso su posible aceptación.

Aunque sin duda cada universidad posee sus características propias y sus *problemas y conflictos* también propios, es posible identificar una serie de asuntos que, en mayor o menor medida, constituyen *constantes* en la vida universitaria y en el trabajo del Defensor Universitario. Aunque los datos que se ofrecen a continuación se refieren a la actividad de la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid durante el curso 2005/06, pueden considerarse representativos o típicos de los que llegan a las Oficinas de los Defensores de cualquier universidad pública española. Los asuntos se han agrupado por sectores (estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador) y dentro de cada uno se han señalado sus principales características.

> ESTUDIANTES

· *Matriculación*:

- Problemas con las normas de matriculación y de acceso.
- Problemas con la matriculación vía *Internet*.
- Problemas por la elaboración de normativas propias por cada Centro.

- *Exámenes:*
 - Desconocimiento de la normativa.
 - Problemas derivados de los criterios de evaluación utilizados.
 - Problemas producidos en los procesos de revisión de exámenes.
- *Compensación:*
 - Las Juntas o Tribunales de Compensación constituyen uno de los temas más frecuentes en la Oficina del Defensor.
 - Aunque las Juntas realizan un buen trabajo, falta un estudio personalizado de cada solicitud.
 - Problemas derivados por la denegación de *compensación*.
 - Se recomienda argumentar las negativas, puesto que el recurso no se agota en la Junta.
- *Convalidaciones:*
 - El proceso es habitualmente estricto, lento y, en ocasiones, injusto.
 - Se sugiere que los acuerdos y convenios con otras universidades se desarrollen con mecanismos de adaptación.
 - Se recomienda la elaboración de cuadros claros de equivalencias y de adaptación entre universidades de cara a la entrada en vigor del *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*.
- *Normas de permanencia:*
 - Constituye otro de los temas más frecuentes en la Oficina del Defensor.
 - Problemas derivados de las distintas posturas adoptadas por los Centros.
 - ¿Es recomendable la revisión o supresión de las normas, teniendo en cuenta el perfil de los estudiantes actuales?
 - Se sugiere que la información al respecto sea lo más clara y precisa posible, de manera que los estudiantes conozcan desde el principio las condiciones en que pueden encontrarse.
- *Acceso a 2º Ciclo:*
 - Problemas por carencias en la normativa.
 - Problemas derivados de la falta de información accesible.

· *Cambio de plan de estudios:*

- Mecanismos de adaptación entre planes que frecuentemente suponen un incremento de asignaturas.
- Perjuicios ocasionados a los estudiantes por cambios forzosos de plan de estudios.
- Este problema se ha paliado en parte mediante una Resolución Rectoral que otorga una convocatoria de examen más.

· *Extinción de planes de estudio:*

- Disparidad de criterios a aplicar entre Centros.
- Es previsible que este problema se incremente en el futuro cuando se produzca la extinción de los actuales planes tras la implantación del *EEES*.

· *Disciplina académica:*

- Aún se encuentra vigente el Decreto de 8/9/1954 que aprobaba el Reglamento de Disciplina Académica, evidentemente obsoleto.
- Es recomendable su reformulación en el anunciado "*Estatuto del Estudiante*".
- Es necesario encontrar en todos los casos el máximo consenso entre los miembros de la comunidad universitaria.

> PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

· *Acción Social:*

- Múltiples quejas, algunas de carácter colectivo.
- Problemas derivados del celo excesivo en la concesión de ayudas.
- Problemas ocasionados por la redacción confusa de las bases de las convocatorias.

· *Condiciones de trabajo:*

- Problemas derivados por las políticas de promoción.
- Problemas ocasionados por el control de horarios.
- Problemas relacionados con las retribuciones.
- Suelen ser problemas en los que resulta adecuada la mediación.

· *Indicios de “mobbing”:*

- Constituye uno de los temas relacionados con el PAS más frecuentes en la Oficina del Defensor.
- En muchas ocasiones se interviene *de oficio* más que *a instancia de parte*.
- Se recomienda la elaboración de protocolos de actuación y códigos de buenas prácticas que contribuyan a su prevención.

> PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

· *Complemento retributivo autonómico:*

- La publicación por parte de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid de los resultados de la solicitud ha podido lesionar derechos del profesorado, ya que se ha primado el *interés público* frente a la privacidad de los datos.
- En este caso, se trata de una actuación *de oficio* por parte del Defensor.

· Encuestas de evaluación/valoración docente:

- Canalizado por los Departamentos.
- Su fin último es la mejora de la calidad de la docencia; si se utiliza con otros fines debe otorgarse el consentimiento expreso del implicado.
- No debería confundirse el interés público de los datos con la publicación de éstos.

· *Indicios de “mobbing”:*

- Constituye también uno de los temas relacionados con el PDI más frecuentes en la Oficina del Defensor.
- Se sugieren lo mismo que se mencionó a propósito del PAS.

En definitiva, con la elaboración de la Memoria Anual de actividades, con los Informes y con las Recomendaciones la figura del Defensor Universitario tiene como objetivo invitar a todos los miembros de la comunidad universitaria a profundizar en las causas que originan las quejas, con el ánimo de abrir un debate en torno a las mismas u encaminar hacia su resolución evitando su reaparición en lo sucesivo. El éxito de la figura del

Defensor y sus actuaciones dependen en gran medida de la participación e implicación de todos los que conforman la comunidad universitaria, del reconocimiento colectivo de las posibles disfunciones que el Defensor pone de manifiesto y de la firme resolución de evitar su reiteración. En este sentido, puede resultar muy útil recordar aquí las palabras de Aristóteles: *“La excelencia moral es resultado del hábito. Nos volvemos justos realizando actos de justicia; templados, realizando actos de templanza; valientes, realizando actos de valentía”*.