

CUADERNOS UNIA

un
i
A

LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO:

GARANTÍA DE DERECHOS, LIBERTADES
Y CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES.

CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA.
COORDINADOR.

un
i **Universidad**
Internacional
de Andalucía
A



LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO: GARANTÍA DE DERECHOS, LIBERTADES Y CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES

CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA
Coordinador

EDITA:

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

Monasterio de Santa María de las Cuevas
Calle Américo Vespucio, 2
Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
www.unia.es

AUTOR:

CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA

COPYRIGHT DE LA PRESENTE EDICIÓN:

Universidad Internacional de Andalucía

COPYRIGHT:

CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA

FECHA:

Abril de 2008

EDICIÓN:

500 ejemplares

ISBN:

978-84-7993-051-6

DEPÓSITO LEGAL:

MAQUETACIÓN Y DISEÑO:

Ricardo Barquín Molero

IMPRESIÓN:

J. De Haro Artes Graficas S.L.

Índice

Presentación.	
Carlos María Alcover de la Hera.	9
El Defensor: una pieza clave en el nuevo escenario universitario español.	
María Teresa González Aguado.	15
(Human) Quality Assurance (QA): El Defensor Universitario y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).	
Pilar Abad García.	24
La responsabilidad social en España. El estado de la cuestión.	
Ramón Jáuregui Atondo.	33
Ética y valores en la investigación y en la docencia universitarias.	
Emilio Muñoz Ruiz.	41
El papel del Defensor en la universidad de la sociedad del conocimiento.	
Mercedes Gutiérrez Sánchez.	47
La Figura del Defensor Universitario desde el Consejo de Coordinación Universitaria.	
Félix García Lausín.	54
Las relaciones de los estudiantes con la figura del Defensor Universitario.	
Diego Ortega Madrid.	58
La calidad de la docencia: Sistemas de evaluación y de incentivos de la calidad docente.	
La figura del Defensor Universitario en la mejora de la calidad de la docencia.	
Eduardo Gamero Casado.	63
El Defensor Universitario y la resolución de conflictos en contextos universitarios:	
El caso de la mediación como alternativa a los procesos adversariales.	
Carlos María Alcover de la Hera.	72

LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO: GARANTÍA DE DERECHOS, LIBERTADES Y CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES

CARLOS MARÍA ALCOVER DE LA HERA
Coordinador

La figura del Defensor Universitario: Garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades.

Presentación.

Dentro de la programación de los Cursos de Verano 2007 de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA), y en concreto en los organizados por la Sede Tecnológica de Málaga, se celebró entre los días 9 y 13 de julio de 2007 el curso *La figura del Defensor Universitario: garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades*, dirigido por Carlos María Alcover de la Hera, Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid).

La figura del Defensor Universitario o Defensor de la Comunidad Universitaria, con distintos nombres pero con funciones similares, está presente en la mayoría de las universidades públicas españolas, así como en varias privadas, aun tratándose de una figura reciente. La Ley Orgánica de Universidades de 2001 la incluyó en la Disposición adicional decimocuarta, donde se decía lo siguiente:

“Para 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, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. 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.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento”.

Inspirada en la figura del *Ombudsman* o defensor de los derechos y libertades de los ciudadanos de un estado, el Defensor Universitario no posee poder ejecutivo, y sus actuaciones se limitan a la elaboración de informes, recomendaciones o resoluciones, que en ningún caso tienen la consideración de actos administrativos, y que tampoco son vinculantes ni pueden ser objeto de recurso alguno. Sus actuaciones se producen *a instancia de parte* y habitualmente (según lo establecido en los estatutos de cada universidad), también puede intervenir *de oficio*.

La figura del Defensor Universitario se encuentra plenamente institucionalizada en el contexto universitario español, como puede comprobarse por la actividad que aparece recogida en las *Memorias* o *Informes* que anualmente o por curso académico los Defensores elaboran y presentan a sus respectivos Claustros, además de contar con una *red* estatal organizada en torno a una *Comisión Permanente*, compuesta por diez Defensores elegidos por el colectivo, y que se encarga de organizar los *Encuentros Estatales de Defensores Universitarios* (en octubre de 2007 se habrá celebrado el X Encuentro Estatal en la Universidad Politécnica de Madrid -UPM- donde se propondrá la creación de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios -CEDU-). Buena parte de la información relativa a los Defensores Universitarios españoles puede consultarse en la *sede virtual*, un *espacio* de comunicación, de intercambio y de contacto que permite la interacción continua de los Defensores entre sí, además de facilitar a cualquier interesado la información más relevante sobre esta figura en las universidades

españolas y sobre las actuaciones a nivel estatal, así como los datos de contacto y el acceso a las distintas oficinas¹.

Este Curso de Verano de la Sede Tecnológica de Málaga de la UNIA tenía como objetivo transmitir, compartir, reflexionar, debatir y aportar opiniones y puntos de vista diversos acerca de diferentes ámbitos implicados en las actividades y en las relaciones de la figura del Defensor Universitario. Para ello se elaboró un programa que contaba con la presencia tanto de Defensores en activo como ex-Defensores, de representantes del Ministerio de Educación y Ciencia, de representantes de estudiantes y de otras personalidades relevantes de la política educativa y de la investigación. Los contenidos se organizaron en sesiones que pretendían tener un carácter monográfico, centradas en torno a uno o más temas relacionados y analizados desde diferentes puntos de vista. En breve, el programa se estructuró del modo que se detalla a continuación.

La primera jornada se organizó bajo la rúbrica *Sociedad y universidad: responsabilidad social, valores y ética en la actividad universitaria*, y contó con la participación de D. Ramón Jáuregui Atondo, Diputado del Grupo Socialista y Portavoz del PSOE en la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados, cuya intervención llevó por título *“La Responsabilidad Social en España. El estado de la cuestión”*, y de D. Emilio Muñoz Ruiz, actualmente Director de la Cátedra *Ética y Valores en la Ingeniería* de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y Profesor de Investigación del Instituto de Filosofía del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), quién disertó sobre el tema *“Ética y valores en la investigación y en la docencia universitarias”*. Posteriormente, la sesión se cerró con un coloquio-debate en el que participaron ambos ponentes y los asistentes al mismo, y moderado por el Director del Curso, al igual que en los demás coloquios celebrados en el resto de las jornadas².

¹ Puede accederse a través de <http://www.defensores.es/>

² El orden de los resúmenes en esta publicación se ha alterado levemente, pasando los correspondientes a la cuarta jornada a ser presentados en primer lugar, ya que su contenido lo hacía preferible así teniendo en cuenta los potenciales lectores de este trabajo.

La segunda sesión llevó por título *La reforma de la Ley Orgánica de Universidades y la nueva estructura de las enseñanzas universitarias*, y en ella intervino en primer lugar D^a. Mercedes Gutiérrez Sánchez, profesora del Departamento de Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), Defensora Universitaria de la UCM en el periodo 2000-2006 y actualmente asesora en el Gabinete de la Ministra de Educación y Ciencia, cuya intervención llevó por título “*El papel del Defensor en la universidad de la sociedad del conocimiento*”. A continuación intervino D. Félix García Lausín, Secretario General del Consejo de Coordinación Universitaria del Ministerio de Educación y Ciencia, con la ponencia titulada “*La figura del Defensor Universitario desde el Consejo de Coordinación Universitaria*”. Tras él lo hizo D. Diego Ortega Madrid, Secretario de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP) y Presidente del Consejo de Estudiantes de la Universidad Politécnica de Cartagena, cuya intervención llevó por título “*Las relaciones de los estudiantes con la figura del Defensor Universitario*”. La jornada se cerró con un debate-colquio en torno a los temas tratados con la participación de todos los asistentes.

La tercera jornada se dedicó de manera monográfica a *La mejora de la calidad de la docencia y de los sistemas de evaluación y de incentivos de la actividad docente*, y contó con la participación de D. Eduardo Gamero Casado, actualmente profesor de Derecho Administrativo y Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla y anteriormente Defensor Universitario de la Universidad de Huelva durante el periodo 2002-2006. Sus dos ponencias llevaron por título “*La calidad de la docencia: sistemas de evaluación y de incentivos de la actividad docente*” y “*La figura del Defensor Universitario en la mejora de la calidad de la docencia*”. Tras su intervención tuvo lugar un coloquio-debate en el que participaron el profesor Gamero, D. Diego Ortega Madrid, Secretario de la CREUP y el resto de los asistentes al curso.

La cuarta sesión se organizó en torno a *La figura del Defensor Universitario en el nuevo sistema universitario español y en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior*,

y contó con la participación de D^a. María Teresa González Aguado, Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid y Coordinadora de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas, cuya intervención llevó por título “*El Defensor: una pieza clave en el nuevo escenario universitario español*”, y de D^a. Pilar Abad García, Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Valladolid y Miembro de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios de las universidades españolas y de la Subcomisión de la CP para Asuntos Europeos, con la ponencia titulada “*(Human) Quality Assurance (QA): El Defensor Universitario y el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*”. Al igual que en el resto, la jornada finalizó con un debate-coloquio en el que participaron ambas ponentes y los asistentes.

Por último, la última jornada se centró en el análisis de *La resolución de conflictos en contextos universitarios: empowerment vs. dependencia*, y contó con la intervención de D. Carlos María Alcover de la Hera, profesor de Psicología Social de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid y Defensor Universitario de la URJC, cuyo título fue “*El Defensor Universitario y la resolución de conflictos en contextos universitarios: el caso de la mediación como alternativa a los procesos adversariales*”, tras la cual se celebró un debate-coloquio con la participación de los asistentes. Finalmente, tuvo lugar la prueba de evaluación para los alumnos y el cierre por parte del Director del Curso, destacando las principales conclusiones y agradeciendo a todos los participantes y asistentes su interés e implicación durante el desarrollo del mismo.

Los resúmenes que se ofrecen a continuación han sido elaborados por el Director del Curso y Coordinador de esta publicación a partir del material facilitado por los participantes a los asistentes y de las notas tomadas durante su desarrollo, y han sido revisados posteriormente por los ponentes. No obstante, las imprecisiones, reiteraciones o errores que se encuentren en ellos son responsabilidad única del Coordinador, quien asume la responsabilidad de la redacción final.

Resulta imprescindible felicitar y agradecer por el perfecto desarrollo del curso y por todas las facilidades y comodidades proporcionadas a la Vicerrectora de Extensión Universitaria y Participación, D^a. María del Rosario García-Doncel Hernández, a la Vicerrectora de Investigación e Innovación, D^a. Llanos Mora López, al Gerente de la Sede Tecnológica de Málaga. D. Fernando Palencia Herrejón, a la Jefa de Ordenación Académica de esta Sede, D^a. Aurora Caparrós Cayuela, así como al resto del personal de la Sede Tecnológica de Málaga por lograr que el Curso de Verano transcurriera de manera impecable y altamente satisfactoria para todos los participantes y asistentes. Gracias, en definitiva, a la Universidad Internacional de Andalucía por su iniciativa y por su invitación a organizar y dirigir este curso sobre la figura del Defensor Universitario.

Octubre de 2007.

Carlos María Alcover de la Hera.

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”*.

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

Pilar Abad García.⁷

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

⁷ 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 Europeo⁸. 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*

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

⁹ 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*¹⁰ –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, Holanda¹¹).

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

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

¹¹ 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, ENOHE¹²)*, 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 (EAIE¹³)*, 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 Papers¹⁴*).
- > Mantener relaciones de cooperación internacional con asociaciones e instituciones afines.

¹² http://www.english.uva.nl/enohe/enohe_network.cfm

¹³ <http://www.eaie.nl/>

¹⁴ 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 EEES¹⁵. Esta idea se encontraba ya presente en la *Magna Charta Universitatum*¹⁶, 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*¹⁷ 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*¹⁸, firmado en mayo de 2007

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

¹⁶ http://www.magna-charta.org/pdf/mc_pdf/mc_spanish.pdf

¹⁷ http://www.mec.es/universidades/eees/files/Declaracion_Bolonia.pdf

¹⁸ <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*¹⁹ (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*²⁰ (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,

¹⁹http://www.eua.be/fileadmin/user_upload/files/EUA1_documents/TrendsIV_FINAL_ES.1128693558164.pdf

²⁰ 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 Unidos²¹. 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 investigación²².

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:

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

²² 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 social²³, 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*).

²³ 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.

La responsabilidad social en España. El estado de la cuestión.

Ramón Jáuregui Atondo.²⁴

El debate de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) se inicia en España a partir de la publicación en 2001 del Libro Verde Europeo sobre RSE²⁵, elaborado a raíz de la Cumbre de Primavera de la Unión Europea de Lisboa de 2000. Con el objetivo de instaurar un marco regulatorio de la RSE en España, el PSOE presenta una Proposición de Ley en el Congreso de los Diputados en mayo de 2002. Tras la creación en diciembre de 2003 de una comisión de expertos por iniciativa del Ministerio de Trabajo, a finales de 2004 se constituye una Subcomisión Parlamentaria para el estudio de la RSE en nuestro país, en la que comparecen para expresar sus opiniones y puntos de vista un elevado número de agentes sociales en representación de los distintos sectores (administraciones y organismos públicos, agentes económicos y sociales –patronal y

²⁴ Diputado del Partido Socialista Obrero Español por Álava en el Congreso de los Diputados. Portavoz del PSOE en la Subcomisión para promover y fomentar la RSE y Portavoz del PSOE en la Comisión Constitucional.

²⁵ http://europa.eu/eur-lex/es/com/gpr/2001/com2001_0366es01.pdf

sindicatos—, representantes de la sociedad civil, fundaciones, expertos, empresas y organismos singulares, representantes de gestión y auditoría de RSE, medios de comunicación y representantes de fondos éticos), dando como resultado la elaboración en 2006 del Libro Blanco de la RSE²⁶.

La reflexión sobre la necesidad de políticas y prácticas de RSE tiene su base en tres factores:

- > La reevaluación del papel de la empresa en la sociedad. En general, desde la caída de los regímenes comunistas y la posterior *globalización* resultado de la expansión del nuevo capitalismo liberal, las empresas han incrementado su poder debido a la creciente concentración en grandes grupos empresariales en todos los sectores económicos y a la pérdida de influencia de los *contrapoderes* clásicos: la intervención del estado y las organizaciones sindicales.
- > La nueva percepción de las empresas por parte de la sociedad. Se asiste a una progresiva recuperación del prestigio social y personal de los empresarios y los emprendedores, al mismo tiempo que se perciben los fuertes impactos de las empresas en la sociedad: medio ambiente, condiciones de trabajo, viabilidad de las comunidades y localidades (creación e implantación de empresas *vs. deslocalización*), medidas fiscales, etc.
- > Las nuevas formas de participación de la sociedad en las empresas. Un número cada vez mayor de ciudadanos participa en ellas a través de la compra de acciones o de participación en fondos de inversión y de pensiones, a la vez que se encuentran expuestas al escrutinio de diferentes agentes: Internet, medios de comunicación, ONGs, asociaciones de consumidores, sindicatos, líderes de opinión, etc.

²⁶ http://www.congreso.es/public_oficiales/L8/CONG/BOCG/D/D_423.PDF

En definitiva, si en el modelo tradicional los vínculos de las empresas se reducían a las relaciones con los accionistas, los trabajadores y los clientes, en la actualidad se encuentran estrechamente ligadas, además de con los anteriores, con los gobiernos, las administraciones locales, los sindicatos, las ONGs, los medios de comunicación, los consumidores o usuarios y los organismos internacionales. El resultado del nuevo papel social de las empresas se traduce en el incremento de su responsabilidad en la sociedad. Y con el objetivo de lograr la *excelencia* en todos los planos de su actividad, a las empresas se les demanda un buen gobierno basado en valores éticos; transparencia y funcionamiento democrático con sus trabajadores y accionistas; políticas y prácticas laborales y de recursos humanos dignas; políticas ecológicas sostenibles; excelencia en las relaciones con todos los agentes sociales implicados en su actividad (*stakeholders*); y respeto de los Derechos Humanos en todas sus actuaciones.

Las principales constataciones del Libro Blanco de la Subcomisión del Congreso de los Diputados pueden resumirse en las siguientes:

1. Una empresa o institución es socialmente responsable cuando integra en su estrategia las distintas expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés o agentes sociales implicados y responde de manera satisfactoria a ellas. La RSE pretende integrar aspectos de gobierno corporativo, derechos humanos, condiciones de trabajo, origen de los proveedores, acción social e impacto ambiental.
2. La RSE no tiene una meta prefijada, ya que es un camino de mejora continua hacia la excelencia en todos los planos de su actividad.
3. La RSE posee un *carácter voluntario*. No obstante, las “políticas de fomento” son necesarias porque la RSE favorece la competitividad global sostenible de las empresas y porque favorece la cohesión social.
4. No hay un único modo de avanzar en la RSE, ya que existen grandes diferencias acerca de las exigencias de RSE entre los diferentes sectores económicos y de actividad.

En cuanto a las *recomendaciones* del Libro Blanco, pueden agruparse en tres grandes sectores a los que se dirigen:

a) Recomendaciones dirigidas a las empresas:

- > Conveniencia de autorregulación empresarial supranacional impulsadas por asociaciones de cada sector económico.
- > Elaboración y publicación de una Triple Memoria (contable-financiera, socio-laboral y medioambiental) por todas las empresas cotizadas, de acuerdo a estándares reconocidos como el *Global Reporting Initiative* (GRI)²⁷. Estas Memorias deberían verificarse por los grupos de interés, así como establecer acuerdos con las auditoras para homologar la verificación.
- > Relaciones laborales de calidad, donde se tengan en cuenta aspectos como el reconocimiento de los sindicatos y la negociación colectiva, la *flexiseguridad* en la contratación, la igualdad de género, la conciliación de la vida laboral y personal-familiar, la inserción de las personas con discapacidad y la salud y la seguridad en el trabajo.
- > Incorporación a los Estatutos de las compañías de los compromisos de RSE con los grupos de interés, así como la elaboración de códigos deontológicos.
- > Extensión de las políticas de RSE a los proveedores, ofreciendo también información obligada de éstos.
- > Voluntad de suscribir la iniciativa *Global Compact* de Naciones Unidas²⁸ y los compromisos de la OCDE.

b) Recomendaciones dirigidas a las Administraciones Públicas:

- > Impulsar la inversión socialmente responsable (ISR), a través de la regulación de las inversiones públicas bajo criterios de ISR, los estímulos fiscales a las inversiones sostenibles y la regulación de las cláusulas de ISR en fondos de pensiones.

²⁷ <http://www.globalreporting.org/Home>

²⁸ <http://www.un.org/spanish/globalcompact/>

- > Extensión de las prácticas de *Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas*, elaborado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores²⁹ (*Código Conthe*), a todas las empresas, penalizando a las que presenten Memorias engañosas o falsas.
- > Creación de un Consejo u Observatorio gubernamental de RSE que coordine y potencia las acciones y políticas de fomento de la RSE.
- > Desarrollo de la RSE en los ámbitos autonómicos y locales.
- > Dotación de premios y reconocimientos para las mejores prácticas de RSE.
- > Promoción de los valores de RSE en la educación, con la inclusión de materias troncales sobre la “nueva economía de la empresa”.
- > Aplicación de la RSE en las Administraciones Públicas y en las instituciones de carácter público: universidades, empresas públicas y otros organismos.
- > Estudio de estímulos fiscales y sociales a las prácticas empresariales de RSE.

c) Recomendaciones dirigidas a otros actores:

- > Fortalecimiento del movimiento asociativo de los consumidores, ONGs y extensión de la RSE a los medios de comunicación, especialmente a la prensa económica, con el objetivo de difundir la cultura de la RSE y ofrecer a los ciudadanos información independiente y crítica.
- > Integración de la RSE en las políticas sociales de empresas de la economía social, fundaciones laborales, cajas de ahorro, etc.

En definitiva, lo que el Libro Blanco defiende es la promoción de la RS en todas las organizaciones, tanto privadas como públicas. No obstante, es preciso considerar que la cultura de la RSE se encuentra aún en sus comienzos, y que existen numerosos obstáculos para su expansión, entre los que destacan:

²⁹ <http://www.cnmv.es/publicaciones/CUDefinitivo.pdf>

- > La RSE incrementa los costes empresariales inmediatos, ya que es una ventaja competitiva a medio/largo plazo.
- > Existe bastante desconocimiento, confusión y propaganda, ya que a veces se utiliza la etiqueta RSE como una herramienta de *marketing social*.
- > Ausencia de sistemas homologados de control y verificación.
- > Dificultades de extensión de la RSE a los proveedores en una economía que de manera creciente recurre a la *externalización, subcontratación o arrendamiento* de los servicios de terceros, a quienes no se controla ni se audita.
- > El carácter voluntario de la RSE y la debilidad social dificultan su expansión.

A pesar de estas dificultades, es indudable que la situación actual de la RSE en España está experimentado un notable auge, lo que puede comprobarse tanto en las iniciativas de carácter público (Congreso de los Diputados, administraciones autonómicas y locales, diálogo social entre patronal-sindicatos), como privado (cursos y jornadas en ámbitos empresariales, agrupaciones sectoriales de empresas –Club de Excelencia, Forética, etc.–, creación de empresas consultoras en RSE y departamentos de RSE en grandes empresas), así como en otros ámbitos del denominado *Tercer Sector* (impacto del Observatorio de RSE³⁰, evolución positiva de los sindicatos hacia la RSE, análisis y reflexión sobre la RSE desde el pensamiento de izquierda³¹, publicación de boletines e informes digitales sobre RSE, etc.).

Por último, en los que se refiere a la RSE en las universidades públicas, sin duda, como ya se ha mencionado, pueden adaptar y potenciar diferentes políticas y prácticas de RSE que influyan en sus ámbitos de actividad. Así, tanto en lo que se refiere a sus mecanismos internos de funcionamiento en las tres vertientes (económica, laboral-social y medioambiental), como en sus actividades formativas e investigadoras, las universi-

³⁰ <http://www.observatorio-rse.org.es/>

³¹ Fundación Jaime Vera: La responsabilidad social en las empresas. Miradas desde la izquierda. Madrid, 2007 (<http://www.fundacionjaimevera.org/documentos/publicaciones.htm>).

dades públicas tienen ante sí la oportunidad y el desafío de convertirse en modelos de organizaciones basadas en los principios de la RSE, a la vez que actúan como instancias formadoras en valores de RSE de los estudiantes e investigadores que posteriormente dirigirán y trabajarán en los diferentes sectores de actividad. No obstante, también es necesario considerar la posible dificultad de articular programas de RSE en las universidades que satisfagan todas las expectativas que se generan en torno a ellas, debido a la multiplicidad de agentes sociales implicados o grupos de interés que de una u otra forma participan o se relacionan con las actividades universitarias, lo que incrementa su complejidad y puede retrasar su implantación.

A pesar de estas dificultades, existe ya una cierta *sensibilidad* o *conciencia* de RSE en las universidades públicas españolas³², lo que puede comprobarse tanto en la oferta de estudios de postgrado (másters y doctorados) diseñados en torno a la RSE y especializados en diferentes ámbitos (económico, medioambiental y/o social), como en la elaboración y publicación de Memorias que dan cuenta de las políticas y prácticas de RSE³³. Si uno de los objetivos de las universidades es la mejora de la calidad y la excelencia, la RSE debería incluirse como criterio para valorarlas, y en el logro de este objetivo quizá la figura de los Defensores Universitarios, quienes tienen encomendada por ley la obligación de velar por el cumplimiento de los derechos y libertades de los miembros de la comuni-

³² Lo que se encuentra en consonancia con una creciente tendencia internacional; puede consultarse, por ejemplo, el Observatorio Universidad y Compromiso Social de la Global University Network for Innovation (GUNI), donde se integran buenas prácticas y actividades de todo tipo en torno a la RSE y la universidad: <http://www.guni-rmies.net/info/default.php?id=26>

³³ Puede encontrarse un ejemplo en las Memorias de RSE elaboradas por la Universidad de Santiago de Compostela (http://www.usc.es/estaticos/info_xeral/mrs/es/mrs04_es.pdf); en la iniciativa de la Universidad de Zaragoza y el Gobierno de Aragón Universidades Responsables. Promoviendo un Modelo de Responsabilidad Social en la Universidad de Zaragoza; o en la iniciativa de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas de Andalucía de la convocatoria de ayudas a proyectos orientados a la elaboración de Memorias de Responsabilidad Social Corporativa Universitaria 2008-2009 (<http://www.consejosandalucia.org/Documentos/Convocatoria%20RS.pdf>).

dad universitaria así como contribuir a la mejora de la calidad en todas sus actividades, puede ser un impulso más en el fomento de los valores de la RSE en las universidades públicas.

Ética y valores en la investigación y en la docencia universitaria.

Emilio Muñoz Ruiz.³⁴

En la actualidad, la investigación científica y técnica es una actividad reconocida como profesión que merece una especial atención, puesto que la producción de conocimiento científico y técnico (expresión más acertada para traducir el término inglés *knowledge*) es un factor decisivo para avanzar e indagar en el conocimiento de la naturaleza. Sin embargo, la tendencia a la excesiva compartimentalización entre disciplinas y la defensa de los intereses corporativos –como se puede comprobar en el debate que rodea la evolución hacia el marco que plantea el espíritu de Bolonia–, limitan la posibilidad de avanzar en los análisis de cuestiones complejas como es el caso de las ciencias y del conocimiento.

³⁴ Profesor de Investigación del Instituto de Filosofía del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). Anteriormente ha desarrollado su carrera investigadora en las áreas de Bioquímica y Biología Molecular, y también ha ejercido labores de gestión de la investigación y el desarrollo tecnológico. Sus intereses actuales se centran en la Filosofía de la política científica, y es Director de la Cátedra Ética y Valores en la Ingeniería de la Universidad Politécnica de Madrid.

Los problemas éticos que derivan de las dificultades que entraña esta actividad científica –que combina su propia dinámica interna con reglas y patrones de actuación establecidos por la comunidad científica– se hacen más complejos al constatarse la creciente influencia que sobre dicha actividad ejercen factores del contexto social, político y económico, en una denominada “sociedad del conocimiento” en la que, paradójicamente, no se especifica con claridad qué tipo de conocimiento se pretende que proporcione la ciencia para aumentar la productividad y la competitividad.

La evolución de la actividad científico-técnica durante la segunda mitad del siglo XX ha traído consigo avances exponenciales en las llamadas tecnologías emergentes, como son las tecnologías de la información y las comunicaciones y las tecnologías basadas en las ciencias de la vida y las ciencias biomédicas. Sin embargo, estos desarrollos no logran acallar las preocupaciones por el medio ambiente –como ocurre con el debate y las controversias en torno al “cambio climático” o la reaparición del problema energético– ni por otros bienes colectivos –como la salud y la educación–, sino que los agudizan. Y por otra parte plantean nuevos retos científico-técnicos cuyo desarrollo debe encauzarse por canales menos convencionales y más complejos de gestionar con arreglo a los patrones tradicionales de la actividad científica, puesto que se basan en enfoques inter y multidisciplinarios.

En este escenario resulta necesaria la adopción de un enfoque holístico que permita comprender la dinámica de la producción de conocimiento, los condicionantes del contexto que configuran ese proceso y los factores que intervienen en su gestión. Para esta aproximación holística resulta imprescindible la combinación de enfoques, métodos y estrategias de un conjunto de disciplinas tradicionales como la historia, la filosofía, la sociología, la ciencia política e incluso la economía.

En definitiva, ante los nuevos contextos sociales y científico-técnicos caracterizados por la complejidad, la globalización –en el sentido de mayores interdependencias de factores a escala mundial– y las recurrentes crisis económicas y energéticas, se plantea

la necesidad de generar nuevos modos de producción de conocimiento y de reflexionar acerca de los procesos de transferencia e intercambio de conocimiento, planteándose la eficacia y validez de los criterios tradicionales –tales como el efecto en la innovación o los indicadores de *output*–, al aflorar la importancia de factores como el capital humano o el capital social (la red de relaciones que cada individuo-actor puede utilizar y movilizar en un momento determinado). Así, se asiste a intentos de armonizar los procesos de producción y los procesos de transferencia de conocimiento científico y técnico.

El nuevo contexto de comienzos del siglo XXI se caracteriza por una serie de cambios en diferentes planos que se corresponden con sus respectivas evoluciones:

- > Cambio social > evolución social.
- > Cambio geoestratégico > evolución política.
- > Cambio en producción y gestión del conocimiento científico-técnico > evolución científica.
- > Cambio en principios y valores > evolución ética.

En suma, nuevos conceptos y nuevos modos de acción que conducen a un posible “Modo 2” de hacer ciencia –en contraste con el “Modo 1” tradicional caracterizado por un enfoque positivista y una racionalidad objetiva–, que podría denominarse “ciencia postmoderna”, caracterizada por principios como la gobernanza, los valores y la participación. Así, se propone sustituir el concepto tradicional de “sistema” –que puede resultar obsoleto o inútil en una sociedad global donde la interacción entre los actores no es obligada ni unívoca– por el concepto de “espacio”, de carácter más abierto, más amplio, más acogedor. En un espacio los actores o elementos pueden estar formando parte de un sistema sin ser actores de él, de manera que sus interacciones o sus interdependencias son posibles, pero no obligatorias, y que puede ser un espacio temático, estructural, político o geográfico. En definitiva, en un espacio pueden coexistir agentes y observadores, al contrario que ocurre en un sistema, donde no hay cabida para los observadores, lo que puede dificultar la intervención de agentes sociales y externos y los

procesos de gobernanza basados en valores tales como la responsabilidad de las acciones y de sus consecuencias.

De lo anterior se deduce que esta evolución social determina la emergencia y el desarrollo de la evaluación social de la actividad científica y tecnológica, y que tanto la evolución social como la política influyen en la evolución científica con la introducción de cambios éticos y nuevos conceptos para la acción. Así, la ética penetra en todos los procesos implicados en la investigación científico-técnica, y que afecta tanto a la producción de conocimiento –con mecanismos que tratan de regular y vigilar las responsabilidades, como son las Oficinas de Seguimiento de la Integridad– como a su difusión y diseminación –lo que se traduce en las controversias acerca de los sistemas de evaluación de la actividad científico-técnica, que han de centrarse en la contrastación de fuentes, en la evitación de hipótesis y de publicidad engañosa, en la necesidad de conocer y comprender los procesos y no sólo los resultados, y en entender los resultados o productos de la ciencia como algo más próximo a las “verdades evolutivas” que a los dogmas o verdades absolutas.

Y es precisamente en este último terreno donde no puede hablarse de una sola ética, sino de éticas en plural que responden a la pluralidad de los sujetos implicados, lo que convierte cualquier relación con un tema, un objeto, en una relación social. Así, los programas de investigación, los discursos científicos y su construcción, el reconocimiento de la validez de los principios y de las creencias son producto de las interacciones entre los distintos tipos de actores, en definitiva, entre los hombres. De ahí que tenga pleno sentido el término “interéticas” que se propone, contrapuesto al de intraética que correspondería al ámbito de la deontología profesional o de cada disciplina, y que posee un carácter de ética aplicada y que considera el componente social que tiene la ética. En suma, puesto que lo que hacemos afecta a otras personas, y lo que hacemos con el enorme potencial de las actuales tecnologías –donde se incluyen no sólo las de la información y las comunicaciones y las biomédicas, sino también las tecnologías económicas– incide sobre más gente que nunca, el significado ético de nuestras acciones alcanza

dimensiones sin precedentes.

Por último, y en lo que se refiere específicamente a la ética y los valores de la investigación y la docencia universitarias, hay que subrayar el concepto de “responsabilidad” como el valor principal en este entorno del conocimiento, y que se reclama para todos los actores y agentes implicados, especialmente los docentes y los discentes, aunque también se podría ampliar a otros “agentes sociales implicados” (*stakeholders*), como son los responsables políticos, las autoridades educativas, las empresas e instituciones, etc.

Retomando el concepto de espacio anteriormente citado, el “espacio universitario” acoge a dos colectivos esenciales que gozan de la oportunidad de trabajar e interactuar en el terreno de un derecho constitucional fundamental como es la educación: el profesorado y los estudiantes. Este beneficio implica que resulte pertinente que ambos deban asumir los deberes u obligaciones que comporta la tarea fundamental que desarrollan, reconociendo las responsabilidades en las que incurren en sus respectivos niveles. Por una parte, el profesorado, creando una atmósfera de rigor y seriedad, contribuyendo a la formación integral de los estudiantes para que sean buenos profesionales y ciudadanos responsables, promoviendo el debate crítico y la argumentación basada en pruebas experimentales y documentales, manteniendo elevados niveles de autoexigencia en lo que respecta a sus competencias para la mejora de la calidad individual y de la institución a la que se pertenece, participando en los debates sin sectarismo ni obedeciendo a intereses corporativos, y fomentando el ejemplo mediante actividades docentes e investigadoras rigurosas y relevantes que logren el incremento de las vocaciones entre los estudiantes. Y por otra, los estudiantes tienen como obligaciones responder con dedicación, interés y entusiasmo al disfrute del derecho fundamental de la educación, de manera que con su elevada formación devuelvan a la sociedad esos beneficios a través del ejercicio profesional competente, formar parte de un proceso crítico constructivo para la mejora de la docencia y de las actividades universitarias del profesorado por medio de una evaluación seria y responsable, y ejercer el derecho a la participación en los procesos de toma de decisiones en los órganos en los que está prevista la representación de los estudiantes,

incrementando con ello su influencia en los aspectos de la vida universitaria que les afectan.

En esta defensa de las responsabilidades en la investigación y la docencia universitarias del profesorado y los estudiantes pueden desempeñar también un papel fundamental los Defensores Universitarios, fomentando tales principios y valores mediante sus actuaciones, sus informes y sus recomendaciones, así como velando por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y por el logro de la mejora de la calidad de las universidades.

El papel del Defensor en la Universidad de la sociedad del conocimiento.

Mercedes Gutiérrez Sánchez³⁵

Una de las principales características de la actual sociedad del conocimiento es la rapidez con la que se producen cambios de todo tipo: sociales, tecnológicos, políticos, culturales, económicos, ideológicos, etc. En estos contextos dinámicos la educación alcanza una enorme importancia, entendida como un *derecho* fundamental y universal y como una *oportunidad* para acceder al conocimiento y adquirir las competencias necesarias que permitan la disminución de las desigualdades y la mejora de la calidad de vida de las personas.

Así, la extensión de los derechos de ciudadanía, la creciente demanda de conocimientos y formación, las necesidades de mayor cualificación que requieren las actividades

³⁵ Profesora Titular del Departamento de Historia del Pensamiento y de los Movimientos Sociales y Políticos en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. Fue Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid en el periodo 2000-2006. Actualmente es Asesora en el Gabinete de la Ministra de Educación y Ciencia.

profesionales y laborales y la exigencia permanente de adquisición, actualización y reciclaje de todo tipo de conocimientos están provocando cambios significativos en los perfiles de los estudiantes universitarios y en sus necesidades de formación, lo que a su vez tiene como consecuencia cambios en las expectativas que depositan los ciudadanos en la Universidad y las instituciones de Educación Superior.

En este contexto resulta imprescindible tratar de entender el presente y llevar a cabo las adaptaciones y transformaciones que las universidades necesiten para responder a los desafíos actuales. En este sentido, la construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)* supone una oportunidad inmejorable para reflexionar previamente a su definitiva implantación y para diseñar políticas y mecanismos que favorezcan la inclusión y la igualdad de oportunidades para los nuevos tipos de estudiantes. Las universidades deben adaptarse a sus necesidades, entendiendo que como servicio público deben garantizar y adecuar su prestación a las características de los ciudadanos y de las sociedades que las sustentan. Deben buscar activamente la flexibilidad que les permita modificar los itinerarios y los métodos rígidos y prefijados (en buena medida, *excluyentes*) y perseguir otros adaptados a las (diferentes y diversas) capacidades, intereses y condiciones de todos los estudiantes. En suma, una actitud y un comportamiento *inclusivos, universalizadores y equitativos en las oportunidades* son imprescindibles en las universidades que dicen responder a las necesidades de sociedades cada vez más diversas y heterogéneas.

El rápido crecimiento que el sistema universitario público ha experimentado en España en los últimos 25 años ha tenido como consecuencia que en la actualidad se cuente con la mejor universidad que ha tenido nunca nuestro país (en número de titulaciones, de profesorado y de estudiantes, en calidad de la formación, en el nivel de la investigación, en el volumen de infraestructuras, etc.), pero esto no significa que no sea también necesario llevar a cabo transformaciones y ajustes que mejoren su funcionamiento en general. Y aunque en ocasiones estos cambios han de ser impulsados desde los organismos responsables de la política educativa, es preciso considerar y respetar al máximo la autonomía de las universidades, una autonomía que les permita innovar y avanzar tanto

en la oferta y en la calidad de sus servicios como en la satisfacción de las necesidades de la sociedad y de los ciudadanos.

Este es el espíritu de la reforma de la Ley Orgánica de Universidades, de abril de 2007³⁶, donde en su Preámbulo se señala explícitamente que *“el nuevo modelo de enseñanzas (que persigue la armonización de los sistemas educativos superiores en el marco del EEES y basado en tres ciclos: Grado, Máster y Doctorado) aporta un manera diferente de entender la Universidad y sus relaciones con la sociedad. Se trata de ofrecer una formación de calidad que atienda a los retos y desafíos del conocimiento y dé respuesta a las necesidades de la sociedad”*. Y continúa: *“las reformas están guiadas por la voluntad de potenciar la autonomía de las universidades, a la vez que se aumenta la exigencia de rendir cuentas sobre el cumplimiento de sus funciones”*. Dicho de otro modo, a mayor autonomía de las universidades, mayor transparencia en su gestión, y aquí es donde puede desempeñar un papel esencial la figura del Defensor Universitario, como se verá más adelante.

Esta reforma de la LOU también gira sobre un eje fundamental: la implicación de las universidades en la respuesta a las demandas de la sociedad y el sistema productivo, persiguiendo una mejor formación de sus titulados que les permita adaptarse tanto a las demandas sociales como a las demandas del sistema tecnológico y científico. De igual modo las universidades han de dar adecuada respuesta a las necesidades de formación a lo largo de toda la vida y facilitar el acceso a quienes, a cualquier edad, deseen acceder a su oferta cultural o educativa. En definitiva, *“las universidades, además de un motor para el avance del conocimiento, deben ser un motor para el desarrollo social y económico del país”*, lo que las permitirá contribuir a la consecución de un mayor grado de bienestar de los ciudadanos.

Pero la reforma de la LOU no olvida tampoco el papel de la Universidad como transmisor esencial de valores: *“el reto de la sociedad actual para alcanzar una sociedad tolerante e*

³⁶ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (<http://www.boe.es/boe/dias/2007/04/13/pdfs/A16241-16260.pdf>).

igualitaria, en la que se respeten los derechos y libertades fundamentales y de igualdad entre hombres y mujeres, debe alcanzar, sin duda, a la Universidad". Y más adelante, al final del citado Preámbulo, se subraya que *"la sociedad reclama a la Universidad del futuro una activa participación en sus procesos vitales. Por esta razón, la acción de la Universidad no debe limitarse a la transmisión del saber; debe generar opinión, demostrar su compromiso con el progreso social y ser un ejemplo para su entorno"*. Y concluye: *"La igualdad entre hombres y mujeres, los valores superiores de nuestra convivencia, el apoyo permanente a las personas con necesidades especiales, el fomento del valor del diálogo, de la paz y de la cooperación entre los pueblos, son valores que la Universidad debe cuidar de manera especial"*.

En esta dirección, la reforma de 2007 de la LOU también introduce nuevos elementos que orientan a las universidades a dar respuesta a las necesidades de la sociedad y a los principios de igualdad de oportunidades para los ciudadanos. Así, la Disposición adicional vigésima cuarta, *De la inclusión de las personas con discapacidad en las universidades*, donde se establece, en su apartado 1, que éstas *"garantizarán la igualdad de oportunidades de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, proscribiendo cualquier forma de discriminación y estableciendo medidas de acción positiva tendentes a asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario"*. Y en el apartado 5: *"Todos los planes de estudio propuestos por las universidades deben tener en cuenta que la formación en cualquier actividad profesional debe realizarse desde el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los principios de accesibilidad universal y diseño para todos"*. También la Disposición adicional cuarta, *Programas específicos de ayuda*, dirigida a establecer programas de ayuda, apoyo y adaptaciones necesarios destinados a las víctimas del terrorismo y de la violencia de género, así como las personas con discapacidad. Y la Disposición adicional séptima, *Elaboración de planes destinados a personas con necesidades especiales*, donde se establece que las universidades, previa consulta de las organizaciones representativas de los respectivos sectores sociales concernidos, elaborarán los correspondientes planes dirigidos hacia la integración y la normalización en la vida universitaria de los miembros de los distintos colectivos implicados. Por último, la Disposición adicional duodécima, *Unidades de igualdad*, donde se dispone que las

universidades cuenten entre sus estructuras de organización “*con unidades de igualdad para el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres*”.

En este nuevo contexto universitario la figura del Defensor desempeña un papel crucial en al menos tres aspectos básicos:

- > Como defensor y garante de derechos y libertades.
- > Como impulso a la docencia y a la investigación de calidad.
- > Como figura con capacidad para dar respuesta a los desafíos de la sociedad y a las nuevas necesidades de los ciudadanos, sensibilizando y promoviendo cambios en los responsables universitarios por medio de sus actuaciones, recomendaciones e informes anuales, de manera que se logren satisfacer los principios introducidos y ampliados por la reforma de la LOU mencionados más arriba.

Aun siendo importante este triple papel, los Defensores Universitarios deberían ir más allá de los derechos y libertades configurados en los contextos universitarios (los establecidos en la LOU, los Estatutos y las Normativas de desarrollo), y llegar a la defensa de los Derechos Fundamentales, universales, y a promover una actitud ética no sólo como universitarios sino también como seres humanos, algo que de alguna manera resulta más habitual entre los Defensores españoles y los de universidades de países latinoamericanos que en algunos homólogos de países europeos.

Los Defensores actúan a modo de conciencia crítica de cada universidad, respondiendo bien *a instancia de parte*, cuando alguien acude para solicitar su intervención ante una posible vulneración de derechos, bien *de oficio* o por iniciativa propia, cuando se observa algún problema o disfunción y se pide a los órganos de gobierno que intervengan para solucionarlo o elaborar o modificar determinada normativa. Este papel de conciencia crítica ha de conjugarse al mismo tiempo con una capacidad de influencia y de persuasión que no se basa en el poder real que tiene la figura del Defensor, ya que al carecer de

poder ejecutivo debe lograr, mediante recomendaciones y sugerencias, que los órganos de gobierno universitarios refrenden y pongan en práctica lo propuesto por el Defensor.

Pero también los Defensores deberán en determinadas ocasiones defender a su propia Universidad de agentes externos, e incluso a veces del Estado o de los responsables políticos de las distintas administraciones, cuando su autonomía o sus intereses legítimos puedan verse amenazados por decisiones externas. También en otras ocasiones los Defensores Universitarios pueden necesitar unirse entre ellos para llevar a cabo acciones conjuntas ante problemas o situaciones que afectan de manera colectiva a sus universidades, bien a nivel autonómico, bien estatal. Y en este sentido, los Defensores son un buen ejemplo de cómo la colaboración entre universidades puede promover cambios en las autoridades educativas ante problemas, por ejemplo, como los sistemas de becas, las homologaciones de títulos o la atención a las personas con discapacidad en las universidades, ámbitos en los que las actuaciones conjuntas de Defensores han logrado llamar la atención de los responsables políticos y han facilitado cambios y mejoras.

Se puede destacar en relación con esto último el papel que los Defensores han desempeñado en los últimos años en todo lo referente a las políticas y prácticas de las universidades dirigidas a las personas con discapacidad. Así los Defensores Universitarios como colectivo han luchado para que, además de recoger el principio institucionalmente y de establecer Reglamentos de Igualdad de Oportunidades, todas las universidades cuenten con Servicios de Apoyo permanentes, específicos y profesionalizados. En estos Servicios de Apoyo de atención a los estudiantes con discapacidad deberían incluirse los aspectos siguientes: marco normativo y políticas de sensibilización; acogida, información y asesoramiento; aspectos implicados en la vida estudiantil (accesibilidad de los campus, centros docentes, residencias, y otros servicios universitarios; facilitación de la movilidad y de medios de transporte; y actividades culturales, deporte y ocio); aspectos pedagógicos (medios de apoyo al estudio; ayudas y servicios técnicos; apoyo a la labor docente: formación, asesoramiento, etc.; y adaptaciones curriculares); y promoción de la inserción

laboral y relaciones con otras entidades. Esto puede terminar concretándose con la construcción de una Red estatal para crear un servicio de orientación y asesoramiento para la discapacidad, lo que posibilitaría seguir avanzando en la normalización de las personas con discapacidad en la vida universitaria, e incluso tratar de ampliar las acciones y los programas al contexto europeo, con intercambios de buenas prácticas y experiencias y el establecimiento de estándares comunes que permitan optimizar los recursos disponibles, algo que debe incluirse en la agenda de la construcción del *EEES*.

En definitiva, la figura del Defensor Universitario en la universidad de la sociedad del conocimiento puede ser un eje fundamental en la transformación en la que se encuentra inmersa la Universidad y en la construcción de un ámbito europeo que armonice la diversidad y potencie la movilidad. Desde su puesto como *observadores* de sus respectivas realidades universitarias pueden contribuir no sólo al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de sus instituciones, sino también a detectar los problemas o las disfunciones no previstas a nivel global y proponer soluciones o sugerencias que las autoridades y los órganos de gobierno pueden considerar para su implantación. Pero para que los Defensores Universitarios puedan llevar a cabo su trabajo con la necesaria independencia, neutralidad y objetividad necesitan tanto una institucionalización bien definida como una dotación presupuestaria que les permita el ejercicio de sus funciones sin dependencias o servidumbres que distorsionarían sus decisiones y actuaciones. A partir de lo que establece la LOU respecto a la figura del Defensor Universitario³⁷, los estatutos de cada universidad tienen que definir con claridad cuáles son sus objetivos, sus ámbitos de competencia y los mecanismos que garantizan su independencia a través de unos medios materiales. Si el Defensor no cuenta con medios y recursos propios no puede hacer nada, perdiéndose con ello la posibilidad de contar con una figura que puede realizar importantes contribuciones a la mejora del funcionamiento de las universidades y de la calidad de la Educación Superior en su conjunto.

³⁷ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, Disposición adicional decimocuarta, Del Defensor Universitario (<http://www.boe.es/boe/dias/2001/12/24/pdfs/A49400-49425.pdf>).

La figura del Defensor Universitario desde el Consejo de Coordinación Universitaria.

Félix García Lausín.³⁸

El Sistema Universitario español se encuentra inmerso en un profundo proceso de cambio motivado por la necesidad de adaptación a las directrices del *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)* y al desarrollo de una actividad universitaria que permita la obtención de resultados que respondan a las demandas de la sociedad, todo ello enmarcado en la reflexión y en la reformulación del papel desempeñado por las universidades en el desarrollo cultural, social y económico de los territorios.

³⁸ Ingeniero de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid. Ha sido profesor en la Universidad Jaume I de Castellón y en la Universidad Complutense de Madrid (Centro de Estudios Superiores y Jurídicos “Ramón Carande”). Entre 1995 y 2004 fue secretario general de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). Ha sido Secretario General del Consejo Universitario Iberoamericano y desde 2004 era asesor en el Gabinete de la Presidencia del Gobierno. Desde 2006 es secretario general del Consejo de Coordinación Universitaria, Ministerio de Educación y Ciencia.

A este respecto, desde el Consejo de Coordinación Universitaria (CCU) se han llevado a cabo diversas acciones y proyectos orientados tanto al análisis de los aspectos implicados en la mejora de la calidad de las universidades, y en particular la mejora de la calidad de la docencia como de los aspectos relacionados con los sistemas de financiación. Así, en el primer caso, además del II Plan de Calidad de las Universidades³⁹, establecido en 2001 y con una vigencia de seis años, la Secretaría General del CCU en colaboración con la Comisión para al Renovación de las Metodologías Educativas en la Universidad elaboró en 2006 un informe titulado *Propuestas para la Renovación de las Metodologías Educativas en la Universidad*⁴⁰, y en el segundo, la misma Secretaría General del CCU coordinó los trabajos de la Comisión de Financiación Universitaria que culminó con la presentación, el 20 de abril de 2007, del informe *Financiación del Sistema Universitario Español*⁴¹. Todo ello indica el interés y la preocupación del Consejo de Coordinación Universitaria por analizar, diagnosticar, reflexionar y sugerir políticas y prácticas que logren mejoras en todos los ámbitos del Sistema Universitario español, situándolo a nivel europeo y mundial en los mismos niveles que le corresponde por su actividad económica, científica y cultural.

En este sentido de reflexión, renovación y mejora de la calidad de las universidades, la labor realizada por los Defensores Universitarios puede resultar sin duda alguna de gran utilidad, tanto para los responsables de cada universidad como para las autoridades educativas, puesto que se enfrentan a los problemas, conflictos y disfunciones más habituales en el seno de cada institución. Así, la información de cada *memoria* o *informe* que anualmente o por curso académico los Defensores Universitarios tienen que preparar y presentar antes los claustros de sus universidades, deberían tener quizá una mayor trascendencia, superando el ámbito interno de cada institución para llegar a los

³⁹ <http://www.boe.es/boe/dias/2001/04/21/pdfs/A14777-14779.pdf>

⁴⁰ Documento completo en: http://www.mecd.es/educa/ccuniv/html/metodologias/docu/PROPUESTA_RENOVACION.pdf

⁴¹ Documento completo en: <http://www.mec.es/educa/ccuniv/html/documentos/Financiacion.pdf>

órganos de gobierno educativo tanto autonómicos como estatales. Los responsables de la enseñanza universitaria en los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Educación y Ciencia podrían estar muy interesados en conocer la información vertida por cada Oficina del Defensor en sus resúmenes anuales, puesto que serviría para detectar y conocer los principales problemas de las universidades así como sus ámbitos de competencias. En este sentido, se podría plantear la posibilidad de fundir o resumir en una única *memoria* colectiva, con carácter anual o por curso académico, la información más relevante contenida en cada una de las realizadas por los Defensores Universitarios, de manera que dicho documento presentaría una especie de *radiografía* de los problemas o disfunciones más frecuentes en el Sistema Universitario español, y que podría dirigirse a las autoridades educativas y a los medios de comunicación, además de intentar *crear opinión*. Probablemente el impacto de esta *memoria* colectiva fuera mucho mayor que el logrado hasta ahora con las *memorias* que atañen a cada universidad, con ser esto último sin duda muy importante, puesto que permitiría identificar también algunos de los *grandes temas* problemáticos, polémicos o discutidos habitualmente, como pueden ser los referidos a los sistemas de becas, a la homologación de títulos extranjeros o a los sistemas de acreditación del profesorado.

De forma similar, si los Defensores Universitarios están interesados en difundir y dar a conocer a los responsables educativos los resultados de su trabajo y de su experiencia, sería recomendable que se organizaran de alguna manera con el objetivo de configurar una especie de órgano de representación a nivel estatal que pudiera ser un interlocutor más en los debates y foros de reflexión y discusión de las políticas educativas. En cierto sentido, sin contar con una cierta *personalidad jurídica* el colectivo de Defensores sólo puede dirigirse de manera *informal* a las autoridades educativas, y aunque seguramente siempre serían escuchados, la presencia y la influencia nunca serían las mismas que si contaran con un órgano de representación que canalizara sus opiniones y recomendaciones, respetando al mismo tiempo la independencia y la particularidad de cada Defensor y su institución.

Este posible órgano tendría como primer objetivo facilitar la comunicación de los Defensores con las instancias educativas estatales, para, posteriormente y dado que existen figuras similares en otros países de la Unión Europea, tratar de lograr una representación a nivel internacional que les permitiera estar presentes y manifestar su *voz* durante el complejo proceso de construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior*, puesto que estas figuras constituyen *observatorios* privilegiados para la detección de problemas y cuentan con capacidad para proponer soluciones, trabajando de forma estrecha con las autoridades académicas y educativas en los diferentes ámbitos.

En resumen, si bien desde el Ministerio de Educación y Ciencia, y más concreto, desde el Consejo de Coordinación Universitaria, existe la clara percepción acerca de la consolidación de esta figura en la estructura de las universidades, quizá los Defensores Universitarios puedan realizar contribuciones más significativas a partir de su trabajo y de su experiencia si logran contar con un órgano de representación, que al mismo tiempo sería de expresión, que canalizara la información recopilada en sus tareas cotidianas antes los foros y los órganos de decisión de las políticas educativas en los diferentes niveles. A ello también contribuiría la elaboración de una especie de *memoria* conjunta de actividades que de manera anual o por curso académico recopilara los datos más significativos de la actividad realizada por cada Oficina del Defensor Universitario, algo que probablemente lograra un notable impacto en los órganos de gobierno y en la opinión pública.

Ante la situación de profunda transformación que los Sistemas Universitarios español y europeo están experimentando en la actualidad, y que se intensificará en los próximos años, todas las aportaciones de los actores y agentes universitarios tienen suma importancia, y entre ellos sin duda se encuentran las Oficinas de los Defensores Universitarios, que con su trabajo contribuyen a la detección de problemas, a sugerir soluciones, a promover cambios y, en definitiva, a la mejora de la calidad de las universidades españolas, un objetivo prioritario para el Consejo de Coordinación Universitaria, a quien corresponden las funciones de consulta sobre política universitaria, y las de coordinación, programación, informe, asesoramiento y propuesta en las materias relativas al Sistema Universitario.

Las relaciones de los estudiantes con la figura del Defensor Universitario.

Diego Ortega Madrid⁴²

La CREUP es la Asociación “Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas”, de ámbito estatal y con sede social en el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid). De esta Asociación pueden formar parte todas aquellas Universidades que cuenten con un órgano máximo de Represen-

⁴² Estudiante de Ingeniería de Telecomunicaciones en la Universidad Politécnica de Cartagena. Presidente del Consejo de Estudiantes de la UPCT y Representante de los Estudiantes en el Consejo de Gobierno de la UPCT. Secretario de la Coodinadora de Representantes de los Estudiantes de las Universidades Públicas (CREUP).

tación Colectiva de los Estudiantes a excepción del Claustro Universitario, Consejo de Gobierno y Consejo Social⁴³.

Los fines de la CREUP son los siguientes:

- > Velar conjuntamente por el cumplimiento de los derechos y deberes de los estudiantes de las Universidades miembros así como la representación de sus intereses en el ámbito nacional e internacional.
- > Contribuir activamente a la creación de un órgano de representación estudiantil a nivel estatal.
- > Fomentar el intercambio de la información elaborada por esta asociación, la de otros foros en los que participe así como la de otros organismos o entidades que las facilite.
- > Establecer un sistema eficaz de comunicación y tránsito de información entre las Universidades.
- > Estudiar la problemática universitaria de carácter estatal, elaborando propuestas.
- > Promover actividades que fomenten el incremento de la participación de los estudiantes.
- > Promover la participación de las Universidades dentro del marco europeo de educación.

En la actualidad –julio de 2007–, a la CREUP pertenecen los Consejos o Delegaciones de Estudiantes de 18 universidades españolas: Alcalá, Alicante, Cantabria, Carlos III de Madrid, Castilla-La Mancha, Complutense de Madrid, Jaume I, León, Miguel Hernández de Elche, Nacional de Educación a Distancia, Oviedo, Pablo de Olavide, País Vasco, Politécnica de Cartagena, Politécnica de Madrid, Politécnica de Valencia, Salamanca y Sevilla.

⁴³ Para ampliar la información sobre la CREUP, conocer sus Estatutos, Reglamentos, etc., puede consultarse su página web: <http://www.creup.es/>

El objetivo de la CREUP es aglutinar en una única asociación a la mayor parte de los máximos Órganos de Representación Colectiva de Estudiantes de las universidades públicas españolas, tratando de contar con una *voz* de los estudiantes de universidades públicas mayoritariamente respaldada, respetando no obstante la pluralidad y la diversidad de opciones posibles, que pueda actuar como interlocutora ante las autoridades educativas y otros órganos e instituciones implicadas en la Educación Superior. Un ejemplo de ello lo constituye la redacción de la primera *Carta de Derechos de los Estudiantes*, elaborada en la asamblea general de la CREUP celebrada entre los días 17 y 19 de noviembre de 2006 en la Universidad Politécnica de Madrid, y cuyo objetivo consistía en fijar las bases para la futura elaboración de un borrador de Real Decreto que defina el tan necesario como postergado Estatuto del Estudiante⁴⁴.

En este mismo sentido, la CREUP valoró muy positivamente la invitación cursada por la Comisión Permanente de los Defensores Universitarios de las universidades españolas para celebrar un *encuentro* entre los representantes de estudiantes y los Defensores en el marco del IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en las Universidades de Alicante y “Miguel Hernández” de Elche, entre los días 25 y 27 de octubre de 2007.

En dicho *encuentro*, celebrado el día 26 de octubre, participaron como ponentes D. Diego Ortega Madrid (Secretario de la CREUP), D. David López Fernández (Presidente del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Oviedo y miembro de la Comisión de la ANECA), D. Francisco Sanjuán Andrés (Vicedelegado General de Estudiantes de la Universidad “Miguel Hernández” de Elche), y D. Luis Marco Marcos (Presidente del Consejo de Alumnos de la Universidad de Alicante). Actuó como moderador D. Jorge Mataix Beneyto, Defensor Universitario de la Universidad “Miguel Hernández”.

⁴⁴ <http://www.upm.es/canalUPM/notasprensa/Doc2006112901.html>

En opinión de los representantes de estudiantes que participaron, el perfil que podría presentar el Defensor Universitario con el objeto de defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria reuniría las siguientes características:

- > Capacidad de mediación.
- > Contar con el respeto de la comunidad universitaria.
- > Poseer un buen currículum en los tres aspectos básicos de la actividad universitaria: Docencia, investigación y gestión.
- > Ser una persona independiente, no ligada a ningún grupo de interés.
- > Contar con un buen conocimiento de la problemática universitaria.
- > Ofrecer proximidad y confianza a la comunidad universitaria (especialmente a los estudiantes, ya que la figura del Defensor la suele desempeñar un miembro del profesorado).
- > Tener disponibilidad para recibir y responder a consultas y dudas sobre la vida universitaria.

En cuanto a otros aspectos más concretos, los representantes de los estudiantes consideran que es muy importante establecer y mantener una relación de colaboración entre ellos y los Defensores en todo lo relacionado con la implantación del *Espacio Europeo de Educación Superior*, ya que se producirán disfunciones y problemas quizá no previstos ni detectados por las autoridades académicas y políticas que afectarán a los estudiantes y que deben ser estudiados y resueltos en un plazo breve de tiempo. Así, los Defensores, en contacto frecuente con los Órganos de Representación Colectiva de Estudiantes, pueden actuar como transmisores de esos problemas y disfunciones y contribuir con sus actuaciones, informes y memorias a que las instancias universitarias responsables adopten medidas y soluciones.

Para ello también los representantes de estudiantes consideran que es muy necesario que la figura del Defensor Universitario tenga una mayor publicidad entre los miembros de la comunidad universitaria, y especialmente entre los estudiantes de los primeros años

de carrera, destacándose sus funciones de vigilancia y defensa de los derechos y las libertades de los estudiantes y del resto de miembros de la comunidad universitaria.

Por todo ello, resulta muy conveniente que exista una relación fluida entre la CREUP y los Defensores Universitarios, ya que pueden actuar de una manera más ágil tanto en la detección como en la resolución de problemas y contribuir de esta manera a mejorar el funcionamiento y la calidad de la vida universitaria. Aunque eso sí, manteniendo lógicamente la independencia y la autonomía mutuas, y teniendo en cuenta el carácter temporal de los puestos desempeñados, tanto de los representantes de los estudiantes como de los Defensores Universitarios.

Por último, sería aconsejable que bien en la LOU o bien en algún desarrollo normativo promovido por el Ministerio de Educación y Ciencia, se estableciera algún mecanismo que *obligara* a las universidades públicas a implantar la figura del Defensor Universitario, puesto que, si bien en la disposición adicional decimocuarta de la LOU de 2001 se dice claramente que “(...) *las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario...*”, no se menciona en qué plazo ha de hacerse ni qué puede ocurrir cuando una universidad no tenga previsto o no lleve a cabo la implantación de la figura. Aunque la mayoría de las universidades públicas cuenta en la actualidad con Defensor Universitario, todavía hay algunas que no lo han implantado, después de seis años de promulgarse la LOU, lo que debería hacer reflexionar a las autoridades educativas acerca de este incumplimiento y prever posibles consecuencias.

La calidad de la docencia: Sistemas de evaluación y de incentivos de la calidad docente. La figura del Defensor Universitario en la mejora de la calidad de la docencia.

Eduardo Gamero Casado.⁴⁵

En los últimos años, especialmente a partir de la *Declaración de Bolonia*⁴⁶ (1999) y del proceso de convergencia europea dirigido a la construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*, ha cobrado un gran protagonismo en los contextos universitarios la necesidad de la mejora de la calidad y del servicio público prestado por

⁴⁵ Profesor Titular de Derecho Administrativo y Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Fue Defensor Universitario de la Universidad de Huelva durante el periodo 2002-2006. 46 http://www.mec.es/universidades/ees/files/Declaracion_Bolonia.pdf

las universidades en todos los ámbitos. Sin duda, dentro de sus actividades esenciales se encuentran los procesos de enseñanza-aprendizaje, y la eficacia y la calidad de éstos deben ser uno de los objetivos fundamentales de las instituciones de educación superior. Esta intervención se centra en el análisis de ciertas deficiencias del profesorado universitario que afectan a la calidad de la docencia, de los mecanismos actualmente existentes para evaluar e incentivar/corregir la actividad docente y, por último, del papel que la figura del Defensor Universitario puede desempeñar en la mejora de la calidad de la docencia.

Si bien algunos aspectos de la actividad docente como son el cumplimiento de obligaciones y de trámites administrativos (asistencia a clase, puntualidad, entrega de actas, etc.) o los procesos de verificación y de evaluación de los conocimientos de los estudiantes (criterios de evaluación, resultados de exámenes, etc.) suelen incluirse entre los factores relativos a la calidad docente, aquí se van a tratar ciertas deficiencias del profesorado universitario relacionadas con la calidad material de su docencia, como son las siguientes:

- > Incapacidad para transmitir conocimientos.
- > Contenidos erráticos, incoherentes o desestructurados.
- > Desviaciones o incumplimientos del programa de la asignatura.
- > Desidia, desinterés por las clases y por otras actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- > Deficiencias en el material docente y de apoyo, principal o complementario: apuntes, materiales didácticos, referencias bibliográficas, fuentes de conocimiento, etc.

La información relativa a estas deficiencias docentes que los estudiantes transmiten se dirige a órganos muy diversos, como el Defensor Universitario, los Decanos y Directores de Centro, los Directores de Departamento, diferentes Vicerrectorados (Profesorado, Calidad, Estudiantes) y el Consejo de Estudiantes. Esta dispersión se ve agravada por la ausencia de un cauce de circulación que haga confluir en un único órgano las informaciones y los datos, de manera que pudiera identificarse con nitidez qué profesores

generan problemas y las características de éstos.

A la dificultad anterior se añade la inexistencia de medidas de reacción para solucionar las deficiencias en las disposiciones vigentes, ya que ni la Ley Orgánica de Universidades, ni el Real Decreto 898/1985, sobre Régimen de Profesorado Universitario, ni el obsoleto Reglamento de Disciplina Académica de 1954, ni las normativas internas de las universidades contemplan medidas de ningún tipo para estas disfunciones docentes, como se puso de manifiesto en una consulta planteada por el autor a todas las Defensorías de las universidades españolas. Además, las posibles competencias de reacción también se encuentran dispersas, puesto que cuando se decide intervenir se puede hacer desde la Dirección del Departamento, los Decanatos o Direcciones de Centro o algún Vicerrectorado.

Esta situación es claramente desaconsejable e incompatible con el objetivo de la mejora de la calidad y del servicio público de educación superior, especialmente en el contexto de convergencia europea. Por ello, conscientes de esta necesidad de adoptar medidas, algunas universidades han impulsado la puesta en práctica de programas y experiencias que tratan de abordar el problema. Así, la Universidad Pompeu Fabra inició en 2002 el *Programa para la Calidad Educativa*⁴⁷, en el que se incluyen subprogramas dirigidos a la evaluación de la docencia, la formación, el asesoramiento, la innovación educativa y la adaptación a las directrices de Bolonia. En concreto, este Programa se articula en torno a una Comisión de Evaluación que analiza las encuestas de calidad, y que cuando detecta resultados desfavorables en algún profesor inicia una *fase especial* de evaluación técnica (que es voluntaria para el profesorado) en la que se le designa un tutor o se le organizan cursos para la adquisición de estrategias docentes y pedagógicas. En el caso de reiteración en notificaciones de mal desempeño docente se adoptan medidas, que en el caso de los profesores funcionarios implican la privación de los complementos salariales

⁴⁷ <http://www4.upf.es/s97is.vts>

autonómicos y en el caso de los contratados pueden conllevar la no renovación. Medidas similares de no reconocimiento de complementos docentes cuando las evaluaciones son desfavorables han adoptado las Universidades de Valladolid y Politécnica de Cataluña, y en la de Castilla-La Mancha se exige para su concesión el cumplimiento de criterios como una puntuación mínima de 2,5 sobre 5 puntos posibles, la realización de cursos de formación pedagógica y la distribución en al menos tres días en semana de los horarios de docencia y de tutorías.

Uno de los factores que más afecta a la existencia de estos problemas es la práctica ausencia de filtros previos de verificación de competencias docentes en las pruebas de selección o de acceso del profesorado universitario. En el caso de los profesores contratados, actualmente la selección tiene lugar previa acreditación de las Agencias de Calidad, bien la estatal (ANECA), bien autonómicas. Sin embargo, los criterios utilizados en los baremos aplicados a la docencia sólo incluyen la elaboración de materiales docentes, la realización de actividades formativas y la participación en proyectos de innovación educativa, sin valorar encuestas de opinión de los estudiantes ni otros elementos de evaluación de la calidad. Posteriormente, el concurso de acceso de cada universidad no incluye prueba oral, aunque algunas universidades establecen al menos una entrevista de los candidatos con los miembros de la comisión o valoran las encuestas de opinión. Por su parte, los profesores funcionarios se ven sometidos a diferentes valoraciones. Según la LOU 2001, el sistema de habilitación establecía dos fases sucesivas, análogas pero de distinta intensidad: la habilitación nacional, con pruebas orales acerca del contenido del proyecto docente y explicación de temas y proyecto de investigación, y el concurso posterior en cada universidad. En la LOU 2007 se establece un sistema de acreditación nacional mediante la aplicación de baremos objetivos (aún por determinar en el desarrollo legislativo) y un concurso específico de cada universidad análogo al anterior sistema de habilitación, y que por la experiencia acumulada parece insuficiente para garantizar la competencia y la calidad docentes.

En la actualidad, los únicos mecanismos utilizados parcialmente para evaluar la actividad docente son los denominados *quinquenios de docencia* y las encuestas de opinión cumplimentadas por los estudiantes. En el caso de los primeros, se computan por periodos de cinco años de docencia con dedicación a tiempo completo, y su concesión o reconocimiento depende de los criterios establecidos por cada universidad. En la práctica, en la mayor parte de los casos se otorgan con carácter automático, y una vez reconocidos no suelen revisarse o retirarse aunque se detecte bajo desempeño docente. Sólo en algunas universidades y Comunidades Autónomas han comenzado a evaluarse utilizando ciertos criterios de verificación de calidad, que como se mencionó más arriba.

En lo que respecta a las encuestas de opinión, se trata de un instrumento no exclusivo pero sí relevante a considerar en el *juicio global* sobre la calidad docente del profesorado, ya que el análisis de las encuestas demuestra en general que los estudiantes poseen capacidad para discriminar entre las diferentes respuestas y apartados, y aunque sin duda pueden mejorarse técnicamente, no les priva de valor tal y como se utilizan en la actualidad. Sin duda uno de los aspectos más controvertidos es el relativo a su difusión, puesto que si se limita el envío a cada profesor se suele negar la validez de los resultados cuando son desfavorables, además de invalidar el juicio de cualquier responsable académico que pudiera pronunciarse sobre la cuestión. Quizá sería acertado confiar los resultados a un círculo limitado de autoridades competentes en material de calidad que pudiera evaluar y tomar medidas al respecto, si bien existen problemas por las restricciones impuestas por la legislación sobre protección de datos de carácter personal, lo que obliga a actuar con prudencia. Algunas posibles soluciones intermedias entre el secreto y la publicidad pudieran ser, por ejemplo, la difusión únicamente de las encuestas de bajo rendimiento docente, o la recepción limitada de los resultados por los Directores de Departamento, quizá los Decanos y Directores de Centro y el Defensor Universitario, siempre que éste haya recibido previamente una queja al respecto. Por último, también sería necesario vincular medidas de algún tipo ante disfunciones graves, como entrevistas y monitorización del profesor afectado por algún responsable académico que realice un seguimiento, o el diseño de un plan de apoyo que incluya la asignación de un tutor docente y la

formación en competencias e innovación docentes.

Conscientes de la existencia tanto de los problemas como de la necesidad de implantar medidas que incentiven la mejora de la calidad docente, ciertas instancias universitarias han comenzado a elaborar proyectos de sistemas y programas dirigidos a la evaluación de la calidad de la docencia. En este sentido cabe destacar el Programa *Docentia, Programa de Apoyo para la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario*, desarrollado por la ANECA⁴⁸, y que se articula en torno a un Modelo de evaluación⁴⁹, unas Orientaciones para la elaboración del procedimiento de evaluación⁵⁰ y una serie de herramientas para la verificación de diseños de evaluación de la actividad docente, entre las que se encuentran la Guía para la verificación⁵¹, el Protocolo para la verificación⁵² y un Protocolo para la elaboración del informe de verificación⁵³. En él participan 62 universidades públicas y privadas agrupadas por Agencias de Calidad Autonómicas y por la ANECA⁵⁴. Se trata del proyecto más ambicioso realizado hasta en España con el objetivo de evaluar de manera fiable la actividad docente (que resulta imposible de resumir en este espacio limitado), y es de esperar que sus desarrollos y adaptaciones se traduzcan en sistemas de evaluación del profesorado que impulsen e incentiven la calidad de la docencia.

En cuanto al papel que pueden desempeñar los Defensores Universitarios en la mejora de la calidad de la docencia hay que destacar las sugerencias dirigidas a los órganos de gobierno de las universidades, adoptadas por el Pleno de los Defensores Universitarios españoles en el Encuentro Estatal celebrado en Santander en octubre

⁴⁸ http://www.aneca.es/active/active_docentia.asp#2

⁴⁹ Documento completo: http://www.aneca.es/active/docs/docentia_modelo_070302.pdf

⁵⁰ Documento completo: http://www.aneca.es/active/docs/docentia_orientaciones_070302.pdf

⁵¹ Documento completo: http://www.aneca.es/active/docs/Guiaverificacion_v1_070628.pdf

⁵² Documento completo: http://www.aneca.es/active/docs/Guiaverificacion_v1_070628.pdf

⁵³ Documento completo: http://www.aneca.es/active/docs/Protocoloinformeverificacion_v1_070628.pdf

⁵⁴ Relación completa: http://www.aneca.es/active/docs/docentia_universidades_v03_070724.pdf

de 2005, a partir del documento *Instrumentos para la verificación y mejora de la calidad docente del profesorado*⁵⁵. En él se incluye el modelo de un protocolo de actuaciones que el Defensor Universitario puede seguir para tratar las quejas y reclamaciones relativas a la calidad docente del profesorado. Sus objetivos son los siguientes:

- > Trazar un abanico de fuentes de información relevantes para la valoración.
- > Describir el procedimiento a seguir para combinar tales fuentes según las circunstancias y obtener conclusiones fiables.
- > Concretar una batería de medidas a adoptar para contribuir a mejorar las competencias docentes del profesorado afectado.
- > Determinar el procedimiento de graduación o fases sucesivas de tales medidas: de estimuladoras y confidenciales a coercitivas.
- > Describir todo ello en términos facultativos, adaptables por cada universidad.
- > Lo que se persigue es elaborar una “guía” o unas “reglas técnicas” normalizadas que puedan ser utilizadas como marco por cada institución en función de sus características, sus principios y sus valores.

Los Defensores Universitarios han de actuar con prudencia antes las quejas sobre la docencia del profesorado, ya que amparándose en la confidencialidad se pueden presentar reclamaciones infundadas. Por ello, siempre será necesario que el Defensor inicie averiguaciones de carácter reservado para confirmar o desmentir la acusación, tales como solicitar las encuestas de opinión de los estudiantes, informes al Director de Departamento y Decano o Director del Centro, o realizar consultas aleatorias a estudiantes aprobados y suspensos, antiguos alumnos, etc. Después de recoger estos datos, si se demuestra estar fundados, debe mantener una entrevista con el profesor afectado,

⁵⁵ Puede consultarse en su integridad en: http://www.defensores.es/sede/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=49

y en caso de confirmarse la veracidad de la queja, el Defensor dará traslado al órgano competente para que tramite el procedimiento y se encargará del seguimiento externo.

El protocolo de actuación propuesto tiene como directriz general la preferencia por medidas preventivas o informativas y de estímulo antes que represivas o coercitivas, con el fin de que se tome conciencia del problema, se ofrezcan soluciones de mejora y se evite la reactancia natural ante cualquier crítica. En síntesis, el protocolo articula la intervención en una serie de pasos⁵⁶:

- > 1º. Entrevista con el profesor afectado, para que realice alegaciones, evitar suspicacias y estimular la confianza y la colaboración.
- > 2º. Averiguaciones, realizadas con cautela y confidencialidad, evitando la culpabilización y comprobando la veracidad de los indicios.
- > 3º. Admitir el problema, en una entrevista con el profesor afectado donde se reconozca el problema y se transmitan los hechos con empatía y comprensión.
- > 4º. Sugerir medidas confidenciales de estímulo, optando por promover por sí mismo un acuerdo con el profesor afectado o por dar traslado a las autoridades académicas para que adopten medidas, entre ellas la asignación de un tutor y la formación en competencias docentes.
- > 5º. Finalización del asunto, verificando que se cumple el plan de reciclaje y actualización de competencias y comprobando la evolución del desempeño, dándose por cerrado si el problema desaparece o comunicando a las autoridades que no ha tenido efecto.

En resumen, las actuaciones o medidas de mejora de la calidad docente del profesorado que puede sugerir el Defensor Universitario son de dos tipos:

⁵⁶ El contenido de cada una de las fases y otros aspectos que aquí sólo se resumen se pueden consultar en: http://www.defensores.es/sede/index.php?option=com_content&task=view&id=101&Itemid=49

> Medidas informativas y preventivas:

- Actividades formativas de carácter voluntario (técnicas didácticas, elaboración de materiales, uso de tecnologías en el aula, etc.).
- Difusión restringida de los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes a las autoridades académicas responsables.

> Medidas estimuladoras:

- De carácter académico: entrevistas para ayudar a asumir el problema, asignación de tutor, oferta de acciones formativas, estímulos a la innovación y calidad de la docencia.
- De carácter económico: reconocimiento de complemento docente específico por calidad de la docencia evaluada con criterios estandarizados de calidad.

En definitiva, con estas sugerencias y recomendaciones los Defensores Universitarios pueden contribuir, junto con los responsables académicos, al diseño y la implantación de medidas que las universidades españolas decidan para tratar de solucionar de manera eficaz el problema de la calidad de la docencia del profesorado y a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

El Defensor Universitario y la resolución de conflictos en contextos universitarios: El caso de la mediación como alternativa a los procesos adversariales.

Carlos María Alcover de la Hera.⁵⁷

“Lo que importa no es la habilidad para evitar los problemas, sino la manera en que se enfrenta uno a ellos cuando se presentan”.

Paul Auster

Los conflictos entre dos o más partes pueden resolverse a través de procedimientos que pueden clasificarse en dos grandes categorías:

⁵⁷ Profesor Titular de Psicología Social del Departamento de Psicología de la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid). Defensor Universitario de la URJC.

> Procedimientos de *dependencia*:

- Aquellos en los que las partes *delegan* su capacidad para solucionar el conflicto en terceras partes o instancias a las que se le reconoce u otorga poder real para su resolución.

- Suelen denominarse como procedimientos *adversariales*:

Árbitros. Jueces en diversas instancias. Otros tribunales.

> Procedimientos de *autonomía* o de *empowerment* de las partes:

- Aquellos en los que las partes asumen su capacidad para resolver el conflicto por sí mismas:

Negociación.

- También aquellos en los que las partes solicitan la intervención de una tercera parte que no posee poder real para solucionar el conflicto, pero que facilita y ayuda para que ellas logren llegar a un acuerdo:

Mediación. Conciliación.

La mediación como procedimiento de autonomía se entiende en el sentido de que además de contribuir a que las partes alcancen un acuerdo, intenta que éstas tomen conciencia de su capacidad o de su poder para solucionar los conflictos por sí mismas, asumiendo su responsabilidad y dotándoles de poder (empowerment) para afrontar los conflictos de manera constructiva e implicarse en la búsqueda de soluciones. Así, puede definirse la mediación⁵⁸ como un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un

⁵⁸ Alcover, C. M^a. (2006a). La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En M. Gonzalo (Coord.), *Métodos alternativos de solución de conflictos: Perspectiva multidisciplinar* (pp. 113-129). Madrid: Dykinson.

Véase también, para análisis más exhaustivos:

Munduate, L. y Medina, F. J. (coords.) (2005). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.

De Diego, R. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.

mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes. En síntesis, las características básicas de la mediación son:

- > Voluntariedad de las partes.
- > Aceptación del mediador.
- > Mediador como “tercera parte” neutral e independiente que facilita el proceso.
- > Objetivo(s) de la mediación:
 - Acuerdo que permita resolver el conflicto.
 - Mejora o restablecimiento de las relaciones entre las partes.
- > Consideración de los factores que condicionan la relación entre las partes y del contexto en el que se relacionan.

La posible utilización por los Defensores Universitarios de la mediación como mecanismo para resolver conflictos y disputas requiere considerar las características específicas de los contextos universitarios y adaptarla a ellas. Estas características pueden sintetizarse en las siguientes:

- > Doble función:
 - Docencia-formación (enseñanza-aprendizaje).
 - Investigación.
- > Convivencia entre sectores diferenciados:
 - Estudiantes.
 - Personal de Administración y Servicios (PAS).
 - Personal Docente e Investigador (PDI).
- > Elevada jerarquización:
 - *Inter e intra* sectores.
 - Diferencias *explícitas e implícitas* de poder y estatus.
- > Relaciones temporales a largo plazo (en especial en PDI y PAS).
 - Departamentos y servicios *cerrados*.

La interdependencia existente entre los miembros de los tres sectores de la comunidad universitaria trae consigo una permanente interacción entre ellos, la cual presenta un carácter *horizontal* (interacciones entre miembros que pertenecen al mismo sector) y *transversal* (aquellas que se producen entre miembros de diferentes sectores y que incluyen todas las combinaciones posibles). Además, cada sector es heterogéneo en lo relativo no sólo a las diferencias obvias derivadas de las características personales o sociales de sus miembros, sino también, y especialmente, a los distintos niveles de poder y de estatus con que cuenta cada uno de ellos. Esta marcada *jerarquización* de la comunidad universitaria es una de sus características más relevantes, en sí misma y en lo referente a los problemas, desacuerdos y conflictos que pueden presentarse en su seno.

Sin embargo, el problema no se reduce a que las universidades sean estructuras jerárquicas, sino a los conflictos y a la ambigüedad de las líneas de autoridad, comunicación y roles. En consecuencia, como señala Barsky (2002), *“antes que funcionar como una única institución, las universidades pueden reconceptualizarse como una federación de departamentos, institutos y unidades de trabajo. Así, la autonomía, las metas comunes y la interdependencia deben ser negociadas de una manera similar a como ocurre en la relaciones entre estados en el contexto internacional”*⁵⁹. Por su parte, Holton (1998)⁶⁰ identifica tres fuentes de conflictos que tienen una especial incidencia en los contextos universitarios: la existencia de metas incompatibles; la escasez de recursos; y las interferencias que se producen entre los miembros.

En estos contextos y con una visión del conflicto como elemento *natural*, potencialmente *positivo* de las relaciones interpersonales, surge la *necesidad* de la mediación como elemento clave de las actuaciones del Defensor Universitario, derivada no tanto de su *poder de po-*

⁵⁹ Barsky, A. E. (2002). Structural sources of conflict in a university context. *Conflict Resolution Quarterly*, 20: 161-176.

⁶⁰ Holton, S. A., (ed.) (1998). *Mending the Cracks in the Ivory Tower: Strategies for Conflict Management in Higher Education*. Boston: Anker.

sición sino de su *poder personal*, que permite su percepción de figura *neutral, independiente, desinteresada* que puede ayudar a las partes a solucionar sus desacuerdos o conflictos. La siguiente *propuesta de modelo de intervención* se basa en la experiencia como Defensor Universitario, y se articula en torno a cuatro *dimensiones* o *continuos bipolares*⁶¹:

> 1. Nivel de formalización del proceso de mediación.

- *Formal*: proceso pautado según un procedimiento previo (recogido o no en el *Reglamento* del DU) y conocido por las partes, y que finaliza con un acuerdo escrito aceptado y firmado por ellas, por lo que cuenta con un carácter *vinculante*, si no legal, sí al menos explícito.

- *Informal*: el mediador no adopta un procedimiento preestablecido, sino que actúa adaptándose a la situación, al tipo de conflicto y a las características de las partes, sin que éstas se sientan *presionadas* o *cohibidas* ante un proceso formal. Finaliza con un acuerdo verbal, por lo que cuenta con un carácter *vinculante* de naturaleza *moral* o implícita, si bien es susceptible de un acuerdo escrito.

> 2. Objetivos de la mediación.

- *Acuerdo*: se trata esencialmente de alcanzar un acuerdo que cierre o dé por finalizado el conflicto o el problema entre las partes de manera definitiva, aceptado por ambas y considerado como óptimo o al menos aceptable.

- *Relaciones*: se trata de lograr que el proceso de mediación consiga ante todo que las relaciones entre las partes se reanuden, se mantengan y/o mejoren a partir de este momento. No excluye el logro de un acuerdo, pero este puede ser provisional, táctico o parcial, o ni siquiera alcanzarse por el momento, pero las relaciones (re)construidas pueden permitir que se logre en el futuro.

⁶¹ Para una exposición más amplia de este modelo puede consultarse: Alcover, C. M^a. (2006b). Mediadores institucionales: El Defensor Universitario y la mediación en conflictos de personal de las universidades españolas. En E. Gamero y M. Rodríguez-Piñero (Coords.), *Mediación para la resolución de conflictos de personal en las Administraciones Públicas* (pp. 289-308). Sevilla: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL)-Mergablum.

- > 3. Equilibrio o simetría de poder entre las partes.
 - *Simetría de poder*: cuando las partes en conflicto cuentan con idéntico o muy similar nivel de poder en función de su categoría, posición o estatus.
 - *Asimetría de poder*: cuando entre las partes existe mucha o una significativa diferencia de poder en función de su categoría, posición o estatus.
- > 4. Perspectiva temporal de la relación entre las partes.
 - *Perspectiva a largo plazo*: cuando resulta predecible que las partes en conflicto van a convivir o a pertenecer a departamentos, equipos, servicios, colectivos u organizaciones durante largos periodos de tiempo.
 - *Perspectiva a corto plazo*: cuando el carácter de las relaciones se encuentra muy limitado en el tiempo o cuando no existen expectativas sobre interacciones futuras de las partes en conflicto, al menos a medio y largo plazo.

Del modelo se derivan las siguientes *proposiciones*:

1. Si entre las partes existe una *simetría de poder*, es preferible utilizar modelos *formales* de mediación.
2. Si entre las partes existe una *asimetría de poder*, es preferible utilizar modelos *informales* de mediación.
3. Si la perspectiva temporal de la relación entre las partes es a largo plazo, es preferible establecer como objetivo de la mediación el establecimiento y la mejora de las relaciones, sin excluir el acuerdo.
4. Si la perspectiva temporal de la relación entre las partes es a corto plazo, es preferible establecer como objetivo de la mediación el logro de un acuerdo, sin excluir la mejora de las relaciones, aunque esta no sea muy necesaria.
5. Si entre las partes existe una *simetría de poder* y existe una perspectiva a largo plazo en sus relaciones, es preferible utilizar modelos *formales* y tener como objetivo el establecimiento o la mejora de las relaciones, sin excluir el logro de un acuerdo, aunque este puede ser provisional, táctico o parcial.
6. Si entre las partes existe una *simetría de poder* y existe una perspectiva a corto

plazo en sus relaciones, es preferible utilizar modelos *formales* y tener como objetivo el logro de un acuerdo, sin excluir el establecimiento o la mejora de las relaciones, aunque esto no sea muy necesario.

7. Si entre las partes existe una *asimetría de poder* y existe una perspectiva a largo plazo en sus relaciones, es preferible utilizar modelos *informales* y tener como objetivo el establecimiento o la mejora de las relaciones, sin excluir el logro de un acuerdo, aunque este puede ser provisional, táctico o parcial.

8. Si entre las partes existe una *asimetría de poder* y existe una perspectiva a corto plazo en sus relaciones, es preferible utilizar modelos *informales* y tener como objetivo el logro de un acuerdo, sin excluir el establecimiento o la mejora de las relaciones, aunque esto no sea muy necesario.

No se trata de un modelo *normativo*, ni mucho menos *matemático*, ya que la cuantificación de los factores considerados ha de llevarse a cabo de manera aproximada. En síntesis, lo que se pretende poner de manifiesto es la necesidad de valorar la posible influencia que las características y los factores señalados pueden ejercer en la eficacia del proceso y los resultados de la mediación. La mediación como estrategia para resolver conflictos en ámbitos universitarios y llevada a cabo por la figura del Defensor Universitario puede ser sumamente eficaz siempre que se tengan en cuenta los elementos que se han analizado. La mediación cuenta con beneficios y ventajas demostrados sobre los procesos de confrontación y *adversariales*. Resulta útil al proveer las bases para que las partes implicadas se sientan protagonistas tanto del proceso seguido como de los resultados obtenidos, aumentando asimismo su nivel de participación en los procesos de toma de decisiones que conduzcan a acuerdos.

No se defiende que la mediación deba *sustituir* a los otros mecanismos empleados para la resolución de conflictos o que se deba utilizar para todo tipo de problemas, sino que, tras un pormenorizado análisis del tipo de conflicto, características de las partes implicadas, equilibrio de poder entre ellas y conocimiento de la *historia* o el pasado del conflicto y de la perspectiva temporal de la relación entre ellas, tomar una decisión acerca de

su posible eficacia. El Defensor Universitario que actúa como mediador ha de poseer una formación adecuada y contar con un repertorio de características y habilidades específicas que garanticen su idoneidad. Se sobreentiende que conoce perfectamente las particularidades de los contextos universitarios y las relaciones habituales que se establecen en ellos, así como, eventualmente, las características de las partes en conflicto y del problema concreto.

En definitiva, el fomento de una *cultura de la mediación* puede contribuir a evitar la *judicialización* de la vida universitaria, al tiempo que *otorga poder* a las partes para que asuman su capacidad y su responsabilidad de resolver sus conflictos y diferencias por sí mismos, disminuyendo su *dependencia* de terceras instancias o de agentes externos a los que se transfiere el *poder* para resolver los conflictos y llegar a acuerdos.

