

# Relación entre la institución del Defensor Universitario con los organismos de calidad y con otras entidades con las que comparte parcialmente objetivos

Coordinadores:

José Manuel Bayod Bayod (Universidad de Cantabria)

José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

Como organización democrática que es, la Universidad cuenta con diversos cauces de participación a diferentes niveles, así como con entidades que se han ido creando durante los últimos años para promover la calidad de sus procesos o de sus resultados. El Defensor no constituye una alternativa a estos cauces, sino que actúa más bien como garante de que funcionen adecuadamente y de que sus actuaciones se dirijan a la consecución de sus fines.

Las características más importantes que diferencian a la institución del Defensor Universitario de estos otros órganos o servicios son:

- **la independencia:** la actuación del Defensor en ningún caso se ve condicionada por los intereses de una parte de la Universidad, puesto que no necesariamente responde sólo a los intereses de quien solicita su intervención o a los de la autoridad universitaria, ya que procura el interés general;
- **la ausencia de poder ejecutivo:** el Defensor no dicta resoluciones ejecutivas sobre los casos planteados, sino que como consecuencia de ellos elabora informes para identificar problemas y hace propuestas o recomendaciones que otras instancias han de valorar para decidir sobre su aplicación;
- **la temática de las reclamaciones que admite o de las iniciativas que toma:** el Defensor se centra habitualmente en cuestiones relacionadas con la equidad, las libertades de minorías y los derechos básicos de los miembros de la comunidad universitaria, y deriva hacia otras instancias las reclamaciones que tienen sus propios cauces de resolución, de las que hace el seguimiento adecuado;
- **los principios de actuación:** cuando de la estricta aplicación de una norma escrita el Defensor encuentra que esa aplicación va contra el principio de equidad, formula la oportuna propuesta de modificación, solicitando a la vez que quede en suspenso la aplicación de dicha norma hasta que se resuelva.

Las siguientes ideas pretenden apuntar algunos principios de actuación que permitan encuadrar la relación entre la institución del Defensor y algunos de esos órganos con los que podría entrar en concurrencia.

1. El Defensor estudia reclamaciones referidas a cualquier órgano universitario, y centra sus recomendaciones en aquellas que pueden afectar a los derechos de la comunidad universitaria. Cuando aprecia que la reclamación se deriva en realidad de un conflicto de intereses legítimos más que de un presunto atropello a la equidad o a las libertades individuales, así como cuando la materia objeto de reclamación corresponde a la ordenación de la convivencia o a deficiencias menores en el funcionamiento de los servicios universitarios, deben ser otras instancias las que tomen las iniciativas pertinentes (representantes de los alumnos, órganos de

gobierno, etc.), a menos que las partes implicadas soliciten al Defensor su actuación como mediador.

2. El Defensor actúa en general bajo un “principio de buena voluntad” y sin potestad para imponer sanciones. Por ello, cuando detecta suficientes indicios de que una actuación puede ser sancionable lo pone en conocimiento de la autoridad universitaria que sea competente para iniciar una investigación formal (Inspección de Servicios u otros órganos), dando cuenta a los interesados, y limita su intervención en el caso a la parte que sea resoluble por otros cauces.
3. La existencia de Defensor en una Universidad resulta ser en sí misma una apuesta por la calidad, dado que su actuación va dirigida a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. En coherencia con este mandato legal, coopera en todo aquello que ayude a la identificación de puntos débiles en el funcionamiento de la Universidad, en la elaboración de propuestas de mejora y en el seguimiento de las mismas, con las Unidades de Calidad de su Universidad y con las Agencias de Evaluación de la Calidad. Esta colaboración se ha de llevar a efecto manteniendo siempre la necesaria separación con estas figuras.
4. Al recibir una reclamación respecto de una autoridad universitaria (personal o colegiada), el Defensor escucha y atiende a las razones que esa autoridad manifieste como justificación o explicación de sus decisiones, pero no está condicionado por esas razones. Su misión se diferencia por tanto de otras unidades que, con nombres del estilo de Atención al Usuario o Gestión de Reclamaciones, tienen las grandes organizaciones, y entre ellas algunas universidades, con el fin de mejorar sus relaciones con los usuarios, puesto que en su actuación el Defensor es orgánica y funcionalmente independiente del Rectorado y del Consejo de Gobierno.
5. Del mismo modo, y como fruto de la independencia que ha de regir las actuaciones del Defensor Universitario, su labor se diferencia también de la de los representantes de cualquier colectivo puesto que no siempre se posicionará a favor de quien presente una reclamación ni a favor de un colectivo concreto.