

TITULO

LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS COMO UN INSTRUMENTO PARA LA MEJORA DE LAS UNIVERSIDADES HIGHER EDUCATION OMBUDSMEN AS AN INSTRUMENT TO IMPROVE UNIVERSITIES

AUTORES

- **Dr. Josef Leidenfrost**, Coordinador de la Red de Defensores Universitarios Europeos (josef.leidenfrost@bmwfw.gv.at)
- **Dr. José Manuel Palazón Espinosa**, Defensor del Universitario, Universidad de Murcia, Murcia, España (defensor@um.es)
- **Mag. Elisabeth Fiorioli**, Secretaría General, Conferencia de los Rectores de Austria, Viena, Austria (elisabeth.fiorioli@uniko.ac.at)

RESUMEN

En esta comunicación los autores muestran la importancia de los Defensores Universitarios en las universidades en los inicios del siglo XXI y en un contexto de cambiantes condiciones económicas, con una masificación progresiva y con los recortes en las prestaciones sociales a los estudiantes. El texto comienza con una descripción de los diferentes tipos y del desarrollo histórico de las Defensorías, un compendio sobre su organización, sus diferentes formas de trabajar y sus principales retos en el ámbito universitario. Se incluyen informaciones más detalladas sobre la situación de las Defensorías y sus avances en Iberoamérica y en Europa, incluyendo la cooperación en redes como la red española, la red mexicana y una red iberoamericana recién fundada. La red informal de cooperación entre las distintas instituciones de Defensorías Universitarias en Europa se llama ENOHE (European Network of Ombudsmen in Higher Education). Hay, por lo menos, diez diferentes palabras en las diferentes lenguas europeas para referirse a la figura del Defensor Universitario y hay diferentes tipos de Defensorías en cada país. No obstante, hay objetivos comunes de la red europea: el intercambio de experiencias a través de una red de trabajo, ampliar conocimientos, incrementar habilidades, compartir enfoques de problemas comunes y crear una base más sólida de conocimientos para realizar mejor la función, también por medio de la colaboración con otros socios a nivel mundial. También se observan, como una “especialidad” europea, tres diferentes modelos de Defensorías en Europa: defensores centrales, descentralizados y especializados. Los autores concluyen con propuestas para implantar Defensorías en países y en instituciones de educación superior que aún no disponen de ellas.

PALABRAS CLAVES

Defensorías universitarias: organización, definición general, diferentes maneras de trabajar, tareas, nombramientos, apuntes históricos, presencia en el mundo, papel en la mejora de calidad de las universidades, desarrollo en Europa, en América del Norte y en Iberoamérica, implantación y extensión

ABSTRACT

In this article the three authors are describing the importance of university ombudsmen at universities of the early XXI century, at universities confronted with changing economic conditions, with a massification of student numbers and cuts in social support schemes for students. It starts with a description of the different types and the historical development of ombudsmen, an overview about its organization, the different working methods and the main challenges in daily university life. More detailed information follows about the development and progress in Latin America and Europe, including a description of the different networks like the Spanish, the Mexican and the Iberoamerican, most recently founded. In Europe, at least, ten different names for ombudsmen are in the different languages and minority languages, and there are also several differences between the types. There are three different types of higher education ombudsmen in Europe: centralized, decentralized and specialized ombudsmen, their network is called ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education. Despite national differences it encompasses common objectives: interchange of experiences, widening knowledge, improving abilities, sharing common topics of interest and to create a more solid basis for the profession, also by cooperating with partners worldwide. The concluding propositions are focusing on the even further extension of higher education ombudsmen in countries and at institutions where they are not yet available.

KEYWORDS

University ombudsmen: organization, general definition, different working methods, duties, nominations, historical development, world distribution, role in improving higher education, development in Europe, North and South America, further implementation and extension

INTRODUCCIÓN

Los autores de esta comunicación intentan dar a conocer la realidad de las Defensorías Universitarias y su utilidad para los miembros de las comunidades universitarias y para las universidades al principio del siglo XXI. Vamos a presentar las características más comunes de esta figura, siendo conscientes de las diferentes concepciones de la misma en culturas universitarias muy diversas. También vamos a describir su implantación, tanto en el ámbito iberoamericano como fuera del mismo, y las características diferenciales de los diversos modos de concebir las Defensorías. Al final, proponemos una reflexión sobre la conveniencia de extender la figura y dotar de Defensorías Universitarias a aquellas universidades que carecen de ellas.

DESARROLLO

¿Qué es el Defensor Universitario¹?

El Defensor Universitario es una figura que existe desde hace décadas² en muchas universidades del mundo y tiene por misión fundamental la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. En algunos países como España, México o Brasil, el Defensor se ocupa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria (profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios). Al contrario, en otros países como Austria, Portugal o el Reino Unido, sólo puede entender de los derechos de los estudiantes. En esa función principal de defensa de derechos, hay que resaltar la especial preocupación por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y el trabajo para favorecer su integración en las universidades, sirva como ejemplo la declaración de Yucatán de 2008³.

Además de esa labor principal, muchos Defensores tienen también encomendada la función de hacer propuestas o recomendaciones, incluyendo sugerencias de modificaciones de la normativa universitaria, que -en el mejor de los casos-puedan contribuir a la mejora de la calidad de la universidad. Las actuaciones del Defensor Universitario también van dirigidas a promover la cultura de la ética en el ámbito universitario.

¹ Se utiliza el término genérico de Defensor para hacer referencia a la gran variedad de figuras con funciones similares, tanto en el contexto iberoamericano: Procurador, Ouvidor, Provedor do Estudante, Tribunal de Garantías, Sindic etc. como fuera de él: Ombudsman, Mediateur, etc. y siempre refiriéndose a su acepción femenina o masculina

² 50 años en Canadá, 30 años en México o España

³http://www.reddu.org.mx/reddu2/images/stories/documentos/mas_documentos/DECLARACION_YUCATAN_ok.pdf

El Defensor es, en algunos países, una figura que tienen que tener todas las universidades por obligación legal (España, Perú, Portugal, Austria). Sin embargo, lo más general es que no exista esa obligación legal y que se trate de una figura creada voluntariamente por algunas universidades (Brasil, México, Francia o Alemania). También nos podemos encontrar con situaciones como la del Independent Adjudicator que se encarga de la defensa de todos los estudiantes de Inglaterra y Gales o la del Defensor de los Estudiantes en el Ministerio de la Educación Superior de Austria.

¿Cómo actúan los Defensores Universitarios?

El Defensor del Universitario no tiene, salvo algunas excepciones⁴, capacidad ejecutiva y actúa utilizando su autoridad moral o “auctoritas” para solucionar conflictos, generar buenas prácticas, facilitar consensos, restituir derechos vulnerados o hacer propuestas que contribuyan a un mejor funcionamiento de las universidades. Todas las actuaciones que acabamos de nombrar, redundan en la mejora de la calidad de las universidades. La existencia del Defensor no tiene interés solamente para los miembros de la comunidad universitaria cuyos derechos protege, sino que interesa a la propia institución.

Una de las características más generales de los defensores universitarios, tanto en el ámbito iberoamericano como en el anglosajón y en el ámbito europeo, es el uso de la mediación como estrategia para resolver conflictos entre personas. La mediación permite que conflictos entre compañeros, entre alumnos y profesores o entre profesores y autoridades académicas se puedan resolver sin tener que recurrir a procesos judiciales o administrativos que son más lentos, más costosos y que dan lugar a soluciones impuestas. Los conflictos resueltos utilizando la mediación permiten llegar a una solución pactada por las partes en conflicto, asumida por ellas y, por consiguiente, con perspectivas de que la solución sea duradera en el tiempo y de que se genere un clima adecuado para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas a los distintos miembros de la comunidad universitaria.

En otros supuestos, el Defensor utiliza su “auctoritas” para intermediar en una reclamación cuando considera que el reclamante tiene derecho. Así, puede intermediar entre un miembro de la comunidad universitaria y la autoridad ante la que presenta la reclamación. Sirva de ejemplo la reclamación de un alumno contra un profesor o la de un profesor contra su Decano. En estos supuestos, el Defensor intenta argumentar ante la autoridad la justeza de la reclamación para que sea aceptada en primera instancia o incluso sin que tenga que llegar a presentarse formalmente por el reclamante. Este tipo de actuaciones permiten solucionar muchos problemas con justicia, equidad y agilidad restituyendo la posible vulneración de derechos.

En ocasiones la presentación ante el Defensor de una queja individual o colectiva puede ser un indicio de que algo no funciona bien en la universidad y de que el problema detectado puede afectar a más personas. En esos casos, el Defensor presta un gran servicio a la mejora de la calidad de su Universidad recomendando la adopción

⁴ El Independent Adjudicator tiene la capacidad de imponer sanciones a las Universidades

de medidas, la modificación de normativas o reglamentos o cualquier otra iniciativa que evite que otras personas sufran la misma situación denunciada.

Lo comentado anteriormente forma parte de las múltiples facetas que tiene la actuación de un Defensor Universitario que también puede ejercer funciones de asesoramiento sobre la forma de reclamar un derecho, de información sobre los derechos de cada miembro de la comunidad universitaria, de consejo a las autoridades académicas sobre debilidades o deficiencias del sistema que ha podido percibir desde su posición y un largo repertorio adicional de formas de incidir en la realidad universitaria.

No queremos terminar esta exposición sobre la forma de actuar del Defensor Universitario sin mencionar las magistrales palabras del profesor Juncosa en 1996⁵:

“Con todo ello, podríamos pasar a describir el perfil de la función del Síndic. Este perfil se inscribiría en un triedro en torno de cuyos ejes y en su espacio definido se desarrollaría dicha función.

1. Más justicia que derecho. *Es evidente que el Síndic⁶ debe conocer la normativa –o asesorarse a su respecto- y responder de acuerdo con ella. Lo exige su tarea de atender los greuges, los agravios. Pero debe ir, pienso yo, a la raíz de los problemas, analizar si se lesiona la justicia, llamar la atención de los órganos competentes si advierte que las normas, tal vez esclerotizadas, no encauzan ya satisfactoriamente las energías universitarias y llegan incluso a lesionar a los miembros de la comunidad.*

2. Más autoridad que poder. *La autoridad marca y muestra los fines de la comunidad. El poder, domina los medios. Se ha depositado una confianza en nosotros, la de sugerir soluciones a los organismos universitarios que están al servicio de una institución cuyo fin es la búsqueda de la verdad científica y humana, la transmisión de conocimientos, el desarrollo científico y moral de las personas. Éste es el horizonte de nuestra tarea, hacia este horizonte estimulamos, en esta tarea se funda nuestra autoridad moral. Por esto recomendamos, sugerimos, a quienes disponen de los medios para que los apliquen con equidad y les advertimos de la responsabilidad ante el Consejo Social u organismo análogo para que éste reflexiones sobre la problemática universitaria, sobre su incidencia en las personas, sobre las soluciones que se aplican.*

3. Más humanismo que burocracia. *Nuestro mundo desarrollado es una selva burocrática tan cruel y peligrosa como la que nos proponen los espectáculos del género de aventuras. Los miembros de la comunidad universitaria son individuos de la especie humana. Las flaquezas humanas pueden enredar en esta selva y a veces herir a los miembros del cuerpo docente y de administración y servicios. Los estudiantes, en particular el que no procede de familias de tradición universitaria y más aún el extranjero no familiarizado con el entramado de nuestra cultura, necesitan de una mano*

⁵ http://cedu.es/images/otros_documentos/conferencias/Juncosa_1996_09.pdf

⁶ El Síndic de Greuges es el nombre que recibe el Defensor Universitario en las universidades españolas de habla catalana

amiga, una acogida fraterna, una actitud para sentirse valorado como hombre comprendido, atendido, informado”.

Características generales del Defensor Universitario: Tareas, Nombramiento, Manera de Trabajar

En general, los Defensores Universitarios ejercen esa función con carácter temporal y no como una ocupación profesional. En la mayoría de los países, las Defensorías son ocupadas por personas que ejercen durante un periodo de tiempo ese servicio para la comunidad universitaria, con una limitación general de 8 años en 2 posibles mandatos. En la mayor parte de los casos, el Defensor debe ser profesor de la propia universidad y reunir algunos requisitos adicionales. No obstante, hay universidades en las que la Defensoría puede ser desempeñada por alumnos o por personal no académico. También hay algunas universidades en las que el cargo no puede ser desempeñado por profesores en activo y es necesario ser un profesional ajeno a la universidad o ser un profesor jubilado o emérito⁷. Esas características de temporalidad, no profesionalidad y pertenencia a la comunidad universitaria, se pueden también observar en el caso de los Médiateurs de las universidades francesas, en las que se está extendiendo rápidamente esa figura. Sin embargo, no es tan general en los Omdudsman o Ombuspersion de las universidades anglosajonas y en algunas de ellas el cargo está desempeñado por una persona contratada para ese fin y que ejerce la función como profesional.

El Defensor Universitario es, en general, independiente de las autoridades académicas y aunque los procedimientos de elección o del nombramiento son diferentes, los Defensores son elegidos o nominados por alguna instancia universitaria y una de sus características comunes es la independencia respecto al Rector y a los Órganos de Gobierno. La Defensoría Universitaria no es, con carácter general, una oficina administrativa de quejas, de atención al usuario o de información, aunque en muchas ocasiones los miembros de la comunidad universitaria acuden a las Defensorías para informarse o para pedir asesoramiento, precisamente por la confianza en una instancia que actúa con independencia del resto de la estructura universitaria. Por otra parte, la independencia es fundamental para poder actuar con imparcialidad, que es una característica fundamental del comportamiento de los Defensores y que incide en la confianza en sus actuaciones.

Como hemos comentado, los Defensores no tienen autoridad ejecutiva y su capacidad de incidir en la mejora de sus universidades o de resolver los problemas de quienes acuden a las Defensorías depende exclusivamente de su capacidad de argumentación y de persuasión, de su autoridad moral y de su credibilidad.

Los Defensores no tienen que atenerse a los procedimientos administrativos, en muchas ocasiones lentos y tediosos, sino que pueden enfrentar los problemas con

⁷ Síndics de algunas universidades catalanas (Rovira i Virgili, Pompeu Fabra, Politècnica de Catalunya, Autònoma de Barcelona, Lleida)

mucha más agilidad, utilizando el diálogo, la intermediación, los buenos oficios, la empatía, el respeto y el sentido común. En definitiva, se trata de ver personas en lugar de fríos expedientes y hablar con otras personas para buscar soluciones razonables, ágiles y justas a los problemas.

Los defensores pueden hacer propuestas para mejorar la calidad de su universidad y esta es en nuestra opinión, una de sus funciones más importantes. En efecto, muchas veces cuando se elaboran las normas en el interior de nuestras universidades, los Órganos de Gobierno intentan contemplar su incidencia en diversos supuestos pero pueden existir otros en los que la aplicación de esa norma puede resultar injusta. En esas circunstancias, se pueden emprender actuaciones de oficio proponiendo modificaciones normativas que permitan evitar situaciones injustas o que ayuden a mejorar la eficiencia y la calidad de una universidad que sea respetuosa con los derechos y la dignidad de los miembros de la comunidad universitaria.

Por último, los Defensores nos regimos por el principio de justicia antes que por el de legalidad. En muchas ocasiones nuestra función es velar por que se respeten los derechos que contempla la normativa universitaria, evitando que se produzcan actuaciones arbitrarias. Sin embargo, la aplicación estricta de las normas puede ser injusta en algunos casos concretos. En estos supuestos, solemos atender primero al principio de justicia y actuamos para que se contemplen como excepciones aquellos casos en que la aplicación estricta del principio de legalidad puede ir contra los fines que perseguía quien elaboró la normativa.

Apuntes Históricos y Presencia en el Mundo: Implantación de las Defensorías en el Ámbito Iberoamericano

Actualmente la figura del Defensor Universitario está muy extendida en México, Brasil, España y Portugal, pero apenas está implementada en grandes países como Argentina⁸, Perú⁹, Ecuador¹⁰, Chile¹¹, Colombia¹² o Bolivia¹³. También existen Defensorías en países pequeños como Costa Rica¹⁴, Nicaragua¹⁵, Honduras¹⁶, El Salvador¹⁷ o Panamá¹⁸. No obstante, en el caso de Perú es de esperar un rápido aumento del número de Defensorías como consecuencia de la aprobación, en julio de

⁸ Universidad de Córdoba

⁹ Pontificia Universidad Católica del Perú (asociada a REDDU), Universidad Inca Garcilaso de la Vega

¹⁰ Universidad Central: sólo para estudiantes

¹¹ En fase de creación en la Universidad de Chile: <http://www.uchile.cl/noticias/109774/senado-respalda-proyecto-de-creacion-del-defensor-universitario>

¹² Universidad Industrial de Santander y Universidad del Atlántico (asociada a REDDU)

¹³ Universidad Mayor de San Andrés, Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (el primer Defensor es un estudiante, pero se ocupa también de docentes y administrativos)

¹⁴ Universidad Nacional, Universidad de Costa Rica y UNED: sólo para estudiantes,

¹⁵ En fase de creación en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

¹⁶ Universidad Nacional Autónoma de Honduras (asociada a REDDU)

¹⁷ Universidad de El Salvador (asociada a REDDU)

¹⁸ Universidad de Panamá (asociada a REDDU)

2014, de una nueva Ley Universitaria¹⁹ que establece en su artículo 133²⁰ la creación de Defensorías Universitarias en las universidades peruanas.

Las primeras Defensorías Universitarias en el ámbito Iberoamericano nacieron hace 30 años en México (UNAM, 1985) y en España (en 1985 se aprueba la creación de la figura en la Complutense y en Granada, aunque fue León la primera universidad en contar con un Defensor en 1988). En el caso español, la creación de la figura se apoya legalmente en el principio de autonomía universitaria contemplado en la Constitución de 1978. Sin embargo, considero que su rápida extensión se debe a la necesidad social de establecer mecanismos de control de los poderes públicos y de defensa de los derechos de los ciudadanos cuando apenas habían pasado 10 años de la muerte del Dictador Franco y 8 años desde las primeras elecciones generales democráticas. Así, en 1996 ya se habían elegido 17 Defensores y se consiguió realizar el primer Encuentro Estatal en la Universidad Jaume I.

Las defensorías españolas se asocian en la CEDU²¹ (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios). CEDU es una asociación que agrupa a 63 defensores de universidades públicas y privadas españolas, lo que supone la totalidad de los defensores de las universidades públicas y casi todos los de las privadas. La decisión de crear la CEDU se adopta en 2007 y en el marco del X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. La CEDU celebra anualmente un Encuentro en el que se debate sobre algunos temas propuestos por los defensores y seleccionando los de mayor interés por votación entre los socios.

En México 6 defensorías deciden, en 2005, crear la REDDU²² (Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios). REDDU es una organización mexicana de defensores, fundada en 2005, de la que son socios, regulares o fundadores, los defensores de 20 universidades mexicanas, y en la que participan, como socios honorarios, 15 defensores españoles y defensores de Panamá, Honduras, El Salvador, Perú, Colombia, Brasil, Austria, Estados Unidos, Bélgica y Australia.

Las reuniones de REDDU tienen una faceta organizativa, las Sesiones Ordinarias o Extraordinarias, en la que los socios honorarios (extranjeros) no tienen voto y otra formativa, de debate e intercambio de experiencias que se suele traducir en una actividad paralela como los Seminarios de Derechos Universitarios. En el año 2015 REDDU ha celebrado, en la UNAM, su X Asamblea Ordinaria.

¹⁹ <http://www.unmsm.edu.pe/transparencia/archivos/NL20140709.PDF>

²⁰ *La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría*

²¹ <http://cedu.es/>

²² <http://reddu.org.mx/> Actualmente se llama Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios

De la colaboración de CEDU y REDDU ha surgido RIDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias). En junio de 2015, tras un largo proceso, REDDU y CEDU firmaron un acuerdo²³ para la creación de una Red que favoreciese el intercambio y la colaboración entre las defensorías existentes en el ámbito iberoamericano y que pudiese ser un instrumento eficaz para impulsar la creación de nuevas defensorías en ese ámbito.

En Brasil están muy extendidas las Ouvidorias Universitarias y están asociadas en el Fórum Nacional de Ouvidores Universitários (FNOU)²⁴, fundado en 1999 e integrado por 61 Ouvidorias. Una de las funciones del FNOU es la divulgación de la Institución de la Ouvidoria y el apoyo a las Instituciones de Enseñanza Superior interesadas en crear una Ouvidoria. Según información la página Web del FNOU, la primera Ouvidoria se crea en 1992 en la Universidade Federal do Espírito Santo, en 1997 sólo había 4 Ouvidorias, pero en 2001 se habían creado 28 y la cifra creció hasta 116 en 2011 según la ponencia presentada por la Dra. Cristina Ayoub en el II Seminario sobre Derechos Humanos y Universitarios organizada por REDDU²⁵. Las Ouvidorias se crean en Brasil, como las primeras Defensorías en España, por decisión de las universidades, después de un largo periodo de dictadura y a partir del principio de autonomía universitaria de la Constitución brasileña de 1988²⁶, que restauró la democracia.

Las Defensorías Universitarias en Europa

Observaciones Generales: Las Universidades Europeas en la Actualidad

Las universidades hoy –da igual dónde- son sistemas muy complejos y, además, jerárquicos. Algunas universidades en Europa son tan grandes que las competencias no están claras, tampoco las líneas de comunicación. Los estudiantes, aún siendo el grupo más numeroso, es el que menos poder de intervención tiene. Además dependen en gran medida de la buena voluntad de los profesores y del personal administrativo.

Hoy, los estudiantes se encuentran frente a los más diversos “funcionarios”: rectores / presidentes, vicerrectores, miembros del claustro, jefes de departamentos, decanos / órganos de estudios, archiveros, secretarios, personal de seguridad, empleados.²⁷ Con las cambiantes condiciones económicas, con la progresiva masificación de las universidades, con la introducción de tasas de inscripción, con el recorte en las prestaciones sociales a los estudiantes y con las consecuencias de la crisis de 2008 en

²³ <http://cedu.es/index.php/noticias-2/73-firmado-un-acuerdo-de-colaboracion-con-la-reddu-para-la-creacion-de-la-red-iberoamericana-de-defensorias-universitarias-ridu>

²⁴ <http://www.fnou.com.br/site/>

²⁵ http://reddu.org.mx/reddu2/images/stories/documentos/VIII_Reunion_Ordinaria/CristinaAyoub/LasOuvidorasUniversitariasEnElBrasil.pdf

²⁶ Los mecanismos de defensa de los derechos universitarios en Brasil. Cristina Ayoub Riche http://148.206.126.2/sddhu/mecanismos_defensa.pdf

²⁷ Josef Leidenfrost, (In-House) Mediation as Tool in Higher Education conflict Management. The Austrian Experience (ENOHE Occasional Papers No. 10, Vienna 2015), p. 34

el ámbito de la educación superior europea se han ido plasmando nuevas relaciones entre estudiantes e instituciones.

Los estudiantes tienen el derecho a esperar altos estándares y para esto se necesitan mejores instrumentos de gestión en relación con ellos. También la movilidad en la educación aumenta por la competencia en el mercado laboral. Cursos internacionales de capacitación y de estudio así como los logros académicos en el extranjero se están convirtiendo en partes importantes del currículum académico ("educación de calidad en el extranjero"). Con esto aumentan también los problemas de calidad, importantes en tiempos de creciente competencia internacional y en intercambios universitarios. En esta situación los Defensores juegan un papel importante, por lo tanto la importancia está creciendo cada día más.

En lo que se refiere a toda Europa, no sólo hay un modelo de Defensor Universitario, sino que existen (por lo menos) tres modelos: "el modelo de defensores centrales", "el modelo de defensores descentralizados" y "el modelo de defensores especializados"²⁸.

Con esto se muestra que las defensorías universitarias son una nueva e importante institución en la relación instituciones – individuo.

Una ojeada rápida sobre las defensorías existentes en Europa muestra por sí sola la gran variedad que hay sobre este concepto: En Los Países Bajos y en la zona de Bélgica de lengua flamenca se le llama al Defensor Ombudsman/Vrouw, en Francia y en la Bélgica francófona: Médiateur / Défenseur, en Italia: Difensore degli Studenti / Garante, en Croacia: Studentski Pravobranitelji, en Suecia: Ombudsman för Studenter, en Inglaterra: Independent Adjudicator, en Alemania y Suiza: Studierendombudsmann, en Austria: Hochschulombudsmann, en Polonia : Rzecznik Akademicki, en Noruega: Studentombudet, en Dinamarca: Student Ambassador ²⁹.

En principio, las características generales descritas en este artículo, así como las tareas, el nombramiento, y la manera de trabajar son iguales también en el Espacio Europeo de Educación Superior ("Proceso de Bolonia")

La Red Europea de Defensorías Universitarias (ENOHE)

Desde 2003 hay dentro de Europa una red informal de cooperación entre las distintas instituciones de Defensorías Universitarias. Esta red se llama ENOHE, European Network of Ombudsmen in Higher Education. ³⁰ Uno de sus objetivos es el intercambio de experiencias a través de una red de trabajo, éste se ha realizado y se realiza mediante conferencias anuales (2003-, 12 hasta ahora), list serv (2004-2006), página

²⁸ Josef Leidenfrost, Estructura de las Defensorías Universitarias en Europa: Descripción de la situación actual, manuscrito de una ponencia por el curso verano de la Universidad Complutense en julio 2014, p. 45.

²⁹ ENOHE Folder May 2015, p. 4&5.

³⁰ www.enohe.net

web (desde 2004; www.enohe.net), documentación y un newsletter (desde 2008, min. una vez al año).

La red fue fundada el 2003 en Ámsterdam y es una red informal de Defensores Universitarios que pretenden ampliar conocimientos, incrementar habilidades, compartir enfoques de problemas comunes, crear una base más sólida para los defensores en la educación superior europea. La red europea tiene socios a nivel mundial que cooperan: IOA (USA), ACCUO (Canadá), y REDDU (México).

La actividad más importante de ENOHE es la conferencia anual. Éstas han tenido lugar hasta el momento en varios países europeos: 2010 en Viena, 2011 en Madrid, 2013 en Oxford, 2014 en Varsovia, y 2015 en Innsbruck.³¹ Las actas de algunas de estas conferencias han sido publicadas y se pueden leer y descargar en la página web de ENOHE.³²

Las propuestas de ENOHE comprenden entre otras: proporcionar un espacio de encuentro para los Defensores Universitarios en la educación superior, participar en la construcción del sistema europeo de educación superior (Proceso de Bolonia), colaborar con instituciones de educación superior en Europa y en otras partes del mundo (como la Universidad Nacional Autónoma de México, por ejemplo), con la Comisión Europea, con otros organismos internacionales y redes de educación superior (como REDDU) y con los distintos ministerios nacionales de educación (superior), contribuir al proceso internacional de garantía de calidad en la educación superior.

ENOHE ahora tiene casi 100 miembros, que vienen de 20 países: Portugal, España, Francia, Inglaterra, Noruega, Dinamarca, Alemania, Austria, Croacia, Italia, Polonia, Suiza, Bélgica, Países Bajos, Malta, Suecia, Rusia y –fuera de Europa- Israel.

³¹http://www.hochschulombudsmann.at/wp-content/uploads/2015/03/ENOHE_Invitation_2015_noRegistrationForm_26032015.pdf

³² ENOHE Occasional Paper Nr. 1: Kristl Holtrop/Josef Leidenfrost (eds.), Student – Institutional Relationships in Times of New University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education; Nr. 2: Josef Leidenfrost (ed.), Change Management and New Governance in European Higher Education: Ombudsing as a Contribution to Quality Assurance; Nr. 3: Hans M. Eppenberger/Markus Kägi/Josef Leidenfrost/Eugen Teuwsen (eds.), Complications Arising from Interpersonal Dependency - The Ombudsman's Role in Avoiding and Solving Upcoming Problems and Conflicts in Institutions of Higher Education; Nr. 4: Patrick Cras/Josef Leidenfrost (eds.), Ombudsmen in Higher Education: Counsellor, Student Advocate, Watchdog?; Nr. 5: Michael Reddy/Josef Leidenfrost (eds.), Universities, Students and Justice; Nr. 6: Ulrike Beisiegel/Josef Leidenfrost (eds.), Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing Bologna World; Nr. 7: Martine Conway/Josef Leidenfrost (eds.), Common Objectives, Different Pathways: Embedding Ombudsman Principles and Practices into Higher Education Institutions; Nr. 8: Gerlinde Sponholz/Josef Leidenfrost (eds.), Curriculum "Good Scientific Practice"; Nr. 9: Ewa Gmurzyńska, Benefits of Dispute Resolution Systems in Organizations; The Example of the University of Warsaw Conflict Resolution System

CONCLUSIONES

Algunas Razones para Extender la Figura del Defensor Universitario

La aportación específica del Defensor Universitario a la mejora de la calidad de las universidades, a la defensa de los derechos de sus miembros y a la resolución de conflictos son razones más que suficientes para implantar la figura en aquellas universidades que no disponen de ella y para que las autoridades de los países dónde no hay implantación de las Defensorías, o esa implantación es escasa, se planteen una acción decidida para convencer a las universidades de la conveniencia de su implantación o para legislar sobre la obligación de implantar esa figura en las universidades. Además, la actuación de los Defensores Universitarios contribuye a formar transversalmente a nuestros estudiantes como ciudadanos libres y conscientes de la importancia de defender sus derechos y de no comportarse como súbditos. Esa formación transversal de nuestros estudiantes en el respeto de los derechos humanos es, en nuestra opinión, tan importante como la formación específica para ejercer una profesión.

Por otra parte, la existencia de elementos de control del ejercicio de la autoridad académica es una contribución muy importante a la mejora de la democracia interna y a la función de servicio público que deben prestar las universidades.

Perspectivas de Futuro

¿Que Necesitamos en el Futuro como Defensores para Superar los Desafíos Futuros?

Para poder desarrollar aún más la idea del Defensor Universitario en Europa (y en otras partes del mundo) de modo concreto y operativo, ENOHE se ocupó de este tema durante sus conferencias anuales de 2014 y 2015, continuando con la idea de realizar conjuntamente un proyecto de investigación dentro del marco del programa ERASMUS plus de la Unión Europea. Este proyecto está coordinado por Azerbaián.³³

El contexto es el siguiente:

³³ ENOHE News 2015/1, p. 12 Los siguientes países participaron en este proyecto: Azerbaián, Georgia, Rusia, Polonia, Austria, Portugal, Italia, Inglaterra, Finlandia, Ucrania

Las condiciones cambiantes (¡mercado laboral!) y el creciente interés en temas universitarios en Europa (¡Bolonia!) están modificando las expectativas de los estudiantes que tienen que hacer, ellos o sus familias, frente al aumento de los costes de las matrículas.

Los estudiantes, siendo el grupo más numeroso, están al frente de los cambios (vencimiento de los antiguos planes de estudio, introducción de otros nuevos, del sistema Grado-Máster, mayor permeabilidad del sector terciario,...). Los Defensores Universitarios, al ser el primer y más frecuentado (a veces el último) punto de contacto para las consultas / problemas / demandas juegan un papel fundamental en el proceso de cambio.

La relación entre los estudiantes y las instituciones es un nuevo campo de política y tema de investigación (OCDE, Consejo de Europa, Comisión Europea, UNESCO). Las redes de defensores ofrecen un foro para compartir experiencias/ consejos para los responsables de la toma de decisiones.

Lo que realmente ayudaría a una amplia difusión de la idea y figura del Defensor Universitario es establecer una definición tan generalizada y válida como sea posible. Por eso, ENOHE ha presentado por primera vez en la conferencia anual de Innsbruck en 2015 los “Innsbruck Descriptors”³⁴ que deben ayudar a la red europea a disponer de una base común de los términos relacionados con las Defensorías Universitarias. Eso debería dar la posibilidad a todos, países y universidades europeas, con y sin defensorías, de actuar y cooperar sin ningún límite. En cualquier caso, con o sin definición oficial, a nivel nacional o internacional, las Defensorías Universitarias existentes y conectadas entre sí tratan de ayudar al desarrollo del concepto de *governance* de las universidades modernas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carlos-María Alcover, Ombudsing in Higher Education: A Contingent Model for Mediation in University Dispute Resolution Processes. In: The Spanish Journal of Psychology 2009, Vol.12, No. 1, SS. 275-287
- Sjur Bergan (editor), The University as Res Publica. Higher Education Governance, Student Participation and the University as a Site of Citizenship (Council of Europe Publishing, Strasbourg 2004)
- Tim Birtwistle, The Role of an In-House Ombudsman. In: Alternative Handling of Disputes; HEFCE Strand B Report (Manchester 2009), SS. 16-19
- Jorge Ulises Carmona Tinoco (Coordinador), La vinculación entre los derechos humanos y los derechos universitarios (Ciudad de México 2013)

³⁴http://www.hochschulombudsmann.at/wp-content/uploads/2015/07/OS_aktuell_Hochschulombudsleute-tagten-in-Innsbruck.pdf.

- James E. Cote / Anton L. Allahar, *Ivory Tower Blues. A University System in Crisis* (University of Toronto Press, Toronto/Buffalo/London 2007)
- Margaret Doyle, *The Use of ADR in Ombudsman Processes. Results of a Survey of Members of the British and Irish Ombudsman Association* (London 2003)
- Martin Freres, *Financial Costs of Workplace Conflict*, in: *Journal of the International Ombudsman Association* volume 6. number 2, 2013
- Tim D. Griffin, *Similarities and Differences Between Campus Ombudsing and Mediation*. In: *Conflict Management in Higher Education Report*, Volume 3, Number 1, October 2002, SS. 1-11
- Kemal Gürüz, *Higher Education and International Student Mobility in the Global*
- Kristl Holtrop, *Ombudsmen at the Institutions of Higher Education in the Netherlands* (Amsterdam 2003)
- Kristl Holtrop / Josef Leidenfrost (eds.), *Student-Institutional Relationships in Times of University Management: Academic Ombudsmen in European Higher Education* (ENOHE Occasional Paper Nr.1, Vienna 2003)
- Leoncio Lara-Saenz, *University Ombudsman: The Mexican Model* (Mexico 2010)
- Vicky Lee, *Complaint Handling Mechanism in Higher Education Sector in Selected Places* (Hong Kong 2010)
- Josef Leidenfrost, *Ombudsing: Quality Assurance on the Micro Level. Helping "Bologna" to lift off in Daily University Life*. In: *EAIE Forum*, Fall 2004, S. 30f.
- Josef Leidenfrost, *Resolving Conflicts in Higher Education: Ombuds Mediation as a Tool?* In: *Mediation* 1, 2015 (original in German)
- Mary J. Newhart, *Ombudsmen in Higher Education: Similarities, Divergencies, and the Rise of Alternative Dispute Resolution* (Master's Thesis, Cornell University, 2007)
- *The Pathway Report. Recommendations for the Development of the Office of the Independent Adjudicator Scheme* (Office of the Independent Adjudicator, Reading 2010)
- Luis Espada Recarey, *The Ombudsman for Spanish Higher Education Institutions* (Social Committee, Universidad de Vigo, Vigo 2005)
- *Responding to Student Expectations* (OECD, Paris 2002)
- James T. Ziegenfuss Jr. / Patricia O'Rourke, *The Ombudsman Handbook. Designing and Managing an Effective Problem-Solving Program* (Jefferson, N.C./London 2011)