

Documento elaborado en el VI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Universidad de Córdoba, 28-30 octubre 2003) y aprobado en la XII reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios (Universidad Autónoma de Madrid, 16 de diciembre de 2003)

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO NÚMERO 3

CONTRIBUCIÓN DE LOS DEFENSORES A LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD

La figura del Defensor Universitario tiene una vinculación directa con el tema de la calidad. Así quedó reflejado en la LOU cuando en su disposición adicional decimocuarta recoge que sus actuaciones siempre van dirigidas hacia una mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Partiendo de este marco, la mesa de trabajo número 3 “Contribución de los Defensores a la Calidad de la Universidad” se constituyó abordando un doble objetivo:

- 1.- Analizar la contribución del Defensor en la mejora de la calidad a partir de su quehacer diario.
- 2.- Examinar el papel que el Defensor debe jugar en los futuros procesos institucionales de evaluación de la calidad derivados de los cambios que se van produciendo en el sistema de educación superior.

Las principales conclusiones recogidas a lo largo del debate son las siguientes:

Conclusiones relativas al primer objetivo

El colectivo de Defensores Universitarios comparte totalmente la idea de que las actuaciones del Defensor contribuyen a la mejora de la calidad. Se argumenta esta constatación desde un doble enfoque: global y analítico.

El *enfoque global* arranca del paralelismo existente entre la misma definición de calidad universitaria y el abanico de ámbitos que se someten a la consideración del Defensor¹. Es evidente que en la práctica, el Defensor se erige en una instancia transversal que aborda, en su quehacer cotidiano, todos los ámbitos contemplados en la anterior definición.

El *enfoque analítico* confirma la contribución de los Defensores a la calidad basándose en las siguientes constataciones:

¹ “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción” (Aprobada el día 9 de octubre de 1998 en la sede de la UNESCO en París).

Artículo 11:

“La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamientos y servicios a la comunidad y al mundo universitario...”

- Velamos por el cumplimiento de normas, principios, derechos y libertades desde una visión ética.
- Aportamos sugerencias o propuestas de cambio después de detectar disfunciones del sistema.
- Contribuimos directamente a la mejora de la calidad cuando, una vez cerrado un caso particular, afrontamos la problemática general y abordamos la modificación de las condiciones que han generado o permitido el agravio.
- Somos un instrumento de canalización de conflictos.
- Podemos percibir la realidad de la institución desde una atalaya privilegiada con un amplio y diverso campo de visión que nos permite identificar puntos fuertes y puntos débiles del sistema.

Conclusiones relativas al segundo objetivo

Por coherencia con la vinculación de las funciones del Defensor con el tema de la calidad, proponemos que la "Comisión Permanente de Defensores Universitarios" analice la conveniencia de mantener un primer contacto de presentación y mutuo conocimiento con la ANECA.

Creemos que es fundamental establecer esta relación sin perder nuestra independencia y sin querer ejercer papeles que, como defensores, no nos corresponden.

Una vez expuestas las conclusiones referentes a los objetivos planteados, queremos presentar unas reflexiones sobre el tema de las encuestas que los estudiantes suelen contestar para recoger su nivel de satisfacción de la docencia recibida:

- 1.- La recogida de aquellos datos que puedan contribuir a la mejora de la calidad docente es una actuación necesaria y positiva.
- 2.- Es imprescindible que cada universidad afectada afronte con el máximo rigor y las máximas garantías posibles tanto la confección como la administración de dichas encuestas.
- 3.- Es necesario un compromiso institucional en el análisis de dichos datos que, junto a otras informaciones, permita interpretar correctamente su significado y extraer conclusiones.
- 4.- Al mismo tiempo, debemos asegurar un compromiso de actuación institucional cuando la interpretación de dichos datos lo aconseje. No tiene sentido recabar información que no será procesada ni generará ningún tipo de actuación.

Proponemos que estas reflexiones sean analizadas con la rigurosidad debida por parte de la Comisión Permanente y, si se cree oportuno que sean recogidas en un documento y se remitan a todo el colectivo.