

SESIÓN DE TRABAJO 1: La defensoría: órgano y oficina

Primera parte

"La defensoría: órgano y oficina"

Rosa María Galán Sánchez, Defensora de la Universidad Complutense de Madrid.

Se exponen los principios básicos de actuación que son aceptados comúnmente por los defensores universitarios españoles que representan los valores máximos de éstos, pudiendo constituir un modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones: Imparcialidad, independencia y autonomía, confidencialidad, ausencia de poder ejecutivo.

Segunda parte

"La defensoría como oficina"

Lluís Caballol i Angelats, adjunt al Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona

El defensor/a universitario es una figura unipersonal cuya designación se basa en la confianza y el respeto que inspira a la comunidad universitaria esa persona. Pero la defensoría universitaria no se circunscribe únicamente a la figura de su titular, requieren unos medios materiales y humanos, unos instrumentos o criterios de gestión para llevara cabo su tarea, que de facto, definen su capacidad de dar respuesta a la comunidad universitaria y su posición en el conjunto de la universidad de acuerdo con lo establecido por la ley y la misión que le encomienda. Los principales instrumentos serían:

1. La sede

1.1. El local, la sede o la oficina propiamente dicha

1.2. La página web de la defensoría: la sede virtual

1.2.1. El contenido

1.2.2. La ubicación del enlace

1.2.3. El formulario de queja

2. El equipo

3. La atención a las personas

4. Los expedientes

4.1. Expediente digital

4.2. La gestión de los expedientes

5. La base de datos

6. El archivo

7. El informe