

# La Defensoría Universitaria

## F. Manuel Montalbán Peregrín

Universidad de Málaga

EN ESTOS 50 AÑOS, LA UNIVERSIDAD DE Málaga ha ido creciendo, innovando, consolidando su oferta, en un diálogo constante entre los sectores constitutivos de la vida académica y el tejido social, político, económico, etc. En ese intercambio incesante, la Universidad se convierte también en foro de debate que recoge y relanza los retos sociales que definen los cambios epocales. La labor realizada durante estos años ha permitido acumular una experiencia indispensable para pensar el futuro y dar el sentido oportuno a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Estas premisas son las que orientan el trabajo cotidiano en la Defensoría Universitaria.

La figura de los defensores, en los diferentes espacios sociales, políticos e institucionales en los que han ido apareciendo y multiplicándose, responde a una necesidad reconocida, desde hace décadas, de dar un lugar a su función de consulta, análisis independiente, apoyo, garantía y solución alternativa de conflictos entre actores varios.

De la misma manera que sucedió en otros países de nuestro entorno, España, como consecuencia directa del cambio democrático, incorpora la figura a nuestro sistema político a través de la Constitución de 1978, bajo la denominación de Defensor del Pueblo. Se trataba de una manera de complementar el sistema común de garantías y reforzar la protección y amparo de los ciudadanos respecto a sus derechos y libertades.

Esta apuesta se ha ido extendiendo competencialmente a otros ámbitos y esferas tanto autonómicos como locales o sectoriales, reforzando así, mediante la cercanía y una cierta especialización, los mecanismos de defensa y protección derivados.

Tras la entrada en vigor, en 1983, de la L.R.U. algunas universidades españolas, en uso de su autonomía, establecieron la figura del Defensor Universitario, inicialmente, en gran medida, centrada en el sector de los estudiantes, aunque no fue hasta mediados de la década de los noventa cuando empezó a extenderse. La aprobación en 2001 de la L.O.U. introdujo de forma obligatoria esta instancia en la estructura organizativa de las universidades, a través de la Disposición Adicional Decimocuarta del texto legal. La Reforma de la L.O.U. de abril de 2007 mantuvo al Defensor Universitario en los mismos términos que el texto anterior. En la actualidad, y fruto de la intensa labor de coordinación y difusión realizada desde la Conferencia Española de Defensorías Universitarias (CEDU) la institución está presente en 73 universidades públicas y privadas. Esta autoexigencia de cooperación y diálogo entre representantes de las distintas universidades se expresa también en la constitución de la Red De Defensorías Andaluzas (REDUAN), y en el contacto cercano y continuado con el Defensor del Pueblo Andaluz.

En la Universidad de Málaga, la instancia del Defensor Universitario se crea en 1999, ocupándola durante un mandato

de 4 años, el profesor Pablo Salinas, al que siguieron, también con mandato de idéntica duración, Ignacio Pérez de Vargas y Mercedes Vico. Desde 2012, y hasta la actualidad, he tenido el gran honor de representar el cargo, que hasta la reciente reforma estatutaria quedaba recogido en la Disposición Adicional 1ª de los Estatutos de la Universidad de Málaga. Los nuevos Estatutos de la Universidad de Málaga, publicados en el BOJA el 17 de mayo de 2019, dedican los artículos 73 y 74 a la definición y competencias de la Defensoría Universitaria. En el artículo 73 de los citados Estatutos se explicita que el titular de la Defensoría Universitaria velará por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, del estudiantado y del personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. También el artículo 74.4 establece que el Defensor Universitario dará cuenta ante el Claustro de la gestión realizada, mediante informe anual debidamente difundido.

Durante estos años, los distintos equipos de la Defensoría han ido sumando esfuerzos para configurar toda una serie de procesos de atención e intervención, primando la facilidad de acceso a los servicios, la agilidad de respuesta, la coordinación con las instancias universitarias, y el aporte de soluciones que representen una mejora realista. La Defensoría promueve, igualmente, las adaptaciones o desarrollos normativos necesarios para reflejar situaciones inéditas o emergentes que requieren un tratamiento específico. Los ámbitos de actuación de la Defensoría se centran en la tramitación de consultas informadas, quejas y reclamaciones, procedimiento de actuaciones de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, notificaciones e informes. Nuestra dedicación se dirige también a otras acciones relacionadas con la orientación, la difusión de nuestras competencias y labor, enlaces, etc., con unidades y servicios, vicerrectorados, centros, departamentos y representantes de estudiantes.

## **«El futuro y dar el sentido oportuno a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos son las premisas que orientan el trabajo cotidiano en la Defensoría Universitaria.»**

Recientemente, la situación de la pandemia ha representado una experiencia inédita y exigente para nosotros, al igual que para el conjunto de la comunidad universitaria. En colaboración con los distintos órganos y unidades de nuestra universidad, hemos intentado ofrecer una respuesta creativa a situaciones y problemas que, en muchas ocasiones, se han diversificado y hecho más complejos. Durante este periodo, y para facilitar la gestión de consultas y quejas, hemos puesto en funcionamiento el gestor de peticiones web de la Defensoría, que ofrece rapidez y un mejor seguimiento, y también se ha activado un gestor documental digital que permite el adecuado archivo y custodia de todo el material asociado a cada expediente.

Todo ello nos facilita las tareas organizativas y ayuda a no reducir la calidad a mero acto burocrático, palabra hueca, dejando marchitarse por el camino los mejores frutos del importante cambio organizativo y cultural en el que las universidades han estado embarcadas durante las últimas décadas. Es por ello que para nosotros no son tan relevantes los datos meramente numéricos, cuanto el hecho de que cada expediente refleja la preocupación de una persona o un grupo de personas que acude en busca de orientación para resolver algún problema, cuya solución al sistema se le resiste. Esto además nos ofrece una oportunidad privilegiada para diagnosticar qué tipo de procesos no están siendo desarrollados de la manera más eficaz, y cómo podríamos mejorarlos. —