

LOS CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD, SOLUCIONES Y PROPUESTAS. LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN/SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (INFORME)

ENCUENTRO DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS

MARTA CANTOS PARDO¹

Profesora Ayudante Doctora

Universitat de València

Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA

Sumario: Introducción. 1. Los conflictos en la universidad y sus tipos. 1.1. Factores. 1.2. Elementos caracterizadores. 1.3 Categorías de conflictos. A. Clasificación según los sujetos. B. Clasificación según el objeto y/o las causas que originan el conflicto. 2. Cauces para la gestión y solución de los conflictos en la universidad. 2.1. Diferentes sistemas de gestión de conflictos. 2.1.1. Un nivel de protección «natural» u ordinario. 2.1.2. Un nivel de protección «reforzado». 2.1. Problemas de los actuales sistemas de gestión de conflictos. 2.3. Propuestas y posibles soluciones: ¿ventanilla única, sí o no? 2.3.1. Modelo con múltiples ventanillas o en paralelo. 2.3.2. Modelo de ventanilla única con entrada única o secuencial. 3. La mediación como herramienta para resolver los conflictos en la universidad. 3.1. La mediación en el entorno universitario. 3.2. La mediación en la universidad tras la LUC y la LOSU. 3.2.1. La mediación para la solución de conflictos de convivencia. 3.2.2. La mediación en los casos de expediente disciplinario del estudiantado. 4. Conclusiones 5. Normativa y bibliografía.

¹ Este informe se ha realizado en el marco de la Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA, Directora Dra. Dra. h.c. mult Silvia Barona Vilar.

Resumen: La Universidad no solo es una comunidad educativa e investigadora, sino que también constituye una comunidad de convivencia que cuenta con unas características propias muy particulares. En estas circunstancias, las controversias que surgen son muy dispares, desde el punto de vista subjetivo y objetivo. Por ello, son necesarios unos cauces de gestión de los conflictos adaptados que permitan responder a la variedad de conflictos que pueden surgir. Los actuales sistemas de gestión de conflictos presentan algunos problemas y deficiencias, derivados fundamentalmente de la multiplicidad de procedimientos y órganos. En este Informe se recogen algunas propuestas de mejora y se presenta la mediación como una herramienta para la resolución de los conflictos en la Universidad, teniendo en cuenta los recientes cambios legislativos y las posibilidades que se abren para las Universidades.

Palabras clave: Conflictos, universidad, mediación gestión, solución

Abstract: The University is not only an educational and research community but also a community of coexistence with its own very particular characteristics. Under these circumstances, the disputes that arise are highly diverse, both from a subjective and objective perspective. Therefore, it is necessary to have conflict management mechanisms that are tailored to address the variety of conflicts that may emerge. Current conflict management systems exhibit certain problems and deficiencies, mainly stemming from the multiplicity of procedures and bodies involved. This Report outlines some proposals for improvement and introduces mediation as a tool for conflict resolution within the University, taking into account recent legislative changes and the new opportunities available to universities.

Keywords: Conflicts, university, mediation, management, resolution

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad es una organización compleja y poliédrica, la cual se encuentra permeada por la sociedad en la que desarrolla sus funciones, a la que debiera transferirle no solo conocimientos, sino también valores que favorezcan comunidades más justas, pacíficas, igualitarias, etc. (ROSALES ÁLAMO, GARCÍA VILLALUENGA).

La mediación se define como un proceso de gestión y de solución de controversias en el que dos o más personas, de forma voluntaria, pretenden alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención del tercero, ajeno al conflicto (BARONA VILAR, 2022A).

La mediación es una herramienta muy beneficiosa para la resolución y gestión de conflictos en la sociedad, en general, y en la Universidad, en particular. Conscientes de ello, desde las instituciones públicas se han promulgado normas que pretenden avanzar en su implementación, como es el caso, en el ámbito au-

tonómico, de la Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana y el Decreto 55/2021, de 23 de abril, del Consell, de aprobación del Reglamento de mediación de la Comunitat Valenciana.

En el ámbito estatal y en relación con el ámbito universitario, recientemente han entrado en vigor la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (en adelante, “LOSU”) y la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria (en adelante, “LCU”), las cuales hacen referencia a la mediación y a otros medios alternativos/adecuados para la resolución de conflictos (MASC), como formas de resolver las controversias que puedan surgir en este entorno.

La implementación de las novedades que estas dos últimas leyes recogen ha generado importantes debates en los diferentes foros universitarios, pues se reconoce cierta autonomía a las Universidades, por lo que la normativa interna de cada una de ellas debe regular muchos aspectos que quedan a su discreción.

El Encuentro titulado “Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos”, organizado por la Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA, en colaboración con la Sindicatura de Greuges de la Universitat de València, reunió en Valencia el pasado 31 de marzo de 2023, en el contexto de la VI Semana de la mediación en la Comunidad Valenciana, a Defensores Universitarios de Universidades de toda España. En esta jornada se trataron las cuestiones más problemáticas y los retos que se le presentan a las Universidades Españolas, teniendo en cuenta los últimos cambios legislativos y las estructuras preexistentes.

Para la elaboración de este informe se han tenido en cuenta las Notas del Encuentro facilitadas por los Defensores Universitarios participantes, así como las opiniones expresadas en el mismo. No obstante, no todas las consideraciones que aquí se recogen son compartidas por todos los ponentes en el Encuentro, el cual sirvió de foro de debate para poner en común sus experiencias y las líneas de actuación de las diferentes Universidades españolas.

Los ponentes que participaron fueron:

1. Juan José Vera Martínez (Universidad de Murcia)
2. Rafael de la Orden Jiménez (Universidad Complutense de Madrid)
3. Ana Tarrio Tóbar (Universidad de A Coruña)
4. Ágata María Sanz Hermida (Universidad de Castilla la Mancha)
5. Francisco López Benet (Universitat Jaume I de Castelló)
6. Pedro Femenía López (Universidad de Alicante)
7. Verónica López Yagüe (Universidad de Alicante)
8. Adela Serra Rodríguez (Universitat de València)
9. Esther Pillado González (Universidad de Vigo)

10. Sarah J. Sánchez Heidenreich (Universidad de Almería)
11. Ana Rodríguez Tirado (Universidad de Cádiz)
12. Ana Belén Anquela Julián (Universitat Politècnica de València)
13. Francisco Baena Villodres (Universidad de Jaén).

A todos ellos se agradece su participación y colaboración en el Encuentro, así como en la elaboración de este informe.

2. LOS CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD Y SUS TIPOS

La Universidad es una institución compleja que *de facto* constituye una comunidad, que cuenta con unas características determinadas que la diferencian de otros tipos de comunidades. De esta forma, en la Universidad se dan unas dinámicas conflictivas particulares que generan controversias, afectadas y favorecidas por factores de diverso tipo. Asimismo, existe un conjunto de elementos que caracteriza los conflictos que surgen en este entorno. A continuación, se exponen tanto estos factores como sus características.

2.1. FACTORES

Los factores que pueden propiciar el conflicto en este ámbito son muy variados. Entre ellos, con carácter no limitativo, se pueden reseñar los siguientes (FEMENÍA LÓPEZ):

1. **Extensión temporal de las relaciones.** La estrecha y prolongada relación entre las personas y grupos con distintas funciones. Así, se dan casos en los que las personas tienen un contacto diario durante años, como en el caso del alumnado que pertenece a un mismo grupo de un grado o el profesorado que pertenece a un mismo departamento.
2. **Funcionamiento de la estructura universitaria y existencia de múltiples roles en una misma persona.** En la Universidad se produce una concurrencia de diferentes roles en determinados sujetos, lo que en muchas ocasiones supone el establecimiento de una jerarquía formal —no material— que puede propiciar el conflicto. Por ejemplo, los representantes del estudiantado en las clases, Centros o Universidad cuentan con el rol de alumnos/as y representantes de estos/as; también, muchos cargos universitarios se atribuyen al personal docente, por lo que cuentan con la condición propia de su cargo y la de profesor/a.
3. **Existencia de recursos limitados.** El carácter limitado de los recursos se manifiesta tanto en el ámbito material como en el personal. Esta limitación en algunos casos responde a una escasez verdadera, como cuando el personal de administración es insuficiente para desempeñar el volumen

de trabajo asignado, o ficticia, por ejemplo, derivada de la competitividad que puede existir entre estudiantes de una misma titulación.

2.2. ELEMENTOS CARACTERIZADORES

Asimismo, convergen un conjunto de elementos caracterizadores de los conflictos que surgen en el entorno universitario. Entre estos, podemos destacar (FEMENÍA LÓPEZ):

1. **La coexistencia de colectivos con intereses diferentes entre los que se produce una interacción continua.** Este es el caso del alumnado y el profesorado que, aunque pertenece a una misma institución, la Universidad, tiene intereses distintos y en algunos casos oponibles.
2. **La existencia de intereses y objetivos comunes que son perseguidos y en algunos casos disputados por los miembros de un mismo colectivo.** *Verbigracia*, esta situación se genera entre los/las alumnos/as respecto a la asignación de puestos en prácticas externas o destinos de movilidad internacional.
3. **La enorme influencia que tienen las interpretaciones subjetivas, percepciones, posiciones y poderes que pueden concurrir en la “oponibilidad de los intereses”.** De esta forma, en muchos casos, surgen posturas totalmente encontradas bajo el argumento de que la posición de una parte obstaculiza u obstruye los intereses de la otra. Detrás de estas situaciones en ocasiones existen patrones de relación amigo-enemigo.
4. **La canalización o gestión de determinados conflictos ante entidades que gestionan los intereses de determinados colectivos,** como son sindicatos, organizaciones de estudiantes y departamentos, que actúan como grupos de presión en procesos organizados de consenso y resolución de conflictos (mesas negociadoras, huelgas, etc.).

2.3. CATEGORÍAS DE CONFLICTOS

La categorización de los conflictos que pueden surgir en la Universidad necesariamente debe realizarse teniendo en cuenta diferentes criterios. Seguidamente, se ofrecen dos clasificaciones que atienen a dos parámetros diferentes, la primera, que se basa en quiénes son los sujetos intervinientes y, la segunda, que se refiere al objeto y/o causas del conflicto.

A. CLASIFICACIÓN SEGÚN LOS SUJETOS

TIPO DE CONFLICTO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Entre “iguales” pertenecientes a un mismo colectivo	Aparecen entre miembros de un mismo colectivo, que se encuentran en el mismo nivel jerárquico.	– Conflictos entre alumnos/as respecto a la elección del delegado de clase.
Entre “desiguales” pertenecientes a un mismo colectivo	Surgen entre miembros de un mismo colectivo, que se encuentran en diferente nivel jerárquico, pese a que la jerarquía no siempre sea formal o se encuentre institucionalizada.	– Conflicto entre un/a Jefe/a de Sección y un/a administrativo/a sobre la realización de una tarea de gestión. – Controversia entre un/a catedrático/a y un/a ayudante doctor/a sobre la atribución de un despacho.
Entre miembros de distinto colectivo	Se generan entre miembros de los diferentes colectivos, entendiendo por colectivos los siguientes: (i) Personal Docente e investigador (PDI) o profesorado, (ii) Personal de Administración y Servicios (PAS), y (iii) alumnado.	– Desacuerdos sobre las calificaciones o el sistema de calificación. – Discrepancias en la dirección del TFG o TFM entre alumno/a y profesor/a.
Entre cualquier miembro de la comunidad universitaria y las autoridades académicas o administrativas	Se originan entre cualquier sujeto que pertenezca a la comunidad universitaria (PDI, PAS o alumnado) con las autoridades propias de la Universidad, tanto académicas (Decanato, Rectorado, etc.) como administrativas (Gerente, Jefe/a de Servicios, etc.).	– Disconformidad por la anulación de una matrícula o imposición de recargos por retraso en el pago de tasas. – Controversias sobre el reconocimiento de créditos o la convalidación de asignaturas. – Desacuerdos derivados del proceso de estabilización del personal.

Entre cualquier miembro de la comunidad y la administración universitaria	Se dan entre los miembros de cualquier colectivo y la administración universitaria en general, es decir, aquellos que forman parte de la administración pero no constituyen una autoridad administrativa.	- Conflictos sobre el uso y funcionamiento del servicio de biblioteca. - Discrepancias en relación con el disfrute de las instalaciones deportivas universitarias.
Entre cualquier miembro de la comunidad y los servicios externalizados	Aparecen entre cualquier sujeto universitario y el personal que presta servicios en las empresas externas a la Universidad, las cuales cuentan con la concesión para la prestación de servicios como limpieza, seguridad, cafetería, reprografía, etc.	- Conflictos entre el profesorado y el responsable del servicio de cafetería sobre la reserva de mesas para un congreso.

Fuente: VERA MARTÍNEZ, DE LA ORDEN JIMÉNEZ, TARRIO TÓBAR, SANZ HERMINA, LÓPEZ FEMENIA, LÓPEZ YAGÜE, PILLADO GONZÁLEZ

C.2. CLASIFICACIÓN SEGÚN EL OBJETO Y/O LAS CAUSAS QUE ORIGINAN EL CONFLICTO

TIPO DE CONFLICTO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Estructural y de política universitaria	Conflictos que se desprenden de tensiones políticas que existen en la Universidad o que surgen entre distintos grupos.	- Discrepancias entre quienes son candidatos/as (y sus equipos) a las elecciones a Rectorado. - Desacuerdos entre Decanos/as por el reparto presupuestario entre Facultades. - Disconformidad de algunos profesores y profesoras sobre el posicionamiento adoptado institucionalmente por la Universidad sobre temas de actualidad, como el Mar Menor o el uso de la lengua propia de una comunidad autónoma.

Poder y funcionamiento organizativo	Desacuerdos sobre la representación o las cuotas de participación en los órganos de gobierno y decisión.	- Tensiones entre Comisiones y el Consejo de Gobierno respecto a la aplicación del Docencia.
Cuestiones administrativas	Controversias vinculadas al acceso a la Universidad, pago de tasas, formalización de la matrícula, etc.	- Problemas relacionados con la ampliación de la matrícula para el alumnado a tiempo parcial.
Relaciones laborales y funcionariales	Discrepancias relacionadas con aspectos laborales o funcionariales que afectan al PDI y/o PAS, como la promoción de plazas, convocatorias y requisitos de los concursos, desarrollo de las oposiciones, etc.	- Desacuerdos sobre el control horario entre el PAS y el PDI. - Controversias por la demora en el nombramiento de los aprobados por promoción interna en un concurso de PAS. - Conflictos sobre la no retribución de complementos vinculados a los sexenios de investigación para el colectivo de ayudante doctor/a.
Organización y actividad docente	Problemas relacionados con el reparto del POD, criterios de asignación del POD, la impartición de la materia, el temario de la asignatura, etc.	- Conflictos entre profesores/as de una misma área por la asignación del POD y la imposibilidad de conciliar.

Becas y ayudas	Conflictos que aparecen en relación con la convocatoria de ayudas de estudios, subvenciones para el desarrollo de actividades académicas o culturales, etc.	- Controversias por el pago tardío de la ayuda de estudios al alumnado. - Problemas por la aparición de defectos de forma en el procedimiento de evaluación de las solicitudes de beca. - Discrepancias entre la comisión encargada del reparto de ayudas y el/la profesor/a solicitante sobre la cuantía asignada para la financiación de un seminario.
Burocracia y procedimientos mal estructurados	Aparecen en relación con la existencia de procedimientos burocráticos complejos, mal funcionamiento de los sistemas telemáticos administrativos, entre otros.	- Conflicto por la caída del sistema durante el proceso de matrícula de los/las alumnos/as, que permitió que alumnos/as con inferior nota media pudieran elegir grupo con prioridad a otros/as alumnos/as con calificación media superior.
Infraestructura y servicios	Se generan en relación con las condiciones de las infraestructuras (aularios, aparcamiento, etc.) y el funcionamiento de los servicios universitarios, como el servicio médico, el de seguridad, etc.	- Discrepancias por las indemnizaciones de seguros solicitadas por un/a alumno/a. - Petición de la creación de un espacio de culto.
Normativa	Se derivan de la aplicación e interpretación de normativa propia de la Universidad o aplicable a esta institución.	- Controversia sobre la normativa aplicable a un/a profesor/a emérito/a. - Conflicto sobre el significado de fuerza mayor en el Reglamento para el aplazamiento de exámenes.

Comportamiento	Se vinculan con la realización de faltas de respeto, amenazas, injurias, etc.	- Comentarios injuriosos contra el honor y la profesionalidad de un/a profesor/a, proferidos a través de redes sociales por un grupo de alumnos y alumnas. - Insultos racistas entre el alumnado. - Enfrentamiento entre diferentes asociaciones estudiantiles.
Exámenes y evaluación	Desavenencias relacionadas con el tipo de evaluación, el cumplimiento de la guía docente, la revisión de la calificación, etc.	- Conflicto entre un/a alumno/a y un/a profesor/a que se percata de que el/la alumno/a está copiando. - Controversias sobre la inclusión de preguntas en el examen de temario no explicado en clase.
Movilidad	Controversias relacionadas con la movilidad de los/las alumnos/as (contrato Erasmus o Programa internacional de estudios, asignación de destino, gestiones burocráticas, etc.) o del profesorado en los casos de estancias de investigación internacionales.	- Problemas sobre la equivalencia de las calificaciones obtenidas en la Universidad de destino Erasmus al trasladarlas al expediente de la Universidad de origen. - Conflicto entre la coordinación de Erasmus y un/a alumno/a por discrepancias relacionadas con la elaboración del contrato Erasmus.
Reconocimientos y convalidaciones	Discrepancias sobre la convalidación de asignaturas cursadas en otras titulaciones universitarias, el reconocimiento de la experiencia profesional, etc.	- Conflicto entre un/a alumno/a de doctorado y la Comisión Doctoral por no reconocer los cursos de doctorado cursados en otra Universidad.

**Relaciones
interpersonales**

Se desprenden de relaciones interpersonales existentes entre sus miembros, como matrimonio, relaciones de pareja, amistad o enemistad, etc.

- Conflicto entre dos miembros de un grupo de investigación tras su divorcio.
- Controversia entre un alumno y una alumna entre los que se han abierto diligencias de investigación por presunto delito de violencia de género.

Fuente: VERA MARTÍNEZ, DE LA ORDEN JIMÉNEZ, TARRIO TÓBAR, SANZ HERMINA, LÓPEZ FEMENIA, LÓPEZ YAGÜE, PILLADO GONZÁLEZ

3. CAUCES PARA LA GESTIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD

Como se ha puesto de manifiesto en el apartado anterior, los conflictos en la Universidad son muy complejos, tanto por la gran diversidad de actividades y funciones que se desarrollan por las Universidades, como por las características particulares y las relaciones que se dan entre los distintos colectivos que la componen. Todo lo anterior genera multiplicidad de situaciones e interacciones entre sus diferentes miembros, lo que puede originar tensiones entre los distintos colectivos y entre sí, esto es, tanto a nivel horizontal (entre miembros que pertenecen al mismo sector) como transversal (entre miembros de diferentes sectores) (ALCOVER DE LA HERA, SERRA RODRÍGUEZ).

Además, como se ha puesto de manifiesto, los conflictos que se generan son de muy diferente naturaleza no solo por las personas afectadas, sino por el objeto de la controversia. De esta forma, nada tiene que ver desde el punto de vista objetivo ni subjetivo un conflicto entre dos Decanos/as de diferentes Facultades por razones presupuestarias, con el conflicto que puede existir entre dos alumnos/as por la utilización de palabras hirientes e insultos entre ellos/as.

Esta variedad de conflictos supone que la forma de gestionarlos también debe ser diversa, lo que puede derivarse de la utilización de cauces de gestión de los conflictos diferentes y adaptados a cada caso, o bien del uso de un procedimiento único pero flexible, que permite tener en cuenta las particularidades de cada caso.

Con carácter previo al análisis de los diferentes cauces de gestión y/o solución de controversias que pueden existir en la Universidad, conviene destacar que uno de los principales objetos que deben perseguir estas vías de solución de conflictos es evitar la escalada del conflicto y el “efecto bola de nieve”.

La controversia normalmente va evolucionando y se va transformando, en unas ocasiones la tensión se puede rebajar, pero en otras, aumenta, convirtién-

dose en un conflicto de mayor entidad que afecta a más personas y más aspectos, lo que responde a diferentes causas. En la siguiente tabla puede observarse un resumen de las diferentes transformaciones que pueden acontecer y algunos de sus motivos.

TRANSFORMACIONES	CAUSAS
1. Aumento de las aristas del conflicto, incrementándose los aspectos en desacuerdo. De modo que una controversia originada por un asunto específico va sumando nuevos y nuevos temas hasta transformarse en una disputa por motivos múltiples. En el proceso de escalamiento se van recordando y agregando situaciones del pasado que engrandecen el problema.	Abandono, inacción. Agravios entre las partes. Ambas partes se autoperciben como fuertes. Ambas partes tienen altas aspiraciones. Argumentos ilógicos, falta de criterios justos. Dilación del conflicto y falta de resolución.
2. Se agregan más partes al conflicto. El problema se extiende a aliados, amigos, subordinados, comunidad, afectados directa o indirectamente, etc.	Distancia, inexistencia de lazos entre las partes.
3. La crítica se traslada de los hechos a las personas. De esta forma, se pasa de criticar unos hechos a criticar a la persona de forma particular. Un hecho o acción pasa a considerarse un defecto de personalidad atribuido a esa persona.	Falta de confianza entre las partes. Inflexibilidad de las partes. Involucramiento de subgrupos. “Juego sucio” de las partes.
4. Sustitución de tácticas livianas por tácticas pesadas. Las peticiones se convierten en amenazas, las palabras dan lugar a agresiones físicas, se comienza a utilizar la coerción, etc.	Polarización de visiones. Uso de palabras ofensivas e insultos.
5. Cambio motivacional del conflicto. Así, el objetivo inicial que podía ser la búsqueda de la satisfacción de intereses (un propio beneficio) se cambia por el objetivo de prevalecer sobre la otra parte e incluso, posteriormente, la búsqueda de que la otra parte “pierda más que yo”.	Vínculos antagónicos o beligerantes entre las partes.

Fuente: VERA MARTÍNEZ

Para evitar este agravamiento es necesario que los cauces sean rápidos y eficaces. Por lo que su actuación debe responder fundamentalmente a los siguientes tres principios (VERA MARTÍNEZ):

1. Principio de intervención rápida

Cuando no ha sido posible evitar o prevenir el conflicto es necesario desarrollar roles y estrategias de resolución y/o contención.

2. Principio de acción apropiada y método adaptado

Resulta fundamental que se lleve a cabo un buen diagnóstico de la situación, de manera que se pueda captar adecuadamente la esencia de la controversia y sus dimensiones. Es conveniente que no se actúe de forma precipitada, abordando aspectos manifiestos o visibles, pero obviando otros más relevantes no visibles o latentes. Por ello, es preciso recoger las diferentes perspectivas de la controversia, recurriendo a distintas fuentes de información, a efectos de contar con la evolución histórica o biográfica del asunto. Con ello es más fácil adoptar un cauce acorde a la naturaleza del conflicto.

3. Atención sistémica

Habitualmente, los efectos y consecuencias de un conflicto no afectan exclusivamente a las partes en conflicto, ni a objetos de controversia aislados. La Universidad es una entidad compleja de modo que unos aspectos afectan a otros, por ejemplo, las modificaciones del número de alumnos/as por grupo tienen consecuencias en las ratios, la calidad de las titulaciones, la evaluación de la docencia, etc. Además, los desencuentros se extienden de unos afectados a otros inicialmente no afectados ni implicados. Incluso si la controversia es limitada e interpersonal, la atención y observación de la comunidad, así como el sistema circundante, puede evitar escalamientos o repercusiones inadvertidas.

A. DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

VERA MARTÍNEZ y FEMENÍA LÓPEZ advierten de la existencia de diferentes sistemas de gestión y/o solución de los conflictos, lo que se concreta en un sistema de garantías de los derechos de sus miembros que se articula de forma dual o con dos niveles de protección, los cuales además actúan de forma complementaria. Estos niveles son:

A.1. UN NIVEL DE PROTECCIÓN «NATURAL» U ORDINARIO

La Universidad tiene una clara estructura jerárquica de gobierno, de manera que existen una serie de órganos superiores o generales que supervisan la actuación de los inferiores o periféricos. Por ejemplo, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar una queja ante un Director/a de departamento, el Decano/a de la Facultad, etc.

La actuación de estos órganos, que pueden ser unipersonales o colegiados según los casos, puede ir desde la pacificación, favorecimiento del diálogo y buenos oficios, hasta la resolución administrativa y ejecutiva de los conflictos plantea-

dos. Concretamente, las Direcciones de departamento o servicio, los Decanatos, los Vicerrectorados y el/la Rector/a tienen unas ciertas obligaciones y prerrogativas de atender y resolver los conflictos que les puedan ser presentados o les puedan llegar en el funcionamiento ordinario o extraordinario de la institución.

Estos órganos, según los casos, actúan de forma unipersonal o colegiada, por lo que en determinadas ocasiones la decisión no se adopta por una sola persona, sino por un órgano compuesto por múltiples miembros, como es el Consejo de Departamento, Junta de Facultad, Consejo de Gobierno, Equipo de Gobierno, Claustro, etc.

A.2. UN NIVEL DE PROTECCIÓN «REFORZADO»

En determinados supuestos, las Universidades han previsto cauces administrativos específicos para dar respuesta a determinadas reclamaciones o conflictos. Un ejemplo muy común es el procedimiento previsto para las reclamaciones ante el desacuerdo del estudiantado con la calificación y/o evaluación de una prueba, ya sea final o parcial (PILLADO GONZÁLEZ). Otro ejemplo es el Procedimiento Mistral de incidencias relativas a la actividad docente en la Universitat Politècnica de València. Este Procedimiento Mistral es la herramienta que esta Universidad pone a disposición de su alumnado, a través de las distintas Delegaciones de Alumnos de Centro y la Delegación de Alumnos para que puedan trasladar cualquier incidencia relativa a la actividad docente en la institución con el objetivo de poder emprender iniciativas que permitan la solución de las mismas para garantizar la excelencia y calidad. Asimismo, pretende ser una vía conciliatoria para la resolución de incidencias entre alumnos/as, docentes y/o Estructuras Responsables de los Títulos (ANQUELA JULIÁN).

Además, a lo largo del tiempo se han ido desarrollando (algunos incluso por imperativo legal) un conjunto de órganos de garantía específicos relacionados con determinadas materias (igualdad, protección de derechos de los trabajadores, etc.). Algunos de ellos son la Defensoría Universitaria, las Unidades de Igualdad, la Inspección de Servicios, las Unidades de Acoso, las Comisiones de Ética, la Asesoría Jurídica, el Servicio de Riesgos Laborales, el Comité de Seguridad y Salud, etc. Además de las referidas, la LOSU en su art. 43 prevé la creación de otra unidad básica, determinando que las Universidades, en colaboración con las Comunidades Autónomas en las que se encuentren ubicadas, ofrezcan servicios gratuitos dirigidos a la orientación psicopedagógica, de prevención y fomento del bienestar emocional de su comunidad universitaria y, en especial, del estudiantado, así como servicios de orientación profesional. En todo caso, cada Universidad utiliza su propia terminología y cuenta con unos órganos de garantías específicos distintos.

A continuación, se relacionan de forma no exhaustiva algunos de ellos, así como sus principales funciones, pese a que como se ha advertido, pueden adoptar nomenclaturas dispares, encontrarse unidos y contar con funciones diferentes (MARTÍNEZ VERA):

1. Defensoría Universitaria

El Defensor Universitario, también denominado Síndic/a de Greuges o Valedor/a universitario, se encarga de velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad, aunque no haya infracción de la legalidad.

Más concretamente, la LOSU considera la Defensoría Universitaria una unidad básica y en su art. 43 determina que la Defensoría Universitaria se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Además, la norma puntualiza que sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.

En todo caso, también, prevé esta norma que corresponde a los Estatutos de la Universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario.

Por tanto, partiendo de este régimen general, las funciones particulares de la Defensoría dependerán de la normativa de cada Universidad y, además de poder recurrir a los buenos oficios, conciliación, mediación (formal e informal), generalmente, también, incluirán la realización de observaciones y la emisión de recomendaciones o dictámenes no vinculantes ante conductas que puedan dañar o limitar derechos o la calidad del sistema por causas individuales, normativas o de gobernanza, etc.

En lo que se refiere a la mediación, SERRA RODRÍGUEZ puntualiza que la mayoría de las Universidades contemplan expresamente en sus Estatutos o Reglamentos entre las funciones del Defensor la mediación. Así lo hacen, entre otras, las Universidades de Navarra, País Vasco, Deusto, A Coruña, Vigo, Burgos, León, Salamanca, Valladolid, Rey Juan Carlos, Autónoma de Madrid, Rovira i Virgili, Politécnica de Cataluña, Barcelona, Lleida, Extremadura, Castilla-La Mancha, Almería y Politécnica de Valencia. En alguna Universidad (como en la Universidad de Cantabria) se habla de “negociación en la búsqueda de una solución suficientemente satisfactoria para ambas partes”, o de “proponer fórmulas de conciliación” (Universidad Pompeu Fabra y Universidad de Girona). En el caso de la Universitat de València el Reglamento de la Sindicatura no hace referencia alguna a la mediación, lo que a juicio de SERRA RODRÍGUEZ supone que este silencio normativo deba interpretarse como inexistencia de prohibición que impida que la persona titular de la Sindicatura asuma funciones de mediación, previo acuerdo de las partes, o bien funciones conciliadoras, según los casos.

2. Inspección de Servicios

El art. 43.6 LOSU establece que la Inspección de Servicios actuará regida por los principios de independencia y autonomía. Su función esencial es la de velar por el correcto funcionamiento de los servicios que presta la institución universitaria de acuerdo con las leyes y normas que los rigen. Asimismo, en el marco de la legislación aplicable en la materia, tendrá las funciones de incoación e instrucción de los expedientes disciplinarios que afecten a miembros de la comunidad universitaria.

La norma también determina que la dirección de este servicio será atribuida a personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Universidad con los requisitos de titulación necesarios para el desempeño de las funciones que dicha inspección tiene encomendados.

Además, se prevé que la inspección de servicios actúe *motu proprio*, a instancia de los distintos órganos de Gobierno de la Universidad o tras denuncia escrita interpuesta por algún miembro de la comunidad universitaria.

Así, su función fundamental es incoar e instruir expedientes ante presuntas infracciones. En algunos reglamentos universitarios también se le atribuyen roles de arbitraje o se le permite sugerir la realización de mediaciones (v.g. Universidad de Murcia). Dependiendo de su reglamentación, pueden actuar de forma autónoma o dentro de Comisiones de Conflictos Interpersonales con una composición más amplia (incluyendo gerencia, asesoría jurídica, parte social, etc.). Aunque puede tener cierto nivel de independencia, en términos generales puede afirmarse que es un órgano dependiente del Rectorado (Rector, Secretaría General, Gerencia, etc.) (VERA MARTÍNEZ).

3. Asesoría Jurídica

Su función no es la de resolución de conflictos, sino que tiene un rol de peritaje o interpretación normativa que puede servir de guía para poner fin a conflictos que pueden surgir sobre la interpretación o aplicación de normas. Por ejemplo, respecto a la aplicación del Reglamento de Matrícula o de Evaluación y Calificación de Estudios de Grado, Máster o Doctorado.

La opinión que se emite en calidad de experto jurídico puede aclarar controversias e incluso poner fin a las mismas. Su papel en el contexto de una posible mediación sería el equivalente al “criterio de legitimidad” al que se refiere la Escuela de Harvard de mediación, entre sus siete elementos.

No obstante, en la medida que es un ente dependiente del Rectorado y a su servicio, se puede cuestionar su neutralidad en los casos en los que la Universidad como administración es parte en el conflicto (VERA MARTÍNEZ).

4. Unidad de Igualdad

Se trata de un órgano encargado de gestionar conflictos en supuestos de acoso sexual, por razón de género, identidad u orientación sexual, etc.

El art. 43 de la LOSU en sus apartados primero a tercero determina que las Universidades contarán con Unidades de Igualdad y de Diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

Más concretamente, establece que las Unidades de Igualdad serán las encargadas de asesorar, coordinar y evaluar la incorporación transversal de la igualdad entre mujeres y hombres en el desarrollo de las políticas universitarias, así como de incluir la perspectiva de género en el conjunto de actividades y funciones de la Universidad.

No obstante, se prevé que los Estatutos de cada Universidad establezcan su régimen de funcionamiento. Dependiendo de su reglamentación pueden contar con la colaboración de otros órganos, como Recursos Humanos o los Servicios de Prevención.

5. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Comité de Seguridad y Salud

Se trata de órganos con regulación externa a las propias Universitarias, que se encargan de la supervisión de la correcta aplicación de la normativa laboral, la evaluación de riesgos psicosociales, etc. Por ello, presentan un claro carácter técnico (VERA MARTÍNEZ).

6. Comisión de Convivencia

La LCU prevé la creación de Comisiones de Convivencia para dar cumplimiento a las previsiones de la norma, que pueden desempeñar una actuación preventiva primaria o secundaria en cuestiones de conflictos o infracciones de convivencia. Así, se integran de manera paritaria por representantes del estudiantado, del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios.

Su organización y funcionamiento depende de la reglamentación que se articule por cada Universidad en el ámbito de sus competencias. En todo caso, como apunta PILLADO GONZÁLEZ, es conveniente que se compongan del menor número posible de miembros, lo que garantizaría la agilidad de su funcionamiento y su eficacia real.

7. Línea ética y Comité de Ética

En algunas Universidades existen líneas éticas y Comités de Ética. Por ejemplo, en la Universitat Jaume I se prevé la denominada línea ética, que se configura como un canal interno confidencial, pero no anónimo, de denuncias que pueden presentar miembros de la comunidad universitaria, pero, también, externos,

sobre conductas en la Universidad que puedan resultar contrarias al derecho, código ético y principios o reglas éticas y de buen gobierno. En este caso de la Universitat Jaume I, estas denuncias llegan a la Secretaría General quien determina el órgano, persona o personas idóneas para llevar a cabo la correspondiente investigación, pudiendo ser tratada en último término en la Comisión de Ética (LÓPEZ BENET).

De esta manera, cuando actúan los órganos anteriormente referidos que integran los diferentes sistemas de gestión y/o solución de los conflictos que existen en cada Universidad, en muchas ocasiones su actuación termina con la emisión de una resolución dictada por una autoridad académica o administrativa. En estos casos, al tratarse de un acto administrativo, cabrá interponer los correspondientes recursos administrativos, como recurso de reposición y, en algunos casos, recurso de alzada. Por ejemplo, contra las resoluciones sobre convocatorias de becas, plazas de movilidad, proyectos de investigación, las resoluciones de concesión o denegación de las anteriores, adjudicación de comisiones de servicios, modificación de la RPT, el acuerdo adoptado en el Consejo de Departamento sobre reparto de docencia en el POD, denegación de quinquenios, desacuerdo con la resolución que determina la puntuación en el programa docencia... (PILLADO GONZÁLEZ).

Tras la resolución de estos recursos, es posible acudir a la vía judicial y, en todo caso, siempre cabe dirigirse a la Defensoría Universitaria, en cuanto órgano de cierre del sistema al que pueden dirigirse los miembros de comunidad universitaria una vez que se hayan agotado todas las instancias administrativas previstas en la Universidad, si entienden que se han vulnerado sus derechos (PILLADO GONZÁLEZ).

B. PROBLEMAS DE LOS ACTUALES SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Los defensores universitarios convergen en considerar que el sistema de gestión de conflictos actual integrado por diferentes órganos y procedimientos cuenta con ciertas deficiencias y problemas.

Afirma TARRÍO TOBAR que “un problema frecuente es que los/las reclamantes envíen una queja o reclamación a varios órganos simultáneamente, en este supuesto si no hay coordinación la gestión se vuelve ineficiente y puede ralentizar la respuesta”.

Asimismo, VERA MARTÍNEZ se pregunta si: “¿Logran estos sistemas y vías de abordaje o resolución de conflictos un tratamiento rápido, adecuado y apropiado, y sistémico?”. A lo que contesta: “Diría que en pequeñas o simples cuestiones posiblemente sí, pero en asuntos de enjundia, con alta beligerancia y dimensiones más complejas o con actores poderosos, no”.

Igualmente, FEMENÍA LÓPEZ afirma que: “actualmente, la diversificación de órganos y unidades de protección reforzada, cada uno con su propio nivel de independencia y su propio régimen de confidencialidad, ha provocado una situación de «competencias compartidas» que, en algunos casos, conlleva que una misma

queja o reclamación pueda circular en paralelo por diferentes órganos, provocando, en ocasiones, la confusión del propio perjudicado y dificultando su resolución”.

En este sentido se expresa PILLADO GONZÁLEZ, que sostiene que: “Esta cantidad de procedimientos y de órganos que se ofrecen a la comunidad universitaria no suponen una mayor protección por dos motivos: primero, porque los miembros de la comunidad universitaria no saben a qué órgano dirigirse; segundo, porque al no estar claras y solaparse en muchos casos las competencias de cada uno de los órganos, se remiten la reclamación unos a otros, demorando, en el mejor de los casos, la resolución del conflicto. La práctica nos demuestra que cada vez con más frecuencia la persona interesada dirige su reclamación a varios órganos distintos, incluida casi siempre la Defensoría, lo que genera, en algunos casos, duplicidad de trabajo y descoordinación, con procedimientos que se tramitan en paralelo; y en otros, la inacción, al considerar cada órgano que el asunto no entra en sus competencias. Debe tenerse en cuenta que no hay mecanismos de colaboración o coordinación entre los distintos órganos”.

C. PROPUESTAS Y POSIBLES SOLUCIONES: ¿VENTANILLA ÚNICA, SÍ O NO?

Ante los problemas reseñados, las soluciones que propone PILLADO GONZÁLEZ son:

1. “Determinar las unidades/órganos/comités necesarios para la gestión y resolución de los distintos conflictos que se generan en la Universidad, los cuales deberán estar constituidos de forma paritaria y por el menor número de miembros que tengan la formación adecuada. Habrá de evitar un número excesivo de miembros, pues eso dificulta la agilidad en la actuación del órgano y que se preserve la confidencialidad.
2. Delimitar de forma clara las competencias de cada una de esas unidades/órganos/comisiones, evitando solapamientos. Esto no es sencillo, pues en muchos asuntos tienen carácter transversal. Es preciso establecer cómo se resuelve un conflicto entre dos unidades/órganos/comisiones.
3. Sería interesante establecer un sistema de ventanilla única para presentar todas las reclamaciones en materia de convivencia y que, desde ahí, se remitan al órgano competente. Quizás lo más adecuado sería que todas las reclamaciones se dirijan a la Comisión de Convivencia, pero debería establecerse un procedimiento ágil por parte de esta para que de forma casi inmediata remita el asunto al órgano/comisión/unidad que estime oportuno. ¿Podría tener esa capacidad de decisión quien ocupe la presidencia de la Comisión de Convivencia y solo cuando tenga dudas convocar a la Comisión, a quien deberá dar cuenta en todo caso?
4. La Defensoría Universitaria asumirá su función de última instancia, esto es, de órgano de cierre del sistema, que actuará ante la inacción o errónea actuación de quien tenga la competencia, incluida la Comisión de Con-

vivencia. Todo ello con independencia de la labor de intermediación que realice durante la actuación de los órganos competentes para agilizar su actuación y también al margen de su función de mediación como general de resolución de conflictos”.

Mención aparte requiere la cuestión sobre la “**ventanilla única**” a la que se refiere PILLADO GONZÁLEZ y respecto de la que se han vertido opiniones diversas.

Recientemente, ha sido objeto de debate el establecimiento de una ventanilla única como lugar de presentación de todas las quejas, consultas o sugerencias que se planteen en la Universidad y, ello, con el ánimo de facilitar al usuario una clara identificación del lugar donde formular su queja. Esta insistencia en la ventanilla única se ha incrementado con la aprobación de la LCU, así como la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, que en su Título Segundo se refiere al Sistema Interno de Información (BAENA VILLODRES).

Como afirma BAENA VILLODRES, “las quejas, consultas o sugerencias son la manifestación de un conflicto ya sea este de alta o baja intensidad. Por lo tanto, la organización de cómo se canalizan estas solicitudes determina cómo se canalizan los conflictos y afecta a aspectos de los mismos como la agilidad, la eficacia, la confidencialidad o la independencia de los diferentes órganos, entre otros aspectos”. Es decir, su correcta canalización resulta esencial para un tratamiento óptimo de las quejas o conflictos que puedan plantearse.

Así, podemos diferenciar dos modelos, un primer modelo con múltiples ventanillas, entradas o en paralelo y, un segundo modelo de ventanilla única, entrada única o secuencial.

C.1. MODELO CON MÚLTIPLES VENTANILLAS O EN PARALELO

La canalización de los conflictos puede estructurarse con entradas múltiples o en paralelo. En estos casos, cualquier miembro de la Universidad se puede dirigir directamente al órgano de la Universidad responsable del asunto respecto del que tiene el conflicto.

Las ventajas que presenta este sistema es que se trata de un modelo ágil, eficaz y flexible que difícilmente puede bloquearse en su conjunto. Entre las desventajas encontramos la posibilidad de que la misma solicitud se presente en varios órganos al no saber el afectado a quién dirigirse, aunque esta posibilidad es excepcional (BAENA VILLODRES).

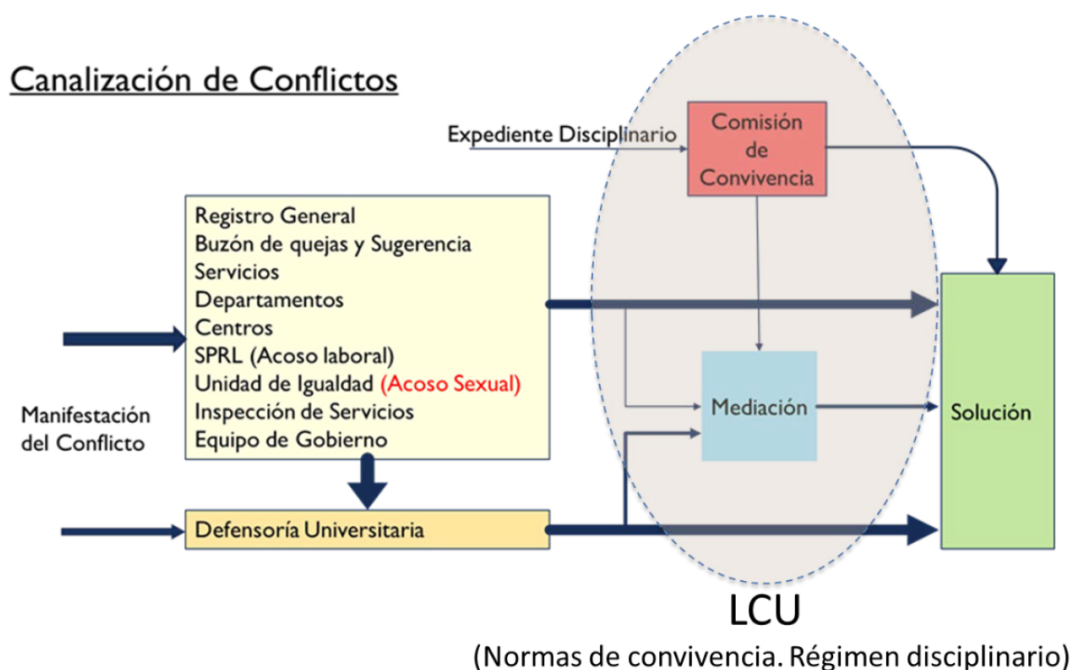
En la Figura 1 elaborada por BAENA VILLODRES, se observa la tramitación de los conflictos que, en general, se utiliza en las Universidades españolas y los órganos que intervienen en la resolución de estos. Esta figura, se encuentra actualizada teniendo en cuenta las novedades previstas en la LCU, la elaboración e

implementación de las normas de convivencia (régimen disciplinario), la creación de la Comisión de Convivencia y el fomento de la mediación (y otros MASC).

En la figura se diferencia la Defensoría Universitaria del resto de órganos de la Universidad, pues no forma parte de su estructura orgánica y administrativa (GABILONDO).

Además, el autor de la figura, BAENA VILLODRES, puntualiza que la Comisión de Convivencia no solo tiene atribuidas funciones para actuar en los expedientes disciplinarios, sino que también tiene otras como la de velar por el cumplimiento de las Normas de Convivencia, la de asesorar a los órganos de gobierno de la Universidad en materia de convivencia o la de proponer mejoras para la convivencia. Además, se puede recurrir a la mediación desde cualquier órgano universitario y para la gran mayoría de los conflictos, pero tendrá que existir un responsable que determine si es posible y conveniente acudir a la mediación en ese caso concreto.

FIGURA 1:



Fuente: BAENA VILLODRES

Por su parte, FEMENÍA LÓPEZ se decanta por un sistema de doble ventana. En particular, lo propone en los siguientes términos: “un sistema de «doble ventana» en el que la Comisión de Convivencia y la Defensoría Universitaria colaboren estrechamente, pero preservando su autonomía e independencia y conviviendo, por tanto, como dos «ventanas» de acceso al sistema de garantías.

En este sistema, la Defensoría Universitaria puede admitir quejas frente a la inadecuada actuación de cualquier persona, órgano, unidad o servicio de la comunidad universitaria, conservando su función de cierre del sistema de garantías. Además, la privación de su carácter ejecutivo (potestas) le hace conservar su autonomía e independencia respecto del resto de órganos e instituciones universitarias, derivando directamente su legitimación del Claustro y no de cualquier otro órgano de gobierno de la Universidad.

La necesaria colaboración de la Defensoría Universitaria con el resto de órganos y unidades encargadas de la protección y garantía de derechos se articula a través de su presencia, con voz, pero sin voto en la Comisión de Convivencia, encargada de vertebrar el acceso al sistema de garantías y protección de derechos y libertades, derivando los asuntos a las unidades o servicios correspondientes en función de la orientación de aquellos.

Además de la posibilidad de registro único, ya apuntada anteriormente, este sistema implicaría la consagración, en la normativa de convivencia, de un mecanismo de confidencialidad compartida, entre todos los órganos encargados de la protección y garantía de derechos, a excepción del Defensor Universitario, ya que, en caso contrario, sería imposible la colaboración entre ellos, al tener que preservar cada uno la confidencialidad frente a los demás. Este sistema de confidencialidad compartida debería tener, no obstante, sus excepciones en los supuestos más graves como la violencia de género o el acoso sexual”.

C.2. MODELO DE VENTANILLA ÚNICA CON ENTRADA ÚNICA O SECUENCIAL

El modelo de ventanilla única supone la existencia de una sola entrada o secuencial, en la que los miembros de la Universidad solo pueden presentar sus quejas en esta ventanilla única con independencia del conflicto.

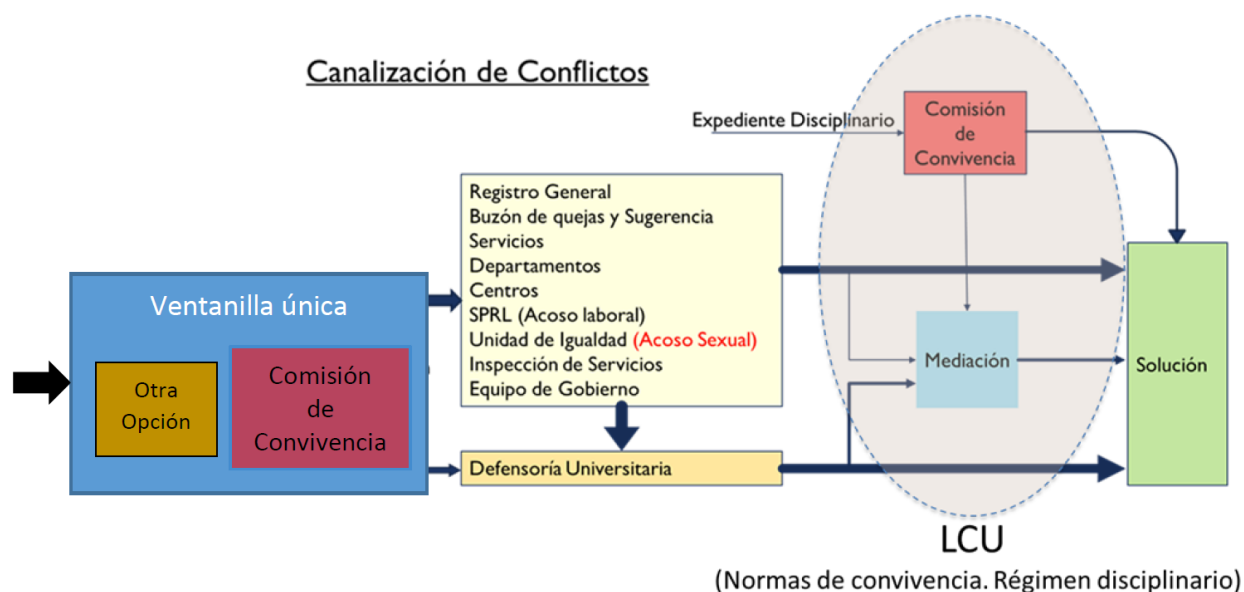
Como bien afirma FEMENÍA LÓPEZ, este sistema “es el más respetuoso con el principio de «unidad» al centralizar el acceso al sistema de garantías en un solo órgano o institución, evitando las tramitaciones en paralelo de un mismo asunto”.

La Figura 2, también elaborada por BAENA VILLODRES, refleja el diagrama de flujo en la canalización de los conflictos en los casos de ventanilla única. En estos casos, se genera un proceso secuencial, de modo que todas las solicitudes entran por esta ventanilla única que decidirá a quién dirige cada caso.

Las ventajas son un mayor control para la institución y menos incertidumbre para el usuario. Como desventajas encontramos el alargamiento del procedimiento, la existencia de más personas implicadas y menos garantías de confidencialidad e independencia, aumentando el riesgo de bloqueo del sistema si falla esta entrada única. En el caso de la Defensoría Universitaria implicaría que ningún miembro de la comunidad universitaria se podría dirigir directamente a la misma (BAENA VILLODRES).

Además, BAENA VILLODRES trae a colación que en algunos foros universitarios se ha planteado la posibilidad de que esta ventanilla única se gestione por la Comisión de Convivencia, que se trata de un órgano colegiado, por lo que todos los anteriores inconvenientes y desventajas se agravan considerablemente, por su propia naturaleza de órgano colegiado, especialmente en lo que se refiere a la agilidad y la confidencialidad.

FIGURA 2:



Fuente: BAENA VILLODRES

Por su parte, FEMENÍA LÓPEZ propone que “en este sistema podría adoptarse un sistema de registro único para cada caso, añadiendo registros complementarios en función del conocimiento y tramitación de cada unidad o servicio, lo que permitiría su trazabilidad”.

Además, FEMENÍA LÓPEZ puntualiza que si esta ventanilla única se centralizase en la Defensoría Universitaria, la figura del Defensor Universitario se convertiría en “una unidad o servicio más dentro del sistema de garantía y protección de derechos y libertades, apartándose de su función tradicional de comisionado del Claustro para supervisar la actuación de todos los órganos de gobierno y de la administración universitaria, y alejándose también de su carácter independiente”.

En definitiva, queda de relieve que los sistemas de ventanilla única o ventanilla múltiple presentan ambos ventajas e inconvenientes.

4. LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD

A. LA MEDIACIÓN EN EL ENTORNO UNIVERSITARIO

La mediación es una forma de solución de conflictos que puede ser muy conveniente en entornos como el de la Universidad. Así, la mediación en el ámbito educativo supone llevar a la práctica un enfoque comunitario de la educación, otorgando un destacado protagonismo a todos los sectores de la comunidad educativa (ARANDA JURADO, 2022). Conscientes de sus beneficios, muchas Universidades han previsto explícitamente el uso de la mediación para resolver los conflictos que surgen en su seno, como es el caso de la Unidad de Mediación, que existe en la Universidad de Vigo. En otros casos, no existen órganos específicos para la mediación, lo que no impide que se haya recurrido a la mediación para solucionar conflictos surgidos en la Universidad, como también ha ocurrido en la Universitat de València.

Algunas Universidades han apostado claramente por la mediación como medio de resolución de sus conflictos. Por ejemplo, según expone ORDEN JIMÉNEZ, en la Defensoría de la Universidad Complutense de Madrid, cuentan con un “Adjunto para la Mediación”, el cual, además de ser profesor del área de psicología, es mediador. Al mismo tiempo, en esta Universidad se organizan diversas actividades encaminadas a difundir y realizar mediaciones. Por ejemplo, se organizan cursos entre estudiantes, PDI y PAS, pero también para otros órganos específicos, como los Directores de colegios mayores o Gerentes (este último en colaboración con el Servicio de Prevención de Riesgos). Asimismo, en esta Universidad se está desarrollando la figura del «Agente mediador», que son estudiantes vinculados a los distintos centros que se ofrecen para informar sobre mediación y remitir a la Defensoría aquellos casos en los que entienden pueda intervenir en un conflicto.

En otras Universidades, también, se ha recurrido a la mediación para solucionar los conflictos, pero desde una perspectiva más amplia, es decir, desde el desarrollo de mediaciones no formales, que técnicamente no pueden ser consideradas mediaciones como tales. Así, según la opinión de SERRA RODRÍGUEZ, se trata de mediaciones en su acepción más amplia, es decir, intermediaciones o mediaciones flexibles, en las que se incide en su carácter preventivo en orden a evitar que se reproduzcan los conflictos en el futuro. Así, SÁNCHEZ HEIDENREICH, Defensora Adjunta al Defensor Universitario de la Universidad de Almería, destaca que una de las labores más relevantes que se realizan en su Defensoría es la de intermediación o mediación no formal.

También, desde la Sindicatura Universitaria de Greuges de la Universitat de València se han llevado a cabo este tipo de mediaciones no formales. SERRA RODRÍGUEZ en la memoria anual de la Síndica que se presenta al Claustro y con posterioridad al Consell Social, para dar a conocer su actividad y rendir cuentas

de su tarea ante la comunidad universitaria, recoge no solo las reclamaciones y consultas formuladas ante la Sindicatura, sino también estas mediaciones no formales o intermediaciones antes referidas, proporcionando datos y ejemplos, que se recogen a continuación:

“En el curso 2019-20 la Sindicatura impulsó 11 mediaciones, lo que supone un 8% del total de las actuaciones realizadas, de las que diez finalizaron con una solución favorable para la persona que instó la intervención de la Síndica y uno desfavorable al haber desistido la persona que lo planteó del procedimiento, por haberse solucionado el problema sin ser necesario nuestra intervención. De ellas, tres fueron planteadas por estudiantes de grado, dos por estudiantes de Másters oficiales, uno de título propio, postgrados oficiales, tres por PAS y dos por PDI. Uno de los casos hace referencia a un conflicto interpersonal entre un miembro del PAS y un investigador, relacionado en parte con un problema de comunicación, que podía derivar en un riesgo psicosocial, por lo que también intervino un miembro del Comité de Seguridad y Salud y que determinó el traslado de puesto de trabajo del PAS, pese a la reticencia inicial por parte de la Universidad.

En el curso 2020-21 se realizaron 19 mediaciones de carácter informal, lo que supuso un incremento respecto del total de actuaciones (13,3%), con el resultado de haber finalizado con una solución favorable siete, cuatro de manera desfavorable, uno desistida y una pendiente de conclusión, que en parte se resolvió favorablemente, si bien el conflicto interpersonal no se solventó. En este punto, hay que advertir que, de las diecinueve mediaciones, seis estaban relacionadas con el mismo tema de acceso a un grado por el contingente de mayores de 40 años y las repercusiones que había tenido en la publicación de un nuevo Reglamento cuando ya estaban anunciadas en la página web las bases del concurso o proceso selectivo con base en el Reglamento anterior. (...) De otra parte, cabe destacar que se solicitó la intermediación de la Síndica en un asunto relativo a la falta de accesibilidad de la sede electrónica de la Universitat de València para las personas invidentes, que se resolvió satisfactoriamente gracias a la implicación y comprensión de todas las personas implicadas.

Durante el curso 2021-22 se intervino solo en tres mediaciones, lo que supuso solo el 2,38% de los expedientes que se abrieron en Sindicatura. De ellas dos fueron instadas por profesores ante un conflicto interpersonal con otro profesor, que trascendía al ámbito académico, y con una discrepancia en los criterios de asignación de docencia por parte de la Universitat y la tercera solicitud de mediación fue planteada por un estudiante de doctorado. En relación con la primera, al existir una relación de equilibrio o simetría de poder entre las partes, que, además, previsiblemente se iba a prolongar en el tiempo, al pertenecer a la misma unidad docente, la Síndica tomó la iniciativa de impulsar la mediación, a lo que las partes accedieron, dando lugar a dos reuniones de carácter formal y por separado en el que las partes expusieron sus puntos de vista y posiciones e intereses, acordando finalmente la aplicación de determinadas

medidas para solucionar los problemas surgidos y evitar su reproducción en el futuro” (SERRA RODRÍGUEZ).

B. LA MEDIACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TRAS LA LCU Y LA LOSU

El legislador es consciente de que la mediación es un medio idóneo para la resolución de los conflictos de convivencia. Por ello, hace referencia a ella tanto en la LOSU como en la LCU.

Por un lado, la LOSU, en su art. 3.2.r), determina que corresponde a la autonomía de las Universidades “El desarrollo de las normas de convivencia y de los mecanismos de mediación para la solución alternativa de los conflictos en el ámbito universitario”. Además, en su art. 34.2.f) garantiza que el estudiantado puede participar en la mediación y en la resolución alternativa de conflictos. Además, como ya se ha referido, permite que la Defensoría Universitaria pueda asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, ex art. 43.4 LOSU.

Por otro lado, la LCU (Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria) viene a sustituir al anacrónico Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica dependientes del Ministerio de Educación Nacional, aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954, el cual continuaba vigente de manera parcial.

Uno de los objetivos principales de esta norma es establecer las bases para la convivencia en el ámbito universitario, fomentando la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que pudieran alterarla o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento. Algunos autores, como GARCÍA VILLALUENDA y VÁZQUEZ DE CASTRO, han calificado a esta norma como una apuesta clara y rotunda por la convivencia, la cual se vincula a la mediación. Además, establece el régimen disciplinario del estudiantado universitario, así como unos mecanismos de sustitución de sanciones con los que se refuerza el valor prioritario que se da a la educación en el ámbito de la convivencia universitaria.

En su art. 3.1, LA LCU obliga a todas las Universidades, públicas y privadas, a aprobar sus propias Normas de Convivencia, estableciendo en su Disposición Adicional Cuarta un plazo máximo para su aprobación de un año a contar desde la entrada en vigor de la norma.

En cumplimiento de esta imposición legal, las Universidades han aprobado sus Normas de Convivencia, a modo ejemplificativo se referencian a continuación algunas de ellas.

i. El Reglamento de Convivencia de la Universitat Jaume I

“El 28 de febrero de 2023 el Consejo de Gobierno de la Universitat Jaume I aprobó el *Reglamento de Convivencia de la Universitat Jaume I*.

En este reglamento se establecen los principios de convivencia, así como el reconocimiento del compromiso de la Universitat Jaume I con la promoción de la igualdad y la prevención y eliminación de toda forma de violencia, discriminación y acoso. También, se prevé la creación de la Comisión de Convivencia, su composición, funciones y funcionamiento.

Así mismo, se regulan los principios y órganos competentes para la solución de conflictos de convivencia universitaria.

La solución de conflictos que afecten a la convivencia universitaria, y que no sean constitutivos de infracción, corresponde a la Sindicatura de Greuges en ejercicio de su función de defensa de los derechos y libertades de las personas que constituyen la comunidad universitaria. Se establece que la Sindicatura de Greuges puede solicitar la intervención de la Comisión de Convivencia para llevar a cabo un procedimiento alternativo de solución en este tipo de conflictos.

En el caso de conflictos constitutivos de infracción, siempre que la presunta autoría sea de un miembro del estudiantado, se establece que es la Comisión de Convivencia quien tiene la competencia, pudiendo iniciar un procedimiento alternativo al procedimiento disciplinario correspondiente. Los conflictos constitutivos de infracción en que participen el resto de los miembros de la comunidad universitaria quedan excluidos de la intervención de la Comisión de Convivencia” (LÓPEZ BENET).

ii. Normas de Convivencia de la Universidad de Alicante

“La Universidad de Alicante, en cumplimiento de ese mandato, aprobó en Consejo de Gobierno de 23 de febrero de 2023 sus Normas de Convivencia. En el procedimiento de elaboración ha participado ampliamente toda la comunidad universitaria, singularmente la Comisión provisional de convivencia creada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2022 (BOUA, núm. 121/2022, de 29 de julio), la Defensoría Universitaria, las Unidades de Igualdad y de Diversidad, sin perjuicio de la Vicerrectora o Vicerrector con competencias en la materia, así como la Delegación de la Rectora para la Unidad de Psicología y Resiliencia. Todo ello tomando como base el Acuerdo de las Universidades Públicas Valencianas para la elaboración, por cada una de ellas, de sus Normas de Convivencia, de lo que se informó en el Consejo de Gobierno de 15 de diciembre de 2022.

El resultado es un texto normativo que proporciona a la Universidad de Alicante un sistema integral de protección y garantía de la convivencia desde un modelo que fomenta la cultura de la paz y la prevención del conflicto.

En dicho texto se ha previsto la incorporación o adaptación de la normativa ya existente en la Universidad de Alicante, como el protocolo para la prevención y la actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual aprobado por el Consejo de Gobierno el 17 de noviembre de 2019 (BOUA, de 17 de diciembre de 2019); o el procedimiento de prevención de riesgos psicosociales, aprobado en el Consejo de Gobierno de 20 de noviembre de

2021 (BOUA, 178/2022, de 2 de diciembre). En todo caso, se parte de que son procedimientos especiales que pueden tener una regulación específica en atención a la materia (iniciación del procedimiento, tramitación, plazo máximo de resolución, medidas cautelares) que, sin ir en contra de las Normas de Convivencia, puedan requerir alguna adaptación.

(...) Las Normas de Convivencia de la Universidad de Alicante aspiran a articularse así con la sustantividad propia, en un modelo abierto, flexible y preventivo, en el que las funciones de la Defensoría Universitaria, de la Inspección de Servicios o de otros órganos competentes perviven de manera coordinada, pero autónoma, en el sistema conjunto de prevención y resolución de conflictos basados en denuncias o quejas formalizadas” (FEMENÍA LÓPEZ).

Por otro lado, LCU insta a las Universidades, dejando al margen el ámbito competencial de las Comunidades Autónomas, a que regulen la mediación como medio de solución de conflictos. Igualmente, prevé la creación de la Comisión de Convivencia que tendrá un papel relevante por lo que respecta a la mediación.

Aunque cada Universidad cuenta con cierta autonomía al respecto, en términos generales la LCU prevé el uso de la mediación en dos situaciones: (i) para la resolución de los conflictos de convivencia de cualquier miembro de la comunidad universitaria, y (ii) como medio alternativo o complementario de resolución ante la comisión de una infracción de las contenidas en la LCU que daría lugar a responsabilidad disciplinaria del estudiantado.

B.1. LA MEDIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA

El Título I de la LCU se rubrica: “De los medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia” y se compone del artículo quinto sobre los medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia y el artículo sexto que prevé la creación de una Comisión de Convivencia en cada Universidad.

Es importante reseñar que a tenor del art. 2.1.a) LCU, lo dispuesto en el Título I, junto con el Título Preliminar, es de aplicación al estudiantado, el PDI y el PAS, es decir, a toda la comunidad universitaria.

El art. 5 LCU dispone que:

Sin perjuicio del desarrollo que en el ámbito de sus competencias pudieran llevar a cabo las Comunidades Autónomas, las Universidades desarrollarán en sus Normas de Convivencia medios alternativos de solución de los conflictos de la convivencia basados en la mediación, para ser aplicados antes y durante el procedimiento disciplinario. Los medios que se desarrollen se ajustarán, en todo caso, a los principios de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia.

Por tanto, el legislador impone a las Universidades que prevean la creación de medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia, los cuales se basen en la mediación. Así, como han advertido algunos autores, como ARANDA JURA-

DO (2023), la intención de la nueva ley no es solo que la mediación sea un cauce más de mejora de la convivencia, sino que sea el preferente frente al disciplinario, por resultar más eficaz para afrontar determinados conflictos y comportamientos.

Asimismo, la LCU requiere que estos medios respeten unos principios básicos, que son el de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia. Es decir, se acogen los principios básicos de la mediación, que son voluntariedad, igualdad de trato, neutralidad e imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad, buena fe (BARONA VILAR, 2022A), y se establecen otros en favor de un desarrollo más garantista de la mediación en este ámbito, teniendo en cuenta el contexto universitario.

Además, se determina que estos medios sean aplicados tanto con anterioridad como durante la tramitación de un procedimiento disciplinario.

El hecho de que la norma indique que se trata de medios “basados en la mediación” supone que estos medios pueden asemejarse a la mediación, pero no corresponderse con el concepto técnico-jurídico de la mediación, lo que dependerá de cada Universidad y lo dispuesto en sus Normas de Convivencia. Por tanto, las Universidades pueden optar por (i) acoger este concepto más amplio de mediación u otros Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC), (ii) prever la mediación en su sentido estricto o (iii) regular ambas posibilidades.

Una cuestión que se ha planteado es si, cuando una Universidad opta por incluir la mediación en sus Normas de Convivencia desde el punto de vista técnico, esta mediación debe cumplir con los requisitos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (en adelante, LMe), concretamente, si los mediadores deben cumplir los requisitos que impone esta norma. Esto supondría que para el desarrollo de estas mediaciones se debiera contar con mediadores profesionales, por lo que en algunos casos se debería requerir a expertos externos a la Universidad, lo que incrementaría los costes. Además, se perderían los beneficios que puede suponer que el mediador sea miembro de la comunidad universitaria y conozca su funcionamiento, peculiaridades, etc., pues como afirma TARRIO TÓBAR lo ideal es que los mediadores/as sean personal de la Universidad. Es por este temor a verse obligados a recurrir a mediadores expertos externos, que algunas Universidades parecen preferir hacer referencia a los MASC y no a la mediación en su sentido jurídico estricto.

En todo caso, es perfectamente defendible que la LMe no aplica en este ámbito universitario, alejado de cuestiones civiles y mercantiles (art. 2. LMe). Por tanto, en el entorno universitario pueden llevarse a cabo mediaciones que no sigan los parámetros y requisitos de la LMe.

La decisión de hacer referencia a mediaciones o a MASC en general, en todo caso, depende de cada Universidad. Por ejemplo, en el caso de la Universidad de Alicante, FEMENÍA LÓPEZ afirma que: “las Normas de Convivencia regulan el procedimiento común de resolución de conflictos basado en la mediación.

La mediación, se entiende en sentido estricto, como procedimiento desarrollado por personas con la formación necesaria, que se puede abrir con carácter general y como instrumento preferente para la resolución de conflictos de convivencia, o como una fase formalizada y singularizada, dentro del procedimiento de régimen disciplinario del estudiantado, de acuerdo con las exigencias de la Ley 3/2022, de 24 de febrero”.

Asimismo, resulta reseñable lo dispuesto en el art. 11 del Reglamento de Convivencia de la Universidad de Murcia, que determina que la mediación es el medio preferente, pero prevé otros diferentes. Debiendo puntualizarse que la Defensoría de esa Universidad fue quien realizó esta propuesta en la fase de exposición pública de la norma, que quedó redactada en los siguientes términos (VERA MARTÍNEZ):

Artículo 11. Otros medios alternativos de solución de conflictos

1. Conforme a las funciones de la Comisión de Convivencia establecidas en el art. 7.1, letras a) y b), además de la mediación como procedimiento autocompositivo presencial preferente, la Comisión de Convivencia, según las circunstancias y de modo justificado, puede definir y aplicar otros reconocidos medios alternativos de solución de conflictos:

a) Comediación y mediación online.

b) Formas heterocompositivas como el arbitraje, peritaje vinculante, evaluación preliminar no vinculante, etc.

2. Se desarrollarán estos medios según los protocolos convencionales y previamente definidos y publicados.

B.2. LA MEDIACIÓN EN LOS CASOS DE PROCEDIMIENTO DISCIPLINARIO DEL ESTUDIANTADO

El Título II de la LCU regula el régimen disciplinario del estudiantado, determinando las faltas y sanciones aplicables al alumnado de las Universidades públicas, sin perjuicio de las regulaciones establecidas por las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias. Todo lo dispuesto en este Título es de aplicación al estudiantado, incluido aquel en situación de movilidad, pero no al PDI y PAS, cuyo régimen disciplinario se regirá por lo dispuesto en su normativa específica, ex art. 2.1.b) LCU.

Ya el art. 5 LCU hacía referencia a los medios alternativos de solución de conflictos respecto de los procedimientos disciplinarios y su uso antes y durante la tramitación del procedimiento. No obstante, el art. 19 LCU que regula el procedimiento disciplinario hace múltiples alusiones a la mediación, así como el art. 22 LCU que regula el procedimiento ante la Comisión de Competencia.

Por lo que se refiere al Procedimiento Disciplinario, el art. 19.a) prevé que en el acuerdo de incoación del procedimiento ya se contenga un requerimiento para que las personas involucradas en el procedimiento disciplinario manifiesten su

voluntad de acogerse, en su caso, al procedimiento de mediación. Posteriormente, en el art. 19.c) sí dispone que:

c) Concluida la práctica de las pruebas, en aquellos casos en que las partes hubieren manifestado oportunamente su voluntad de acogerse a un procedimiento de mediación, el instructor o instructora remitirá el expediente a la Comisión de Convivencia que decidirá si resulta procedente, o bien si devuelve el expediente al instructor o instructora para que formule el correspondiente pliego de cargos. En el primer caso, lo comunicará a las partes y se suspenderá el procedimiento disciplinario. Si se llegara a un acuerdo en el marco del procedimiento de mediación, el instructor o instructora archivará el expediente; en caso contrario, continuará con la tramitación del procedimiento disciplinario.

En el segundo caso, o bien si las partes no hubieren manifestado su voluntad de acogerse a un procedimiento de mediación, el instructor o instructora formulará el pliego de cargos.

Siguiendo lo dispuesto en el citado precepto, cuando las partes hubieran manifestado su intención de acudir a mediación, el/la instructor/a remitirá el expediente a la Comisión de Convivencia. Esta Comisión lo examinará y valorará si resulta procedente la mediación o si lo devuelve al instructor/a, para lo que se deberá atender a la normativa de cada Universidad. Por ejemplo, las Normas de Convivencia de la Universidad de Alicante establecen que la mediación queda excluida cuando se trate de comportamientos o conductas que tengan la consideración de faltas graves o muy graves, desde el punto de vista disciplinario, o bien que puedan ser constitutivos de delito o pudieran involucrar situaciones de violencia, discriminación o acoso (FEMENÍA LÓPEZ). Por tanto, si se diera una de estas situaciones, la Comisión descartaría la mediación y devolvería el expediente al instructor o instructora para que formule el correspondiente pliego de cargos.

Si, por el contrario, la Comisión decide que sí procede la tramitación de la cuestión por medio de la mediación, lo comunicará a las partes y se suspenderá el procedimiento disciplinario.

El procedimiento ante la Comisión de Convivencia se regirá por lo dispuesto en el art. 22 LCU y lo dispuesto en la normativa propia de cada Universidad.

En virtud del art. 22.3 LCU, si el procedimiento de mediación concluyera sin acuerdo o no resolviese la totalidad de las cuestiones planteadas, la Comisión devolverá el expediente al instructor o instructora del procedimiento disciplinario para que continúe con su tramitación por su objeto total o parcial. En caso contrario, si se llegara a un acuerdo en el marco del procedimiento de mediación, el instructor o instructora archivará el expediente. Asimismo, a tenor del art. 22.4 LCU, el acuerdo total o parcial alcanzado por las partes como resultado de la mediación, será confidencial, deberá constar por escrito y ser firmado por las partes, conservando cada una un ejemplar y trasladando otro a la Comisión de Convivencia para que conste en el expediente.

En relación con este procedimiento, la norma prevé tres aspectos esenciales, (i) la confidencialidad, (ii) el seguimiento o cumplimiento y (iii) la suspensión.

Respecto de la **confidencialidad**, en el art. 22.4 LCU se dispone que el acuerdo será confidencial. No obstante, y como la norma exige que se remita un ejemplar del acuerdo a la Comisión de Convivencia, en el art. 22.5 LCU también se impone que las Normas de Convivencia que desarrolle cada Universidad deban incluir un procedimiento relativo a la custodia de estos acuerdos. Todo ello para que se garantice la confidencialidad de la mediación y el eventual acuerdo que pudiera alcanzarse.

Asimismo, el art. 19.c) LCU determina que, si se alcanzara un acuerdo, el instructor o instructora archivará el expediente, sin requerir la remisión del acuerdo, que solo se remitirá a la Comisión de Convivencia, *ex art.* 22.4 LCU. En todo caso, se deberá estar a lo dispuesto en las normas de cada Universidad, que deberían garantizar estos mínimos dispuestos en la LCU. Por su parte, ORDEN JIMÉNEZ propone que en caso de desacuerdo, se informe del mismo al instructor/a sin dar razones del desacuerdo, y que en caso de acuerdo, se remita el acuerdo sin información sobre el mismo, si no lo acuerdan las partes. De manera que solo se le facilite copia del acuerdo a la Comisión de Convivencia que no puede trasladarlo a otro órgano.

Otra cuestión relevante es cómo se articule por las Normas de Convivencia de cada Universidad el **seguimiento y cumplimiento** del acuerdo, especialmente teniendo en cuenta que, si se ha alcanzado un acuerdo, habrá dado lugar al archivo de un expediente sancionador (art. 19.c) LCU). Por lo que, si un presunto infractor ha podido alcanzar un acuerdo que le permita no verse sancionado, debiera garantizarse que cumple con los términos del acuerdo (RODRÍGUEZ TIRADO). Por ello, es muy importante que se articulen fórmulas de seguimiento y se prevean medios para ello.

Por último, se garantiza en el art. 22.6 LCU que el inicio del procedimiento de mediación supondrá la **suspensión** del cómputo de los plazos de caducidad y prescripción del procedimiento disciplinario. Además, se prevé que dicha suspensión se mantendrá mientras dure el procedimiento de mediación.

Asimismo, como se ha explicado, en virtud del art. 19.c) LCU, concluida la práctica de las pruebas, en aquellos casos en que las partes hubieren manifestado oportunamente su voluntad de acogerse a un procedimiento de mediación, el/la instructor/a remitirá el expediente a la Comisión de Convivencia y si este decide que resulta procedente, lo comunicará a las partes y se suspenderá el procedimiento disciplinario (art. 19.c) LCU).

La cuestión que aquí se plantea es qué ocurre cuando la mediación se dilata excesivamente en el tiempo y el/la estudiante presuntamente infractor/a deja de pertenecer a la comunidad universitaria, por lo que el procedimiento sancionador puede devenir inútil. Por ello, sería recomendable que el tiempo de duración de la mediación se sujetara a un límite temporal máximo, por ejemplo, unos 3 o 6 meses, requiriéndose en todo caso su desarrollo con la máxima agilidad posible.

5. CONCLUSIONES

1. Los conflictos que surgen en la Universidad se ven propiciados por la extensión temporal de las relaciones, el funcionamiento de su estructura, la concurrencia de múltiples roles en las mismas personas y la existencia de recursos limitados, entre otros factores.
2. Los elementos caracterizadores de los conflictos son la coexistencia de colectivos con intereses diferentes en interacción constante, la presencia de intereses comunes disputados por miembros de un mismo colectivo, la influencia de las interpretaciones subjetivas y la canalización de determinados conflictos ante entidades que gestionan los intereses de determinados colectivos.
3. Las controversias en la Universidad se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios. Entre otros, categorizándolos desde el punto de vista de los sujetos que son parte en los mismos y del objeto o causa que da lugar al conflicto.
4. La diversidad de conflictos que existen supone que la forma de gestionarlos también ha de ser diversa, debiendo regirse por los principios de intervención rápida, principio de acción apropiada y método adaptado, así como atención sistémica.
5. En la actualidad en la Universidad encontramos dos sistemas de gestión de conflictos diferenciados, un nivel de protección natural u ordinario y un nivel de protección reforzado. En este último se incluyen multitud de órganos como la Defensoría Universitaria, las Unidades de Igualdad, la Inspección de Servicios, las Unidades de Acoso, las Comisiones de Ética, la Asesoría Jurídica, el Servicio de Riesgos Laborales, el Comité de Seguridad y Salud, etc. Este sistema genera múltiples problemas y deficiencias, pues existen duplicidades entre órganos, se solapan las competencias de estos, no están coordinados y en algunos casos se tramitan procedimientos de forma paralela. Todo ello genera un sistema que en muchos supuestos resulta ineficiente en la práctica.
6. PILLADO GONZÁLEZ propone que se delimiten los órganos necesarios y se compongan del menor número posible de miembros, se concreten de forma clara sus competencias, se establezca un sistema de ventanilla única para presentar las reclamaciones y la Defensoría Universitaria actúe como órgano de cierre del sistema. En particular, es conveniente que la Comisión de Convivencia se componga del mínimo número necesario de miembros.
7. Los modelos de ventanilla única o ventanilla múltiple para la canalización de reclamaciones presentan ambas ventajas e inconvenientes.
8. Las propuestas de modelos de ventanilla múltiple tienen como beneficios la agilidad, eficacia y flexibilidad del sistema, pero cuentan con aspectos

negativos en aquellos casos en que se presente la reclamación en varios órganos (BAENA VILLODRES).

9. El modelo con ventanilla única permite un mayor control para la institución y genera menor incertidumbre para el usuario. Como desventajas, puede ocasionar el alargamiento del procedimiento y la existencia de más personas implicadas, lo que supone menores garantías de confidencialidad e independencia, aumentando el riesgo de bloqueo (BAENA VILLODRES).
10. La mediación se ha venido utilizando en las Universidades tanto en su sentido estricto como en su sentido amplio, también denominado como intermediación.
11. La LCU y la LOSU hacen referencia expresa a la mediación y apuestan por su implementación en este ámbito para la solución de conflictos.
12. La LCU impone a las Universidades la creación de medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia que deberían basarse en la mediación. Se ha cuestionado por las Universidades la conveniencia de prever de forma expresa la mediación en sus normas, teniendo en cuenta que eso podría exigir el cumplimiento de los requisitos de la LMe, entendiéndose menos exigente y de más fácil aplicación la referencia general a los MASC. También, se ha defendido la no aplicación de la LMe y sus exigencias a este supuesto, pues, pese a que se pueda hacer referencia expresa a la mediación en su sentido estricto en la reglamentación universitaria, los conflictos de convivencia de la Universidad escapan del ámbito objetivo de la LMe.
13. la LCU prevé la mediación en los casos de procedimiento disciplinario del estudiantado, en los que se garantiza la confidencialidad del acuerdo. También, en estos supuestos es necesario que se articulen formas de seguimiento del acuerdo de mediación que pudiera alcanzarse y su cumplimiento. Asimismo, sería conveniente que, teniendo en cuenta que se suspende el procedimiento disciplinario, la mediación se sujetase a un plazo máximo de entre 3 a 6 meses, a efectos de evitar que el presunto infractor pierda la condición de miembro de la Universidad y el procedimiento sancionador devenga inútil.

BIBLIOGRAFÍA

ALCOVER DE LA HERA, C.M. "Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos universitarios: Una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través de la figura del defensor universitario", en AA.VV. (GONZÁLEZ-CUÉLLAR SERRANO, N., SANZ HERMIDA, A. M. y ORTIZ PRADILLO, J. C., coords.) *Mediación: un método de ¿conflictos: estudio disciplinar*, Madrid: Colex, 2010, pp. 267-288.

- ANQUELA JULIÁN, A. B. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- ARANDA JURADO, M. “La mediación en contextos universitarios como herramienta de innovación educativa: formar en la autocomposición”, en AA.VV. (BLANCO GARCIA, A. I., ed.) Nuevas Metodologías de enseñanza aprendizaje en mediación y gestión de conflictos, Valencia: Tirant lo Blanch, 2023, pp. 15-22.
- ARANDA JURADO, M. “La mediación en el ámbito educativo español”, en AA.VV. (BARONA VILAR, S., ed.), Meditaciones sobre mediación (Med+), Valencia: Tirant lo Blanch, 2022, pp. 633-652.
- BAENA VILLODRES, F. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- BARONA VILAR, S. “Medios de solución de conflictos no judiciales ni procesales”, en AA.VV. (BARONA VILAR, S. y GÓMEZ COLOMER, J. L., coords.) Introducción al Derecho Procesal, Derecho Procesal I, 2ª ed, Valencia: Tirant lo Blanch, 2022A, pp. 351-365.
- BARONA VILAR, S. “La mediación y su espacio en el hábitat de la justicia integral, global, algorítmica”, en AA.VV. (BARONA VILAR, S., ed.), Meditaciones sobre mediación (Med+), Valencia: Tirant lo Blanch, 2022B, pp. 31-62.
- BARONA VILAR, S. Nociones y principios de las ADR (solución extrajudicial de conflictos), Valencia: Tirant lo Blanch, 2018.
- FEMENÍA LÓPEZ, P. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- GABILONDO PUJOL, Á. “Condiciones del defensor universitario”, Rueda, nº 7, 2022, pp. 7-14.
- GARCÍA VILLALUENGA, L. y VÁZQUEZ DE CASTRO, E. “Mediación en las Universidades: una gran apuesta por la convivencia”, Anuario de mediación y solución de conflictos, nº 9, 2022, pp. 21-30.
- LÓPEZ BENET, F. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- LÓPEZ YAGÜE, V. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- DE LA ORDEN JIMÉNEZ, R. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- PILLADO GONZÁLEZ, E. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- RODRÍGUEZ TIRADO, A. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.

- ROSALES ÁLAMO, M. y GARCÍA VILLALUENGA, L. “La mediación intrauniversitaria: reflexiones y propuestas”, en AA.VV. (LUJÁN HENRÍQUEZ, I., coord.) Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia, Las Palmas de Gran Canaria: Servicio de Publicaciones y Difusión Científica de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria, 2019, pp. 175–200.
- SÁNCHEZ HEIDENREICH, S.J. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- SANZ HERMIDA, Á.M. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- SERRA RODRÍGUEZ, A. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- TARRIO TÓBAR, A. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.
- VERA MARTÍNEZ, J.J. “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia, 2023.

Valencia, 4 de mayo de 2023