

EL FUNCIONAMIENTO DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS: ASPECTOS NORMATIVOS, CONCURRENCIA CON OTRAS UNIDADES Y BUENAS PRÁCTICAS

YOLANDA FERNÁNDEZ VIVAS

Defensora Adjunta de la Universidad de Alcalá

PEDRO FEMENÍA LÓPEZ

Síndic de greuges de la Universitat d'Alacant

MILAGROS ALARIO TRIGUEROS

Defensora Universitaria de la Universidad de Valladolid

LLUÍS CABALLOL I ÀNGELATS

Síndic de Greuges de la UB

Sumario: 1. Cuestiones procedimentales: instancia y competencia. 1.1 Formas de inicio del procedimiento ante la Defensoría Universitaria. 1.2. Competencia de las defensorías universitarias. 1.2.1 Sistema de «ventana única», centralizado en un solo órgano o institución. 1.2.2 Sistema de «ventana múltiple» preservando la identidad e independencia de la Defensoría Universitaria. 2. Ámbito de actuación. 3. Tramitación de los casos en las defensorías. 3.1. Recepción de las solicitudes de actuación. 3.2. Admisión/ inadmisión a trámite. 3.3. Investigación. 3.3.1. Análisis del caso, y audiencia a las partes. 3.3.2. Petición de informes. 3.3.3. Acceso a documentación. 3.3.4. Entrevistas. 3.3.5. Principios de actuación. 3.4. Suspensión de las actuaciones. 3.5. Procedimiento de cierre de las actuaciones. 3.5.1. Archivo del expediente sin entrar en el fondo del asunto. 3.5.2. Comunicación a las partes del resultado de la investigación realizada por la Defensoría. 3.5.3. Elaboración de informes o recomendaciones. 3.6. Seguimiento de las recomendaciones emitidas. 3.7. Actuaciones en casos de incumplimiento de las Recomendaciones. 4. Conclusiones.

Resumen: El artículo analiza el funcionamiento de las defensorías universitarias desde una perspectiva normativa, procedimental y organizativa, prestando especial atención a su encaje dentro de los sistemas universitarios de garantía de derechos. El trabajo examina cuestiones clave como la iniciación y admisión de actuaciones, la competencia de las defensorías, su ámbito subjetivo y espacial de intervención, la tramitación de los expedientes, la coordinación con otras unidades universitarias y el alcance de sus recomendaciones. Asimismo, aborda algunos de los principales retos actuales de estas instituciones, entre ellos la concurrencia competencial con otros órganos de protección, la atención a conflictos surgidos en entornos virtuales y la necesidad de preservar la independencia, confidencialidad y eficacia de su actuación. A partir del análisis comparado de prácticas y regulaciones universitarias, el estudio propone criterios y buenas prácticas orientados a reforzar el papel de las defensorías como instrumentos de garantía, mediación y mejora institucional en el ámbito de la educación superior.

Palabras clave: Defensoría Universitaria, competencia, ámbito de actuación, procedimiento, confidencialidad.

Abstract: The article analyses the functioning of university ombuds offices from a regulatory, procedural, and organizational perspective, paying particular attention to their role within university systems for the protection of rights. The study examines key issues such as the initiation and admissibility of proceedings, the jurisdiction of ombuds offices, their personal and territorial scope of intervention, the processing of cases, coordination with other university units, and the scope of their recommendations. It also addresses some of the main current challenges faced by these institutions, including overlapping jurisdiction with other protection bodies, the handling of conflicts arising in virtual environments, and the need to preserve the independence, confidentiality, and effectiveness of their actions. Based on a comparative analysis of university practices and regulations, the study proposes criteria and best practices aimed at strengthening the role of university ombuds offices as mechanisms for safeguarding rights, mediation, and institutional improvement within higher education.

Keywords: University ombuds offices, jurisdiction, scope of action, procedure, confidentiality.

1. CUESTIONES PROCEDIMENTALES: INSTANCIA Y COMPETENCIA

Las universidades disponen de un sistema de garantías de derechos con dos niveles de protección, que se articulan de forma complementaria¹:

¹ Vid. MARTÍN MORALES, R.: “El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario. Un estudio a la luz del Proyecto de Ley de Convivencia Universitaria”, <https://digibug.ugr.es/handle/10481/86852>

Un nivel de protección «natural» u ordinario, en el que los órganos superiores o generales supervisan la actuación de los inferiores o periféricos, de manera que cualquier miembro de la comunidad universitaria puede presentar una queja ante un «director/a de departamento», «decano/a», «jefe/a de servicio», «vicerrector/a», etc.

Un nivel de protección «reforzado» que ha ido desarrollándose a través del tiempo, por medio de un conjunto de instituciones de garantía específica: defensorías universitarias, unidades de igualdad, inspección de servicios, unidades de acoso, unidades de apoyo al estudiante, comisiones de ética, etc.

La proliferación de los órganos y unidades incardinados en este nivel de protección hace necesario plantearse cuál es el encaje procedimental que la Defensoría Universitaria tiene en todo este entramado.

Durante muchos años, el éxito de la institución de la Defensoría Universitaria se ha basado, entre otras cosas, en aportar «unidad» al sistema de garantías de derechos y libertades, al constituir el máximo (y durante algún tiempo único) exponente de ese nivel de protección reforzado y basarse en los principios de independencia y confidencialidad².

Sin embargo, 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.

Por ello, es necesario plantearse cuál es el encaje procedimental de las defensorías universitarias en este complejo entramado, lo cual nos obliga a tratar, al menos, dos cuestiones: si la Defensoría Universitaria constituye o no una instancia procesal dentro del entramado administrativo en el que se pueden conocer y resolver los diversos asuntos sometidos a los órganos universitarios; y, en segundo lugar, cuál es la competencia atribuida a las defensorías universitarias para el conocimiento y resolución de dichos asuntos.

1.1. FORMAS DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

En el ámbito jurídico, la instancia puede definirse como el órgano o autoridad al que puede dirigirse cualquier persona para obtener, después del correspondiente procedimiento, una respuesta cuyo contenido final no puede precisarse de antemano. Referida al ámbito universitario, la instancia se identificaría con cada

² Vid. GONZÁLEZ AGUADO, M.T.: «El Defensor: una pieza clave en el nuevo escenario universitario español», en AA.VV.: *La figura del defensor universitario: garantía de derechos, libertades y calidad en las Universidades*, Universidad Internacional de Andalucía, 2008, pp. 15-23; JIMÉNEZ SOTO, I.: *El Defensor Universitario, una institución singular en la Universidad española*, Universidad de Granada, 1999.

uno de los grados existentes dentro del correspondiente proceso administrativo, en que se pueden conocer y resolver los diversos asuntos sometidos a los órganos o autoridades universitarias.

Así concebidas, las relaciones jurídicas que se derivan del sometimiento de un asunto a un determinado proceso, gobernado por instancias, son reguladas de forma legal y vienen determinadas fundamentalmente por tres características:

En primer lugar, el inicio del proceso se produce a iniciativa del interesado configurándose como un auténtico derecho de este para dirigirse a un órgano o autoridad con la pretensión de obtener del mismo una respuesta cuyo contenido final no puede precisarse de antemano.

Así, si utilizamos como ejemplo uno de los supuestos más frecuentes de pretensión individual ejercitada en las universidades, cual es el proceso de reclamación de una calificación por parte del estudiantado, su inicio se produce siempre a instancias del propio estudiante, que, una vez revisado el examen o prueba de evaluación ante el profesorado o tribunal evaluador, se muestra disconforme con la decisión adoptada por dicho profesor o tribunal y ejerce de forma individual su derecho a reclamar.

En segundo lugar, el desarrollo del procedimiento está sometido a formalidades y plazos determinados legalmente cuyo incumplimiento determina normalmente la inadmisión de la pretensión efectuada por el interesado.

En el ejemplo que venimos utilizando, el inicio del procedimiento se produce siempre por escrito motivado, existiendo además un plazo de caducidad para que el estudiante interponga su reclamación ante el órgano competente.

Por último, la secuencia procedimental entre las diferentes instancias está prevista normativamente, de manera que la primera instancia constituye un impulso a la pretensión del interesado que, a su vez, puede ser impulsada a una instancia superior, formando una cadena de actos que está predeterminada en la propia norma procedimental, sin que puedan producirse saltos o interrupciones en dicha cadena de actos, que no hayan sido contemplados normativamente.

Finalizando con el ejemplo anterior, en la mayoría de universidades la primera instancia ante la que puede reclamar el estudiante es el Departamento del que depende la asignatura, cuya resolución puede motivar, a su vez, una segunda instancia ante la Facultad o Centro del que dependan los estudios, resolución que, en algunos casos pondrá fin a la vía interna administrativa (fundamentalmente cuando la pretensión se basa en una disconformidad con la evaluación material efectuada por el profesor o tribunal) y, en otros, puede motivar un recurso de alzada ante la rectora/rector (cuando la pretensión se base en cuestiones formales, o en el incumplimiento de guías docentes...) que también pondría fin a la vía interna.

Delimitada de esta forma la instancia procesal, podemos plantearnos si la Defensoría Universitaria constituye o no un órgano o autoridad que responde a esas características y la respuesta, en nuestra opinión, debe ser negativa.

Respecto al inicio del procedimiento, porque los resultados de la encuesta que sirvió de base a la mesa redonda (Figura 1) demuestran la ausencia de formalidad en el inicio de cualquier causa ante la Defensoría Universitaria, ya que un 9% de las universidades que han contestado admiten incluso las quejas anónimas y un 56% la comunicación verbal como forma de inicio del procedimiento. En el caso de comunicación verbal lo recomendable, no obstante, es que el personal de la Defensoría proceda a su transcripción inmediata para que la persona interesada pueda, en ese mismo instante, leerla y realizar las modificaciones que estime necesarias u oportunas, dando su conformidad.

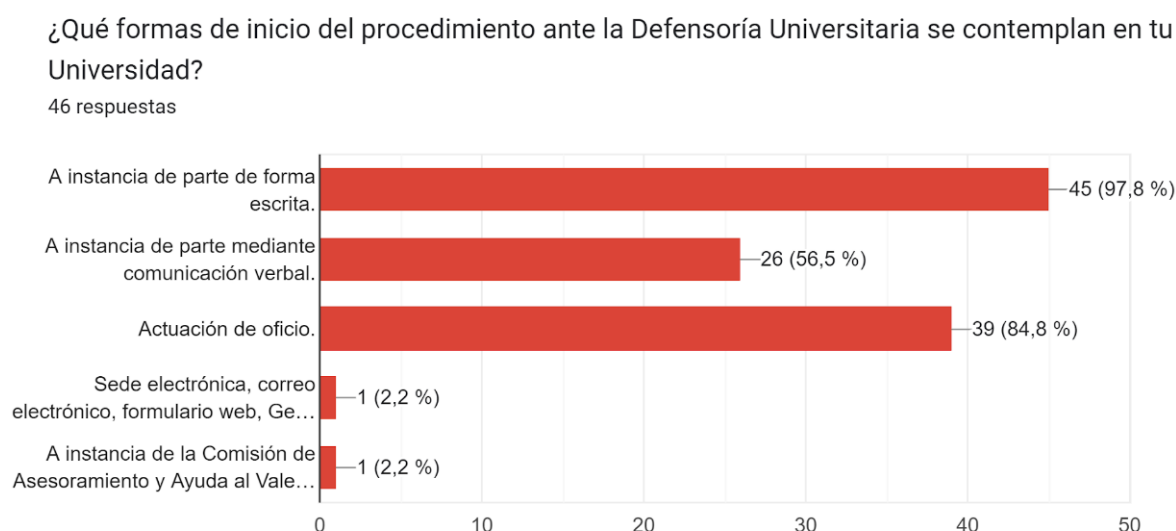


Figura 1. Formas de inicio del procedimiento en la Defensoría Universitaria.

Además, también se pone de manifiesto la flexibilidad en los plazos para presentar una queja o reclamación ante las defensorías universitarias (Figura 2), ya que un 31% admiten las quejas sin límite de plazo; un 38% las admiten dentro de un plazo determinado.

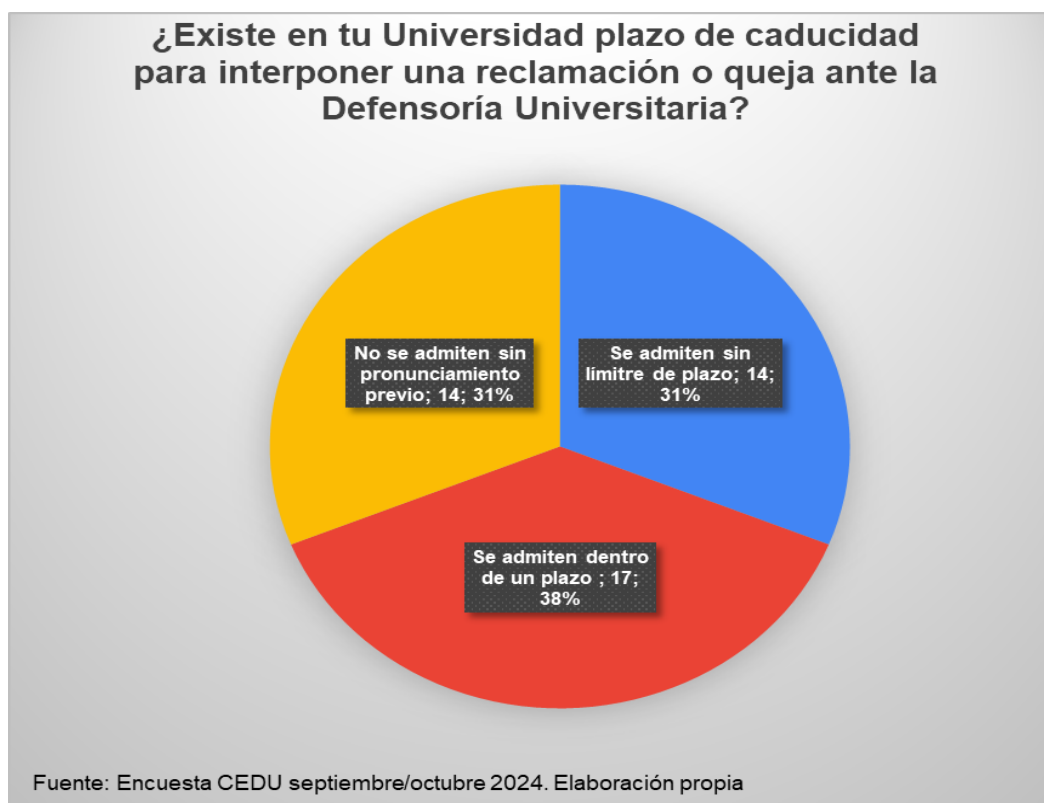


Figura 2. ¿Existe un plazo para interponer la reclamación o queja?

En el ejemplo que venimos utilizando en este apartado, los plazos que tiene el estudiante para reclamar por su calificación ante las instancias correspondientes son plazos perentorios que se cuentan en días (normalmente entre 5 y 10) de acuerdo con los plazos ordinarios establecidos en el procedimiento administrativo. En cambio, si el estudiante decidiera dirigirse a la Defensoría Universitaria por considerar que han sido vulnerados sus derechos en ese proceso, el plazo podría alargarse hasta el máximo en el que pueda realizarse una diligencia en el acta correspondiente.

Por último, la actuación de la Defensoría Universitaria, a diferencia de la instancia, no tiene por qué ser rogada, ya que un 80,4% de las universidades consultadas contempla la actuación de oficio tanto como competencia para efectuar investigaciones que estime pertinentes; como a través de la competencia para realizar recomendaciones e informes generales a partir de casos particulares. Las actuaciones de oficio no están, además, sujetas a plazo preclusivo alguno y permiten que la Defensoría pueda continuar una investigación, incluso en el caso de que la persona interesada manifestara su deseo de retirar la queja. Solo un 6,5% de las universidades no contempla la actuación de oficio requiriendo la iniciativa a instancia de parte interesada.

1.2. COMPETENCIA DE LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS

La competencia es la atribución a determinados órganos judiciales o administrativos de determinados asuntos con preferencia a los demás órganos de su clase. Sus reglas tienen por objeto determinar cuál va a ser el órgano que va a conocer, con preferencia o exclusión de los demás, de un determinado procedimiento.

En las universidades la competencia para conocer de asuntos se divide principalmente entre la vía interna en la que actúan los órganos internos de gobierno de la universidad y la vía externa que corresponde a las autoridades administrativas y judiciales ajenas a la universidad.

Internamente, la máxima autoridad para decidir sobre asuntos académicos, de gobierno y gestión corresponde al Consejo de Gobierno, bajo la presidencia del Rector, y, en determinados asuntos, al Consejo Social.

En línea descendente, la competencia para decidir sobre los asuntos universitarios en las diferentes instancias en que se plantean suele determinarse de forma funcional y excluyente.

Funcional, en tanto en cuanto la competencia determina qué órgano debe conocer el asunto en función de la instancia o el grado en el que se encuentre.

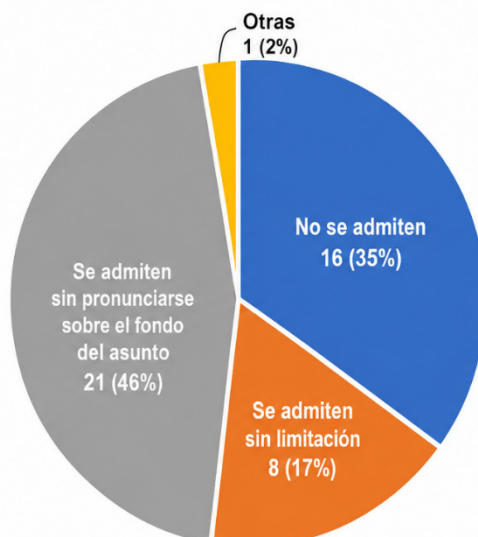
Por su parte, la competencia excluyente se refiere a la situación en la que la jurisdicción para conocer un asunto está atribuida exclusivamente a un órgano universitario, excluyendo la posibilidad de que otro órgano universitario lo conozca.

Por el contrario, la Defensoría Universitaria no viene caracterizada por estos conceptos sino, al contrario, por una competencia que podríamos determinar objetiva y compartida.

Objetiva, en tanto que puede conocer de asuntos con independencia de la instancia o el grado en que se encuentren, si bien, suele tener limitada la capacidad para pronunciarse sobre el fondo de dichos asuntos.

En este sentido, consultadas las universidades en la referida encuesta si tiene la Defensoría Universitaria límite en la admisión de quejas, con base en la instancia en que se encuentren, los resultados de la misma (Figura 3) arrojan que un 17% de las universidades admite las quejas sin limitación; un 46% las admite, pero sin que la Defensoría pueda pronunciarse sobre el fondo del asunto, en tanto no haya un pronunciamiento de la instancia correspondiente; y un 35% directamente no las admite. Es importante tener en cuenta, en este aspecto, que un pronunciamiento previo a la instancia por parte de la Defensoría Universitaria podría convertirse en una especie de “prueba preconstituida” en el procedimiento correspondiente, por lo que la solución adoptada por la mayoría de las universidades consultadas se considera la más correcta.

¿Pueden admitirse quejas o reclamaciones sobre las que no haya habido un pronunciamiento de las instancias administrativas previas, esté pendiente dicho pronunciamiento o no se hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en la normativa universitaria?



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia.

Figura 3. ¿Deben agotarse previamente las instancias administrativas?

Compartida, en cuanto tiene competencia para conocer con simultaneidad, asuntos que han sido dirigidos a otros órganos universitarios, siendo fundamental en estos casos la existencia de mecanismos de coordinación.

Pues bien, desde nuestro punto de vista, esa coordinación sólo puede conseguirse a través de un sistema de protección y garantía coherente que evite el solapamiento de funciones entre los diferentes órganos que se encargan de la protección, existiendo al respecto varias posibilidades:

1.2.1. Sistema de «ventana única», centralizado en un solo órgano o institución

Este modelo es el más respetuoso con el principio de «unidad» al centralizar el acceso al sistema de garantías en un sólo órgano o institución, evitando las tramitaciones en paralelo de un mismo asunto.

Además, 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.

En relación con la figura del Defensor Universitario, este sistema lo convierte 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.

1.2.2. Sistema de «ventana múltiple» preservando la identidad e independencia de la Defensoría Universitaria

Las razones anteriormente expuestas hacen que nos decanemos por un sistema de «ventana múltiple» en el que la Defensoría Universitaria colabore estrechamente con el resto de los órganos y unidades encargados de la protección de derechos, pero preservando la autonomía e independencia de la Defensoría Universitaria.

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.

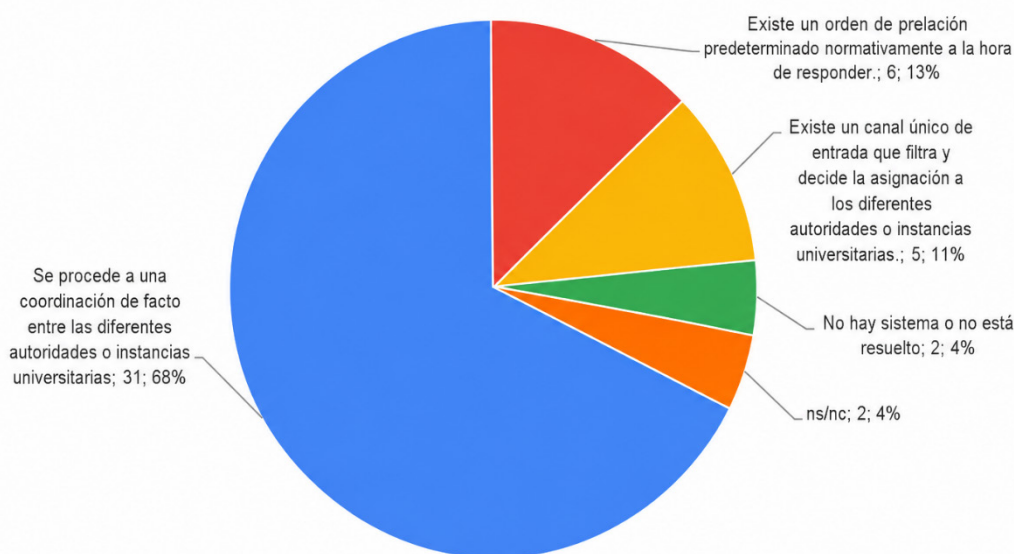
La necesaria colaboración de la Defensoría Universitaria con el resto de los órganos y unidades encargadas de la protección y garantía de derechos se articularía a través de protocolos necesarios de colaboración en los que habría que desarrollar, al menos, las siguientes cuestiones:

En primer lugar, la posibilidad de un registro único, ya apuntada anteriormente, de manera que cuando un asunto entrase en el sistema se le asigne un número de registro único con independencia del órgano o unidad al que sea asignado y de la instancia en que se encuentre.

En segundo lugar, este sistema implicaría la consagración de un mecanismo de confidencialidad compartida, entre todos los órganos encargados de la protección y garantía de derechos y libertades, 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.

Desde este punto de vista, consultadas las defensorías universitarias sobre cómo se actúa cuando los asuntos se dirigen a varios órganos o instancias (Figura 4), el 11% de las mismas respondió que existe un canal único de entrada que filtra y decide la asignación a las diferentes autoridades o instancias; en el 13% de universidades existe un orden de prelación determinado normativamente; mientras que en el 68% se procede a una coordinación *de facto*.

¿Cómo se actúa en tu Universidad ante los escritos dirigidos a distintas autoridades o instancias universitarias?



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia.

Figura 4. ¿Cómo se actúa cuando los asuntos se dirigen a varios órganos o instancias?

De nuevo procede señalar que tanto la existencia de un canal único de entrada que decida la asignación de los expedientes a los diferentes órganos o autoridades, como el establecimiento de un orden de prelación determinado normativamente, pueden incidir negativamente en la autonomía e independencia de la Defensoría Universitaria cuando lo hacen partícipe de dicha solución, debiendo adoptarse un sistema que convierta a la Defensora o Defensor Universitario en el intérprete de su propia competencia, con excepción de aquellos supuestos en los que su actuación venga limitada legalmente, como son los casos en que se evidencien indicios racionales de la comisión de presuntos ilícitos penales o administrativos, supuestos en los que la Defensoría deberá ponerlos en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la autoridad administrativa competente, según corresponda.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Una vez conocido el fundamento de las defensorías y sus procedimientos básicos, se requieren unas pequeñas notas sobre quiénes son el objeto de nuestro trabajo y qué espacios consideramos en nuestras actuaciones.

En la mayor parte de las universidades asociadas a CEDU, se refiere la comunidad universitaria como el colectivo objetivo de las actuaciones de las defensorías y al espacio universitario como el ámbito de nuestras actuaciones. Sin embargo,

aunque esto pueda parecer una cuestión aparentemente muy clara, no lo es tanto porque ¿quiénes son los miembros de la comunidad universitaria? ¿qué se considera espacio universitario? Vamos a intentar acercarnos a la respuesta de estas fundamentales preguntas.

La LOSU establece la obligatoriedad de la existencia de la Defensoría, tanto en universidades públicas (art. 43) como privadas (art. 97). Para el caso de las universidades públicas sí se explicita 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...” (art. 43.4), mientras que para el caso de las universidades privadas se indica tan sólo “Las universidades privadas deberán contar con una Defensoría Universitaria” (art. 97.2) sin definir los colectivos a los que debe amparar.

Sin embargo, dado que la mayoría de las defensorías, tanto de universidades públicas como privadas, se pusieron en marcha en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, no existe una diferencia de partida entre ellas respecto a los colectivos atendidos. De forma generalizada, siguiendo lo que se establecía en su disposición adicional decimocuarta³ se atiende, al menos, a los colectivos fundamentales de la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PTGAS), si bien puntualmente, en algunas universidades privadas se limita el objetivo de intervención y el colectivo atendido preferentemente es el de estudiantes (Mondragón, Universidad Europea, UPSA.), de forma que, incluso, en la propia denominación del órgano se refieren al “defensor del estudiante”, como ocurre el caso de la Universidad Pontificia de Salamanca.

Partiendo de esta situación es perfectamente comprensible que a la pregunta que se realizó a las defensorías sobre ¿qué personas o colectivos pueden ser atendidos en la Defensoría? la totalidad de las repuestas se refiere a los miembros de la comunidad universitaria en sentido pleno (estudiantes, fundamentalmente, PDI y PTGAS)

³ “Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario”

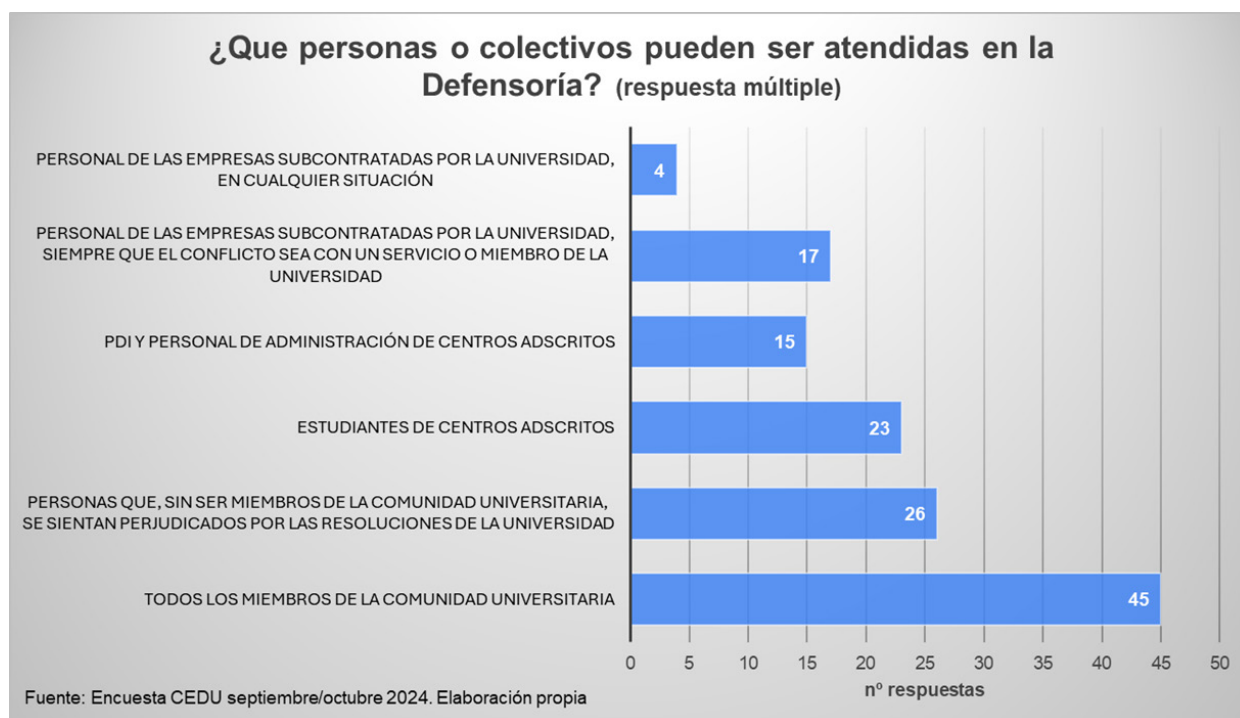


Figura 5. ¿Qué personas o colectivos pueden ser atendidos en la Defensoría?

Esta concepción estricta de la comunidad universitaria puede, sin embargo, generar situaciones en las que personas afectadas negativamente por resoluciones o actos de la universidad o actuaciones de sus miembros queden fuera del amparo de la Defensoría, como puede ser el caso de personas que opten a ingresar como estudiantes o como trabajadores en una institución universitaria. Por esta razón se ha ido ensanchando el grupo de personas amparadas por las defensorías y el 58 % de ellas incluyen entre sus grupos objetivo de atención a personas que sin ser miembros de la comunidad universitaria puedan sentirse perjudicados por resoluciones de la propia universidad.

Igualmente, aunque en un porcentaje mucho menor de defensorías, se atiende a los trabajadores de empresas subcontratadas por la universidad, siempre que una parte del conflicto planteado sea un miembro o servicio de la universidad (38 %) o, mucho más extraordinariamente, en cualquier situación (9 %).

Un caso singular se deriva de la situación de los centros adscritos y sus comunidades universitarias, ya que el régimen de adscripción se regula de forma diversa según lo que se establezca en el acuerdo específico que se firma entre cada centro y la universidad de referencia. De forma generalizada se atiende al colectivo de estudiantes (51 %) de estos centros ya que, normalmente, los acuerdos recogen la responsabilidad de la universidad respecto a ellos al emitir/validar sus títulos y gestionar su documentación académica. Mucho más extraordinario es que las defensorías amparen al profesorado y personal de administración (33 %), cuya dependencia administrativa suele corresponder a otros órganos o empresas titulares de los centros (órdenes religiosas, diputaciones, empresas...).

En la mayoría de los casos, las defensorías exigimos identificación a las personas que solicitan nuestra intervención, no considerando la admisión de quejas anónimas (91% de las defensorías). Sin embargo, el compromiso con nuestras comunidades universitarias hace que esa limitación, normalmente recogida en nuestros reglamentos de funcionamiento, no suponga un desamparo total para esos casos. En menos de una cuarta parte de los casos se produce una desestimación automática. Normalmente se intenta solucionar requiriendo datos de identificación para poder seguir con la intervención de la Defensoría (15 %), o se busca otro órgano de la propia universidad que pueda hacerse cargo del problema (40 %), opción que, en este momento, se amplía con la puesta en marcha de diversos órganos competentes en algunos temas compartidos con las labores tradicionales de las defensorías, como la Comisión de Convivencia, así como la puesta en marcha de los buzones de denuncias anónimas, en cumplimiento de la trasposición de la Directiva (UE) 2019/1937 ¹. En casos de especial gravedad del problema planteado, se trata dentro del margen de intervención de oficio, de que disponen la mayoría de las defensorías (4%).

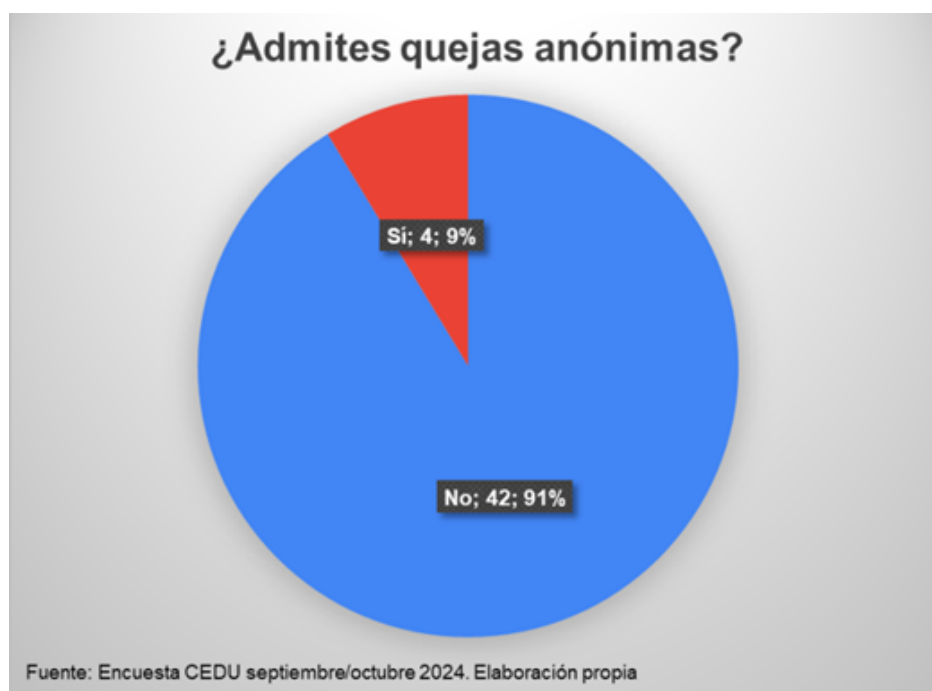


Figura 6. ¿Se admiten quejas anónimas?

¹ Conocida como Directiva Whistleblowing, que establece la obligación de crear buzones de denuncia anónima en empresas y organismos públicos de la Unión Europea para proteger a los denunciantes y facilitar la información sobre infracciones normativas y corrupción. En ellos se debe garantizar la confidencialidad del informante y la protección de su identidad.

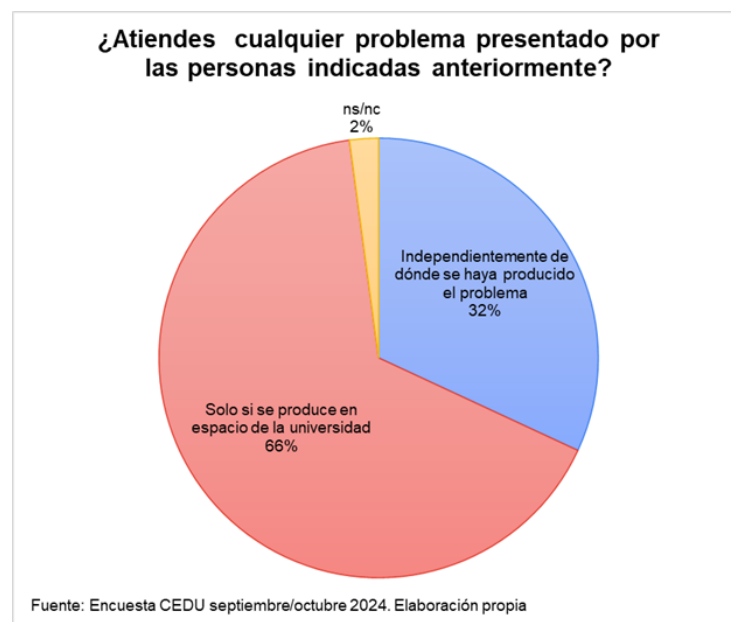
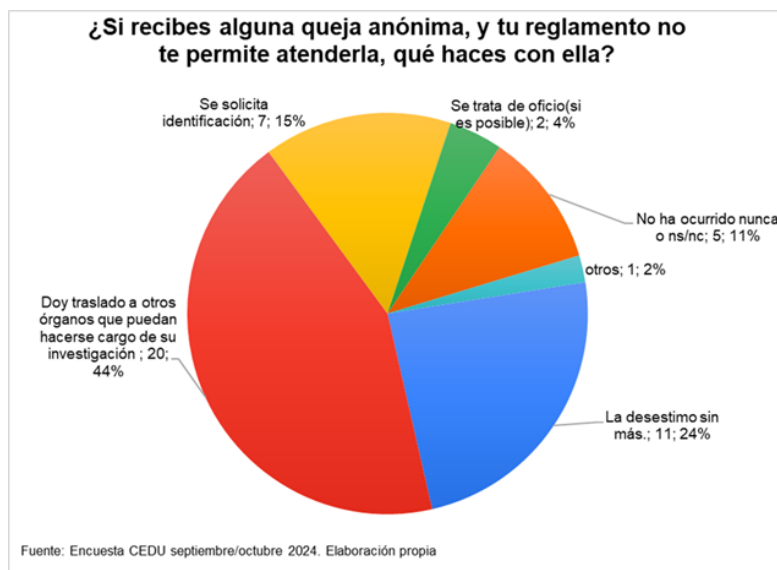


Figura 7. ¿Qué se hace con las quejas anónimas?

Tan importante, y posiblemente más complejo que saber a quién amparan nuestras actuaciones, es determinar los espacios que constituyen el ámbito de responsabilidad de los hechos presentados ante las defensorías (Figura 8). Mayoritariamente las defensorías atendemos los conflictos que se producen en espacios de la universidad (66 %), si bien es llamativo el volumen de compañeros/as que aceptan quejas o requerimientos independientemente del lugar donde se hayan producido (32 %).

A partir de estos datos se pueden plantear dos cuestiones fundamentales ¿lo determinante es el hecho y no el medio o espacio en que se produce el hecho denunciado? y, en caso de circunscribir el ámbito espacial ¿qué consideramos espacio universitario?

Ya desde la Edad Media las universidades, encabezadas por las de Bolonia, París y Oxford, seguidas de todas las demás, contaron con jurisdicción específica sobre sus estudiantes y doctores, perfectamente establecida por el “foro universitario” que definía las formas y el ámbito donde se aplicaba la justicia del rector como máxima autoridad de la universidad². Cubrían todos los aspectos tratados en la justicia ordinaria y se delimitaba en un ámbito espacial de actuación medido en “dietas”, de forma que, para abarcar la diversa procedencia de los universitarios, podía alcanzarse un ámbito espacial que cubriera hasta una distancia superior a los 200 km³. Aunque este fuero declinó con la constitución de 1812 y fue abolido por el Reglamento unificado de la administración de justicia en 1835, durante mucho tiempo se mantuvo la idea de que el espacio universitario mantenía una cierta excepcionalidad en la aplicación de las normas ordinarias, lo que se ha traducido en una reserva del espacio universitario respecto a actuaciones policiales, como la prohibición de entrada de la policía en espacios universitarios sin permiso expreso de sus autoridades académicas, aplicado recurrentemente durante la dictadura franquista. Todo ello ha ido reforzando la idea de que el espacio universitario tiene una especificidad en lo referente a la forma en que se valoran y se abordan los problemas que en él se generan.

La actual Ley de Convivencia de 2022, igual que la mayor parte de las regulaciones normativas de las universidades, referencia sus actuaciones a los “espacios de la universidad” y, específicamente en cuanto a la responsabilidad disciplinaria de los estudiantes, la Ley de Convivencia indica en el art 9.1:

El estudiantado de las universidades públicas queda sujeto al régimen disciplinario establecido en este Título respecto de la actividad desarrollada en las instalaciones, sistemas y espacios de la universidad.

Y aquí se plantea la primera gran duda ¿qué podemos considerar hoy espacio universitario? Parece fuera de toda duda la consideración de las infraestructuras físicas bien delimitadas de la universidad, tanto de uso académico como relacio-

² Simón Sanz Araoz (2018): *El fuero universitario: la jurisdicción del rector de la Universidad de Valladolid*. UVa Doc

³ “En el caso de la Universidad vallisoletana, en primer lugar, el radio al que se extendía la jurisdicción privativa era de tres dietas, pasando posteriormente a cuatro, para terminar, siendo de dos, lo que se dispuso definitivamente en la Conservatoria de 1589. En el caso de la Universidad de 27 Salamanca, ese radio comenzó siendo de cuatro dietas para terminar en dos, como había establecido la Concordia de Santa Fe de 1492”. Ibidem pág. 23

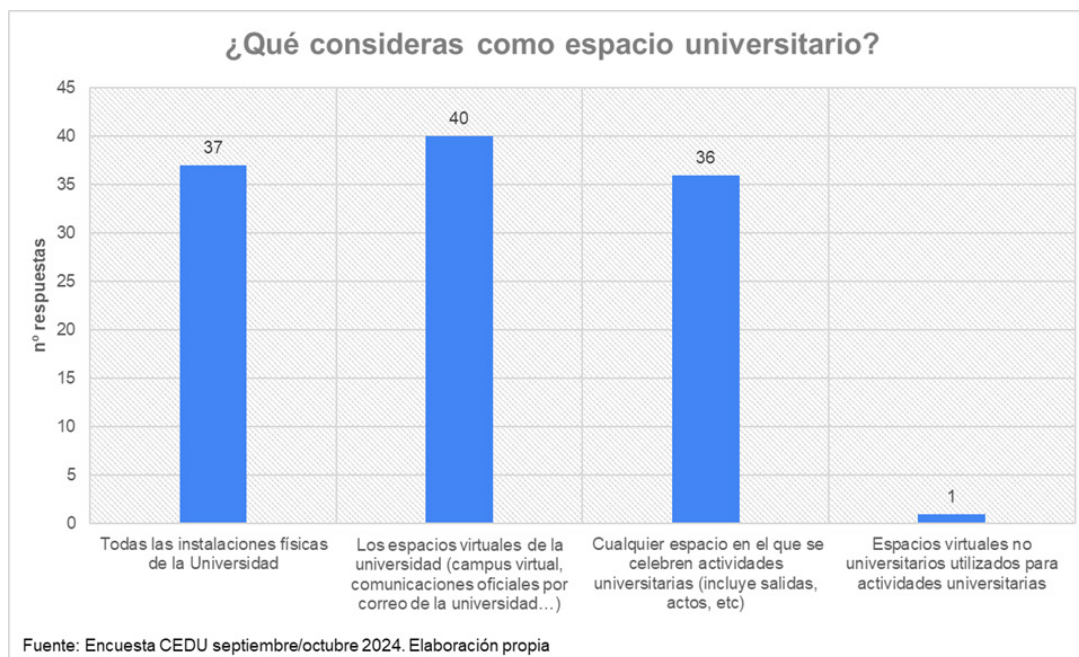


Figura 9. ¿Qué se entiende por espacio universitario?

(aulas, salas de actividades y actos, cafeterías y comedores universitarios, incluso jardines y áreas verdes de los campus, como zonas de tránsito), también hay unanimidad en la consideración como espacio universitario de los espacios virtuales que todas las universidades hemos ido habilitando, bien de manera exclusiva, prioritaria o complementaria de las actividades docentes e investigadoras (plataformas docentes, campus virtuales...), así como los medios de comunicación interna reconocidos como vías de comunicación oficial (correos electrónicos oficiales...).

La complejidad de la docencia universitaria actual plantea, sin embargo, algunos interrogantes a este respecto sobre la consideración de espacio universitario de lugares que no se ubican físicamente en centros universitarios pero donde se realizan actividades académicas reconocidas (salidas de trabajo de campo, empresas donde se realizan prácticas curriculares o extracurriculares...), aunque parece fuera de toda duda que deben ser considerados espacios universitarios en cuanto áreas donde se puede reclamar responsabilidad a los miembros de la comunidad universitaria.

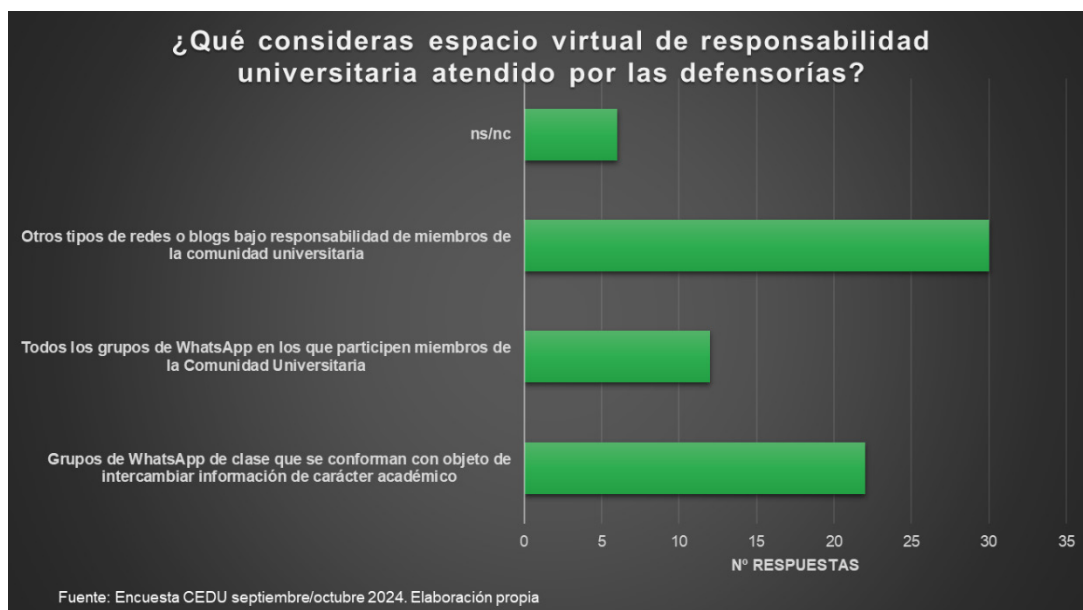


Figura 10. Espacio universitario virtual.

La gran duda, y el mayor problema, se abre en cuanto a la consideración de grupos de comunicación no estrictamente oficiales, pero a través de los que se canalizan la mayor parte de interacciones entre estudiantes, y entre éstos y el profesorado en buena parte de los casos.

La “virtualización” generalizada de las interconexiones personales en la sociedad actual, donde el WhatsApp ha sustituido a las conversaciones personales o grupales, y las redes sociales suplantando nuestra personalidad en las relaciones con los demás, dificulta sobremanera delimitar correctamente donde acaba una relación que se inicia en un aula y acaba en una red donde se trasladan opiniones y expresiones que podrían estar sujetas a responsabilidad disciplinaria de producirse en espacio reconocido como universitario. Una cuestión que aún se complica más cuando atendemos a las variadas formas de creación y gestión de estos grupos de WhatsApp que, en unos casos surgen amparados por estructuras universitarias (delegaciones estudiantiles de centro, representantes de aula) y, en otras, de forma espontánea (a instancia de un grupo de estudiantes), pero siempre con el objeto primigenio de facilitar el flujo de información sobre cuestiones de interés académico relativas a grupo de referencia (aula, curso, titulación...), pero donde se generan buena parte de los conflictos que alteran la convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria y son objeto de tratamiento en las defensorías.

Con objeto de cumplir siempre de la forma más adecuada con nuestra responsabilidad, las defensorías hemos ido ampliando el espacio de referencia para nuestra gestión y ya, de forma generalizada, consideramos cualquier problema que se genere en estas redes virtuales, siempre que sean responsabilidad directa de miembros de la comunidad universitaria, participen éstos de forma mayoritaria, o su existencia esté relacionada con una actividad académica. Una amplitud

de miras que facilita la atención a los problemas reales que afectan a nuestros colectivos-objetivo pero que enfrenta algunos problemas de difícil resolución. El más importante deriva de la falta de coherencia entre este concepto ampliado de espacio universitario y unas normas de funcionamiento interno, especialmente en la aplicación del régimen sancionador, que no ha incorporado en sus normativas estos medios como espacios bajo su responsabilidad.

Efectivamente, aunque la mayor parte de las universidades han incorporado los espacios virtuales en sus normas de convivencia, reglamentos disciplinarios y protocolos de actuación ante el acoso, suelen circunscribirlos, de forma implícita o explícita, a los campus y medios oficiales que las universidades ponen a disposición de sus miembros. Son todavía muy minoritarios los casos en que, de forma explícita, se incluyen otros grupos de comunicación paraoficiales como espacio de responsabilidad de la universidad, como se ha hecho en algunas pioneras universidades, privadas (Isabel I) o públicas (Universidad de Alicante).

En la primera, se ha elaborado un protocolo de ciberacoso donde se reconoce que

*“...las principales relaciones...tienen lugar en entornos virtuales; tales como los canales de comunicación telemáticos institucionales –como son el correo electrónico, el chat, los foros o los tableros de anuncios de las aulas virtuales– así como los canales de comunicación no institucionales como los grupos de WhatsApp, o cuentas de correo electrónico personales, siempre y cuando se demuestren actuaciones que atenten a la dignidad e igualdad hacia nuestro alumnado, PDI y/o PAS. En este sentido, se entiende por ciberacoso el hostigamiento y ataque en cualquiera de las formas de acoso a través de las tecnologías de la comunicación.”*⁴

En la Universidad de Alicante en marzo de 2025 se ha aclarado esta cuestión mediante una Instrucció Conjunta de la Defensoria Universitaria, La Delegació De Protecció De Dades, El Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i Professorat, El Vicerectorat d'Estudiants i Ocupació, i El Vicerectorat d'Igualtat, Inclusió i Responsabilitat Social Sobre la utilització de grups d'aplicacions de missatgeria instantània com a espai virtual universitari, donde se aclaran estos conceptos:

Igualment, la UA gaudeix d'espais virtuals propis com són el correu electrònic institucional (amb domini ua.es) i tots els espais interactius que possibilita UAcloud (tutories, xat, missatges, grups de treball, sol·licituds UA...). Tots ells constitueixen «espais virtuals» l'efecte d'aplicació de les normes de convivència entre membres de la comunitat universitària (art. 2.3, primer incís de les Normes de convivència de la Universitat d'Alacant).

Des d'aquest punt de vista, qualsevol xarxa social o espai virtual aliè a dominis legals de la Universitat d'Alacant, seria, en principi, un espai privat les regles de convivència del qual venen determinades pels membres del grup.

No obstant això, les pròpies Normes de Convivència de la Universitat d'Alacant (art. 2.3, segon incís) consideren espais virtuals, a l'efecte de la seua aplicació, les dependències virtuals alienes a la Universitat, «quan els fets es produïsquen per raó de la relació entre membres de la comunitat universitària (...), sempre que aquesta relació es fonamenta en

⁴ Universidad Isabel I. Protocolo de ciberacoso 2024

*labors pròpies de l'exercici de l'activitat universitària docent, d'aprenentatge, discent, investigadora, professional, cultural o esportiva i infringisca la convivència universitària o repercutisca en ella».*⁵

Las defensorías nos encontramos ante una situación en la que los espacios de las relaciones universitarias se han ensanchado, desbordando los tradicionalmente considerados como sujetos a responsabilidad universitaria, pero esto no se ha recogido de manera paralela en las normas vigentes, lo que nos lleva a situaciones en las que, aunque desde las defensorías se atienden casos de conflictos desarrollados a través de las redes sociales y los espacios virtuales parauniversitarios, nuestras resoluciones no pueden hacerse efectivas desde el momento en que en la mayor parte de nuestras universidades considera que estos espacios son privados y, por tanto, no sujetos a la capacidad sancionadora de la universidad.

El debate, tal y como se planteó en la Jornada Técnica de CEDU celebrada en Valladolid en mayo de 2025, parece que debería situarse no tanto en el medio sino en el hecho. El problema es el acoso y/o conflicto entre miembros de la comunidad universitaria y no tanto el medio a través del cual se expresa.

3. TRAMITACIÓN DE LOS CASOS EN LAS DEFENSORÍAS

La Defensoría actúa de oficio o a instancia de parte. Dentro de las actuaciones a instancia de parte, la Defensoría, por regla general, puede atender consultas, quejas o reclamaciones y llevar a cabo acciones de mediación o arbitraje. Además, hay defensorías, como, por ejemplo, la de la Universidad de Valladolid, que

⁵ INSTRUCCIÓ CONJUNTA DE LA DEFENSORIA UNIVESITÀRIA, LA DELEGACIÓ DE PROTECCIÓ DE DADES, EL VICERECTORAT D'ORDENACIÓ ACADÈMICA I PROFESSORAT, EL VICERECTORAT D'ESTUDIANTS I OCUPACIÓ I EL VICERECTORAT D'IGUALTAT, INCLUSIÓ I RESPONSABILITAT SOCIAL SOBRE LA UTILITZACIÓ DE GRUPS D'APLICACIONS DE MISSATGERIA INSTANTÀNIA COM A ESPAI VIRTUAL UNIVERSITARI 12/03/2025

Igualmente, la UA disfruta de espacios virtuales propios como son el correo electrónico institucional (con dominio ua.es) y todos los espacios interactivos que posibilita *UACloud (tutorías, chat, mensajes, grupos de trabajo, solicitudes UA...). Todos ellos constituyen «espacios virtuales» a efectos de aplicación de las normas de convivencia entre miembros de la comunidad universitaria (art. 2.3, primer inciso de las Normas de convivencia de la Universidad de Alicante).

Desde este punto de vista, cualquier red social o espacio virtual ajeno a dominios legales de la Universidad de Alicante, sería, en principio, un espacio privado las reglas de convivencia del cual vienen determinadas por los miembros del grupo.

Sin embargo, las propias Normas de Convivencia de la Universidad de Alicante (arte. 2.3, segundo inciso) consideran espacios virtuales, a efectos de su aplicación, las dependencias virtuales ajenas en la Universidad, «cuando los hechos se produzcan por razón de la relación entre miembros de la comunidad universitaria (), siempre que esta relación se fundamente en labores propias del ejercicio de la actividad universitaria docente, de aprendizaje, discente, investigadora, profesional, cultural o deportiva e infrinja la convivencia universitaria o repercuta en ella». (traducción <https://salt.gva.es/es/traductor>)

incorpora un tipo de actuación más, denominado “intervención”, que se sitúa entre la consulta y la queja⁶.

La consulta constituye la actuación más sencilla en su planteamiento y su gestión. Consiste en informar y orientar a los miembros de la comunidad universitaria, indicándoles qué vías o procedimientos son los más adecuados para resolver su pretensión o consulta o bien remitiéndoles a los órganos o servicios correspondientes.

Las quejas o reclamaciones se plantean ante la Defensoría cuando la persona o el colectivo afectado ha agotado los mecanismos de reclamación existentes en la universidad sin resultado o con un resultado no satisfactorio para sus intereses. Como ya hemos señalado, las quejas pueden ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, aunque, en ocasiones, también se admite que los órganos de la universidad presenten quejas ante la Defensoría Universitaria. Ahora bien, en ese caso no podrán presentar quejas relativas a asuntos, actos o decisiones que sean de su propia competencia (DU Sevilla o León). Son las actuaciones más complejas y, en muchos casos, como veremos a continuación, debe seguirse un procedimiento más formalizado.

Por su parte, la mediación o arbitraje son actuaciones que se realizan contando con la aceptación expresa de todas las partes implicadas, con el objetivo de solucionar conflictos entre miembros de la comunidad universitaria.

Además de las actuaciones a instancia de parte, la Defensoría Universitaria también puede llevar a cabo actuaciones de oficio, es decir, por iniciativa propia. En este sentido, podrá iniciar investigaciones sobre situaciones concretas que afecten a un miembro o varios o a un grupo o colectivo de la comunidad universitaria en las que se haya podido menoscabar sus derechos por la actuación de un órgano o servicio universitario (DU Granada) o cuando se detecte alguna situación general que suponga incumplimiento de la normativa o pueda ser discriminatoria o lesiva de derechos. En esos casos, se elaborará un informe o una recomendación que será dirigida al órgano competente para que modifique su política o comportamiento o que someta su actuación a las propuestas de mejora sugeridas por la Defensoría (DU Alcalá).

⁶ De acuerdo con la normativa de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Valladolid “Se utiliza la intervención cuando la naturaleza del problema planteado va más allá de la consulta en sentido estricto y requiere de una actuación más intensa por parte de la Defensoría, aunque no tan amplia como ocurre con las quejas o reclamaciones. Las Intervenciones son actuaciones de gestión y se llevan a cabo mediante entrevistas con las personas afectadas e interesadas, así como recabando información de parte de la administración universitaria, con el objetivo de hallar una solución lo más rápida posible al problema. Este tipo de actuaciones permiten resolver reclamaciones de manera más ágil que con el procedimiento de quejas, aunque, en todo caso, queda constancia de todas las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas”.

3.1. RECEPCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACTUACIÓN

Las solicitudes de actuación se pueden recibir de formas muy diversas: presencialmente, por teléfono, por correo electrónico o correo postal, a través de formularios específicos que se encuentran en la página web de la Defensoría o en la propia Oficina de la Defensoría, por sede electrónica o por registro (U Rovira i Virgili; U Girona).

No obstante, algunas defensorías establecen expresamente que todas las solicitudes dirigidas a la Defensoría Universitaria serán presentadas únicamente en el registro general de la universidad o el registro de la Defensoría (DU León DU Sevilla, Valencia o Zaragoza), o bien por sede electrónica (DU Las Palmas de Gran Canaria).

En todo caso, las solicitudes deben incluir los siguientes datos: en primer lugar, los datos personales de la persona solicitante: nombre y apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico, el sector de la comunidad universitaria a la que pertenece. En el caso de quejas colectivas se requerirá la identidad de quienes la presentan y de la persona que actuará como portavoz para la interlocución con la Defensoría Universitaria (DU Málaga).

En segundo lugar, se debe exponer, con la mayor claridad posible, los hechos que motivan su solicitud y las gestiones que haya podido realizar previamente, así como cuál es la intervención que pide a la Defensoría. En este sentido, en la solicitud de actuación se ha de aclarar si la persona solicitante persigue modificar decisiones ya adoptadas por los órganos de gobierno, autoridad académica o servicios universitarios en relación con un problema concreto o bien si su intención es alertar sobre un supuesto mal funcionamiento con objeto de solventar el problema en el futuro (DU UPM). Además, se pueden aportar todos aquellos documentos que tengan relación con el asunto que se plantea.

3.2. ADMISIÓN/ INADMISIÓN A TRÁMITE

El procedimiento comienza con la admisión a trámite o inadmisión de la solicitud presentada. Así, una vez formulada la solicitud de intervención (consulta, queja o reclamación) se procede a su registro y se enviará el correspondiente acuse de recibo, asignándole un número de expediente que se comunica a la persona o personas solicitante.

Para llevar a cabo el estudio sobre su admisibilidad, la Defensoría establece un plazo determinado, que, por regla general es de 15 días, aunque algunas defensorías Universitarias han establecido plazos más cortos – 72 horas en la DU Rovira i Virgili, 5 días en la DU Oviedo o 10 días DU León y Huelva – y otras establecen plazos más extensos; es el caso de la DU de Barcelona, que fija el plazo de un mes para la admisión a trámite.

En esta fase no se entra en el fondo del asunto ni se prejuzga la veracidad de la pretensión del solicitante (DU Valladolid), únicamente se comprueba si la so-

licitud cumple con los requisitos fijados en la normativa aplicable (por regla general, los Reglamentos internos de las defensorías)

En cuanto a las causas de inadmisión, podemos clasificarlas en diferentes categorías:

- En primer lugar, por no concurrir las condiciones mínimas esenciales para que la Defensoría pueda actuar. Así, no se admitirán las denuncias anónimas, aquellas que no tengan una pretensión concreta, las carentes de fundamento, en las que se aprecie mala fe o cuya tramitación pueda acarrear perjuicios a legítimos derechos de terceras personas, así como aquellas que traten sobre conflictos entre particulares o se plantee la disconformidad con el contenido de una resolución judicial.
- En segundo lugar, por motivos procesales o procedimentales. A este respecto, no se tramitarán las quejas que no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos (DU Salamanca, DU León, entre otras), aunque la Defensoría Universitaria podrá investigar los problemas planteados en conexión con la queja y solicitar la información que necesite, pero no podrá pronunciarse sobre el fondo de la misma (por ejemplo, DU Granada).

Asimismo, también se inadmitirán aquellos asuntos sobre los que esté pendiente una resolución judicial o administrativa o se esté tramitando un expediente disciplinario, aunque en esos casos se pueda actuar de oficio para investigar los problemas generales que puedan derivar de dichos recursos o procedimientos administrativos o judiciales o, incluso algunas defensorías prevén la posibilidad de realizar una mediación – en expedientes disciplinarios o ante un recurso interno ante los órganos implicados– siempre que se acepte de manera expresa por las partes implicadas (DU Salamanca, Granada, UPM).

- En tercer lugar, por motivos temporales. Algunas defensorías igualmente rechazan las quejas que se hayan presentado una vez transcurrido un determinado periodo de tiempo desde el momento en que la persona interesada hubiera tenido conocimiento de los hechos objeto de su reclamación. Estos plazos son muy heterogéneos: 1 mes (DU Carlos III de Madrid, Vigo, Cardenal Herrera-CEU o Jaén), 2 meses (DU Santiago de Compostela), 3 meses (UOC), 6 meses (DU Sevilla, Cantabria, Granada, Almería, Lleida, U Politècnica de Barcelona, Pompeu Fabra, Pública de Navarra), 1 año (DU Málaga, Extremadura, Politècnica de Valencia, País Vasco o la de Oviedo) o 2 años (DU Córdoba, Alicante, Barcelona, Zaragoza o La Rioja). En el caso de la DU de Illes Balears se dispone que se pueden presentar quejas, observaciones y sugerencias sobre hechos ocurridos durante el año académico en curso, y de manera excepcional se podrán considerar casos del curso académico anterior.

Si la solicitud es rechazada, la Defensoría Universitaria comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la inadmisión, pudiendo informarla, en su caso, sobre las vías más oportunas para ejercitar su pretensión (esto último DU Sevilla y Valladolid), además de posibilitar, siempre que sea posible, su subsanación en un plazo de diez días, transcurrido el cual sin que se recibiese respuesta, se considerará que éste ha desistido de su pretensión y se producirá el archivo de la misma (DU Salamanca, UPM, Vigo, La Rioja, Jaén, Huelva, Cádiz).

Por otro lado, es importante resaltar en este punto que la presentación de una queja ante la Defensoría Universitaria, y su admisión, si procediere, no suspenderá en ningún caso los plazos previstos por la legislación vigente para recurrir tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto (DU Málaga, DU Sevilla, entre otras).

3.3. INVESTIGACIÓN

Una vez se ha admitido a trámite la solicitud comienzan las actuaciones por parte de la Defensoría para investigar y esclarecer lo sucedido. En este punto hemos detectado una mayor heterogeneidad por parte de las defensorías. Así, mientras algunas tienen este procedimiento muy protocolizado y regulado en sus Reglamentos internos, otras tienen procedimientos más flexibles y un mayor margen de discrecionalidad a la hora de ir determinando qué actuaciones de investigación llevan a cabo, aunque de manera generalizada se establece la obligación de que todas las instancias universitarias colaboren con la Defensoría Universitaria en la tramitación de sus actuaciones, e incluso, en algunos casos, se habla de colaboración preferente y urgente (DU Córdoba, Valladolid, Sevilla, Granada, Málaga, UAM, Extremadura, Almería, Alicante, Huelva, Europea de Madrid, Miguel Hernández, País Vasco).

3.3.1. Análisis del caso, y audiencia a las partes

Lo primero que se suele hacer una vez recibida la queja o reclamación es llevar a cabo un análisis del caso y de la documentación que se haya aportado por parte de la persona solicitante. Además, por regla general, se produce una primera toma de contacto con la persona afectada. A este respecto, y a diferencia de lo que ocurre con la admisión a trámite, no existe un plazo prefijado para llevar a cabo el primer contacto con la persona interesada o afectada, pero, por regla general, éste se produce en el plazo de un día o, como mucho en una semana, procurando, en todo caso, contactar a la mayor brevedad posible.

Tramitación de los casos en las DU

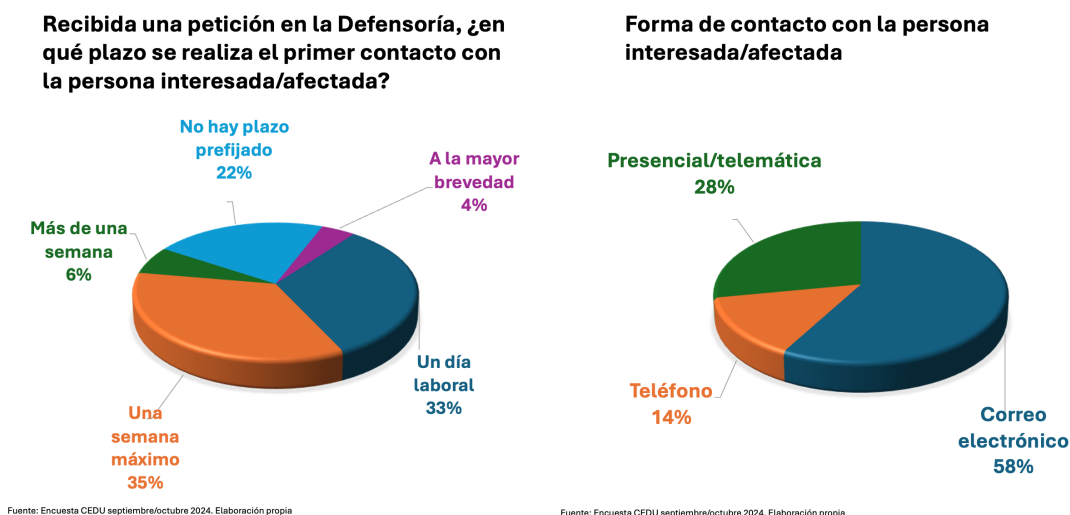


Figura 11. Tramitación de casos en la DU.

Esta primera toma de contacto se puede realizar de formas muy diversas, atendiendo a las propias circunstancias del caso. Así, la forma de contacto con la persona interesada suele ser el correo electrónico, aunque también se utilizan las entrevistas personales (ya sea presencial o telemáticamente, especialmente en los casos de conflictos interpersonales) y la vía telefónica.

Por otro lado, cuando la investigación afectara a la conducta de personas concretas al servicio de la universidad, se le informará del contenido de la queja – manteniendo la confidencialidad de la persona que ha presentado la queja – y se le requerirá para que manifieste por escrito cuanto desee respecto de las cuestiones controvertidas y aporte cuantos documentos de prueba estime conveniente, además de proponer, si se estima oportuno, la celebración de una entrevista para recabar información adicional (entre otras, DU Valladolid).

3.3.2. Petición de informes

Tras haber dado audiencia al interesado, se informará de la queja o reclamación planteada al órgano o servicio de la universidad afectado. Para ello, se remitirá un extracto del contenido de la queja, garantizando, siempre que sea posible, la confidencialidad de la persona solicitante, con el objeto de que aporten las justificaciones oportunas sobre el asunto.

Además, la Defensoría Universitaria está facultada para recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, debiéndosele facilitar con la mayor diligencia por parte del órgano o servicio correspondiente. Asimismo, y además de la petición de informes a los órganos correspondientes, la Defensoría puede contar con la

asistencia técnica por parte de la Asesoría Jurídica de la universidad o incluso podrá recabar los informes externos que estime oportunos (DU La Rioja, Huelva, Cádiz, UCM, Jaén, Deusto).

La petición de información a otros órganos o servicios de la universidad se suele llevar a cabo de una manera más informal, que es lo más habitual (a través de llamadas, entrevistas o correos electrónicos), si el caso reviste especial entidad o bien cuando no se ha recibido respuesta por parte de los órganos o servicios correspondientes, tras intentar recabar la información de manera informal, las defensorías optan por la petición formal de informes.

En este sentido, nos encontramos con defensorías que han establecido un procedimiento más formalizado para requerir la remisión de informes por parte de los órganos o servicios universitarios a los que se les haya requerido. Así, por ejemplo, algunas defensorías fijan un plazo determinado para que los órganos competentes presenten las alegaciones o informes que estimen oportunos. Aquí, de nuevo, lo más habitual es que las defensorías fijen un plazo de 15 días⁷, aunque las hay que han establecido plazos más cortos para dar respuesta- 7 días en el caso de la DU Jaime I; y 10 días en el caso de la DU UCM, Córdoba, Salamanca o Pablo de Olavide – o más amplios: 20 días (DU UOC) o 30 días (DU Sevilla, Pública de Navarra o Barcelona).

No obstante, también se prevé la posibilidad de modificar dichos plazos cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen (DU Sevilla o Valladolid), bien reduciéndolos – por motivos de urgencia debidamente motivados, en cuyo caso se pueden reducir los plazos a la mitad (DU UCM)– o prorrogándolos. En este caso la prórroga puede ser de 7 días (DU Huelva o Cádiz) o llegar incluso a los 3 meses (DU Barcelona). Generalmente la prórroga se produce a petición del órgano responsable de elaborar el informe, si prevé que pueda ser inviable enviarlo en el plazo establecido por la Defensoría, en cuyo caso deberá comunicarlo dentro de ese plazo dando cuenta de las razones que así lo justifiquen (DU Salamanca, Huelva).

Si los informes solicitados no fueran presentados en el plazo fijado por los órganos, servicios o personas implicadas, la Defensoría informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda para que ésta proceda en consecuencia (DU Navarra, UCM).

Asimismo, el incumplimiento, la negativa o la negligencia del responsable o responsables del envío del informe solicitado podrá ser considerada por la Defensoría como una actuación hostil y entorpecedora de sus funciones (DU Valladolid, Huelva, entre otros). En este supuesto, además de dar traslado a las autoridades y servicios que tengan encomendadas las funciones disciplinarias y de inspección (DU Zaragoza o Sevilla), podrá hacerlo público, emitiendo en el seno de la universidad un juicio desfavorable de tal actuación y lo recogerá con

⁷ DU Valladolid, León, UPM, UAM, Oviedo, Cantabria, A Coruña, Valencia, Extremadura, Politécnica de Valencia, Jaén, Castilla La Mancha, Zaragoza, Politécnica de Cartagena y Huelva.

tal calificación en el informe anual que se presenta ante el Claustro (DU León, Extremadura, Valladolid, País Vasco, Oviedo y Alicante)

3.3.3. Acceso a documentación

Asimismo, los miembros de la Defensoría pueden personarse en cualquier dependencia de la universidad para comprobar todos aquellos datos que sean precisos, así como proceder al estudio de la documentación necesaria (DU UCM, León, Córdoba, Oviedo) y no podrá negársele, en principio, el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionado con la actividad o servicio objeto de la investigación (DU Valladolid), sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente sobre documentos reservados y lo que afecte a la intimidad de las personas.

No obstante, si se tratase de documentación especialmente reservada, a juicio de los encargados o responsables de los servicios de la universidad, deberá ser la Mesa del Claustro quien decida, en relación con cada uno de los casos que se presenten, de forma expresa, particularizada y debidamente motivada, si tal documentación debe ser trasladada o no a la Defensoría (DU León). La información recabada a lo largo de la tramitación de un procedimiento tendrá carácter estrictamente confidencial.

Asimismo, la actitud de toda persona que obstaculice o impida la entrada de los miembros de la Defensoría en las dependencias universitarias o su asistencia a los órganos colegiados de gobierno y gestión, impida su acceso a los expedientes y documentos que precise para el desempeño de su labor o deniegue, sin justificación, el auxilio o asistencia técnica solicitados por la Defensoría, podrá calificarse como obstrucción o falta de colaboración con la actuación de la Defensoría Universitaria (DU Huelva) y será de aplicación lo dispuesto para el régimen disciplinario de los funcionarios y del personal al servicio de la administración pública por parte de los órganos competentes (DU Extremadura, Córdoba).

3.3.4. Entrevistas

La Defensoría podrá mantener reuniones o entrevistas informales con las partes implicadas, ya sea por separado, o de manera conjunta, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas y tener una información más completa de lo sucedido. Estas reuniones pueden celebrarse tanto en su propia Oficina como en otro espacio, como, por ejemplo, el lugar donde la persona entrevistada acostumbre a desempeñar sus funciones, a criterio del Defensor Universitario (DU Huelva).

Además, puede mantener entrevistas informales o solicitar oficialmente la comparecencia en su oficina de cualquier integrante de la comunidad universitaria, de los miembros de órganos unipersonales o colegiados, así como del personal de los centros y servicios universitarios (DU Málaga), a excepción

del Rector, quien en todo caso será entrevistado donde él mismo determine (DU UCM, Salamanca, Huelva).

A este respecto, y siempre que la Defensoría lo considere oportuno o necesario, podrá levantarse un acta de las entrevistas o comparecencias para incorporarlas al expediente abierto en la Defensoría sobre ese asunto (DU Salamanca, Huelva).

Por otro lado, cuando la Defensoría Universitaria no consiga entrevistarse con un miembro de la comunidad universitaria tras requerirle repetidamente para ello, le citará oficialmente para comparecencia personal en su Oficina. Y si, a pesar de ello, y sin justificación alguna, no comparece o se niega a entrevistarse, se entenderá como obstrucción o falta de colaboración con la Defensoría Universitaria (DU Huelva) informando de ello a los órganos correspondientes para que inicien las acciones que procedan (DU Extremadura).

3.3.5. Principios de actuación

En el desarrollo de sus funciones, la Defensoría Universitaria ha de emplear la diligencia debida, mantener la confidencialidad y actuar con imparcialidad e independencia de criterio.

3.3.5.1. Debida diligencia

La Defensoría Universitaria tramitará los casos que se le presenten con la mayor celeridad posible. Así, se priorizarán las quejas recibidas en función de su urgencia y de los medios disponibles, dedicando especial atención a aquellas solicitudes que indiquen situaciones de indefensión o perjuicio irreparable (DU País Vasco, Granada). En este sentido, se podrá incluso establecer un procedimiento de actuación de urgencia, si las circunstancias así lo requieren, acortando los plazos de respuesta por parte de los órganos y servicios universitarios (DU Córdoba, Las Palmas de Gran Canaria)

El plazo máximo para la resolución es, por regla general, de tres meses, aunque hay defensorías que establecen plazos diferentes⁸. Además, se permite ampliar el plazo máximo de resolución, en aquellos casos de especial complejidad que requieran de mayor tiempo, aunque deberá justificarse la ampliación del plazo para resolver. (DU Córdoba, entre otras)

3.3.5.2. Confidencialidad

La confidencialidad constituye, junto con la imparcialidad, la característica esencial en la que se basa la actuación de la Defensoría Universitaria, pero, a su vez, es probablemente, el aspecto que resulta más difícil de garantizar en la práctica, sobre todo en algunos casos en los que, por su propia naturaleza, re-

⁸ Se establece el plazo de un mes para resolver en las DU Pablo de Olavide y Murcia; de 2 meses en la DU Politécnica de Cartagena, Deusto y Rovira y Virgili; de 4 meses en la DU Pompeu Fabra Salamanca, UAM y La Rioja, y de 6 meses en la DU Politécnica de Barcelona.

sulta francamente complicado mantener la confidencialidad de la información o de la identidad de la persona que ha solicitado la actuación de la Defensoría, por ejemplo, en conflictos interpersonales o en problemas académicos muy concretos, como la tramitación del reconocimiento de materias cursadas en un programa de movilidad, problemas con la matrícula o permanencia, etc.

En relación con la confidencialidad, podemos identificar tres situaciones distintas que pueden ser objeto de análisis. En primer lugar, cómo se garantiza la confidencialidad en las actuaciones propias de la Defensoría, esto es, en la tramitación de los asuntos que nos llegan. En segundo lugar, cómo garantizar la confidencialidad cuando otro órgano o servicio solicita información a la Defensoría Universitaria y, por último, y aunque sea menos frecuente, cómo actuar y si se mantiene la confidencialidad si la Defensoría tiene que acudir a un proceso judicial.

A. En actuaciones propias de la Defensoría Universitaria

Respecto a cómo se garantiza la confidencialidad en las actuaciones que lleva a cabo la Defensoría en el desarrollo de sus funciones y durante la tramitación de los casos, lo primero que hay que asegurar es que todas las solicitudes sean tratadas con la debida reserva. Para ello, la Defensoría dispone de un registro propio, de carácter reservado (DU León, UCM), que será gestionado y consultado únicamente por los miembros de la Defensoría Universitaria (DU Barcelona).

Asimismo, las tareas que realice la Defensoría Universitaria en el desempeño de sus funciones – como los informes recibidos, los testimonios recabados, la documentación aportada y las actuaciones realizadas que formen parte de cada expediente –, así como su tramitación, están sujetos a la más absoluta reserva por parte de todos los miembros de la Defensoría Universitaria y tendrán carácter estrictamente confidencial (DU UCM, UPM, Jaén, Valladolid, León, Córdoba, Barcelona).

Este deber de confidencialidad se extiende también a las partes y a las personas y órganos o servicios universitarios con los que la Defensoría Universitaria haya realizado algún tipo de actuación (DU Málaga, Córdoba)

Ahora bien, en ocasiones resulta imprescindible informar a los órganos o instancias universitarias competentes de la identidad de la persona afectada. En ese caso, y siempre contando con su consentimiento expreso, se podrán utilizar aquellos de sus datos que sean necesarios ante los órganos o instancias universitarias competentes para realizar las actuaciones que sean precisas (DU Córdoba),

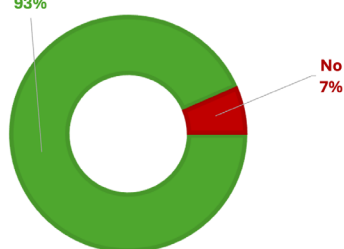
Además, en algunas defensorías también se establece que la información recibida en el curso de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario estará sometida al deber de secreto, sin perjuicio de lo dispuesto en las leyes sobre la denuncia de hechos delictivos, o en la legislación sobre régimen disciplinario de los empleados públicos. A este respecto, de las actuaciones del Defensor Universitario se pueden derivar comunicaciones al Rector o al Gerente de la uni-

versidad, relacionados con la posible incoación de expedientes disciplinarios o a las autoridades competentes en casos de apreciar posibles delitos (DU Alcalá y Sevilla, entre otras).

Confidencialidad en la actuación de la DU

En la tramitación, ¿se omite el nombre de la persona interesada/afectada?

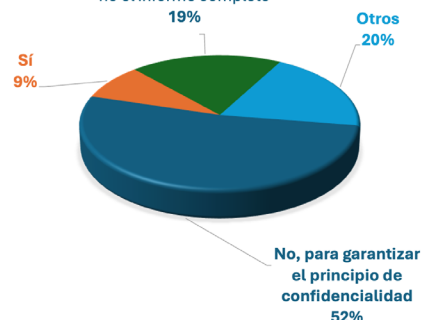
Generalmente sí, salvo excepciones autorizadas por la persona interesada



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

¿Se entrega copia de la documentación a la persona interesada/afectada?

Únicamente parte de la documentación obtenida, no el informe completo



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

Figura 12. Confidencialidad 1

De acuerdo con la encuesta realizada, para garantizar la confidencialidad en nuestra actuación en el seno de las defensorías, se omite prácticamente siempre el nombre de la persona interesada y, o bien no se entrega copia de la documentación a la persona interesada, o bien, si se le entrega, no se facilita toda la documentación obtenida.

B. Confidencialidad ante la solicitud de información por otro órgano de la universidad

Respecto a la garantía de la confidencialidad, cuando otros órganos o servicios solicitan información o el expediente sobre un caso de la Defensoría, no existe consenso en la actuación de las defensorías, ya que alrededor de 1/3 no proporciona ningún tipo de información, amparándose en la exigencia de confidencialidad, mientras que el 55% de las defensorías remiten únicamente la información estrictamente necesaria o la información solicitada, pero garantizando la confidencialidad

Confidencialidad ante otros órganos/servicios

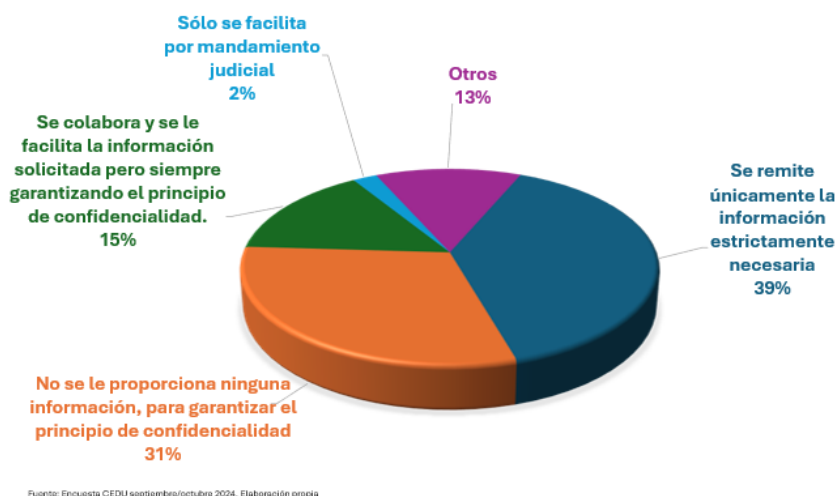


Figura 13. Confidencialidad 2

C. Confidencialidad ante un proceso judicial

Situación similar ocurre cuando se cita al titular de la Defensoría en un proceso judicial. Aquí, aunque no es una situación que se produzca frecuentemente, la mayoría de las defensorías entienden que se debe colaborar con la justicia, proporcionando la información que se requiera, mientras que, por el contrario, el 24% considera que las defensorías debemos exponer a la autoridad judicial que hemos tenido conocimiento del asunto por medio de un procedimiento en el que somos garantes de la confidencialidad y que, en consecuencia, solicitamos que se nos dispense de declarar o de aportar la documentación del expediente al proceso judicial.

Confidencialidad y procesos judiciales

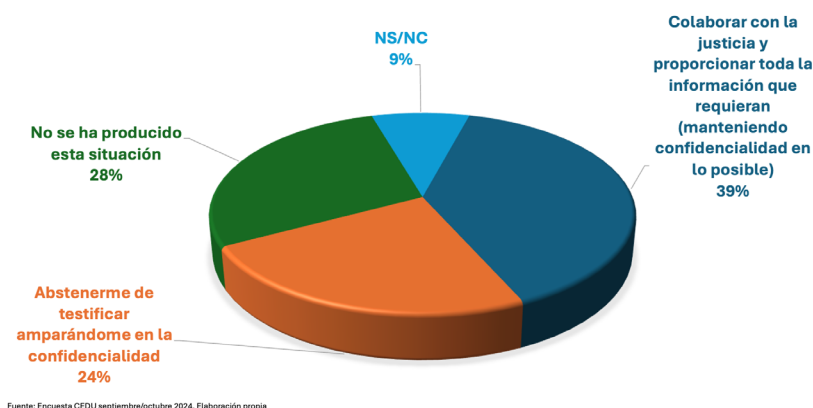


Figura 14. Confidencialidad 3

3.4. SUSPENSIÓN DE LAS ACTUACIONES

La Defensoría Universitaria suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios.

Esta suspensión de actuaciones no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas (UAH) o incluso que desde la Defensoría se vele porque la Universidad resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que se hubieran planteado por parte de los interesados (UPM y Valladolid).

3.5. PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE LAS ACTUACIONES

Una vez finalizada la fase de investigación y tramitación de la queja, la Defensoría Universitaria debe proceder al cierre de las actuaciones. Esta fase tiene por objeto formalizar la conclusión de la intervención realizada, comunicar a las personas interesadas el resultado de las actuaciones practicadas y, en su caso, formular las recomendaciones, sugerencias o propuestas de mejora que se estimen oportunas. La forma en que se materializa este cierre dependerá tanto de las circunstancias concurrentes en cada expediente como de las conclusiones alcanzadas durante la investigación.

Con carácter general, el procedimiento de cierre puede adoptar distintas modalidades. En algunos supuestos, la Defensoría acordará el archivo del expediente sin pronunciarse sobre el fondo del asunto; en otros, comunicará a las partes las conclusiones obtenidas tras la investigación realizada; y, cuando la naturaleza o trascendencia del caso lo aconsejen, podrá elaborar informes, recomendaciones o propuestas dirigidas a corregir deficiencias detectadas, mejorar el funcionamiento de los servicios universitarios o promover cambios normativos y organizativos. Todo ello refleja la naturaleza propia de la Defensoría Universitaria, cuya función principal no es la adopción de decisiones ejecutivas, sino la promoción de soluciones, la mejora institucional y la protección de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

3.5.1. Archivo del expediente sin entrar en el fondo del asunto

Se procede al archivo de las actuaciones de la Defensoría, sin entrar en el fondo del asunto por tres motivos principales:

En primer lugar, se procederá a su archivo cuando se observe una causa sobrevenida de inadmisión (U País Vasco).

En segundo lugar, cuando el órgano o servicio objeto de queja conceda satisfacción al interesado, subsane su error (DU Salamanca) o, de no ser posible esto último, se comprometa a evitar su reiteración en el futuro (DU UPM).

En tercer lugar, cuando el interesado desista de su queja o no atienda a los requerimientos de la defensoría en relación con su caso (DU Salamanca). Aunque, por regla general las defensorías no establecen de forma concreta cuándo se entiende que se produce desistimiento o abandono por parte de la persona solicitante, alguna Defensoría sí que ha fijado un “plazo de caducidad” de la solicitud. Así, se dispone que cuando en los procedimientos iniciados a instancia de parte se produzca una paralización de las actuaciones por causa imputable al interesado, la Defensoría le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del mismo. Consumido ese plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, se acordará el archivo de las actuaciones, notificándose al interesado (DU UAM, Politécnica de Valencia).

No obstante, en esos casos, a pesar de hacer constar el abandono por parte de la persona afectada, la Defensoría Universitaria podrá proseguir de oficio el expediente si considera que en el mismo se compromete un relevante interés público (UMP, DU Granada) o si considera que afecta, de manera relevante y general, a un amplio sector de la Comunidad Universitaria (DU Salamanca).

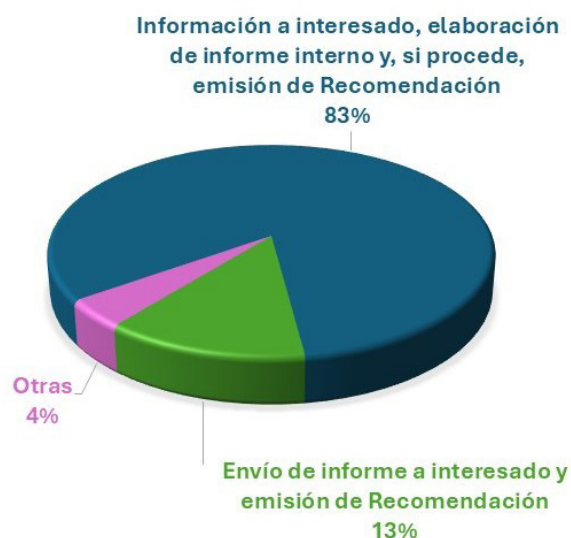
3.5.2. Comunicación a las partes del resultado de la investigación realizada por la Defensoría

Una vez concluidas sus actuaciones, la Defensoría notificará su resolución a todas las partes que se vean directamente afectadas, tanto a la persona solicitante (en las quejas colectivas, se hará llegar al menos al primer firmante o al representante que se haya designado por parte del colectivo), como a los órganos o servicios universitarios involucrados en el asunto, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para subsanar, en su caso, las deficiencias detectadas (DU Huelva, Navarra). A este respecto, es importante recordar que la Defensoría Universitaria no tiene capacidad ejecutiva, de modo que no puede revisar, modificar, anular ni revocar resoluciones o actos administrativos, aunque puede sugerir la modificación de los criterios utilizados para su producción (DU Córdoba).

Sobre el procedimiento de cierre de las actuaciones destacamos un modelo muy distinto, que se desarrolla en la DU Pablo de Olavide. De acuerdo con su reglamento interno, la instrucción de las quejas y reclamaciones concluye con una propuesta de resolución provisional del Defensor o Defensora Universitario/a que será comunicada a las personas integrantes de la Comisión de la Defensoría Universitaria para que expresen las consideraciones o comentarios que estimen convenientes en el plazo de dos días hábiles. Posteriormente, y una vez analizados los comentarios o consideraciones de la Comisión asesora, el Defensor o Defensora Universitario/a dictará una propuesta de resolución definitiva que comunicará a las personas afectadas para que, en el plazo de diez días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta, aleguen lo que a su derecho convenga. Si en ese plazo no se presentan consideraciones o comentarios por las partes, se

entenderá que comparten las conclusiones de la Defensoría Universitaria y, en su caso, aceptan las recomendaciones y sugerencias que se hubieran formulado.

Procedimiento habitual de cierre de actuaciones.



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

Figura 15. Finalización de las actuaciones

A la hora de proceder al cierre del expediente en la Defensoría no hay un protocolo de actuación estandarizado, sino que depende del tipo de caso y del resultado de las actuaciones desarrolladas por la Defensoría. Es decir, en aquellos casos en los que se aprecie que la situación ha afectado únicamente a la persona afectada por una mala aplicación o interpretación de la normativa aplicable, únicamente se efectúa la recomendación o sugerencia de subsanación o rectificación y, tras la elaboración del correspondiente informe interno de la Defensoría, se procede al cierre del expediente.

Sin embargo, en aquellos casos en los que se aprecie que no es un caso aislado, sino que la situación puede afectar a otros miembros de la comunidad universitaria, se llevará a cabo una recomendación de actuación, en la que podrá sugerir que se cambie dicha actuación, que se tomen medidas para no repetirla en el futuro o que se cambie la normativa en la que se basa, siempre que fuera competencia de la propia Universidad (DU UPM).

3.5.3. Elaboración de informes o recomendaciones

Como acabamos de indicar, además de la comunicación que se efectúa a las partes interesadas con el resultado de las actuaciones llevadas a cabo, la Defensoría Universitaria puede elaborar un informe o formular una recomendación o sugerencia, efectuando propuestas de mejora, así como enviar recordatorios a los órganos y servicios de la universidad sobre sus deberes legales (DU Sevilla).

Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no son jurídicamente vinculantes, excepto en los casos de mediación, y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la universidad. Por lo tanto, y precisamente por su naturaleza, no tienen la consideración de actos administrativos y no son susceptibles de recurso alguno.

Estas Recomendaciones e informes elaborados por la Defensoría Universitaria se remiten a la persona interesada y los órganos competentes y, en función de su contenido, se podrá enviar a los órganos de gobierno de la universidad (en algunos casos, incluso, se establece que todas las Recomendaciones se remiten al Rector (DU UCM) y se darán a conocer a la comunidad universitaria (DU Granada).



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

Figura 16. A quién se remiten las recomendaciones.

Además, y con el objetivo de dar una mayor visibilidad a las actuaciones de la Defensoría y que sus resoluciones tengan una eficacia mayor, los informes y recomendaciones se publicarán en la web de la Defensoría (con la debida garantía de confidencialidad) (U Pública de Navarra) y se incorporan a la Memoria anual que se presenta ante el Claustro. En algunos casos, incluso, se podrá publicar en cualquier medio de difusión general o pública de que disponga la Universidad (DU Granada, Jaén, Huelva) o en el Boletín Oficial de la Universidad para general conocimiento de la comunidad universitaria (DU UPM).

En dichas Recomendaciones la Defensoría puede realizar las siguientes propuestas:

- **Propuestas de cambios normativos o de modificación de los criterios utilizados por parte de los órganos universitarios**

Si la Defensoría, como resultado de sus investigaciones, apreciase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria, podrá sugerir su modificación al órgano o servicio competente a fin de subsanar las deficiencias detectadas y para la mejora de los servicios universitarios (DU Sevilla, UC3M, Salamanca, Valladolid), incluso se prevé la posibilidad de que la Defensoría proponga ante el Claustro la aprobación de textos normativos concretos al efecto (U León). Del mismo modo, la Defensoría podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción o aplicación de la normativa (DU Alicante, Miguel Hernández).

- **Propuestas de mejora en el funcionamiento de los servicios universitarios**

Cuando se aprecie que la causa de las quejas se encuentra en una organización defectuosa de los servicios o en el mal funcionamiento de alguna dependencia o servicio universitario se enviará un informe razonado a la Secretaría General, a la Gerencia o incluso al Rector (DU Murcia) con el fin de que el órgano competente adopte o inste a la adopción de las medidas necesarias para la mejora del servicio y subsanar las anomalías detectadas (DU Valencia).

- **Iniciación de procedimientos disciplinarios o sancionadores**

Aunque la Defensoría no es competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración Universitaria, el Defensor podrá instar a las autoridades universitarias y al Rector el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción (DU Granada, Almería, País Vasco, Politécnica de Valencia).

Así, cuando de las actuaciones practicadas por la Defensoría se desprenda que la situación objeto de la queja ha sido originada por error, negligencia u omisión de un miembro de la comunidad universitaria, la Defensoría Universitaria podrá dirigirse al mismo para informarle sobre su posición, sin perjuicio de dar traslado del asunto al superior jerárquico correspondiente, con las sugerencias que estime oportunas, incluido el Rector, para que adopten las medidas que correspondan (DU Sevilla, País Vasco).

Igualmente, si se aprecia que la situación ha sido originada por mala fe, abuso de poder, arbitrariedad, omisión o error culpable, discriminación, temeridad manifiesta, acoso u otras formas de conducta irresponsable o atentatoria contra la dignidad se dará traslado del asunto al superior jerárquico correspondiente, para proponer además de su reparación efectiva e inmediata (DU Barcelona), la aplicación, en su caso, del régimen disciplinario que corresponda y si tiene conocimiento de alguna conducta o hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción penal o administrativa, lo pondrá en conocimiento del Rector (DU

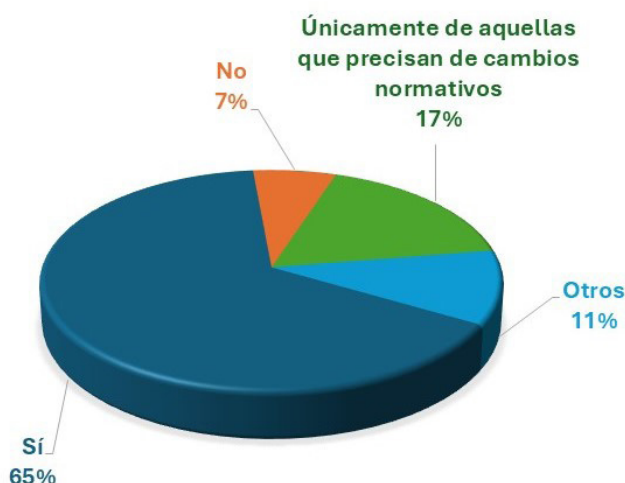
Murcia, entre otras), de la autoridad académica competente (DU Pablo de Olavide) y del Ministerio Fiscal (DU Extremadura, Las Palmas de Gran Canaria).

Del mismo modo, cuando las actuaciones o prestaciones objeto de investigación se hubieran realizado por sujetos privados en virtud de acto administrativo habilitante, como, por ejemplo, la concesión de un servicio o cualquier otro, la Defensoría Universitaria podrá instar a las autoridades universitarias y al Rector el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción (DU Valladolid, UCM).

3.6. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS

En este aspecto, tampoco hay homogeneidad en la actividad de las defensorías en relación con el seguimiento del grado de cumplimiento de las recomendaciones formuladas.

¿Se hace seguimiento de los casos tramitados?



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

Figura 17. Seguimiento de los casos.

En este sentido, y aunque la mayoría sí que hace seguimiento del cumplimiento o ejecución de sus recomendaciones, especialmente para comprobar que la administración universitaria resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que se le presenten (DU Córdoba) y en aquellos casos que precisan de cambios normativos (DU UCM), no suele existir un procedimiento o protocolo específico de seguimiento. Sin embargo, algunas defensorías sí tienen regulado cómo proceder en estos casos.

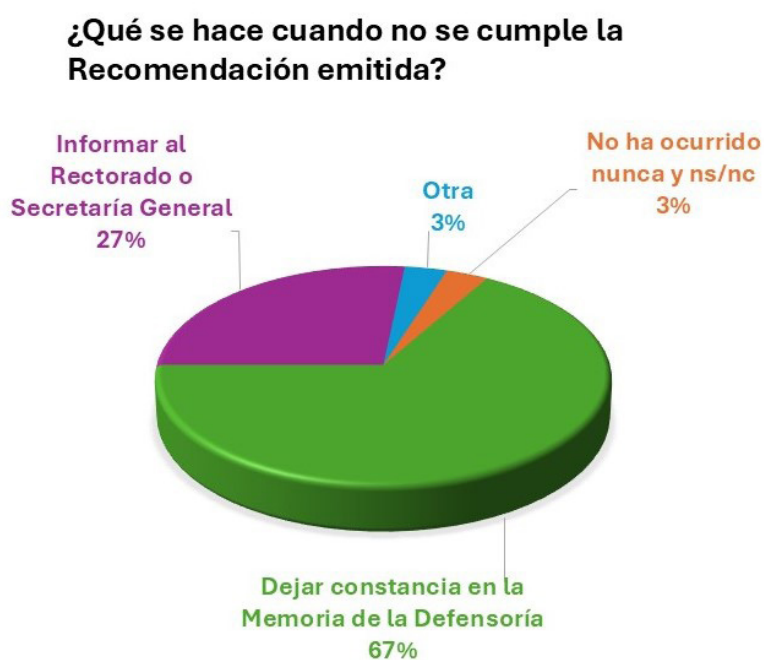
Así, algunas defensorías establecen la obligación de las autoridades universitarias de responder por escrito a las Recomendaciones y sugerencias emitidas (DU Sevilla), fijando un plazo para ello, generalmente de un mes (DU Valladolid,

Alicante, Jaén, Huelva, Oviedo, La Rioja) o dos meses (DU UCM). En ese plazo, además, se permite que el órgano o servicio destinatario de la recomendación envíe a la Defensoría las razones por las cuales no va a adoptar la recomendación formulada (DU Politécnica de Valencia, Extremadura). Además, se informará también al interesado de la respuesta obtenida por el órgano al que se le haya formulado una sugerencia o recomendación (DU UPM, País Vasco, Oviedo).

Por otro lado, en la DU de la Universidad de Córdoba se establece que las resoluciones han de incluirse en el orden del día del órgano colegiado afectado, en su siguiente sesión.

3.7. ACTUACIONES EN CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES

Cuando las Recomendaciones formuladas por la Defensoría no sean atendidas por parte del órgano universitario correspondiente o no implementen las medidas adecuadas para dar cumplimiento a las mismas en un plazo razonable (generalmente de un mes, DU UPM, País Vasco, Extremadura) la Defensoría puede llevar a cabo las siguientes actuaciones:



Fuente: Encuesta CEDU septiembre/octubre 2024. Elaboración propia

Figura 18. Gestión de las recomendaciones desatendidas.

En primer lugar, lo pondrá en conocimiento de la autoridad jerárquica superior, o del miembro del Consejo de Dirección competente (Gerente, Vicerrector, Secretaría General o incluso al Rector), para que adopte las medidas oportunas (DU UPM, DU Sevilla, Oviedo, Vigo, Almería, Alicante, Jaén, Miguel Hernández).

Además, la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Defensor Universitario por parte de cualquier órgano, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública, podrá ser objeto de un informe especial elaborado por la Defensoría (DU Alicante, Extremadura), e incluso, se puede proponer al Claustro una moción de reprobación contra el titular o los titulares del órgano o las personas responsables de que, de forma reiterada, desatiendan requerimientos que, de acuerdo con la ley, se podrían cumplir (DU Valencia).

En segundo lugar, se dejará constancia también del incumplimiento en la Memoria anual que presenta ante el Claustro universitario (DU Alicante, País Vasco), llegando incluso, en algunos casos a incluir en la Memoria la identificación expresa de las autoridades que han incumplido o han mostrado una actitud hostil o entorpecedora de la acción de la Defensoría (DU Valladolid, Oviedo, Cantabria, Vigo, Extremadura, Huelva).

4. CONCLUSIONES

La Defensoría Universitaria no constituye una instancia procesal para el conocimiento y resolución de los diversos asuntos sometidos a su consideración.

El inicio del procedimiento ante la Defensoría Universitaria no debe estar, por ello, limitado por “formalidades expresas”, debiendo aceptarse tanto la forma escrita como la verbal, así como la posibilidad de actuación de oficio.

Asimismo, no es conveniente que la Defensoría Universitaria esté sometida a estrictos plazos de caducidad respecto de los asuntos que son sometidos a su consideración.

La Defensoría Universitaria debe ser intérprete de su propia competencia, por lo que no debería existir una delimitación normativa de los asuntos que puede o no puede conocer. La competencia la asume en virtud de sus propias atribuciones, pudiendo incluso intervenir, de oficio, en asuntos que se estén llevando ante otros órganos o instancias universitarias.

No obstante lo anterior, conviene que la Defensoría Universitaria no se pronuncie expresamente sobre asuntos individuales respecto de los cuales no haya existido pronunciamiento previo en vía administrativa o judicial, o esté pendiente dicho pronunciamiento, evitando que el informe de la Defensoría se convierta en una especie de “prueba preconstituida”.

En la relación con otros órganos o unidades de la universidad, la Defensoría Universitaria debe atender no sólo al principio básico de “colaboración”, sino también al de “coordinación”, para evitar duplicidades en el tratamiento de un mismo asunto.

El derecho de atención está bien definido en lo que corresponde a los miembros de la comunidad universitaria estándar (estudiantes, PDI y PTGAS de los

centros oficiales). Sin embargo, puede haber problemas en atención a *colectivos* afectados por su relación con la universidad que no son miembros plenos de la CU (trabajadores de empresas subcontratadas; aspirantes a estudios o puestos de trabajo en la Universidad...).

Los miembros de centros adscritos tienen un trato desigual, generalmente se ampara a estudiantes y mucho menos a trabajadores según se haya recogido en el convenio de adscripción, lo que genera problemas de trato desigual entre universidades e, incluso, centros.

El concepto de espacio universitario se ha ensanchado sin problemas, incorporando los medios virtuales oficiales de las universidades, con un impulso fundamental desde las universidades con estudios no presenciales. Sin embargo, este concepto de espacio universitario se queda corto debido a la difusión de las relaciones universitarias en otros sistemas y redes virtuales fuera de la universidad, en los que se generan buena parte de los conflictos entre miembros de la Comunidad universitaria.

¿Es necesario avanzar en la regulación de la intervención en esos nuevos espacios de conflicto, reconociendo esas nuevas vías de comunicación o, para acotar mejor las actuaciones, es más pertinente poner el foco en el hecho en sí del conflicto entre miembros de la comunidad universitaria, independientemente del medio físico o virtual en que se produzca?

Respecto a la tramitación de los casos en las defensorías, no existe un plazo prefijado para llevar a cabo el primer contacto con la persona interesada o afectada, pero por regla general, éste se produce en el plazo de un día o, como mucho en una semana, procurando, en todo caso, contactar a la mayor brevedad posible.

La forma de contacto con la persona interesada suele ser el correo electrónico, aunque también se utilizan las entrevistas personales (ya sea presencial o telemáticamente, especialmente en los casos de conflictos interpersonales) y la vía telefónica.

Cuando se solicita información a otros órganos o servicios de la universidad, lo habitual es comenzar a realizar actuaciones más informales y, si el caso reviste especial entidad o bien cuando no se ha recibido respuesta por parte de los órganos o servicios correspondientes, tras intentar recabar la información de manera informal, las defensorías optan por la petición formal de informes. Además, varias defensorías tienen regulado un procedimiento para llevar a cabo la tramitación de los casos.

En cuanto a la garantía de la confidencialidad, cuando otros órganos o servicios solicitan información o el expediente sobre un caso de la Defensoría, no existe consenso en la actuación de las defensorías, ya que alrededor de 1/3 no proporciona ningún tipo de información, amparándose en la exigencia de confidencialidad, mientras que el 55% de las defensorías remiten únicamente la información estrictamente necesaria o la información solicitada, pero garantizando la confidencialidad.

Situación similar ocurre cuando se cita al titular de la Defensoría en un proceso judicial. Aquí, la mayoría de las defensorías entienden que se debe colaborar con la justicia, proporcionando la información que se requiera, mientras que, por el contrario, el 24% considera que las defensorías debemos exponer a la autoridad judicial que hemos tenido conocimiento del asunto por medio de un procedimiento en el que somos garantes de la confidencialidad y que, en consecuencia, solicitamos que se nos dispense de declarar o de aportar la documentación del expediente al proceso judicial.

Para garantizar la confidencialidad en nuestra actuación en el seno de las defensorías, se omite prácticamente siempre el nombre de la persona interesada y, o bien no se entrega copia de la documentación a la persona interesada o, si se entrega copia, no se facilita toda la documentación obtenida.

El procedimiento mayoritario de cierre de las actuaciones consiste en informar a la persona interesada, elaborar un informe interno, y si resulta procedente, emitir una Recomendación.

Las Recomendaciones elaboradas por la Defensoría Universitaria se remiten a la persona interesada y a los órganos competentes y, en determinados casos, también se envían a los órganos de gobierno de la universidad.

Se hace seguimiento de los casos tramitados, especialmente en los casos que precisan de cambios normativos.

Finalmente, cuando no se cumple con la Recomendación, se deja constancia en la Memoria de la Defensoría, identificando a los órganos que han mostrado una actitud entorpecedora de la acción de la Defensoría y, en algunos casos, se informa al Rectorado o Secretaría General.



Este artículo se publica bajo licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional



Conferencia Estatal
de Defensorías Universitarias