



## DEFENSORÍA DE LA COMUNIDAD

### Presentación

#### Vigilancia de Derechos y Conciliación.

El/la Defensor/a de la Comunidad Universitaria es la persona comisionada por el Claustro para la defensa y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria. Velar por los derechos de la comunidad universitaria, tramitar quejas o mediar entre sus miembros son parte de las funciones del Defensoría de la Comunidad Universitaria, que cuenta con tres adjuntos: al Profesorado, a los Estudiantes y al PAS.

Recibir y tramitar las quejas que son enviadas, buscando soluciones a las mismas ante los diferentes órganos y servicios universitarios.

Formular sugerencias y recomendaciones a los responsables de los órganos de gobierno y administración de la Universidad.

Actuar como mediadores y conciliadores cuando es requerido para ello por cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Recibir consultas de diferentes tipos y temas, tanto de miembros de la comunidad universitaria como de fuera de ella, aunque siempre relacionadas con temas universitarios.

#### ¿Quién puede presentar quejas o consultas?

- Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá presentar quejas o consultas, las cuales pueden ser individuales o colectivas.
- Quedan excluidas todas aquellas cuestiones pendientes de un proceso judicial, de un expediente administrativo disciplinario, o asuntos privados entre particulares.
- También podrán presentar quejas y consultas personas que, aun no siendo miembros de la comunidad universitaria puedan resultar afectados por decisiones o actos de la Universidad.

Histórico de la institución de la Defensoría de la Comunidad Universitaria (DCU) en la Universidad de Valladolid (UVA)

Los antecedentes de la Defensoría Universitaria se encuentran fuera del ámbito de la propia Universidad. Concretamente, tendríamos que recurrir a la figura del Ombudsman (Justitieombudsman, JO) Comisionado Apoderado o Representante que se crea al amparo de la Constitución de Suecia del año 1809. Se trataba de la persona designada por el Parlamento sueco (Riksdag) con la finalidad de que, con independencia del Rey y su Gobierno, sirviera como garantía de control para el cumplimiento de las leyes y ordenanzas de la época. (J. Pérez Peña, T.Sánchez Giralda y J. Vila i Boix, Las Defensorías Universitarias y el reto de la calidad, Dykinson, Madrid, 2004. En España los



## Universidad de Valladolid

antecedentes próximos de los Defensorías Universitarias son el Defensoría del Pueblo (1981) y las Defensorías autonómicas. La Institución del DCU en el ámbito del ordenamiento universitario español aparece por vez primera en la Ley de Reforma Universitaria (LRU/1983) y es establecida como obligatoria por la Ley de Ordenación Universitaria (LOU 6/2001 Disposición Adicional Decimocuarta). En este contexto, el Claustro de la Universidad de Valladolid (UVA) en sesión de 9 de Abril de 1992, bajo la presidencia del Rector D. Fernando Tejerina, aprueba la implantación de dicha Institución en el alma mater vallisoletana, aunque han de transcurrir 7 años hasta que salga elegido el primer responsable de la misma. El 9 de Marzo de 1999, en Claustro presidido por el Rector D. Jesús M<sup>a</sup> Sanz Serna resulta elegido el primer DCU de la UVA, el Prof. Tomás Sánchez Giralda, Catedrático de Álgebra, quien ha desempeñado dicha función durante 5 años, secundado por tres Adjuntos correspondientes a los tres estamentos universitarios: Profesorado: D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Luz Blanco ; Estudiantes : D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Pilar Zancada; PAS: D. Salvador Mulero Rubio, siendo sustituido posteriormente por D<sup>a</sup>. María Muñoz Gutiérrez. Durante este período se aprueban los nuevos Estatutos de la UVA (2003) cuyo Título V (Art. 207-214) se halla dedicado a la Institución del DCU, la cual asimismo aparece reconocida en dicho Estatutos como "órgano unipersonal de la Universidad" (Art. 42.3.b). Igualmente se elabora el Reglamento del DCU, a partir del Reglamento Provisional existente desde 1992, y es aprobado por el Pleno del Claustro Universitario el 30 de Mayo de 2000. El 29 de Abril de 2004, también bajo la presidencia del Rector D. Jesús M<sup>a</sup> Sanz Serna, es elegida por el Claustro la segunda DCU de la UVA, Prof. Pilar Abad García, Catedrática de Filología Inglesa, asimismo secundada por tres Adjuntas: Profesorado: D<sup>a</sup> Mercedes Vallejo; Estudiantes: D<sup>a</sup> Beatriz Fernández siendo sustituida por razones académicas desde junio de 2007 por D. Rubén García Sánchez; PAS: D<sup>a</sup> María Muñoz. En la misma sesión del Claustro tiene lugar la aprobación del nuevo Reglamento Interno del Claustro cuya Disposición Transitoria 4<sup>a</sup> establece la reforma del Reglamento orgánico del DCU "para su adecuación a los Estatutos y al presente Reglamento Interno". El nuevo Reglamento reformado ha sido ya elaborado y aprobado por el Pleno del Claustro de la UVA el pasado 25 de Mayo de 2005, y se halla a la espera de ser incluido en el BOCyL correspondiente. En Mayo de 2008, bajo la presidencia del Rector D. Evaristo J. Abril Domingo es reelegida la actual Defensoría de la CU, la Prof. Pilar Abad García, quien según lo dispuesto en el Art. 7 del RDCU, propuso al Rector para su nombramiento a los siguientes Adjuntos: D<sup>a</sup> Margarita Torremocha Hernández, por el sector de Profesorado; D. Víctor Gallego Ortega, por el sector Estudiantes; y D<sup>a</sup> María Muñoz Gutiérrez por el sector del PAS. Posteriormente, en Octubre de 2008, la profesora D<sup>a</sup> Margarita Torremocha comunicó a la Defensoría y al Presidente de la Mesa del Claustro su voluntad de cese en el cargo (Art. 9.1.a. del RDCU), ante la imposibilidad de compaginarlo con su labor investigadora. En ese mismo mes, la Defensoría procedió a proponer ante la misma instancia el nombramiento de un nuevo Adjunto por el sector de Profesorado, el profesor D. Eugenio Baraja Rodríguez, quien fue nombrado el 23 de Octubre tras renunciar a su condición Claustral. La Institución del DCU de la UVA es miembro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), de la



## Universidad de Valladolid

European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE) y de la University and College Ombudsmen Association (UCOA).

Con fecha 19 de junio de 2012 D. Eugenio Baraja Rodríguez fue elegido por el Claustro Universitario, presidido por el Rector D. Marcos Sacristán, como Defensoría de la Comunidad Universitaria, quién propuso como adjuntos a D<sup>a</sup> María Muñoz Gutiérrez, por el Sector de P.A.S. y D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. Jesús de la Calle Velasco, por el sector de Profesorado. Por el sector de Estudiantes inicialmente se mantuvo D. Victor Gallego Ortega, sustituido en junio de 2013 por D. Pablo Esteban. Tras el cese en el cargo del adjunto por el sector de Estudiantes, por razones académicas, pasa a ser nombrada para este cargo D<sup>a</sup>. Carmen Martínez San Millán, desde septiembre de 2015.

Tras cuatro años de mandato en los que el Prof. Baraja ha participado activamente en la CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) de cuya Comisión Ejecutiva ha sido miembro, por voluntad propia abandona el cargo de la Defensoría de la Comunidad Universitaria que pasa a ser ocupado por D<sup>a</sup> Milagros Alario, elegida en sesión plenaria de 25 de mayo de 2016, bajo la presidencia del Rector D. Daniel Miguel. En un equipo marcado por la continuidad los adjuntos son D. María Muñoz Gutiérrez para el P.A.S.; D<sup>a</sup> Carmen Martínez San Millán para Estudiantes y D. Enrique Delgado Huertos para Profesorado. Con fecha 25 de septiembre de 2017 cesó, por motivos académicos, la Adjunta por el Sector de Estudiantes D<sup>a</sup>. Carmen Martínez siendo nombrada para dicho cargo D<sup>a</sup>. Valeria Pérez García. Con fecha 31 de agosto de 2019 cesó, por motivos académicos, D<sup>a</sup>. Valeria Pérez García, siendo sustituida por D<sup>a</sup> Beatriz Gil Barrero como Adjunta por el Sector de Estudiantes.

## La Institución

### 1. Origen

La Institución de la Defensoría Universitaria (DU) posee los remotos orígenes cívico-democráticos europeos asociados a la figura del "Ombudsman" o Defensor Público, elegido por el Parlamento de Suecia en 1809, como agente independiente receptor de reclamaciones frente a la administración pública, con capacidad para investigar lo denunciado y elaborar informes y recomendaciones.

La Defensoría Universitaria constituye una figura básicamente análoga, aunque ceñida en exclusividad al ámbito universitario. En este contexto, el DU es un cargo académico con una indudable vocación de servicio público, cuya labor demanda virtudes personales como bondad, sentido ético, amabilidad (Jiménez Soto: 2009), así como el estímulo de los valores ético-académicos y de convivencia.

### 2. Regulación de la Figura del Defensor Universitario (DU)

Expresa la función / misión de la Defensoría Universitaria:

- Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario. (LOU 6 / 2001; LOMLOU 4/ 2007)



## Universidad de Valladolid

"Para velar por el respeto a los derechos y 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. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía ...."

- Estatutos de la Uva: Art.207

"La Defensoría de la Comunidad Universitaria es el Comisionado del Claustro para la defensa y garantía de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad".

### 3. Situación actual de la Figura del Defensor Universitario en España

La Institución del DU en España ofrece la siguiente situación: de las 50 Universidades Públicas existentes, 46 tienen implantada la figura del DU (92%).

Cabe destacar, a nivel nacional y desde 2008, la existencia de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), que integra a la práctica totalidad de los DU de la Universidad pública española, y de cuya Ejecutiva es miembro la Defensora de la UVA.

### 4. Situación actual de la Figura del Defensor Universitario en Europa

Desde 2003 existe una Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE) de la cual son socios (partners) los Defensores españoles. En relación a esta Red europea resulta relevante su interés en el actual proceso convergente de implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) o "proceso de Bolonia".

En este contexto, la figura de la Defensoría Universitaria ha sido reconocida como clave desde una perspectiva de colaboración internacional en materia universitaria, dado que la ya próxima realidad universitaria europea planteará retos cuya gestión y tratamiento requerirán sin duda una labor transnacional de los Defensores Universitarios.

La Institución del DCU de la UVA es miembro de la Conferencia Estatal de DU (CEDU) y de la Red Europea de Defensores Universitarios (European Network of Ombudsmen in Higher Education, ENOHE). Asimismo, la actual Defensora de la UVA es miembro del "steering committee" o grupo-líder en el proceso de conversión de dicha Red en una Asociación europea de DU.

### 5. Actividad del Defensor Universitario

Fundada en el Sistema Universitario español (LOU / LOMLOU) y sustentada en el concepto de auctoritas, (que no potestas) a su vez resumible en (Juncosa: 1966): más justicia que derecho, más autoridad (moral) que poder y más humanismo que burocracia:

1. el DU trabaja con personas además de con problemas



## Universidad de Valladolid

2. el DU como estímulo y garante de la calidad no solo académica, sino, sobre todo, humana universitaria.

### 6. Funciones

De servicio a la Comunidad Universitaria, desempeñadas en base a criterios de neutralidad, equidad, confidencialidad e independencia.

Entre ellas:

- Atender las reclamaciones presentadas en la Oficina del DCU.
- Fomentar la confianza y el diálogo constructivo entre las partes.
- Elaborar informes y recomendaciones dirigidas a los Órganos de Gobierno universitario, a los responsables académicos y de servicios de la Universidad, así como a la persona o personas involucradas.
- Actuar como mediador / conciliador cuando sea requerido para ello.

### Actuaciones

#### Consultas

Constituye el tipo más ágil de Actuación. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la Comunidad Universitaria y otras personas ajenas a la misma sobre las reclamaciones y problemas que presentan y que estén relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria.

#### Intervenciones

Es, de suyo, la modalidad más genuina de la Institución del DCU, basada en el diálogo, la persuasión y la empatía. Técnicamente, es la modalidad de actuación que se hace necesaria cuando la naturaleza del problema planteado excede los límites de la Consulta en sentido estricto, por lo que conlleva cierta dilación. Las Intervenciones son actuaciones de gestión y se llevan a cabo mediante entrevistas con afectados e interesados, solicitud de información al correspondiente Servicio de la Universidad, escritos a la Administración universitaria etc. Todo ello con el objetivo de hallar una solución lo más rápida posible al problema. Este tipo de actuaciones permiten resolver reclamaciones con escasa burocracia, quedando, constancia interna en la Oficina del Defensor de las gestiones realizadas, así como del resultado de las mismas.

#### Expedientes de queja

Es el modelo de actuación más lento y burocratizado. Admitida a trámite una Queja en la Oficina del Defensor, las actuaciones subsiguientes se llevan a cabo en base lo estipulado en el Reglamento de la Defensoría de la Comunidad Universitaria. Para utilizar este procedimiento de Queja el perjudicado suele haber hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante Normativa legal vigente. Algunas de las Quejas que se tramitan



## Universidad de Valladolid

pueden haber pasado, previamente, por actuaciones, fundamentalmente, de Intervención que, por una u otra razón, resultaron insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

### **Mediaciones**

Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo, así como de alguna autoridad académica. Este procedimiento de actuación de la Defensoría de la Comunidad Universitaria como Mediador es deseable que sea asumido, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria. Se trata de una vía de actuación en la que las partes implicadas deben sentarse, de común acuerdo, alrededor de una mesa para solucionar sus diferencias con la ayuda del Defensor.

#### **1.-Naturaleza**

La mediación es una técnica que tiene por objeto prevenir o resolver un conflicto entre partes con la ayuda de un tercero.

La mediación tiene carácter voluntario: las partes deben aceptar libremente entrar en el procedimiento de mediación, mantenerlo, y asumir o no los acuerdos a que se llegue.

#### **2.-Dinámica**

Son las partes las que llegan al acuerdo, ante o a través de una tercera persona imparcial. Este tercero neutral, en este caso, la Defensoría Universitaria, no puede imponer una solución, no emite un laudo vinculante ni una resolución que contemple recomendaciones o sugerencias; su papel consiste en:

Ayudar a que las partes determinen claramente cuáles son sus motivos de desacuerdo, mediante entrevistas conjuntas o por separado en la que expongan sus posiciones.

Ayudar a que las partes concreten cuáles son sus peticiones.

Ayudar a encontrar un acuerdo satisfactorio que concilie las peticiones de todas las partes.

En su caso, actuar como fedatario de dicho acuerdo y efectuar su seguimiento.

El procedimiento es el siguiente:

- a) La persona interesada solicita a la ODCU una actividad de mediación exponiendo claramente el problema. La solicitud deberá remitirse debidamente firmada.
- b) Recibida una petición de mediación, ésta se comunicará a todos los implicados de forma que quede constancia de su recepción y se recabará, al mismo tiempo, contestación escrita en la que se manifieste expresamente si se acepta o no la mediación.  
Si en el plazo de quince días naturales desde la fecha de recepción de los escritos no se recibiera contestación en la Oficina de la Defensoría aceptando dicha mediación, se entenderá que ésta no ha sido aceptada.
- c) La Defensoría comunicará por escrito a las partes implicadas la apertura del plazo que considere adecuado para que éstas puedan formular por escrito sus



## Universidad de Valladolid

pretensiones y presentar los documentos en los que las apoyan. Expirado este plazo, la Defensoría convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta en su Oficina en la que intentará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones que se formulen y proponiendo fórmulas transaccionales en las cuestiones controvertidas.

Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar todas las partes implicadas y la Defensoría. Tales conclusiones y acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes implicadas.

### 3.-Objetivo

Lograr un acuerdo que sea aceptado por las partes.

## Formularios

### ***Buzón de reclamaciones***

Puedes dirigir tus Reclamaciones indicando todos tus datos personales a la siguiente dirección: [defensora@uva.es](mailto:defensora@uva.es)

### ***Formulario de reclamaciones***

Toda solicitud, tanto individual como colectiva, se presentará firmada por el interesado o interesados, mediante escrito razonado en el que consten los datos personales, sector universitario al que pertenecen, así como el domicilio a efectos de notificación. Deben formularse en la Oficina de la Defensoría, bien enviándolas por correo o presentándolas personalmente.

Las solicitudes deben incluir los siguientes datos: Nombre y apellidos, dirección, teléfono, e-mail (si se tiene) y su situación personal dentro de la Universidad, si pertenecen a la comunidad universitaria.

Asimismo, expondrán, con la mayor claridad posible, los motivos de su solicitud (Exposición de hechos), haciendo mención de las gestiones realizadas previamente. De igual forma, acompañará una copia de los documentos que tengan relación con la misma. Todas las solicitudes serán tratadas con la debida reserva y confidencialidad. Asimismo, toda la documentación aportada será considerada estrictamente confidencial.

- [Solicitud de reclamación](#)
- [Solicitud de inicio de procedimiento al amparo del protocolo de actuación en materia de prevención e inhibición de acoso en el ámbito laboral](#)
- [Escrito de queja. Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo para el alumnado de la UVa](#)

### ***Solicitud de mediación***

- [Modelo de solicitud](#)