

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Artículo 1. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto regular la unidad de la Defensoría Universitaria, las funciones y facultades del Defensor/a Universitario, su Oficina, los procedimientos de actuación, las relaciones con los órganos de gobierno de la Universidad, y la memoria anual, todo ello en el ámbito de actuación de la Universidad.

Artículo 2. Naturaleza.

La Defensoría Universitaria, de conformidad con el art. 43.4 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, es la institución encargada de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios.

Artículo 3. Estructura de la Defensoría Universitaria.

La Defensoría Universitaria se integra por el Defensor/a Universitario y la Oficina que, bajo su superior dirección, lo asiste en su labor que deberá estar dotada, en todo momento, de los medios materiales y humanos suficientes para el desempeño de sus funciones.

Artículo 4. Régimen jurídico.

La Defensoría Universitaria desarrolla sus funciones de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario,, Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades; así como, de conformidad con , las normas de organización y funcionamiento de la Universidad y demás normativa que le sea de aplicación.

Artículo 5. Principios de actuación.

1. El Defensor/a Universitario actuará con autonomía, independencia de criterio, imparcialidad, confidencialidad, moderación, objetividad y sentido de la ecuanimidad.
2. El Defensor/a Universitario no estará sometido a mandato imperativo alguno ni a instrucciones de ninguna autoridad universitaria y actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario, y no podrá ser expedientado por razón de las opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

3. El Defensor/a Universitario garantizará la confidencialidad de los datos e informaciones personales o reservadas obtenidas en el desempeño de sus funciones.
4. Las investigaciones que realice, así como los trámites efectuados por su Oficina, vendrán siempre regidos por los principios de reserva y confidencialidad, así como por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor/a Universitario deba incluir en sus informes al Comité de Dirección. Todas las personas y órganos y servicios que tengan conocimiento de las investigaciones y actuaciones que realice la Defensoría Universitaria estarán obligados a guardar la debida confidencialidad sobre las mismas.

Artículo 5. Deber de colaboración con la Defensoría Universitaria.

1. Los órganos de gobierno, representación y administración y, en general, todas y todos los miembros de la Comunidad Universitaria integrante de la Universidad están obligados a colaborar y auxiliar sin dilación a la Defensoría Universitaria en sus actuaciones.
2. No podrá negarse al Defensor/a Universitario el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que se encuentren relacionados con el objeto de las actuaciones que venga desarrollando, siempre salvaguardando el derecho a la intimidad de las personas y sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente respecto de los documentos conforme a su naturaleza.

Artículo 6. Incompatibilidades.

La condición de Defensor/a Universitario es incompatible con la pertenencia a los órganos de gobierno, administración u otra representación en los órganos universitarios, así como con el desempeño de cargo público o privado o actividad de carácter retribuido.

Artículo 8. Facultades.

Corresponde al Defensor/a Universitario:

1. Recabar de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria integrante de la universidad cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines. Dicha información deberá serle remitida en un plazo máximo de quince (15) días administrativamente hábiles.
2. Solicitar la comparecencia de los y las responsables de cualquier órgano o servicio integrante de la universidad, así como de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria integrante de la universidad, relacionado directa o indirectamente con el asunto en curso, siempre que sea pertinente para el desarrollo de sus funciones.
3. Asistir con voz y sin voto a las sesiones del Comité de Dirección de la Universidad, de las que recibirá oportunamente copia del Orden del Día. También podrá asistir, con voz pero sin voto, a las sesiones del resto de órganos colegiados que puedan resultar de su interés, previa solicitud de remisión de la copia del Orden del Día.

4. Elaborar cuantos informes considere oportunos emitir en relación con las actuaciones que lleve en curso.
5. Efectuar las recomendaciones que considere adecuadas, tanto para la resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento como para la mejora de la calidad universitaria.
6. Cualesquiera otras que le sean otorgadas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la universidad, el presente Reglamento o demás normativa aplicable.

Artículo 9. Nombramiento del Defensor/a Universitario.

El Comité de Dirección de la Universidad, designará al Defensor/a Universitario, con un mandato de cuatro (4) años, renovable por un máximo de un (1) mandato.

Artículo 10. Actuaciones.

1. El Defensor/a Universitario intervendrá ordinariamente en defensa de los derechos y libertades de quienes integran la Comunidad Universitaria de la Universidad, a petición de parte, a partir de las quejas y requerimientos presentados por cualquier persona de la Comunidad Universitaria o con interés legítimo, o de oficio.
2. A instancia de parte podrá tramitar consultas, quejas y reclamaciones, y procesos de mediación-conciliación.
3. De oficio podrá iniciar o proseguir investigaciones con el objeto de analizar asuntos o problemas generales de la Universidad que puedan afectar al ámbito de los derechos y libertades de las y los miembros de la Comunidad Universitaria integrante de la universidad, así como realizar propuestas y sugerencias dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos e intervenir en procesos de mediación entre partes en conflicto.

Artículo 11. Consultas.

1. Cualquier persona interesada podrá formular una consulta dirigida a conocer cómo salvaguardar sus derechos, el ámbito de actuación de los órganos y servicios universitarios, así como el procedimiento de intervención de la Defensoría Universitaria y la naturaleza de sus funciones.
2. Con ocasión de la consulta, la Defensoría Universitaria podrá informar a la persona interesada sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos e intereses legítimos.

Artículo 12. Quejas y reclamaciones.

1. Cualquier persona integrante de la Comunidad de la Universidad que considere menoscabados sus derechos o intereses legítimos por la actuación o inactividad administrativa o por las decisiones llevadas a cabo por órganos, servicios, autoridades o

personal académico de la universidad podrá presentar una queja o reclamación ante la Defensoría Universitaria y solicitar su intervención.

2. La Defensoría Universitaria también podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de un asunto en el que concurran las circunstancias del apartado anterior.

Artículo 13. Presentación de quejas y reclamaciones.

1. Las quejas y reclamaciones ante la Defensoría Universitaria se presentarán por la persona interesada, mediante escrito razonado en el que consten los datos personales de la persona reclamante, el sector universitario al que pertenece, el domicilio o un medio de contacto o dirección electrónica a efectos de notificación, el teléfono de contacto, la fecha y lugar y la firma. Se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja o reclamación, los fundamentos que se aducen en defensa de la pretensión, las actuaciones realizadas hasta ese momento y la petición que se dirija al Defensor/a Universitario, aclarando, especialmente, si se persigue modificar decisiones ya adoptadas por los órganos, servicios o autoridades académicas de la Universidad en relación con un problema concreto, o alertar de un supuesto mal funcionamiento de los servicios universitarios o del personal al servicio de la administración universitaria con objeto de solventar el problema en el futuro.
2. La presentación del escrito de quejas y reclamaciones al Defensor/a Universitario se podrá realizar dirigiéndose personalmente a su Oficina, correo certificado, por correo electrónico o a través del Registro General de la universidad.
3. En todos los casos, se garantizará el anonimato de la persona reclamante, así como la confidencialidad del asunto objeto de queja. Los datos e informaciones contenidos en la queja o relativos a la misma serán objeto de tratamiento y protección de conformidad con lo dispuesto en la normativa sobre datos de carácter personal.
4. La presentación de una queja o reclamación ante la Defensoría Universitaria no suspenderá en ningún caso ni los plazos previstos en las leyes para recurrirla resolución o el acto afectado ni la ejecución del mismo.

Artículo 14. Admisión de quejas y reclamaciones.

1. Recibida una queja o reclamación, la Defensoría Universitaria acusará recibo y le asignará un número de expediente.
2. El Defensor/a Universitario se pronunciará sobre la admisión de las mismas, por escrito, en el plazo máximo de quince (15) días administrativamente hábiles, a contar desde el día siguiente a su recepción.
3. De no ser admitida la queja o reclamación presentada, la Defensoría Universitaria lo comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado del Defensor/a Universitario y procederá al archivo del expediente.
4. Cuando la Defensoría Universitaria advierta en la queja o reclamación insuficiencia de fundamento o inconcreción de la petición, podrá instar a la persona interesada para que en el plazo máximo de diez (10) días administrativamente hábiles subsane o complete

- el escrito de presentación. De no recibir respuesta en dicho plazo, se procederá al archivo del expediente.
5. El Defensor/a Universitario inadmitirá las quejas y reclamaciones que se le presenten en los siguientes supuestos:
 - a. Cuando sean anónimas o la persona reclamante no esté suficientemente identificada.
 - b. Cuando se trate de quejas sin pretensión concreta o carentes de fundamento razonable, cuando se aprecie mala fe, o cuando sean contrarias a los fines de la universidad contenidos en sus Normas de Organización y Funcionamiento.
 - c. Cuando la solicitud no se refiera al funcionamiento de órganos o servicios de la universidad, o a actuaciones de sus miembros en cuanto tales.
 - d. Cuando se trate de conflictos entre particulares por asuntos ajenos a la universidad.
 - e. Cuando las reclamaciones se refieran a asuntos sobre los que esté pendiente resolución de cualquier tipo o expediente disciplinario.
 - f. Cuando se trate de asuntos ya resueltos por resolución judicial o expediente disciplinario.
 - g. Cuando no se hayan agotado previamente todas las instancias y recursos previstos en la normativa o en los protocolos universitarios. En el presente supuesto, y de forma excepcional el Defensor/a Universitario podrá intervenir en última instancia, en asuntos sobre los que aún no se haya agotado el procedimiento establecido cuando, una vez agotadas todas las vías regulares existentes, no se haya obtenido ninguna respuesta.
 - h. Cuando haya transcurrido más de un año desde que se produjo el hecho objeto de la queja o reclamación.
 - i. Cuando las reclamaciones se refieran a procedimientos electorales.
 6. Iniciada la tramitación de una queja o reclamación, el Defensor/a Universitario podrá suspenderla o resolver el archivo del expediente sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto, comunicándolo a las partes, en los siguientes casos:
 - a. Cuando se observe una causa sobrevenida de inadmisión.
 - b. Cuando se abra expediente o se interponga demanda o recurso ante los tribunales por persona interesada.
 - c. Cuando el órgano o servicio objeto de la queja subsane su error o, de no ser posible esto último, se comprometa a evitar su reiteración en el futuro.
 - d. Cuando la persona reclamante desista de su queja.

Artículo 15. Tramitación de quejas y reclamaciones.

1. Admitida la queja o reclamación, cuando las circunstancias lo exijan, el Defensor/a Universitario promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de los hechos que la han motivado, dando cuenta inmediata de ello al órgano, servicio o persona cuya actuación motiva la queja con el fin de que en un plazo de quince días administrativamente hábiles haga las alegaciones pertinentes, aporte la documentación

- que estime oportuna o emita los informes correspondientes, y dando conocimiento de ello, asimismo, a todas aquellas personas que puedan verse afectadas por su contenido.
2. Para la comprobación e investigación de una queja o reclamación el Defensor/a Universitario podrá hacer uso de las facultades previstas en el artículo 8 del presente Reglamento.
 3. La Defensoría Universitaria priorizará las quejas recibidas en función de su urgencia y de los medios disponibles, respetando en la medida de lo posible el orden de presentación, y dedicará especial atención a aquellas quejas que indiquen situaciones de indefensión o perjuicio irreparable.

Artículo 16. Resolución de quejas y reclamaciones.

1. La actuación de la Defensoría Universitaria se guiará por los principios de actuación contenidos en el artículo 4, siempre dentro de las opciones permitidas por el ordenamiento jurídico, dando como resultado la formulación de sugerencias, recomendaciones, recordatorios, advertencias o la constatación de que los servicios universitarios funcionaron debidamente.
2. Cuando de las actuaciones practicadas se desprenda que la queja o reclamación ha sido originada por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de alguna o algún miembro o de un órgano o servicio de la Universidad, el Defensor/a Universitario podrá emitir al mismo un informe al respecto, sin perjuicio de dar traslado de dicho informe al Rector o la Rectora.
3. Los pronunciamientos revestirán la forma de informes o recomendaciones en los que se indicarán los órganos o servicios universitarios involucrados, se sintetizarán los hechos alegados y probados y se expondrán los criterios que fundamentan el pronunciamiento, y en dichos informes el Defensor/a Universitario podrá instar a las autoridades universitarias el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.
4. El Defensor/a Universitario carece de facultades ejecutivas, y sus decisiones y resoluciones no tienen la consideración de actos administrativos, no cabiendo contra las mismas recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad. No obstante, podrá solicitar cambios normativos que permitan modificar en el futuro los criterios utilizados para su producción.
5. Los expedientes serán resueltos en el plazo máximo de tres (3) meses desde la fecha de admisión de la queja, salvo especial complejidad del asunto, en cuyo caso se justificará.
6. La Defensoría Universitaria comunicará la resolución a la persona reclamante y a las partes que se vean directamente afectadas por su contenido. En el caso de reclamaciones o quejas colectivas, tal información se comunicará a la o el representante nombrado a tal efecto o, en caso de no haberse nombrado ningún representante, a la persona que figure en primer término en el escrito.
7. En todos los casos, las autoridades y demás órganos o servicios de la Universidad, así como las y los miembros de la Comunidad Universitaria, estarán obligados a responder por escrito a la resolución del Defensor/a Universitario.

8. Si en el plazo de un (1) mes desde la comunicación de la resolución las autoridades, órganos y servicios o demás miembros de la Comunidad Universitaria afectados no adoptasen las medidas oportunas, o no informaran de las razones que justifiquen su no adopción, el Defensor/a Universitario pondrá este hecho en conocimiento de la autoridad correspondiente, sin perjuicio de incluir dicha circunstancia en su Memoria anual.
9. La Defensoría Universitaria comunicará a las partes implicadas la respuesta obtenida de las personas a quienes hubiere formulado el Defensor /a Universitario sus recomendaciones, sugerencias, advertencias o recordatorios en el plazo de quince (15) días administrativamente hábiles desde la recepción.

Artículo 17. Conciliación y mediación.

1. Las y los miembros de la Comunidad Universitaria involucrados en un conflicto sobre un tema universitario podrán acudir a la Defensoría Universitaria solicitando su mediación o conciliación del Defensor/a Universitario a efectos de solucionar tal conflicto.
2. La citada actuación podrá ser propuesta por todas o alguna de las partes interesadas, por el Defensor/a Universitario o por un órgano o servicio universitario. En todo caso, para iniciar esta actuación se requiere el previo acuerdo expreso de todas las partes implicadas.
3. Toda petición de mediación al Defensor/a Universitario se presentará mediante escrito en el que constarán con claridad el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, los datos identificativos de las personas solicitantes, un medio de contacto o dirección electrónica a efectos de notificaciones y el sector de la Comunidad Universitaria de la universidad al que pertenecen. Dicho escrito deberá ir firmado por todas las personas que solicitan la mediación.
4. Recibida una petición de mediación, la Defensoría Universitaria acusará recibo de la misma, le asignará un número de expediente y, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, dará traslado a todas las partes implicadas, recabando contestación escrita en la que se exprese si se acepta o no la mediación.
5. Si en el plazo de quince (15) días hábiles no se recibiere contestación afirmativa, se entenderá que la mediación ha sido rechazada.
6. Una vez aceptada la mediación por el Defensor/a Universitario, la Defensoría Universitaria comunicará a las partes por escrito la apertura del plazo que considere adecuado para que puedan formular por escrito sus pretensiones y aportar la documentación que consideren pertinente.
7. El Defensor/a Universitario podrá convocar a las partes implicadas a una o varias sesiones individuales, o conjuntas, en caso de que así se considere conveniente, en las que impulsará la presentación de propuestas para la solución de las cuestiones controvertidas.
8. Los acuerdos que resulten de las sesiones de mediación se plasmarán en un acta que deberán firmar todas las partes afectadas. Si la mediación no pudiera concluir con acuerdo, el Defensor/a Universitario podrá, oídas todas las partes, dictar la resolución

que, dentro del respeto de la legalidad, estime más adecuada, la cual será de obligado cumplimiento.

Artículo 18. Participación en el Comité de Dirección.

El Defensor/a Universitario será invitado a las sesiones del Comité de Dirección en las que tendrá voz pero no voto.

Artículo 19. Intervención del Defensor/a Universitario a requerimiento del Comité de Dirección.

El Comité de Dirección podrá recabar, mediante escrito motivado, la intervención del o del Defensor/a Universitario para realizar informes sobre hechos producidos en la Universidad que afecten a los derechos y libertades de las y los miembros de la Comunidad Universitaria integrante de la Universidad.

Artículo 20. Intervención del Defensor/a Universitario por iniciativa propia.

Cuando el Defensor/a Universitario desee presentar al Comité de Dirección un informe extraordinario en razón de la gravedad o urgencia de los hechos contenidos en el mismo, se dirigirá al Secretario del indicado órgano, y en caso de que éste no considere oportuna la celebración inmediata de una sesión del Comité de Dirección, incluirá obligatoriamente la cuestión en el orden del día de su siguiente reunión.

Artículo 21. Presentación de la Memoria anual.

1. La Defensoría Universitaria presentará anualmente su Memoria de actividades al Comité de Dirección en los dos primeros meses del año. La Memoria informará sobre los principales problemas que se hayan puesto de manifiesto con ocasión del desempeño de sus funciones, y a la vista de los mismos, el Defensor/a Universitario podrá realizar las propuestas de mejora que entienda oportunas, para su libre consideración por el Comité de Dirección y por los órganos de gobierno de la Universidad.
2. La Memoria contendrá información acerca del número y tipo de solicitudes y quejas presentadas, de las que fueron rechazadas y las que fueron objeto de tramitación, de las principales recomendaciones y sugerencias efectuadas, y de si estas fueron seguidas o no por los órganos, servicios o personas afectadas. Asimismo, podrá incluir un apartado específico acerca de los temas o asuntos que no han obtenido respuesta por parte de la instancia correspondiente.
3. La Memoria no contendrá datos y referencias personales que permitan la identificación pública de las personas interesadas en el procedimiento de que se trate, sin perjuicio del informe especial recogido en el artículo 5 del presente Reglamento.

4. Tras su presentación ante el Comité de Dirección, la Memoria se publicará y quedará accesible a toda la Comunidad Universitaria integrante de la universidad en el sitio web de la Universidad.