



Universidad
Pontificia
de Salamanca

Defensor del Estudiante

REGLAMENTO DEFENSOR DEL ESTUDIANTE

Aprobado en Junta Plenaria de Gobierno de 7 de julio de 2016
(acta nº300)

PREÁMBULO

La Disposición Adicional 14ª de la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades (LOU) contempla la creación del Defensor del Universitario, como institución que ha de velar por el respeto a los derechos y las libertades de las personas que integran la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la misma. El propio precepto establece que sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad de la Universidad en todos sus aspectos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía. En esta misma línea se expresa el artículo 46 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se prueba el Estatuto del Estudiante Universitario, que añade que el Defensor del Universitario podrá asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las universidades y en sus disposiciones de desarrollo.

Con la intención de observar la citada normativa, el deseo de contribuir a preservar y mejorar las buenas prácticas universitarias, y velar por la participación de los estudiantes en la vida universitaria, la Junta Plenaria de Gobierno, reunida el 11 de Noviembre de 2015, a propuesta del Rectorado, aprobó la creación del Defensor del Estudiante de la Universidad Pontificia de Salamanca, que se regirá por el siguiente Reglamento, aprobado por la Junta Plenaria en su sesión de 7 de julio de 2016.

REGLAMENTO DE DEFENSOR DEL ESTUDIANTE

CAPÍTULO PRIMERO

Objetivos, principios de actuación y funciones del Defensor del Estudiante

Artículo 1. Objetivos y Principios de actuación

1. El Defensor del Estudiante es un órgano institucional unipersonal, nombrado por el Rector, con consentimiento de la Junta Plenaria, de entre los profesores numerarios de la Universidad, con el objeto de velar por el respeto de los derechos y libertades de los estudiantes de la Universidad, ante actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios o de cualquier miembro de la comunidad universitaria. En colaboración con todos sus miembros, procurará la participación de los alumnos en la vida universitaria y su formación integral.

2. Actuará bajo los principios de independencia, autonomía y confidencialidad, en el marco de los Estatutos y normativa de la Universidad. Sus actuaciones no estarán sujetas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y no podrá ser sometido a expediente disciplinario por razón de las opiniones expresadas o acciones realizadas en el ejercicio de las funciones que le atribuye el presente Reglamento.

Artículo 2. Funciones

Son funciones y deberes del Defensor del Estudiante los siguientes:

- a) Recibir y atender las reclamaciones que se le formulen por los estudiantes relativas a procedimientos o decisiones de los diversos órganos y servicios de la Universidad, o sobre actuaciones concretas de sus miembros. Para el cumplimiento de esta función podrá recabar la información necesaria de los órganos o servicios que proceda, sin perjuicio de la reserva o confidencialidad de datos o documentos de acuerdo con las leyes y las competencias propias de dichos órganos o servicios.
- b) Asesorar a los estudiantes sobre los procedimientos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos o servicios.
- c) Elaborar, con carácter no vinculante, propuestas de resolución de los asuntos que hayan sido sometidos a su conocimiento.
- d) Formular recomendaciones o propuestas para la mejora de los servicios de la Universidad.
- e) Presentar una Memoria anual sobre sus actividades a la Junta Plenaria.

f) Cuidar de la activa participación de los estudiantes en la vida universitaria.

CAPÍTULO SEGUNDO

Procedimiento de actuación

Artículo 3. Iniciativa para su actuación

1. El Defensor del Estudiante podrá actuar de oficio o a instancia de parte interesada.
2. Podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de un asunto relacionado con sus funciones propias, siempre que estén en juego los derechos de los estudiantes.

Artículo 4. Procedimiento de presentación de quejas y reclamaciones de los estudiantes

Las quejas o reclamaciones se presentarán mediante escrito que contenga los datos personales y de contacto del interesado, los hechos que originan su solicitud, los motivos razonados en los que se fundamenta y la pretensión que se persigue con la misma, debiendo acompañar la documentación necesaria atinente al caso y aquellas otra adicional que el solicitante considere oportuna.

Artículo 5. Quejas y Reclamaciones excluidas de tramitación

1. El Defensor del Estudiante no admitirá a trámite quejas o reclamaciones que se encuentren en alguna de las siguientes circunstancias:
 - a) Que sean anónimas o vengan sin una firma que identifique a quien la suscribe.
 - b) Que carezcan de la mínima fundamentación.
 - c) Que evidencien mala fe, hagan acusaciones gratuitas o profieran insultos.
 - d) Que puedan acarrear perjuicios a derechos legítimos de terceros.
 - e) Que versen sobre conflictos entre particulares ajenos a cuestiones universitarias.
 - f) Que estén pendientes de resolución judicial, planteen la disconformidad con el contenido de una resolución judicial o estén sometidas a expediente disciplinario.
 - g) Que deban dirigirse a la Comisión de Reclamación de Exámenes (art. 29) o a otros órganos, o que no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos de la Universidad o en la normativa que los desarrolle.

2. El Defensor del estudiante comunicará al o los interesados que suscriban la queja o reclamación, por escrito, los motivos de inadmisión y archivará el expediente.

3. Si, una vez iniciadas las actuaciones relativas a una queja o reclamación, se interpusiera una actuación judicial, el Defensor del Estudiante suspenderá la tramitación en curso.

Artículo 6. Procedimiento de tramitación

1. Admitida a trámite la reclamación o queja, el Defensor del Estudiante adoptará las medidas de investigación que considere oportunas y solicitará la información que entienda necesaria para resolver, en los términos expresados en el artículo 2, a).

2. En todo caso informará de la admisión a trámite, indicando la norma o el derecho del estudiante presuntamente vulnerado, a las personas, órganos o servicios que pudieran verse afectados por su contenido, con el fin de que realicen las alegaciones oportunas.

3. Concluidas sus actuaciones, el Defensor del Estudiante notificará por escrito su resolución al autor de la reclamación o queja y a la persona, órgano o servicio universitario afectado. La resolución, que siempre será motivada, podrá contener, en su caso, las recomendaciones que se consideren convenientes para subsanar las posibles deficiencias observadas.

4. Salvo en asuntos de especial complejidad o por imposibilidad, el Defensor del Estudiante deberá resolver dentro del plazo de dos meses desde que fue admitida a trámite una reclamación o queja.

5. Las resoluciones del Defensor del Estudiante no tienen carácter vinculante, no modificarán por sí mismas acuerdos, resoluciones, procedimientos o normativa de la Universidad, y no podrán ser objeto de recurso alguno.

Artículo 7. Consultas y sugerencias

1. Para resolver las consultas que le sean planteadas, el Defensor del Estudiante podrá requerir la asistencia de otros órganos y servicios de la Universidad, y realizará las gestiones que estime oportunas, en el marco de los Estatutos y del presente Reglamento.

2. Las consultas se podrán realizar de manera informal y no darán lugar a resolución expresa.

3. Los estudiantes podrán presentar, por escrito y debidamente firmadas, las sugerencias que estimen convenientes para la mejora de la vida universitaria.

Artículo 8. Arreglo pacífico de controversias

1. El Defensor del Estudiante podrá ejercer labores de mediación, conciliación y buenos oficios, siempre que todas las partes implicadas las acepten expresamente.
2. Aceptada la solución pacífica por todas las partes, el Defensor del Estudiante les comunicará la apertura del plazo que considere adecuado para que puedan presentar por escrito sus pretensiones y los documentos que las apoyen.
3. Finalizado el plazo anterior, el Defensor del Estudiante convocará a las partes implicadas a una o más reuniones conjuntas en las que, por su parte, propondrá lo que estime oportuno sobre las cuestiones controvertidas.
4. Los acuerdos que resulten se recogerán en un acta que deberán firmar todas las partes afectadas y tendrán carácter vinculante para ellas y para la Universidad siempre que respeten la normativa vigente en la misma.

Artículo 9. Memoria anual.

1. El Defensor del Estudiante presentará anualmente una Memoria de sus actividades a la Junta Plenaria de Gobierno, que contendrá una relación de las consultas, reclamaciones, quejas y sugerencias tramitadas o recibidas, clasificadas según su naturaleza.
2. Como garantía de confidencialidad, no contendrá datos personales que permitan la identificación de los interesados.
3. La Memoria podrá incluir recomendaciones generales para mejorar el funcionamiento de servicios u órganos de la Universidad.