



# Defensor Universitario



Oficina del  
Defensor Universitario

• Aulario II, 1ª planta •  
Campus de San Vicente del Raspeig  
tel. 965 90 37 71 • e-mail: [defensor@ua.es](mailto:defensor@ua.es)  
<http://www.ua.es/es/servicios/defensor/defensor.htm>

El Defensor Universitario es el comisionado por el Claustro Universitario para velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la universidad. En el ejercicio de sus competencias, procurará la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Su función es supervisar las actividades de la universidad cuidando que queden garantizados los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria para evitar situaciones de indefensión o arbitrariedad. Así mismo están previstas actuaciones de mediación y conciliación, a petición de las partes implicadas, con objeto de solucionar desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la comunidad universitaria.

Los órganos de gobierno y administración y, en general, todos los miembros de la comunidad universitaria, están obligados a auxiliar al Defensor Universitario en sus actuaciones, con carácter urgente, no pudiendo negársele el acceso a ningún expediente o documento relacionado con la actividad o servicio objeto de investigación.

La condición de Defensor Universitario es incompatible con cualquier cargo de gobierno, administración u otra representación en los órganos universitarios. Las líneas directrices de su actuación son la independencia, objetividad, libertad de criterio, imparcialidad y confidencialidad.

La figura del Defensor Universitario viene recogida en los artículos 202 a 204 del Estatuto de la Universidad, y se rige por el Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario aprobado el 3 de abril de 2007 por el Claustro Universitario.

## ¿QUIÉNES PUEDE PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMACIONES?

Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá dirigir sus quejas o reclamaciones al Defensor Universitario. Dichas reclamaciones podrán ser individuales o colectivas.

El Defensor podrá actuar a instancia del interesado o por iniciativa propia. Los interesados podrán realizarle las consultas que estimen oportunas sobre los asuntos que quieran someter a su consideración.

Esta institución se crea con un criterio abierto y de ayuda en la resolución de los problemas que puedan surgir en el ámbito universitario.

## ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES?

Las quejas y reclamaciones se formularán por escrito y por el propio interesado, en el plazo máximo de un año a partir del momento en

que se tuviese conocimiento de los hechos objeto de las mismas. No es necesario ajustarse a un tipo determinado de documento, pero debe constar el nombre completo, dirección, DNI y teléfono en su caso, del interesado.

El Defensor Universitario registrará las quejas y reclamaciones que se presenten. Una vez admitidas, promoverá una investigación para el esclarecimiento de los hechos que las hayan motivado. En todo caso, dará cuenta de su contenido o de las razones que le han llevado a iniciar dicha investigación al organismo, dependencia o personas afectadas para que le informen sobre el objeto de la investigación.

El Defensor Universitario notificará a todos los afectados por una investigación el resultado o conclusiones de la misma. En el caso de reclamaciones o quejas colectivas, tal información se comunicará a los representantes nombrados a tal efecto o a la persona que figure en primer término.

## ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO EN LAS ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN?

Recibida por el Defensor Universitario una petición de intervención, la registrará, y la comunicará en su caso, a las restantes partes afectadas, para que se manifiesten expresamente si acepta o no su actuación.

Si es aceptada se abrirá un plazo para que las partes puedan formular sus pretensiones y aportar cuantos documentos consideren de interés.

El Defensor Universitario, convocará a las partes a una o varias sesiones conjuntas, en las que planteará la conciliación, proponiendo fórmulas para la solución de las cuestiones controvertidas. Los acuerdos se plasmarán en un acta que deberán firmar todas

## ¿CUÁL ES EL RESULTADO DE LAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO?

Es importante subrayar que no es competencia del Defensor Universitario imponer sanciones o suspender las actividades administrativas. Por el contrario, su función principal es la formulación de sugerencias y recomendaciones a los responsables inmediatos de los servicios de la Universidad, a los responsables máximos universitarios y a la persona o personas implicadas, sobre las medidas que se deberían adoptar para eliminar las deficiencias o problemas observados.

Así mismo, puede proponer fórmulas de acuerdo o conciliación para que las partes en conflicto lleguen a una solución positiva del asunto objeto de la queja.

El Defensor Universitario presentará anualmente al Claustro General de la Universidad un informe en el que dará cuenta de sus actuaciones, resultado de las mismas, recomendaciones y modificaciones normativas aceptadas.