

CÓDIGO DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Las Instituciones del Ombudsman, del Defensor del Pueblo y de los Defensores autonómicos son los verdaderos antecedentes de los Defensores Universitarios. La Institución del Defensor Universitario, de reciente creación en la Universidad de, se ordena bajo los mismos principios filosóficos de independencia, autonomía y confidencialidad sobre los que ha reposado esta figura para garantizar el ejercicio de su responsabilidad supervisando las actividades universitarias en el marco de la legislación vigente.

De este modo, se define como un órgano encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de aquélla. Esta función hay que entenderla en un sentido amplio, comprensiva, no sólo de la eficaz protección de los reconocidos y consagrados por el ordenamiento jurídico, sino también de la promoción y puesta en valor de estos derechos.

Como toda Institución, la del Defensor Universitario pretende mirar al futuro y adaptarse a las nuevas necesidades y derechos de las personas que conforman la Comunidad Universitaria de, En este sentido, el reconocimiento del derecho a una buena administración como derecho fundamental reconocido por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, aprobada por los Jefes de Estado y de Gobierno en el Consejo Europeo de Niza en diciembre del 2000, nos impulsa a presentar un Código de Buena Práctica Administrativa del Defensor para asegurar la calidad del servicio que se pone a la disposición del profesorado, del alumnado y del personal de administración y servicios de la Universidad de

En este sentido, el Código se presenta como un instrumento esencial para garantizar el respeto del derecho a una buena administración y a sentirse satisfecha de su funcionamiento en su condición de personas usuarias de la misma. Para ello, la elaboración de un Código constituye un paso decisivo para avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad del sector público dirigida a la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios, a la obtención de resultados conforme a lo que ellas esperan y a la mejora continua de la prestación de los servicios en términos de calidad y eficacia.

Sobre estas bases, la Institución del Defensor Universitario quiere ser el primero en comprometerse con la Comunidad Universitaria en la prestación de servicios de calidad, sujetando su actuación administrativa a un "Código de Buena Práctica Administrativa" que, atendiendo a los principios de transparencia, confidencialidad, eficacia, información y cercanía, establezca un catálogo de derechos de las personas usuarias de esta Institución y unos compromisos concretos sobre el tipo de conducta y servicios que van a recibir de la misma, así como los instrumentos que aseguren la participación de todos y todas en el proceso de mejora permanente de estos servicios.

Por todo ello, se considera conveniente hacer público el "Código de Buena Práctica Administrativa de la Institución Defensor Universitario", con la finalidad de aproximar más a Institución a los miembros de la Comunidad Universitaria y garantizar una mejor calidad en su actividad.

La Institución del Defensor Universitario quiere someterse por ello a este Código, invitando al mismo tiempo al Gobierno de la Universidad de a redactar y poner en práctica su propio código de buenas prácticas.

CÓDIGO DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO. UNIVERSIDAD DE

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1

Principios generales

En sus relaciones con los miembros de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario y el personal al servicio de la Institución respetará los principios establecidos en el presente documento y que constituye el Código de Buena Práctica Administrativa del Defensor Universitario, en lo sucesivo “el Código”.

Artículo 2

Ámbito personal de aplicación

1.- El Código será aplicado a todas las personas al servicio de la Institución del Defensor Universitario, ya sea funcionario, laboral.

2.- La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen a los becarios, estudiantes en prácticas y aquellas personas que se encuentren vinculadas con ella en virtud de contratos de asistencia técnica o para la realización de informes y estudios específicos.

CAPÍTULO II

FUNCIONES, SERVICIOS Y DERECHOS

Artículo 3

Datos identificativos y fines de la Institución

El Defensor Universitario es el órgano elegido por el para la defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitario, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de

Artículo 4

Relación de servicios que presta

1. En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, la Institución del Defensor Universitario presta los siguientes servicios:

- Recepción de escritos de queja y peticiones de mediación y conciliación que le sean presentados por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria.
- Tramitación y resolución, en su caso, de todas las quejas que sean admitidas a trámite e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para serlo.
- Tramitación y, en todo caso, respuesta sobre todas las peticiones de mediación y conciliación que le sean dirigidas.
- Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la Institución sobre materias de su competencia.
- Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.
- Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los instrumentos siguientes:

- Aplicación del procedimiento en las actuaciones de investigación.
- Aplicación del procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación.
- Información presencial con atención personalizada.
- Información telefónica.
- Información escrita.
- Información telemática.
- Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.
- Proponer convenios de colaboración y cooperación.

Artículo 5

Derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria

Los miembros de la Comunidad Universitaria como usuarios de la Institución del Defensor Universitario tienen los siguientes derechos:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que requiere la presentación de una solicitud de investigación.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que requiere la presentación de una solicitud de mediación y conciliación
- A presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos y libertades fundamentales como miembros de la Comunidad Universitaria.
- A recibir acuse de recibo del escrito planteado y a que éste se someta al trámite procedimental previsto en el Reglamento General del Defensor Universitario
- A que se les notifique resolución expresa sobre el asunto objeto de la queja.
- A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su petición y a acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente.
- A obtener atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
- A interesar la información administrativa necesaria de manera rápida y eficaz.
- A obtener orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Defensor, indicando el órgano competente.
- A recibir el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan a la Institución del Defensor.
- A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todos los miembros de la comunidad universitaria y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan.
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.
- A que se adapten los medios y se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en este Código.

Artículo 6

Formas de colaboración y participación con la Institución.

Los miembros de la Comunidad Universitaria podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios prestados a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de sugerencias e iniciativas que se dirijan al Buzón de Sugerencias de la página web del Defensor Universitario.
- Mediante los cauces de colaboración que el Defensor Universitario tenga establecido con otras instituciones y otras modalidades de participación ciudadana.
- Mediante la participación en las encuestas de opinión que se incluyan en la página web de esta Institución.

Artículo 7

Normativa reguladora de los servicios prestados por el Defensor Universitario.

- Disposición Adicional Decimocuarta, de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24 de diciembre).
- Artículo ... Estatuto de la Universidad de (BOE
- Reglamento General del Defensor Universitario (.....).
- Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.
- Ley del Defensor del Pueblo de la CCAA.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS GENERALES DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

Artículo 8

Naturaleza y alcance

El Defensor y el personal al servicio de la Institución observarán, en sus relaciones con los miembros de la Comunidad Universitaria, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en este Capítulo, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta Institución.

Artículo 9

Legalidad

El personal al servicio de la Institución del Defensor Universitario actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno al Estatuto de la Universidad de, al Reglamento General del Defensor Universitario, a la Ley y al Derecho. La finalidad última de la actividad de la Institución no es otra que intentar equilibrar la actuación de las distintas instancias, integrando lo más posible los derechos individuales con las exigencias colectivas de la Universidad y de su ámbito social para mejorar las relaciones entre los distintos componentes de la Comunidad.

Artículo 10

Ausencia de discriminación

El personal al servicio de esta Institución garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, sexo, edad, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 11

Imparcialidad e independencia

1. El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.

2. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general de procedimiento administrativo.

Artículo 12

Confidencialidad

El personal al servicio de la institución del Defensor Universitario guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 13

Identificación

1. Los miembros de la Comunidad Universitaria que acceden a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona y, a tal fin, en todos los puestos de trabajo de atención al público constará en lugar visible el nombre de la persona que le atiende.

2. En las comunicaciones telefónicas y telemáticas, el personal al servicio de la Institución se identificará sin necesidad de que sea requerido.

Artículo 14

Cortesía

1. Las personas al servicio de la Institución del Defensor serán diligentes, correctos, corteses y afables en sus relaciones con los usuarios de la misma. En las consultas personales, y al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.

2. Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos reconocidos a los miembros de la Comunidad Universitario en el presente Código a o a sus intereses, y sin perjuicio de otras consecuencias, el personal de la Institución le presentará por escrito sus excusas.

Artículo 15

Atención en la sede de la Institución

1. En la sede de la Institución, cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, podrá entrevistarse con el Defensor Universitario para formular su petición o realizar consulta.

2. Cuando la atención inmediata no fuera posible, el personal competente le indicará el tiempo previsible de espera.

Artículo 16

Comunicaciones telefónicas

1. La persona receptora de las llamadas telefónicas se identificará con el nombre de la Institución y desviará la comunicación a aquella que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.

2. Cuando el personal competente no pudiera atender la llamada telefónica de forma inmediata, se ofrecerá al comunicante la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono a fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto a la mayor brevedad posible.

Artículo 17

Presentación de quejas y peticiones de mediación

1. Las quejas o peticiones de mediación podrán formularse por cualquier medio que permita acreditar la identidad de la persona que las presente.
2. Cuando una persona acuda a la Institución para exponer oralmente su queja podrá ser asistida por el personal competente de la Institución que, en su caso, recogerá su declaración cuidando de reflejar fielmente los hechos y consideraciones que se expongan.

Artículo 18

Medios para facilitar la consulta e información

1. En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a los miembros de la Comunidad Universitaria se indicará la referencia del expediente, números de teléfono y fax, así como los datos de usuario y clave para poder seguir on line la situación de su expediente.
2. En el escrito a que se refiere el punto anterior se hará constar expresamente la disponibilidad del personal de la Institución para atender las consultas, ya sea mediante comunicación telefónica, telemática o personal en la propia sede de la Institución.

Artículo 19

Información del curso del procedimiento

El personal de la Institución informará puntualmente y por escrito a la persona presentadora de una queja o de una petición de mediación, de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente, respetando en todo caso el principio de confidencialidad. A través del sistema habilitado en la página web, se podrá seguir on line el estado del expediente.

Artículo 20

Información adicional

La Institución informará a los usuarios y usuarias sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses y cuando esta información consista en la remisión a otro órgano de la Administración Universitaria se indicará su dirección postal, teléfono y, si fuera posible, la identificación de la persona responsable del servicio.

Artículo 21

Transparencia administrativa

Los miembros de la Comunidad Universitaria tienen derecho a consultar cualquier documento público sin otras limitaciones que las expresamente recogidas en la legislación vigente.

Artículo 22

Motivación

1. Todas las decisiones y resoluciones de la Institución del Defensor serán motivadas expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción.
2. En las decisiones y resoluciones se dará cumplida respuesta a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.
3. En las decisiones y resoluciones se ajustará al criterio que venga observando en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 23

Atención a las personas con discapacidad

1. Para que las personas con discapacidad puedan acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios que se prestan a la Comunidad desde la Institución del Defensor, esta Oficina se equipará de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y estancia en la misma.

2. En el caso de personas con algún tipo de discapacidad sensorial, se le facilitará el acceso a los servicios prestados por esta Institución, promoviendo la utilización de los medios técnicos y del servicio de intérpretes de signos que resulten más adecuados.

CAPÍTULO IV

COMPROMISOS DE CALIDAD

Artículo 24

Niveles de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Defensor Universitario y los derechos concretos recogidos en este Código se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la tramitación de procedimientos de investigación:

- El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de *** días desde su entrada en la Institución.
- La decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de *** días desde su recepción.
- La decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiendo por tales las que requieran contestación de la una Administración Universitaria o de la propia persona interesada.
- Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

2. En relación con la tramitación de mediación y conciliación:

- Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de *** días desde su presentación.
- Se les dará respuesta en el plazo máximo de un *** desde su presentación.
- En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informara y explicara adecuadamente al ciudadano o ciudadana de los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

- En la sede de la Institución, en horario continuado desde las a las horas, de lunes a viernes y desde las a las horas.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará, con posterioridad, de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.

4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:

- La unidad que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.

- Las llamadas telefónicas se atenderán en horario continuado durante todos los días de la semana de a horas.
 - La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándole por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.
5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:
- Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.
 - En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.
6. En relación con la actividad de formación:
- Aprobación de planes anuales de formación para el personal de la Institución en el que se contemplarán, asimismo, las actividades formativas a desarrollar con otras instituciones y entidades en esta materia.
7. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:
- Publicación en la página web del Defensor Universitario de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en esta materia.

Artículo 25

Sistemas de aseguramiento de la calidad

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos la Institución del Defensor Universitario contará con los siguientes instrumentos:

- Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.
- Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- Mantenimiento de una sección permanente de atención a la Comunidad Universitaria en la página web del Defensor Universitario en la que se recogerán todas las actuaciones, resoluciones, publicaciones estadísticas, datos e informaciones de esta Institución en su relación con la misma.
- Sistema permanente de evaluación de la calidad de los servicios que tendrá como indicadores principales: la satisfacción de las personas afectadas, la profesionalización de la gestión, la formación continua y mejora permanente de los procesos, así como la mejora de las condiciones de accesibilidad para todas las personas.

CAPÍTULO V

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Artículo 26

Reclamaciones y sugerencias

El derecho que el presente Código reconoce a los miembros de la Comunidad Universitaria a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Institución del Defensor, se podrá ejercer en la forma prevista en los siguientes artículos.

Artículo 27

Registro de Reclamaciones y Sugerencias

- 1.El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Defensor Universitario tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas que los miembros de la Comunidad Universitaria estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.
- 2.El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Dirección Técnica de la Oficina que será responsable de su mantenimiento.
3. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web de inicio del Defensor Universitario se habilitará un Buzón fácilmente identificable.

Artículo 28 Reclamaciones

- 1.En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, toda persona podrá formular reclamaciones, que se presentarán por escrito y firmadas, en cualquier formato o soporte, y en la que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.
2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su reclamación, en cuyo caso podría limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.
3. Recibida la reclamación se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona reclamante, e iniciándose un procedimiento interno de tramitación que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.
4. A estos efectos, en la Dirección Técnica de la Institución se realizarán las actuaciones oportunas y se solicitarán, si fuera necesario, las aclaraciones necesarias, adoptando, en su caso, las medidas procedentes o proponiendo su adopción al superior competente.
5. En el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación, salvo que se hayan solicitado aclaraciones al usuario afectado o a terceros, se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Artículo 29 Sugerencias e Iniciativas

- 1Los miembros de la Comunidad Universitaria podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de la persona que la remite.
2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su sugerencia o iniciativa, en cuyo caso podrá limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la sugerencia o iniciativa se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona remitente, y tramitándose por la Dirección Técnica, a fin de proceder, de inmediato, a su estudio y decisión por los órganos competentes.

4. En el plazo máximo de veinte días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar otras actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

CAPÍTULO VI

UNIDAD RESPONSABLE DEL CÓDIGO

Artículo 30

Unidad responsable del Código

La Dirección Técnica de la Oficina del Defensor Universitario será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en este Código, correspondiéndole a estos efectos:

- Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
- Impulsar las acciones de mejora que procedan para un mejor servicio y atención a los miembros de la Comunidad Universitaria.
- Habilitar y mantener el Registro de Reclamaciones, Sugerencias e Iniciativas.
- Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.
- Impulsar el plan de encuestas y participación de los usuarios.
- Impulsar el plan de formación del personal al servicio de la Institución
- El Código se revisará transcurridos dos años a partir de su publicación.

Artículo 31

Difusión del Código.

La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que el Código reciba la más amplia publicidad

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete la Institución del Defensor Universitario en el presente Código, los miembros de la Comunidad Universitaria podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

Defensor Universitario:

- Oficina :
- Información telefónica:
- Dirección de Internet:
- Correo electrónico:
- Buzón de Reclamaciones, Sugerencias e Iniciativas: