

## **Reglamento del Defensor del Estudiante de la Universidad de La Laguna<sup>1</sup>**

### **Capítulo I Naturaleza y Fines.**

#### *Art.1º*

El Defensor del Estudiante es el Comisionado del Claustro de la Universidad de La Laguna que garantiza la defensa y mejor protección de los derechos y libertades de los estudiantes.

### **Capítulo II Elección, Nombramiento y Cese.**

#### *Art.2º*

1-El Defensor del Estudiante será elegido por la mayoría absoluta del Claustro, previa designación por la mayoría absoluta del sector de alumnos claustrales, de entre los miembros de la Comunidad Universitaria.

2-El cargo de Defensor del Estudiante no podrá ejercerse por quienes ostenten cualquier mandato representativo derivado de elección popular, desempeñen cualquier cargo académico, o político, o formen parte de algunos de los órganos electorales de la Universidad.

3-Para su admisión a trámite por la Mesa del Claustro, cualquier candidatura a Defensor del Estudiante deberá ser avalada por al menos un diez por ciento de los estudiantes claustrales, o 50 estudiantes mediante escrito [presentado] ante la Secretaría General, que habrá de contener los méritos del candidato, razones por las que se presenta la candidatura, firmas de los proponentes y la aceptación de la candidatura por el miembro propuesto. Tras su admisión a trámite, las candidaturas serán estudiadas por los alumnos claustrales, elevándose a la Mesa del Claustro la candidatura propuesta.

4-La duración del mandato del Defensor del Estudiante será de dos años, y sólo podrá ser reelegido de forma consecutiva una sola vez.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Pleno del Claustro en su sesión de 16-17 mayo 1996

5-La vacante del cargo la declarará el Rector en los casos de dimisión, pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido o concurrencia de causas de inelegibilidad o incompatibilidad, expiración de su mandato, incapacidad legal, condena penal firme o remoción acordada por mayoría absoluta del Claustro.

### **Capítulo III Estatuto Personal y Prerrogativas.**

#### *Art.3º*

1-El Defensor del Estudiante no estará sujeto a mandato imperativo alguno ni a instrucciones de ninguna autoridad, desempeñando sus funciones con autonomía en el ámbito orgánico y competencial propio de la Universidad de La Laguna.

2-Tampoco podrá ser objeto de incoación de expediente disciplinario a causa del ejercicio de sus funciones.

3- Todos los órganos, autoridades y personal de la Universidad prestarán la colaboración debida al Defensor del Estudiante. La Universidad pondrá a su disposición o a la de los funcionarios adscritos a su servicio, la información que se le solicita. Asimismo facilitará su acceso a las dependencias que en el ejercicio de sus funciones y dentro del marco de la legalidad vigente sea necesario.

4-Su régimen de dedicación y retributivo se ajustará a las condiciones que le permitan el ejercicio adecuado y efectivo de su cargo. Tal régimen será establecido por la Junta de Gobierno.

### **Capítulo IV Organización**

#### *Art. 4º.- La Comisión Asesora.*

1-El Defensor del Estudiante actuará auxiliado por una Comisión que presidirá y de la que formarán parte dos profesores, dos alumnos y dos miembros del personal de administración y servicios de la Universidad de La Laguna.

2-Los miembros de la Comisión a que se refiere el apartado anterior serán designados por mayoría

absoluta de sus respectivos sectores para un mandato de dos años.

3-La Secretaría de la Comisión la ejercerá uno de sus miembros.

4-La Comisión Asesora se reunirá al menos una vez cada dos meses y cuantas otras resulte necesario a iniciativa de su Presidente o de tres de sus miembros.

5-Corresponderá a la Comisión Asesora informar de forma no vinculante, las resoluciones que adopte el Defensor del Estudiante, e instar a éste para que actúe de oficio en los casos que consideren necesarios.

*Art. 5º. Recursos humanos y materiales.*

Para el ejercicio de sus funciones el Defensor del Estudiante dispondrá de los medios personales y materiales que las hagan posibles. A estos efectos, elaborará anualmente su proyecto de gastos, que trasladará a la Gerencia.

### **Capítulo V Ámbito de Competencias**

*Art. 6º.-Competencias.*

1-El Defensor del Estudiante podrá iniciar y proseguir de oficio o a instancia de interesado, la investigación conducente al esclarecimiento de quejas referidas a servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y del ejercicio de las funciones docentes.

2-Tendrá competencias en materia de mediación y conciliación para la solución de aquellos conflictos que afecten al alumnado. En particular, podrá personarse en algún conflicto cuando será requerido para ello por los estudiantes, pudiendo intervenir con todas sus prerrogativas si el resto de las partes accede a ello.

3-Tendrá competencias en materia de tramitación de iniciativas, individuales o colectivas, relacionadas con la racionalización de trámites administrativos y con la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios que afecten al estudiantado.

4-Tendrá competencias en materia de quejas y reclamaciones del alumnado, para promover la

investigación y el esclarecimiento de las actuaciones administrativas relacionadas con anomalías en el funcionamiento de los servicios, omisiones, molestias innecesarias o tratos inadecuados por parte de las autoridades académicas o del personal; trato discriminatorio desde los servicios docentes o administrativos; retrasos injustificados, negligencias o actuaciones que por vía de hecho se produzcan por parte de las autoridades académicas o del personal.

### **Capítulo VI Procedimiento de actuación.**

*Art. 7º.- Normas comunes.*

1-Toda queja, propuesta de mediación o iniciativa se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos, D.N.I., domicilio y estudios en curso, en escrito razonado, habilitándose un registro especial para su recepción y control.

2-El Defensor registrará todos los escritos anteriormente citados que se formalicen, los que se tramiten y los que se rechacen. En éste último caso el Defensor lo comunicará a quién formuló la queja en escrito razonado, asesorando al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción.

3-El Defensor del Estudiante no admitirá quejas anónimas, aunque estará obligado a preservar el anonimato de la identidad de los que plantean las quejas en cualquier caso, salvo indicación expresa del interesado.

4-El Defensor del Estudiante no admitirá a trámite quejas sobre las que esté pendiente un proceso jurisdiccional o un expediente disciplinario. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación relativa a los problemas generales planteados en conexión con las quejas.

*Art. 8º.-Quejas y reclamaciones.*

1-Admitida la queja, el Defensor, promoverá la oportuna investigación sumaria e informativa para el esclarecimiento de los hechos que se denuncien. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud a la dependencia administrativa o persona procedente con el fin de que en el plazo máximo de 15 días naturales se remita informe escrito.

2-Si una queja o reclamación se dirige expresamente

contra personas al servicio de la Universidad será preceptivo trámite de audiencia en un plazo no superior a 10 días hábiles en favor del denunciado antes de formularse propuesta de resolución.

3-Si el Defensor del Estudiante considera insuficiente la información remitida por la Dependencia administrativa o persona objeto de la queja, podrá solicitar una ampliación de información que tendrá que responderse por escrito en un plazo de 5 días hábiles y en caso de urgencia en 72 horas. Así mismo, el Defensor podrá concertar una entrevista personal al objeto de aclarar algún extremo de la queja.

4-El no remitir la información requerida o el no personarse ante el Defensor cuando sea requerido se considerará como actitud entorpecedora del proceso.

*Art.9º.-Mediación y conciliación.*

1-El escrito por el que se promueve una mediación o conciliación deberá contener la identidad de quién lo presenta, motivos de hacerlo y alcance de lo que se pide.

2-El Defensor dará traslado del mismo a las demás partes implicadas, que deberán contestar en un plazo no superior a 15 días, aceptando o rechazando la mediación. De no contestar se presume que asienten.

3-En caso de ser aceptada se fijará un periodo de alegaciones no inferior a 10 días para todas las partes.

*Art.10º.- Iniciativas.*

1-Todo escrito promoviendo iniciativas para el mejor funcionamiento de la administración y servicios universitarios deberá expresar la idea o sugerencia planteada, sus beneficios o ventajas estimados, así como, potestativamente, una propuesta de implantación.

2-Efectuado su registro se recabará Informe de los órganos y servicios a los que pueda afectar, que deberán evacuarlo en plazo no superior a 10 días.

**Capítulo VII  
Resoluciones del  
Defensor del Estudiante.**

*Art.11º*

1-Las resoluciones que adopte el Defensor del Estudiante no tienen la consideración de actos administrativos, no ponen fin a ningún procedimiento reglado, no son impugnables en los términos y condiciones establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, no vinculan preceptivamente y no pueden significar modificación de acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos y autoridades de la Universidad de La laguna.

2-La resolución que adopte el Defensor respecto de quejas o reclamaciones si es estimatoria debe elevarse al Rector, con las propuestas correspondientes que, sin modificar o anular actos o resoluciones de la administración universitaria, podrán incluir sugerencias sobre aspectos como los siguientes:

- a) -La incoación de expedientes disciplinarios si se derivan responsabilidades del personal.
- b) -La modificación de los criterios utilizados en la producción de los actos que motivan las quejas.
- c) -La propuesta de cambios de las normas legales que fundamentan las actuaciones administrativas denunciadas.

3-La resolución que adopte respecto de iniciativas estimadas favorablemente deberá ser elevada al Rector, así como a los órganos de servicios afectados, sugiriendo medidas correctoras.

4-La resolución que adopte respecto de su mediación será puesta en conocimiento de las partes implicadas.

5-En los 7 días siguientes el Defensor convocará a una sesión conjunta para proponer fórmulas transaccionales. Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de conciliación, se recogerán en un acta que deberán firmar el Defensor del Estudiante y todas las partes implicadas para que pueda tener carácter efectivo.

6-El Defensor del Estudiante podrá notificar directamente a la Comisión de Evaluación de la Calidad Docente y a la Comisión de Evaluación de la Calidad de la Administración y los Servicios los resultados de actuaciones que estime oportunos, así como podrá hacer, a estas mismas Comisiones, las sugerencias que crea pertinentes.

**Capítulo VIII  
Relación del Defensor del**

**Estudiante con el Claustro.**

*Art.12º*

1-El Defensor dará cuenta anualmente, mediante su comparecencia ante el Claustro de la gestión realizada en un informe ordinario.

2-Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario que dirigirá a la Comisión Claustral de Control del Vicerrectorado de Alumnado.

3-En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en los procedimientos, sin perjuicio de la que se haga de aquellos que persistieran en una actitud entorpecedora respecto de su labor.

4-Circunstancias especiales pueden justificar, comparecencias extraordinarias del Defensor del Estudiante ante la Comisión Claustral de Control del Vicerrectorado de Alumnado o del Pleno del Claustro. Dichas comparecencias se regirán por lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior del Claustro.

**Disposición Final.**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Claustro.