

5 Procedimiento

QUEJAS Y SOLICITUDES

Los requerimientos dirigidos al Defensor Universitario, se presentarán en el Registro de la Oficina del Defensor, a través de cualquiera de los medios expuestos anteriormente. Los escritos de quejas deberán ser razonados, se firmarán por el o los interesados, debiendo constar en el mismo los datos personales, el sector al que pertenece y el domicilio a efectos de notificaciones. En la web <http://www.ujaen.es/serv/defensor/> podéis encontrar formularios normalizados al efecto, tanto en formato pdf, como electrónicos, aunque no es obligatorio su uso.

La Oficina del Defensor no admitirá a trámite las siguientes solicitudes de actuación:

- Las anónimas.
- Las que no hayan agotado con anterioridad los conductos normales de solución de problemas, previstos en los Estatutos y en la normativa de desarrollo.
- Las que respondan a cuestiones pendientes de un proceso judicial o de un expediente administrativo.
- Las que carezcan manifiestamente de fundamento.
- Finalizada la investigación de una queja o reclamación, el Defensor comunicará por escrito a los interesados su parecer y dirigirá a quien proceda las propuestas y/o sugerencias que considere oportunas.

MEDIACIÓN O CONCILIACIÓN

Cuando las partes involucradas en un conflicto acepten la mediación o conciliación del Defensor, éste podrá iniciar actuaciones para la solución de los desacuerdos que se puedan producir entre aquéllas.

De las conclusiones y los acuerdos que deriven de la sesión de conciliación se levantará acta que firmarán el Defensor y todas las partes implicadas, para que los acuerdos tengan carácter vinculante.

Datos de Contacto

Defensor Universitario
Campus de las Lagunillas
Edif. B-5 "Aulario Coello de Portugal y Quesada"
1ª Planta, Dependencia 118
23071-Jaén

Teléfono: (+34) 953 211 877
Fax: (+34) 953 213 027

Dirección de correo electrónico:
defensor@ujaen.es

Obtén más información sobre las actividades del Defensor Universitario, visita nuestra página web en la dirección:

<http://www.ujaen.es/serv/defensor>



UNIVERSIDAD DE JAÉN

**DEFENSOR
UNIVERSITARIO**
DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Trabajando y dialogando por
la defensa de tus derechos y libertades

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La normativa vigente establece que el Defensor Universitario es la persona comisionada por el Claustro Universitario para velar por el respeto a los derechos y libertades del profesorado, alumnado y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y al buen funcionamiento de la Universidad de Jaén.

Su actuación se basa en los principios de independencia, autonomía, imparcialidad y confidencialidad en sus actuaciones.

1 ¿Quién puede acudir?

Cualquier miembro de la comunidad universitaria de la Universidad de Jaén (alumnado, profesorado y personal de administración y servicios), a título individual o colectivo, puede dirigirse al Defensor Universitario, para plantearle sus solicitudes, consultas o quejas.

El Defensor tramitará e impulsará los procedimientos hasta su resolución.



2 ¿Qué competencias tiene?

El Defensor Universitario velará por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, **ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.**

Las investigaciones que realice el Defensor se llevarán a cabo con **absoluta reserva** y toda información recabada en el transcurso de la investigación tendrá **carácter estrictamente confidencial.**

Las atribuciones del Defensor Universitario son:

- Informar ante las consultas acerca de cómo ejercer tus derechos o como resolver conflictos.
- Atender las quejas que se formulen por los miembros de la comunidad universitaria. Durante todo el proceso se actuará empleando la diligencia adecuada y bajo criterios de imparcialidad, independencia y autonomía.
- Facilitar procedimientos de mediación o conciliación ante la aparición de un conflicto. El Defensor actuará siempre con imparcialidad, intentando buscar entre las partes una solución satisfactoria.
- Formular propuestas, sugerencias y recomendaciones con ocasión de sus investigaciones, a las autoridades académicas y de administración y servicios. Las decisiones, sugerencias, informes y recomendaciones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante ni serán susceptibles de recurso alguno.
- Informar anualmente al Claustro sobre su gestión mediante la presentación de una memoria de las actividades desarrolladas.

3 ¿Cuándo acudir al Defensor?

La apelación al Defensor Universitario se entiende como el recurso al que se puede acudir cuando los **conductos normales de atención y solución de problemas existentes** ya se han agotado.

No obstante podrás acudir a esta institución cuando creas que han sido vulnerados tus derechos, así como para realizar consultas sobre temas que te puedan interesar.

4 ¿Cómo solicitar su intervención?

Se puede solicitar la intervención del Defensor Universitario por diferentes vías:

- Personalmente: Dirigiéndose a la Oficina del Defensor Universitario situada en la 1ª planta del Edificio B-5 “Aulario Coello de Portugal y Quesada” del Campus de las Lagunillas en Jaén.
- Por teléfono en el número 953-211877 o por fax en el número 953-213027.
- Por correo postal: Campus de las Lagunillas, Edif. B-5 Aulario Coello de Portugal y Quesada, Dependencia 118, 23071 Jaén.
- Por correo electrónico: defensor@ujaen.es.
- A través de los formularios normalizados que encontrarás en la página web: <http://www.ujaen.es/serv/defensor>.
- Por cualquier de los procedimientos previstos en la legislación vigente.