

## ACTA DE I ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA DE LA CEDU

El jueves, 13 de Noviembre de 2008, con ocasión de la celebración del XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios españoles, en la Universidad de Oviedo, tuvo lugar la celebración de la 1ª Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, con la asistencia de los al final relacionados. La Asamblea, se constituye válidamente en primera convocatoria, al concurrir presentes o debidamente representados, la mayoría de los socios con derecho a voto (artículo 11 de los estatutos de la CEDU).

### ORDEN DEL DIA:

- 1.- Informe de la Comisión Ejecutiva (Memoria de Actividades)
- 2.- Sede del XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios
- 3.- Examen y aprobación del avance de cuentas y Balance del Ejercicio 2008 así como del Presupuesto de Ingresos y Gastos 2009.
- 4.- Propuesta de Adhesión a otras Organizaciones.
- 5.- Propuesta de elaboración de Plan Estratégico.
- 6.- Confirmación, si procede, de la designación provisional de Vocal de la Comisión Ejecutiva.
- 7.- Propuesta y aprobación si procede de Código de Buena Práctica Administrativa.
- 8.- Propuesta de adhesión si procede a la Resolución formulada por el Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide
- 9.- Propuesta de realización de Proyectos.
- 10.- Ruegos y preguntas

La reunión comienza a las 12:30 horas, en el Edificio Histórico de la Universidad de Oviedo.

Tras la palabras de la Presidenta de la CEDU poniendo de manifiesto su satisfacción por el primer año de existencia de la Conferencia Estatal, la adhesión masiva de los Defensores y los trabajos realizados en mejora de su funcionamiento, se inicia la sesión.

La Presidenta informa de los motivos por los que la Asamblea tiene también carácter extraordinario, ya que a tenor del Artículo 10 de los Estatutos, “Serán facultades también de la Asamblea General con carácter Extraordinario: 2. Federarse con otras Asociaciones a tenor de la legislación vigente” (**COMPROBAR**)

### **1º.-INFORME DE LA COMISIÓN EJECUTIVA (MEMORIA DE ACTIVIDADES)**

**La Presidenta informa de la Memoria de las actividades de la Asociación (incluir el documento)**

## 2.-SEDE DEL XII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

Se informa de que la Comisión Ejecutiva ha acordado proponer a la Universidad de Zaragoza sede del XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios; sede que había sido candidata el año anterior y que cedió su organización a favor de la Universidad de Oviedo por la conmemoración del 800 aniversario.

La propuesta es aprobada por asentimiento.

## 3.- EXAMEN Y APROBACIÓN DEL AVANCE DE CUENTAS Y BALANCE DEL EJERCICIO 2008 ASÍ COMO DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS 2009.

De acuerdo con el artículo 9 de los estatutos de la CEDU: Son facultades de la Asamblea General:

- 1.- Examinar y aprobar las cuentas y balance del ejercicio.
- 6.-Aprobar los presupuestos de ingresos y gastos de cada ejercicio.

### **D. Antonio Bellido, secretario ejecutivo de la CEDU, informa de**

Tras varias intervenciones solicitando la aclaración de algunos puntos, la propuesta es aprobada por asentimiento.

## 4.- PROPUESTA DE ADHESIÓN A OTRAS ORGANIZACIONES.(punto del orden del día motivo del carácter extraordinario de la Asamblea)

D. Joan Miró, Sindic de la Universidad de Girona y vicepresidente de la CEDU, informa de las ventajas que para la Asociación puede tener la adhesión a otras Organizaciones Internacionales con fines similares.

Entre ellas, expone la posibilidad de solicitar la adhesión a la EUA (The European University Association) que representa y apoya a instituciones de educación superior en 46 países, proporcionándoles un foro único para cooperar y mantenerse al corriente de las últimas tendencias en la enseñanza superior y de investigación. Miembros de la Asociación son las universidades europeas que participan en la enseñanza y la investigación, las asociaciones nacionales de rectores y otras organizaciones activas en la educación superior y la investigación. EUA juega un papel esencial en la configuración del futuro europeo de enseñanza superior y la investigación gracias a su exclusivo conocimiento del sector y la diversidad de sus miembros. EUA es el resultado de una fusión entre la Asociación de Universidades Europeas (CRE) y la Confederación de la Unión Europea de Rectores de Conferencias, que tuvo lugar en Salamanca, España el 31 de marzo de 2001.

Asimismo, propone la adhesión a la REDDU (Red de Defensores, procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios), con domicilio de

la sede central en la Defensoría de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de México, en la Ciudad de México, Distrito Federal. La Asociación admite a Asociados Honorarios, titulares de los organismos encargados del estudio, fomento, difusión, defensa y protección de los Derechos Universitarios, adscritos a universidades, instituciones públicas o de educación superior de otros países, pudiendo participar en las sesiones de dicha Asamblea, con voz pero sin derecho a voto. Informa que, varios Defensores Universitarios españoles son asociados honorarios de esta Red.

**D<sup>a</sup> Pilar Abad, Defensora de la Universidad de Valladolid y vocal de la Comisión ejecutiva, propone solicitar la adhesión a ¿????????? Con sede en Bolonia.**

Las propuestas son aprobadas por asentimiento.

#### 5.- PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO.

La Presidenta informa de que, en la reunión de la Comisión Ejecutiva, celebrada en Zaragoza el día 4 de abril de 2008, se acordó la conveniencia de diseñar un proyecto y unas líneas estratégicas de la Asociación. En este sentido se acordó elevar a la Asamblea General la siguiente propuesta:

Nombramiento de un Grupo Asesor para el diseño del Plan Estratégico. Se propone que formen parte del mismo:

\*ExDefensores: D. Tomás Sánchez Giralda, D<sup>a</sup> Mercedes Gutiérrez, D<sup>a</sup> Montserrat Casas y D. José Manuel Gil Beltrán..

\*D. Felipe Petriz (Rector de la Universidad de Zaragoza).

\*D. Francisxo Michavila.

\*D. Julio Iglesias de Usell.

\*D. Miguel Martorell.

\*D. Guillermo Rodríguez-Lorbada (alumno).

\*D<sup>a</sup> Soledad Pérez Pérez (Personal de Administración y Servicios -Oficina del defensor Universitario de la Un. Zaragoza-).

\*Los miembros de la Comisión Ejecutiva.

**D. Xavier Ortega Aramburu, Síndic de Greuges de la U. Politècnica de Catalunya, sugiere que debería fijarse un calendario de actuaciones.**

**La propuesta es aprobada por asentimiento, acordándose que D. Xavier Aramburu se incorpore al Grupo Asesor.**

## 6.- CONFIRMACIÓN, SI PROCEDE, DE LA DESIGNACIÓN PROVISIONAL DE VOCAL DE LA COMISIÓN EJECUTIVA..

La Presidenta informa de que, en la reunión de la Comisión Ejecutiva, celebrada en la Universidad de Vigo, el día 12 septiembre de 2008, y tras la finalización del mandato como Defensora de D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Carmena Sierra, vocal de la Comisión Ejecutiva, se procedió a elegir a D<sup>a</sup> Rosa Galán, Defensora de la Universidad Complutense, como vocal de la Comisión Ejecutiva a confirmar por la Asamblea General, en cumplimiento del artículo 20 de los Estatutos de la Asociación que dispone:

“Las vacantes que pudieran producirse en la Comisión Ejecutiva, se cubrirán provisionalmente por designación de la propia Comisión Ejecutiva de lo cual serán informados todos los Socios. Se desempeñarán tales funciones hasta la celebración de la siguiente Asamblea General que elija a los nuevos miembros o confirme a los designados provisionalmente”

La Presidenta solicita la confirmación que es aceptada por asentimiento.

## 7.- PROPUESTA Y APROBACIÓN SI PROCEDE DE CÓDIGO DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA.

D. Ignacio Ugalde, Defensor de la Universidad de Sevilla y vocal de la Comisión Ejecutiva informa de que la Comisión Ejecutiva de la CEDU, acordó someter a la consideración de la Asamblea General la aprobación, en su caso, de un Código de Buena Práctica Administrativa de la Institución del Defensor Universitario. El Código se presenta como un instrumento esencial para garantizar una buena práctica en las actuaciones de nuestras Oficina y poder avanzar en los modelos de gestión de calidad que demanda la comunidad universitaria. Sobre estas bases, los Defensores queremos ser los primeros en comprometernos con nuestra comunidad en la prestación de un servicio de calidad, sujetando nuestra actuación a los principios del Código.

Este proyecto de Código, se basa en el modelo que los Defensores Autonómicos vienen aplicando en sus respectivas Oficinas. Este proyecto, es un modelo “tipo” de Código que requerirá la adaptación a las circunstancias de cada Defensor.

El objetivo de esta iniciativa es hacer público nuestro compromiso con los miembros de nuestra comunidad, reflejando como queremos comportarnos en las relaciones con ellos.

“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 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, entendiéndose 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 informará y explicará 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 Universitario 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 solicitados 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**

1 Los 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 Reclamacione

D<sup>a</sup> Blanca Tello, Defensora de la U. Autónoma de Madrid, agradece a D. Ignacio Ugalde su propuesta, pero considera que su aplicación resulta inviable en razón de la estructura de las oficinas de los Defensores Universitarios. Por tal motivo, propone que se cree una Comisión que reformule la propuesta y facilite su adaptación..

D. Antoni Mirambell, Sindic de Greuges de la U. de Barcelona, manifiesta la importancia del Código para el funcionamiento de las oficinas y propone cambiar su nombre por “Documento Marco de Principios de buena práctica administrativa”.

Las propuestas son aceptadas por asentimiento

#### 8.- PROPUESTA DE ADHESIÓN SI PROCEDE A LA RESOLUCIÓN FORMULADA POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE.

A solicitud de D. Eduardo Gamero, Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide se sugiere:

Promover ante las instancias oportunas la inclusión de una adición el artículo 14.3 del Real Decreto 1472/2003, de 19 de diciembre, por el que se establece la normativa básica para el acceso a los estudios universitarios de carácter oficial a fin de:

1.- Mantener el cupo de reserva de las plazas para personas con discapacidad en la convocatoria extraordinaria o de septiembre.

2.- Permitir que, en el caso de que dicho cupo tampoco quede cubierto en la convocatoria extraordinaria o de septiembre, las plazas vacantes puedan ser ocupadas, en primer lugar, por los estudiantes no discapacitados que las solicitaron en el mes de junio

La propuesta es aprobada por asentimiento.

#### 9.- PROPUESTA DE REALIZACIÓN DE PROYECTOS.

La Presidenta informa de que , para contribuir a la financiación de la CEDU, sería conveniente participar en los diferentes proyectos que se convoquen, así como en la convocatoria de subvenciones de la FECYT para el ejercicio 2009. Se informa que se está preparando también la campaña de financiación recurriendo a las entidades que han participado y colaborado en la preparación de los Encuentros Estatales. En el año en curso no se ha podido solicitar ningún proyecto por conclusión del plazo de presentación con anterioridad al alta de la CEDU en el registro de asociaciones.

La propuesta es aprobada por asentimiento.

#### 10.- RUEGOS Y PREGUNTAS

D<sup>a</sup> Pilar Abad, Defensora de la U. de Valladolid, propone que se realice un estudio sobre el número y tipo de las actuaciones que se realizan en las oficinas.

D. Antoni Mirambell, Sindic de Greuges de la U. de Barcelona, informa de que los Defensores de las Universidades de Cataluña realizaron un estudio que podría colgarse en la sede virtual.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión, siendo las 15:00 horas del 13 de noviembre de 2008, de la que como Secretaria doy fe con el visto bueno de la Presidenta

V<sup>o</sup> B<sup>a</sup>

M<sup>a</sup> Teresa González Aguado  
Defensora Universitaria  
Presidenta de la CEDU  
Universidad Politécnica de Madrid

M<sup>a</sup> Dolores González Ayala  
Defensora Universitaria  
Secretaria de la Comisión Ejecutiva  
Universidad Carlos III de Madrid

**FIRMA DE DOS SOCIOS ASISTENTES**