



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 084-2017-CO-UNF

Sullana, 16 de agosto de 2017.

VISTOS:

El Oficio N° 001-2017-UNFS-DU de fecha 11 de julio de 2017; el Proveído N° 1235-2017-UNF-CO-P de fecha 13 de julio de 2017; el Oficio N° 469-2017-UNF-OGPP de fecha 18 de julio de 2017; el Informe N° 090-2017-UNF-OGAJ de fecha 31 de julio de 2017; el Oficio N° 003-2017-UNF-DU de fecha 17 de julio de 2017; el Informe N° 099-2017-UNF-OGAJ de fecha 10 de agosto de 2017; el Proveído N° 1411-2017-UNF-CO-P de fecha 11 de agosto de 2017; el Oficio N° 004-2017-UNF-DU de fecha 14 de agosto de 2017; el Proveído N° 1418-2017-UNF-CO-P de fecha 14 de agosto de 2017; y, Acta de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 16 de agosto de 2017; y,

CONSIDERANDO:

Primero.- Que, mediante Ley N° 29568 del 26 de julio de 2010 se crea la Universidad Nacional de Frontera en el Distrito y Provincia de Sullana, Departamento de Piura, con fines de fomentar el desarrollo sostenible de la Subregión Luciano Castillo Colonna, en armonía con la preservación del medio ambiente y el desarrollo económico sostenible; y, contribuir al crecimiento y desarrollo estratégico de la región fronteriza noroeste del país;

Segundo.- Que, la parte final del artículo 18° de la Constitución Política del Perú, prescribe que la Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico: Las Universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes;

Tercero.- Que, el artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220, establece que la autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú y las Leyes de la República e implica la potestad autodeterminativa para la creación de normas internas (estatuto y reglamentos) destinadas a regular la institución universitaria, organizar su sistema académico, económico y administrativo;

Cuarto.- Que, mediante Oficio N° 001-2017-UNFS-DU de fecha 11 de julio de 2017, el Defensor Universitario remite al Sr. Presidente de la Comisión Organizadora, la propuesta de Reglamento de la Oficina de Defensoría Universitaria, el mismo que ha sido elaborado en base a la regulación legislativa vigente a la fecha, solicitando que sea remitido a las áreas pertinentes para opinión y finalmente someterlo a evaluación y aprobación por la Comisión Organizadora;

Quinto.- Que, mediante Proveído N° 1235-2017-UNF-CO-P de fecha 13 de julio de 2017, el Sr. Presidente de la Comisión Organizadora remite a la Oficina General de Planificación y Presupuesto, copia del Oficio N° 001-2017-UNFS-DU con sus anexos para opinión e informe y luego derivar a la Oficina General de Asesoría Jurídica, para opinión e informe;

Sexto.- Que, mediante Oficio N° 469-2017-UNF-OGPP de fecha 18 de julio de 2017, la Jefa de la Oficina General de Planificación y Presupuesto remite al Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, su opinión e informe sobre la propuesta de Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Frontera;

Séptimo.- Que, mediante Informe N° 090-2017-UNF-OGAJ de fecha 31 de julio de 2017, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica remite al Sr. Presidente de la Comisión Organizadora, su opinión e informe respecto a la propuesta de Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Frontera;

Octavo.- Que, mediante Oficio N° 003-2017-UNF-DU de fecha 17 de julio de 2017, el Defensor Universitario comunica al Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica, que ha recibido las opiniones y recomendaciones de las Oficinas Generales de Planificación y Presupuesto y Asesoría Jurídica, las cuales en su mayoría han sido incorporadas al Reglamento de la Defensoría Universitaria;

Noveno.- Que, mediante Informe N° 099-2017-UNF-OGAJ de fecha 10 de agosto de 2017, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica comunica al Sr. Presidente de la Comisión Organizadora, que de la revisión de la nueva propuesta de reglamento en virtud a las observaciones formuladas por su Despacho mediante Informe N° 090-2017-UNF-OGAJ, sugiere se derive lo actuado al área usuaria para que levante las observaciones pendientes y reformule la propuesta de "Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Frontera.";

Décimo.- Que, mediante Proveído N° 1411-2017-UNF-CO-P de fecha 11 de agosto de 2017, el Sr. Presidente de la Comisión Organizadora remite a la Oficina de Defensoría Universitaria, copia del Informe N° 099-2017-UNF-OGAJ con sus anexos para el levantamiento de observaciones;

Décimo Primero.- Que, mediante Oficio N° 004-2017-UNF-DU de fecha 14 de agosto de 2017, el Defensor Universitario remite al Sr. Presidente de la Comisión Organizadora, la versión final del Reglamento de la Defensoría Universitaria, el mismo que ha sido elaborado teniendo en cuenta las observaciones del Informe N° 099-2017-UNF-OGAJ de fecha 10 de agosto de la Oficina General de Asesoría Jurídica a fin de que pueda ser evaluado y aprobado en Comisión Organizadora;

Décimo Segundo.- Que, mediante Proveído N° 1418-2017-UNF-CO-P de fecha 14 de agosto de 2017, el Sr. Presidente de la Comisión Organizadora remite a Secretaría General, el Oficio N° 004-2017-UNF-DU con sus anexos para ser tratado en sesión de Comisión Organizadora;

Décimo Tercero.- Que, mediante Acta de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 16 de agosto de 2017, se tomaron por unanimidad los acuerdos que a continuación se detallan:

"Primero.- Por unanimidad se acuerda Aprobar el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Frontera."

Décimo Cuarto.- Que, con el propósito de dar el correcto cumplimiento a las atribuciones y competencias asignadas por la Constitución y la Ley, a la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera, se hace necesario proyectar la resolución pertinente, la misma que deberá contener el acuerdo tomado del Acta de Sesión Ordinaria de fecha 16 de agosto de 2017;



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 084-2017-CO-UNF

Sullana, 16 de agosto de 2017.

Décimo Quinto.- Que, mediante Resolución Viceministerial N° 062-2016-MINEDU de fecha 13 mayo de 2016 se reconformó la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera, integrada por: Carlos Joaquín Larrea Venegas, Presidente de la Comisión Organizadora, César Leonardo Haro Díaz, Vicepresidente Académico; y Edmundo Gerardo Moreno Terrazas, Vicepresidente de Investigación; Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220, la Ley de Creación de la Universidad Nacional de Frontera N° 29568 y la Resolución Viceministerial N° 062-2016-MINEDU;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el Reglamento de Defensoría Universitaria de la Universidad Nacional de Frontera, el mismo que en calidad de anexo es parte integrante de la presente resolución.

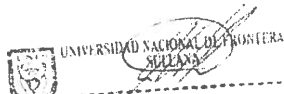
ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER que la presente Resolución sea notificada a las instancias académicas y administrativas pertinentes para su conocimiento y fines correspondientes.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y EJECUTESE.

(FDO) DR. CARLOS JOAQUÍN LARREA VENEGAS, Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Frontera.

(FDO.) Abg. Joyce del Pilar Varillas Cruz, Secretaria General de la Universidad Nacional de Frontera.

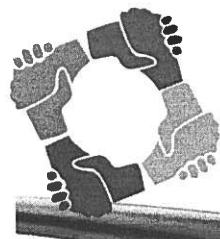
C.C.: Miembros de la Comisión Organizadora UNF, OGPP, OGAJ, OGA, RR.HH, Contabilidad, Abastecimiento, Tesorería, OGIMSG, OGIRI, OGBU, OGARA, OGEPS, OGCT, OGI, Coordinadores (e) de Facultad, Analista de Sistemas PAD I, Defensoría Universitaria, Archivo.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
SULLANA
Dr. Carlos J. Larrea Venegas
COMISIÓN ORGANIZADORA
PRESIDENTE


UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA
SULLANA
Abg. Joyce del Pilar Varillas Cruz
SECRETARIA GENERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE FRONTERA
— INVESTIGARE, TECNOLOGIA, HUMANITATIS —



DEFENSORÍA
Universitaria
¡Juntos hacia la Excelencia!

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA

ÍNDICE	Pág.
Introducción	
Misión	2
Visión	2
Valores	2
Pilares Fundamentales	3
TÍTULO I DE LA DEFINICIÓN, DEBERES Y ATRIBUCIONES	
Artículo N° 1.- Definición	5
Artículo N° 2.- Deberes	5
Artículo N° 3.- Principios de Actuación	5
Artículo N° 4.- Legitimación	6
Artículo N° 5.- Ámbito de actuación.....	6
Artículo N° 6.- Deber de colaboración con el Defensor Universitario	7
Artículo N° 7.- Base Legal	7
TÍTULO II DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	
Capítulo primero: Designación, Vigencia y Cese del Defensor Universitario	
Artículo N° 8.- Requisitos y Designación	7
Artículo N° 9.- Vigencia	8
Artículo N° 10.- Cese	8
Capítulo segundo: Garantías y Prerrogativas	
Artículo N° 11.- Independencia y Autonomía Funcional	8
Artículo N° 12.- Incompatibilidades	9
Artículo N° 13.- Dispensas y Rango	9
TÍTULO III FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	
Artículo N° 14.- Disposición General.....	9
Artículo N° 15.- Consultas.....	10
Artículo N° 16.- Presentación de quejas	11
Artículo N° 17.- Tramitación de quejas	12
Artículo N° 18.- Actuación de mediación y conciliación	12
Artículo N° 19.- Tramitación de las solicitudes de mediación	13
Artículo N° 20.- Naturaleza de las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario	13
Artículo N° 21.- Sugerencias.....	13
Artículo N° 22.- Presentación del Informe Anual.....	14
Artículo N° 23.- Contenido del Informe	14
Artículo N° 24.- Publicidad del Informe	15
Artículo N° 25.- Colaboración del Defensor con otras instituciones de defensa de los derechos de los administrados	15
TÍTULO IV OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	
Artículo N° 26.- Medios materiales y humanos.....	15
ENTRADA EN VIGOR	15



INTRODUCCIÓN

MISIÓN

Salvaguardar el ejercicio y respeto de los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, basados en los principios de conducta ética y dignidad de la persona, contribuyendo a la convivencia armónica de sus integrantes.



VISIÓN

Posicionar a la Universidad Nacional de Frontera como una Institución referente de justicia y respeto por a las normas que garantizan la igualdad y la justicia para todos.

VALORES

Las acciones y el desarrollo de las funciones de cada uno de los colaboradores de la Defensoría Universitaria se enmarcarán dentro de los siguientes valores:

1. TRANSPARENCIA

(Consiste en ser claro, visible y abierto)

Las acciones de la Defensoría Universitaria deben ser comunicadas de manera abierta.

Las comunicaciones internas y externas deben ser la expresión del compromiso de todos sus integrantes. Así mismo debe manejar la información de forma ágil, completa y veraz para todos los miembros de la comunidad universitaria.

El comportamiento y las expresiones de todos los integrantes de la Defensoría Universitaria corresponden al carácter de transparencia que caracteriza todas las acciones de la Institución.

2. PROBIDAD

(Se entiende por probidad la rectitud e integridad en las actuaciones de los individuos)

Significa que las acciones de todos los integrantes de la Defensoría Universitaria deben distinguirse por su honestidad, integridad y rectitud.

La honestidad, entendida como la coherencia de la acción con los fines constitucionales y valores de la Institución. La integridad es la lealtad con los fines legítimos. La rectitud es anteponer el interés legítimo a los intereses particulares. Por lo anterior, los integrantes de la Defensoría Universitaria viven un compromiso decidido, firme, diligente y coherente con la Institución.

3. PLURALISMO

(Es el reconocimiento del otro, y el respeto y valoración a la diferencia)

Las acciones y decisiones de la Defensoría Universitaria están orientadas hacia el reconocimiento y promoción del pluralismo étnico, cultural, religioso, político y de pensamiento. Como resultado de lo anterior, los integrantes de la Defensoría Universitaria construyen relaciones respetuosas, libres, solidarias y suficientemente informadas.

4. PARTICIPACIÓN

(Es la actitud de colaboración para construir)

Las acciones de la Defensoría Universitaria buscan promover procesos participativos en derechos humanos, con el propósito de lograr la realización efectiva de los fines de la Institución. Los integrantes de la Defensoría Universitaria se caracterizan por su capacidad de intervención y de trabajo en equipo, que garantizan el reconocimiento de su participación en diversos escenarios dentro y fuera de la Institución.

5. ETICA

(Sincronía entre la moral y la acción humana)

El ser humano tiene libertad, es decir, es dueño de sus acciones. La ética marca las pautas o principios del correcto obrar humano. La Defensoría Universitaria actúa mediante la integración de la ética y la dignidad inherente al ser humano.

PILARES FUNDAMENTALES

IMPARCIALIDAD

El defensor universitario es elegido como una persona imparcial la cual no está sometida



a mandato imperativo alguno. Estará a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su actuación y tendrá en consideración los intereses legítimos de las partes involucradas en del conflicto sin actuar como abogado de persona alguna ni de la institución universitaria.

INDEPENDENCIA Y AUTONOMIA

El defensor universitario no recibirá instrucciones de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno.



CONFIDENCIALIDAD

Todas las comunicaciones con el defensor universitario serán consideradas en principio, confidenciales. El defensor velará para que memoria o informe anual y las estadísticas presentadas reserven la confidencialidad y se impida la identificación de las personas

TÍTULO I

DE LA DEFINICION, DEBERES Y ATRIBUCIONES

Artículo 1. Definición

El Defensor Universitario es el comisionado de la Universidad Nacional de Frontera para la defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios) frente a las actuaciones de los órganos y servicios universitarios.

Su actuación estará dirigida a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

La Defensoría Universitaria UNF contribuye a formar una conciencia de derechos y de respeto a las normas que garantizan la igualdad y la justicia para todos.

Si bien se rige por el Estatuto de la Universidad, los reglamentos y demás normas internas que le sean aplicables.

Es un órgano autónomo en el ejercicio de sus funciones e independiente de los órganos de gobierno de la Universidad.

La Defensoría Universitaria garantiza la confidencialidad a los miembros de la comunidad universitaria que soliciten su intervención.

Artículo 2. Deberes

De acuerdo a lo estipulado en el Artículo N°133 de la Ley 30220 - Ley Universitaria, la Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de los derechos individuales.

Artículo 3. Principios de actuación

1. El Defensor actuará con imparcialidad, independencia de criterio, moderación y sentido de la ecuanimidad.
2. Las investigaciones que realice el Defensor, así como los trámites



efectuados por su Oficina, vendrán siempre regidos por los principios de reserva y confidencialidad, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor deba incluir en sus informes a la Comisión Organizadora.

Artículo 4. Legitimación

1. Podrá dirigirse al Defensor Universitario cualquier miembro de la comunidad universitaria que tenga un interés legítimo.
2. Excepcionalmente, en cuestiones de alcance general o especial trascendencia, podrá admitir el Defensor quejas presentadas por personas físicas o jurídicas que, sin pertenecer a la UNF y tras haber entablado relación con sus órganos o servicios, hubieran sufrido una merma de derechos a causa de tal relación. De no apreciarse la excepcionalidad, se les proporcionará información suficiente sobre otras instituciones de defensa de sus derechos.



Artículo 5. Ámbito de actuación

1. El Defensor Universitario desarrollará sus actuaciones frente a los actos de los órganos y servicios universitarios. No intervendrá en asuntos que no tengan relación con la actuación de los miembros de la comunidad universitaria en el desempeño de sus funciones y en su condición de tales.
2. También extenderá sus funciones a las actuaciones de aquellos sujetos privados que presten servicios en la Universidad en virtud de acto administrativo habilitante.
3. El Defensor Universitario no podrá actuar una vez transcurridos seis meses desde que se produjeron los hechos que motivaron la queja o solicitud de su intervención.
4. No forman parte de la competencia de la Defensoría las denuncias vinculadas con derechos de carácter colectivo, derechos laborales, medidas disciplinarias, evaluaciones académicas de docentes y alumnos y las violaciones que puedan impugnarse por otras vías ya establecidas en la Ley, así como en el Estatuto y los reglamentos de la UNF.

Artículo 6. Deber de colaboración con el Defensor Universitario

1. Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria tienen el deber de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor Universitario en el ejercicio de sus funciones.
2. No podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que estén relacionados con el objeto de sus actuaciones, preservando en todo caso la protección de los datos personales y demás derechos de terceros.
3. El Defensor Universitario podrá asistir con voz y sin voto a las sesiones de cualquier órgano de gobierno y representación de la UNF cuando se traten asuntos relacionados con el objeto de sus actuaciones.



Artículo 7. Base Legal

1. Constitución Política del Perú de 1993
2. Ley N° 29568 – Ley de Creación de la Universidad Nacional de Frontera.
3. Ley N° 30220 - Ley Universitaria
4. Decreto Supremo N° 006-2017-JUS – Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
5. Estatuto de la Universidad Nacional de Frontera
6. Demás normativa interna y dispositivos legales aplicables.

TÍTULO II

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Capítulo primero: Designación, vigencia y cese del Defensor Universitario

Artículo 8. Requisitos y Designación

El Defensor Universitario, es designado por Comisión Organizadora, a propuesta de su Presidente, siempre y cuando cumpla los siguientes requisitos:

- a) Ser ciudadano peruano.



- b) Observar conducta ética y profesional intachable.
- c) Tener Título Profesional
- d) Tener conocimiento y experiencia en procesos universitarios.
- e) Tener habilidades de comunicación, empatía, capacidad de relacionarse, capacidad organizativa, criterios de selección, manejo de estrés y trabajo bajo presión.
- f) Carecer de antecedentes penales, judiciales y policiales.
- g) Carecer de sanción administrativa vigente en la Universidad.
- h) Gozar de reconocido prestigio y trayectoria profesional.

Artículo 9. Vigencia

El Defensor Universitario es un cargo de naturaleza temporal, hasta que exista otra resolución que dé por culminada la misma o designación de nuevo defensor universitario, sin perjuicio de las causales detalladas en el artículo 10 del presente reglamento.

Artículo 10. Cese

1. El Defensor Universitario cesará:
 - a) Por renuncia.
 - b) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
 - c) Por acuerdo de la Comisión Organizadora en caso de incumplimiento de las obligaciones del cargo.
2. En el supuesto a que se refiere el apartado c), el procedimiento de cese se iniciará mediante solicitud motivada y avalada por dos de los miembros de la Comisión Organizadora, indicando el motivo y sustentando la falta. El Defensor tendrá derecho al uso de la palabra antes de que se produzca la votación, con objeto de responder a las cuestiones planteadas en la moción.

Capítulo segundo: Garantías y prerrogativas

Artículo 11. Independencia y autonomía funcional

1. Las actuaciones del Defensor Universitario vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía funcional. No estará sujeto a

mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, ni recibirá instrucción de ninguna autoridad u órgano de gobierno.

2. Desempeñará sus funciones según su criterio, sin que pueda ser expedientado por razón de las opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.



Artículo 12. Incompatibilidades

La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier otro órgano unipersonal de gobierno o de cualquier mandato representativo en los órganos colegiados de gobierno o en los órganos de representación del personal de la Universidad.

Artículo 13. Dispensas y rango

1. El Defensor Universitario podrá ser dispensado total o parcialmente de las obligaciones que le correspondan como miembro de la comunidad universitaria, previa solicitud a la Comisión Organizadora en la que exponga los motivos de su solicitud.
2. El Defensor Universitario ostenta rango asimilado al de Vicepresidente.

TÍTULO III

FUNCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 14. Disposición general

La actuación del Defensor Universitario se desarrollará a través de la resolución de las consultas y quejas que se le presenten así como de los procedimientos de mediación para los que sea requerido.

Actúa de oficio proponiendo o generando iniciativas o acciones orientadas a mejorar la prestación de todos servicios universitarios.

Además propone acciones, normas y políticas que permitan mejorar el respeto y defensa de los derechos de las personas en los diferentes servicios que la institución brinda a estudiantes, administrativos y profesores.

Son deberes del Defensor Universitario los siguientes:

a) Atender las distintas solicitudes, las cuales son:

- **Consultas:** Dedicar parte de su actividad a resolver dudas de



estudiantes y profesores relacionadas con aspectos normativos y administrativos de la universidad. Puede responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o derivar al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla.

- **Quejas:** Se gestionan cuando el interesado considera que un hecho o una decisión adoptada por un órgano o personal universitario perjudica sus derechos. Estas reclamaciones llegan al Defensor una vez que se han agotado todas las vías disponibles para obtener una solución.
- **Mediación:** En algunos casos, actúa como negociador en la mediación entre partes implicadas en un conflicto. Su intervención se enfoca a lograr un acuerdo satisfactorio para ambas.
- **Sugerencias:** Muchos miembros de la comunidad educativa sugieren cambios o modificaciones en determinados aspectos que pueden vulnerar sus derechos. Desde su función, esta figura intenta tenerlas en cuenta, estudiarlas y proceder del modo oportuno.

- Dirigir sus funciones a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos.
- Dar cuenta del resultado de sus actuaciones a la Comisión Organizadora al menos una vez al año, proponiendo las sugerencias y recomendaciones que considere convenientes para un mejor funcionamiento de la Universidad.
- Dirigir su Oficina y velar por su funcionamiento. Para ello contará con una Oficina dotada de recursos humanos y materiales suficientes para el digno y eficaz desempeño de sus funciones.
- Establecer contactos e intercambios de información con los defensores universitarios de otras universidades.
- Cualesquiera otros que le atribuya la Ley, los Estatutos de la Universidad Nacional de Frontera o el presente Reglamento.

Artículo 15. Consultas

Las consultas formuladas irán dirigidas a conocer el alcance de los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria, así como el

procedimiento de intervención del Defensor y la naturaleza de sus funciones.

Artículo 16. Presentación de quejas

1. Cualquier miembro de la comunidad universitaria que considere menoscabados sus derechos por la actuación de los órganos o servicios universitarios podrá presentar una queja al Defensor Universitario y solicitar su intervención.
2. El Defensor también podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de un asunto en el que concurren las circunstancias del apartado anterior.
3. Las quejas se presentarán en un modelo normalizado de alegaciones, donde deberán figurar los datos personales del quejoso, sector de la comunidad universitaria al que pertenece, domicilio a efectos de notificaciones, teléfono de contacto y firma.
4. Se concretarán con suficiente claridad en el escrito de alegaciones los hechos que originan la queja, los fundamentos que se aducen en defensa de la pretensión, las actuaciones realizadas hasta el momento y la petición que se dirija al Defensor.
5. El escrito de alegaciones se presentará con libertad de forma, excepto lo dispuesto en el apartado anterior.
6. La presentación de una queja o consulta ante el Defensor Universitario no suspenderá en ningún caso los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.
7. Cuando se reciba una queja con relación a un asunto que se esté tramitando y no se hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos, el Defensor Universitario podrá investigar los problemas planteados en conexión con la queja y solicitar la información que necesite, pero no podrá pronunciarse sobre el fondo de la misma ni utilizar los pronunciamientos formales.
8. También podrá el Defensor Universitario, cuando esté en trámite un expediente administrativo o un recurso interno ante los órganos





universitarios, tramitar el asunto como una solicitud de mediación, conforme a lo previsto en el Capítulo Segundo de este Título. En tal caso, se requerirá el consentimiento expreso de todas las partes implicadas. El órgano administrativo ante el que se esté tramitando el expediente o recurso suspenderá provisionalmente el procedimiento, una vez aceptada la mediación por el Defensor, mientras ésta se esté sustanciando.

Artículo 17. Tramitación de quejas

1. Recibida una queja, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo.
2. No se admitirán quejas anónimas, inconcretas o manifiestamente infundadas.
3. El Defensor priorizará las quejas recibidas en función de su urgencia y de los medios disponibles.
4. Aunque el interesado desista de su queja, el Defensor podrá proseguir de oficio la tramitación del expediente si considera que en éste se compromete un relevante interés público.
5. Una vez oídas las partes, el Defensor informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.
6. También podrá el Defensor emitir un informe o comunicado sobre cualquier queja de que conozca, pudiendo tener éste como destinatarios desde un miembro de la comunidad universitaria a toda ella.
7. El plazo para dar respuesta a un trámite de queja es de 30 días calendarios desde la formulación y recepción de la misma. Si el caso se considera como complejo el Defensor podrá solicitar la ampliación del plazo de respuesta hasta un máximo de 90 días.

Artículo 18. Actuación de mediación y conciliación

1. Los miembros de la comunidad universitaria podrán acudir al Defensor Universitario instando su mediación en un conflicto, pudiendo acordar que el resultado de esa mediación sea vinculante.
2. Las actuaciones de mediación y conciliación del Defensor Universitario

requerirán el mutuo acuerdo de todas las partes involucradas en el conflicto.

3. Los afectados dirigirán al Defensor un escrito de alegaciones, que deberán firmar todos ellos, solicitando su mediación y declarando expresamente si aceptan o no el carácter vinculante de la misma. En dicha solicitud deberán hacerse constar los datos y circunstancias establecidos para las quejas en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 16.



Artículo 19. Tramitación de las solicitudes de mediación

1. El Defensor podrá convocar a todas las partes a una reunión conjunta a fin de alcanzar un acuerdo.
2. Cuando las partes hayan pactado que la mediación sea vinculante, el Defensor también podrá, oídas todas ellas, dictar la Resolución que, dentro del respeto de la legalidad, estime más ajustada al principio de justicia material.

Artículo 20. Naturaleza de las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario

1. El Defensor Universitario carece de facultades ejecutivas y sus decisiones y resoluciones no podrán modificar por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de gobierno de la Universidad.
2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, en los procedimientos de mediación la propuesta del Defensor podrá tener carácter vinculante cuando así lo convengan de mutuo y previo acuerdo las partes implicadas.
3. Aun no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración Universitaria, el Defensor podrá instar a las autoridades universitarias el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.
4. Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y contra las mismas no cabe recurso alguno.

Artículo 21. Sugerencias



1. El Defensor Universitario puede recibir Sugerencias o Recomendaciones de cualquier miembro de la comunidad educativa sobre aspectos que consideren puedan vulnerar sus derechos. Desde su función, esta figura intenta tenerlas en cuenta, estudiarlas y proceder del modo oportuno.
2. El Defensor Universitario puede formular Sugerencias o Recomendaciones para constatar que los servicios universitarios funcionaron debidamente.
3. Formuladas sus recomendaciones o sugerencias, si el destinatario no corresponde con una medida adecuada, podrá el Defensor poner el asunto en conocimiento de la Comisión Organizadora e incluirlo en su Informe anual.
4. El Defensor Universitario podrá publicar en cualquier medio de difusión general o pública de que disponga la Universidad Nacional de Frontera las decisiones que estime convenientes, para su general conocimiento.

Artículo 22. Presentación del Informe anual

El Defensor Universitario dará cuenta anualmente a la Comisión Organizadora de la gestión realizada en un Informe que presentará ante el mismo en la primera sesión ordinaria del año.

Artículo 23. Contenido del Informe

1. El Informe anual contendrá un resumen de los asuntos tramitados por el Defensor, y hará referencia al conjunto de las gestiones realizadas durante el año.
2. En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.
3. El Informe podrá incluir un apartado en el que se relacionen los responsables universitarios cuya actuación merezca calificarse como obstrucción al Defensor Universitario.
4. El Informe informará sobre los principales problemas que se hayan puesto de manifiesto con ocasión del desempeño de sus funciones. A la vista de tales problemas, el Defensor deberá realizar las propuestas de mejora que entienda oportunas, para su libre consideración por la Comisión Organizadora de la Universidad.

Artículo 24. Publicidad del Informe

Tras su toma en consideración por la Comisión Organizadora, el Informe anual será publicado en los medios de difusión adecuados que resulten fácilmente accesibles para toda la comunidad universitaria.

Artículo 25. Colaboración del Defensor con otras instituciones de defensa de los derechos de los administrados.



El Defensor de la Universidad Nacional de Frontera colaborará con las demás instituciones de defensa de los derechos de los ciudadanos y propondrá al Presidente de la Comisión Organizadora la suscripción de los convenios que estime necesarios para asegurar una actuación coordinada de todas ellas.

TITULO IV

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 26. Medios materiales y humanos

1. El Defensor Universitario, de acuerdo al Art. 118 del Estatuto de la UNF, contará con una Oficina dotada de medios humanos y materiales suficientes para el desempeño de sus funciones. El Defensor Universitario podrá proponer al Presidente de la Comisión Organizadora la asignación del personal que considere imprescindible para el buen funcionamiento de su Oficina.
2. A fin de garantizar su independencia disfrutará asimismo de una asignación propia incluida en los presupuestos generales de la Universidad y gestionada mediante una unidad de gasto autónoma.
3. El Defensor Universitario presentará cada año, en el último trimestre del año natural, la liquidación provisional de su presupuesto y la propuesta presupuestaria para el próximo ejercicio.

ENTRADA EN VIGOR

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por la Comisión Organizadora, comunicándose por la página web institucional a toda la comunidad universitaria a efectos de su general conocimiento.