

*Antes de acudir al Defensor, es recomendable que se hayan agotado, ante las primeras instancias competentes, todas las vías de intento de solución de la queja expuesta.*

## Tipología de las actuaciones

**Consultas.** Se consideran las que realmente se relacionan con el campo de actuación de la DU. No se registran aquellas que sólo piden una información que van a encontrar en otro servicio, otros teléfonos que no responden-comunican o que están en el SIU. A veces se acude a la Oficina de la Defensoría Universitaria como órgano independiente, fiable y neutral. que informa a los interesados de los derechos que, en su caso, pudieran asistirles y ayuda a prevenir eventuales conflictos futuros o mejorar fallas en el sistema universitario.

**Quejas.** Cuando se transmite o denuncia trato incorrecto o conculcación de derechos por la actuación de otra persona u órgano colegiado, cuando el/la usuario/a percibe que han recibido un trato, respuesta o situación inadecuada, incorrecta o injusta (aunque provenga de la aplicación-interpretación de normativa). Pueden activar una actuación tipo:

**Intermediación:** Se trata de acercar posturas o encontrar una solución, *mediando* entre la persona que presenta la queja y la que tiene la potestad de poner los medios para su resolución.

**Orientación y seguimiento:** Se indica al reclamante los pasos que ha de seguir para resolver su caso y se trata de hacer el seguimiento hasta que finaliza el proceso.

**Recomendación:** Se analiza el caso y se hace una recomendación, verbal o escrita, a la instancia que corresponda para resolverlo. Se trata de sugerencias de interpretación de las normas, de modificación de las mismas o de introducción de nueva normativa que permita, a nuestro juicio, mejorar la calidad del Servicio Público o la salvaguarda de los derechos.

**Recordatorio:** Se refiere a aquellas situaciones en las que el Defensor ha recordado a la autoridad académica, a la instancia administrativa o docente, la normativa universitaria y la obligación de cumplirla.

**No admitida:** a) la queja no tenía relación con las funciones del Defensor; b) la actuación administrativa objeto de la queja ha sido correcta; c) se manifiestan discrepancias con decisiones de política universitaria tomadas por los órganos competentes y que no representaban, a nuestro juicio, ninguna vulneración de derechos; d) peticiones muy difusas, vagas o expresión de un sentir o malestar no concretable en acciones específicas de mejora a nuestro alcance.

**Desistimiento,** casos en los que los reclamantes, por diversas razones no han querido continuar con su reclamación.

**Denuncias.** El/la denunciante sí pide una actuación explícita y tras su estudio alguna se deriva a las autoridades competentes por si procede tomar medidas disciplinarias, correctivas u otro tipo de actuación.

**Relatos de hechos.** Se pretende que la Defensoría conozca una situación, pero o bien se desea que se abstenga de intervención explícita o bien que, tras su consideración como relevante, plantee el problema implicado o el comportamiento señalado de forma independiente ante la institución u órgano correspondiente.

**Solicitudes de mediación.** Cuando las partes son conscientes de que hay un conflicto de posturas o intereses que no se ha logrado resolver en los contactos o diálogos establecidos previamente, y se pide ayuda o intervención para un abordaje pacificador.

En bastantes casos, los procedimientos combinan dos o más tipos de actuaciones. A veces los usuarios no tienen claro la forma de actuar que corresponde o como conseguir lo que desean, y la clasificación la hace la propia DU.