

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

Tipos de actuaciones que puede realizar el defensor

Consultas: Con estas actuaciones se pretende orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. Las intervenciones requieren, en bastantes ocasiones, de gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios que puedan dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria.

Quejas: La queja y/o reclamación puede ser individual o colectiva y se presenta cuando el reclamante considera que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano universitario. Es necesaria la identificación del reclamante y se acompañará la documentación que se estime oportuna.

En ningún caso, las reclamaciones ante el Defensor del Universitario producirán la suspensión de los plazos señalados en la ley para presentar recursos. No se podrán admitir reclamaciones sobre las que esté pendiente un proceso jurisdiccional ni un expediente disciplinario administrativo.

Los datos de la persona que presenta una queja se mantendrán rigurosamente en secreto, excepto para aquellas situaciones en que resulte imprescindible indicarlos para poder realizar el trámite. En el supuesto de que la persona que presenta la queja pretenda que no se le pueda identificar, bajo ninguna circunstancia, deberá hacerlo constar en la petición.

Solicitud de Mediación: La mediación es una excelente manera de resolver conflictos interpersonales y es un procedimiento voluntario. Lo iniciará una de las partes y la Defensoría contactará con la otra parte en conflicto para saber si acepta la mediación. En caso afirmativo, se mantendrán sesiones de mediación para intentar llegar a un acuerdo. La aceptación de los acuerdos en un procedimiento de mediación es voluntaria para las partes. Caso de que se alcance un acuerdo, la Defensoría velará por su cumplimiento.

Relatos de hechos: Se trata de poner una situación en conocimiento del Defensor, con el mandato expreso de que se abstenga de cualquier intervención