Ayuda solicitudes

Solicitar intervención ante consultas o quejas

El procedimiento es sumamente sencillo. Las reclamaciones, quejas o consultas deben formularse individual o colectivamente por escrito, y pueden enviarse por correo electrónico, formulario web, o a través de sede electrónica de la Universidad de Jaén. En el escrito, que no necesariamente debe ajustarse a un tipo determinado de documento, debe constar nombre completo, dirección de correo electrónico para notificaciones, sector al que pertenece (PDI, PAS o estudiante) y un número de teléfono de contacto.

En la Defensoría Universitaria se acusará recibo de las QUEJAS y las examinará para determinar si se admiten o no a trámite. **No se admitirán a trámite**:

- Las que no hayan agotado con anterioridad los conductos normales de solución de problemas, previstos en los Estatutos y en la normativa que los desarrolla.
- Las que respondan a cuestiones pendientes de un proceso judicial o de un expediente administrativo.
- Las que carezcan manifiestamente de fundamento.

Solicitar intervención para procedimiento de mediación/conciliación

Cuando las partes de la Comunidad Universitaria involucradas en un conflicto acepten la mediación del/la Defensor o Defensora, éste/a podrá iniciar cualquier actuación para la solución de los desacuerdos que se puedan producir entre ellas.

En esta actuación, la labor del/la Defensor/a se centra en ayudar a las partes implicadas a encontrar un acuerdo satisfactorio y asumible por todas ellas, a través de la conciliación, la información, explicación y razonamiento de las diversas posturas y la propuesta de fórmulas de consenso.

Los acuerdos que resulten de esta mediación, que tendrá carácter vinculante entre las partes implicadas, se recogerán en un acta firmada por todas las partes implicadas y el/la Defensor/a.

En la solicitud de mediación, que no necesariamente debe ajustarse a un tipo determinado de documento, debe constar nombre completo, dirección de correo electrónico para notificaciones, sector al que pertenece (PDI, PAS o estudiante) y un número de teléfono de contacto.