



<b><u>MATERIA</u></b>	<b><u>PÁG.</u></b>
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS EXPEDIENTES.....	4
1. Tipología de asuntos tramitados.....	4
2. Expedientes por sectores.....	5
3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente.....	5
4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado.....	6
5. Tiempo de tramitación de los expedientes.....	7
6. Resultado de los expedientes .....	7

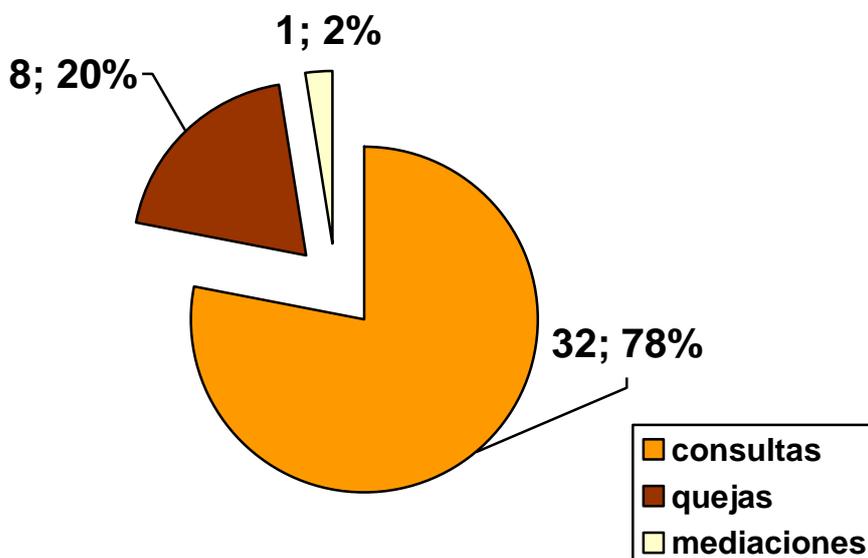
**Defensor Universitario.**

## II. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS EXPEDIENTES

### 1. Tipología de los asuntos tramitados

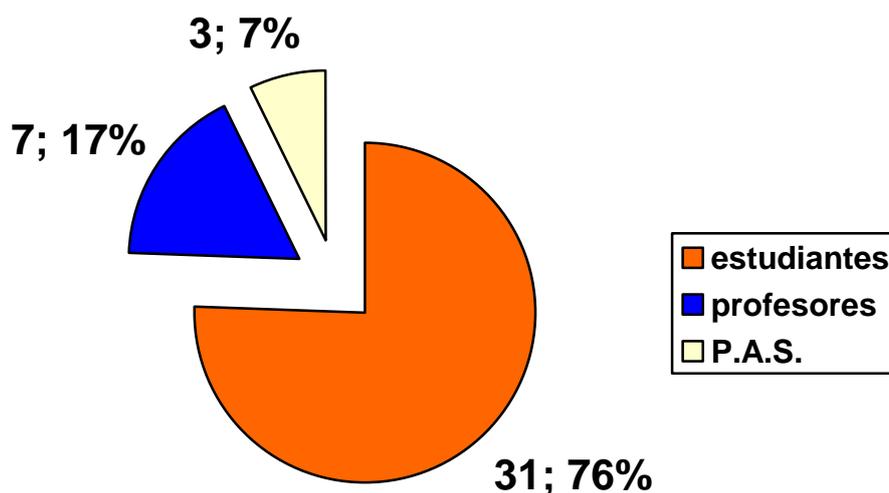
Durante el curso académico 2009/2010 la Oficina del Defensor Universitario ha registrado un total de 41 expedientes: 32 mediante el procedimiento de consulta (un 78% del total), 8 por el procedimiento de queja (un 20% del total), y 1 caso ha sido tramitado como mediación (un 2% de los casos registrados en la Oficina).

Las consultas que llegan a la Oficina son mucho más numerosas de los expedientes registrados en tal concepto. Como en otros años, el criterio que se ha seguido es que sólo se ha procedido al registro de un expediente en aquellos casos en los cuales ha sido necesaria la intervención de la Oficina para favorecer una solución de la situación planteada en la consulta, mientras que aquellos otros en los que la actividad de la Oficina ha consistido en un mero asesoramiento, sin el desarrollo de ninguna actividad externa, no han sido objeto de registro formal. Muchas de estas consultas “informales” se refieren a los procedimientos establecidos en la normativa para la revisión de las pruebas de evaluación, aunque es preciso reconocer que la temática de estas consultas es muy diversa.



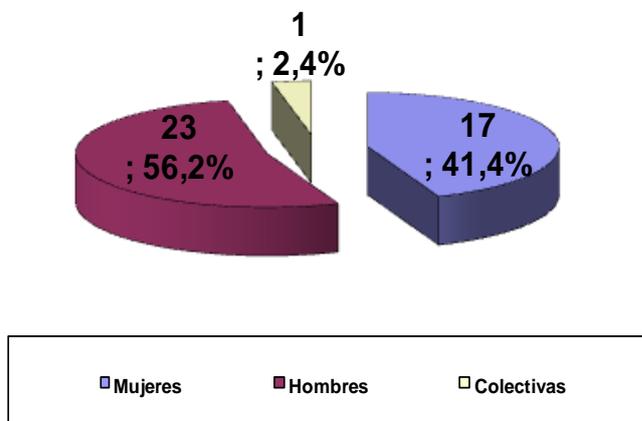
## 2. Expedientes por sectores

Otro análisis significativo es el que determina la utilización de los servicios de la Oficina del Defensor Universitario por sectores. Como en años anteriores la mayor parte de los casos han sido iniciados por estudiantes, hasta un 76 por 100 del total. Los expedientes iniciados a instancia del profesorado representan un 17% del total, mientras que los iniciados por el personal de administración y servicios constituyen un 7% de los casos registrados. Tales datos se reflejan en el siguiente cuadro adjunto:



## 3. Sexo de la persona que ha iniciado el expediente

Incorporamos a efectos estadísticos este dato, aunque a nuestro juicio no cabe extraer ninguna conclusión del mismo, pues las variaciones que anualmente se producen en esta estadística no creemos que responda a ninguna causa concreta. Los datos correspondientes al curso 2009/2010 se reflejan en la tabla adjunta:



**4. Temática de los expedientes y órgano universitario afectado.**

La temática de los expedientes es bastante diversa, aunque en algunas materias se han planteado varios casos, lo que permite que sean destacadas para detectar cuáles son los procesos universitarios que generan mayor conflictividad, a saber:

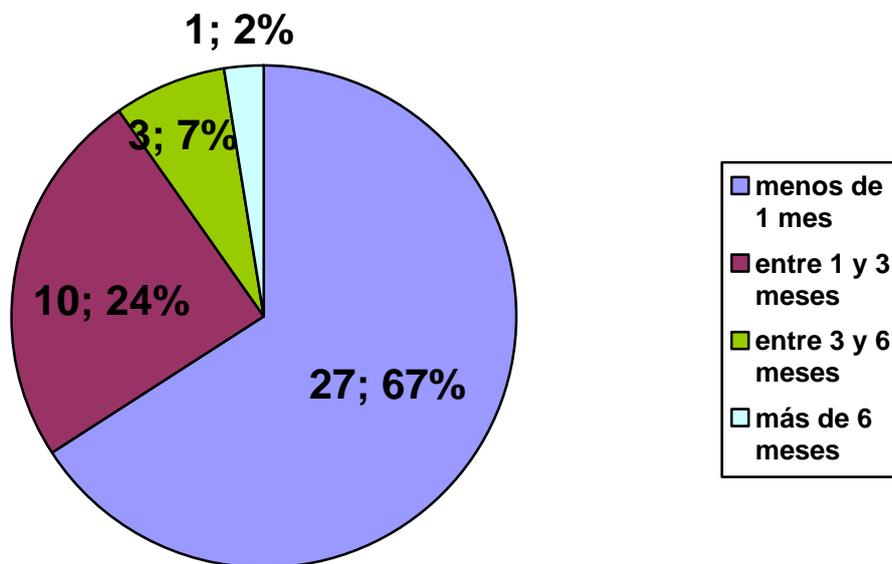
- Incidencias en el proceso de evaluación del alumnado.....	8
- Convalidaciones y reconocimientos de crédito.....	4
- Problemas derivados de la matriculación.....	2
- Problemas suscitados en la contratación del profesorado.....	1
- Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria.....	7
- Cuestiones relacionadas con servicios prestados a través de empresas concesionarias.....	2
- Organización de Másteres oficiales.....	4

En cualquier caso, incluso identificado el proceso universitario que ha presentado un mayor nivel de conflictividad, es difícil determinar con exactitud una causa concreta o el servicio administrativo responsable de dicha materia, sobre todo en todo aquello que afecta al proceso de evaluación, dado que esta competencia recae en numerosas personas, aunque en última instancia son los departamentos y, en

menor medida, los Centros, los órganos responsables de solventar cualquier incidencia en dicho proceso.

### 5. Tiempo de tramitación de los expedientes

La mayor parte de los asuntos se resuelven en un plazo no superior a un mes, lo que se debe a la pronta respuesta de todos los órganos universitarios a cualquier requerimiento de la Defensoría Universitaria, que suelen mostrar un enorme interés en la resolución de los expedientes, aceptando de forma general las recomendaciones y soluciones propuestas. El siguiente gráfico refleja el tiempo de tramitación de los expedientes durante el presente curso académico:



### 6. Resultado de los expedientes

De los casos tramitados en la Oficina, prácticamente la totalidad han sido resueltos satisfactoriamente y, además, como hemos indicado, en un breve plazo, normalmente inferior a un mes, lo cual se ha debido no tanto a las gestiones de la Defensoría Universitaria sino a la predisposición de las partes y órganos implicados para la resolución de las situaciones planteadas, al menos en aquellos casos en los que ha sido posible encontrar una solución razonable.