



**INFORME ANUAL ACTIVIDAD OFICINA
DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO
DE LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA
MANCHA
2004/2005**

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
DEFINICIÓN DE LAS ACTUACIONES	5
MEMORIA JUSTIFICATIVA DE SU CREACIÓN	9
RELACIONES CON LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS DE OTRAS UNIVERSIDADES	12
REFLEXIONES.....	16
AGRADECIMIENTOS	19
ANEXO I: EXPEDIENTES 2004-2005.....	21
ANEXO II: GRÁFICOS.....	23

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del art. 15 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en Consejo de Gobierno en sesión celebrada el 24 de mayo de 2004, que obliga a presentar anualmente ante el Claustro Universitario informe de la gestión realizada cada año, se emite esta Memoria justificativa de las actuaciones llevadas a cabo durante el curso 2004-2005.

Como saben el Defensor Universitario es la figura comisionada por el Claustro Universitario y la que, según el art. 1 del Reglamento, debe garantizar y defender los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, así como velar por el cumplimiento de lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad.

No obstante consideramos que yendo más allá del mero Reglamento esta figura tiene como misión estimular normas de comportamiento dirigidas a procurar el respeto, la armonía y la convivencia entre los miembros que conformamos esta Universidad, con la intención de velar por la buena relación de la vida universitaria. Por ello el interés en hacer comprender que la escucha, la comprensión y la tolerancia son medios que nos proporcionan una mejor relación y evitan confrontaciones que tensionan la vida universitaria.

Este informe no pretende ser únicamente una relación enumerativa de la labor realizada por esta Institución, sino que persigue sea considerado como un elemento de análisis del estado de nuestra Comunidad Universitaria: sus inercias, sus problemas y la percepción que sus integrantes tienen de ella, pues al poner de manifiesto la realidad a través de la casuística cotidiana facilita a los Órganos de Gobierno la reflexión y la posible adopción de medidas sobre determinados aspectos y funcionamientos que provocan quejas.

Si bien esta figura no es competente para modificar o anular actos y resoluciones de la administración universitaria, sí que puede aconsejar y sugerir la modificación de aquellos criterios utilizados si su cumplimiento riguroso produce situaciones injustas, buscando ante todo dar respuesta a aquellas cuestiones que por su peculiaridad requieren un trato diferente.

El hecho de que las resoluciones dadas no tengan carácter vinculante, no supone desventaja, aún cuando en principio pudiera parecerlo, ya que ello permite actuar con libertad y flexibilidad, pues a través del dialogo es más fácil llegar a resultados que satisfagan a ambas partes, si bien debe de existir la posibilidad de que las recomendaciones y propuestas hechas desde esta Oficina del Defensor sean elevadas a los órganos correspondientes para que sean ejecutadas en cada caso si ello fuera necesario.

Corresponde también a esta Figura instar a los órganos competentes al cumplimiento sin dilación, de todas aquellas disposiciones legales que redunden en beneficio de la Comunidad Universitaria.

Uno de los objetivos más ampliamente compartidos por todos los integrantes de la comunidad universitaria es lograr una Universidad de calidad, por ello no podemos obviar que la comunidad está formada por personas y que estas a veces requieren el estudio personal de su situación, debemos evitar que a veces los formalismos burocráticos nos impidan la contemplación de aspectos humanos y que la aplicación de normas a veces esclerotizadas puedan lesionar derechos e intereses de nuestros miembros universitarios. Desde este aspecto decir que la Defensora tiene entre sus prioridades contribuir a la mejora del funcionamiento y calidad universitaria, procurando a todos sus miembros el respeto por sus derechos, libertades e intereses, evitando así situaciones de indefensión y arbitrariedad.

Las sugerencias y recomendaciones que se lleven a cabo a través de esta Defensora no han de entenderse como asunción de un espíritu fiscalizador, nada más lejos de la realidad; lo que persigue esta figura es la búsqueda de soluciones justas a los problemas existentes, por ello procura en todo momento su cooperación con los Órganos de Gobierno, docentes y personal de la Administración.

Dado que este informe es el primero que se presenta, pues es la primera vez que nuestra Universidad cuenta con esta figura, consideramos conveniente, que del mismo modo como hemos intentado exponer escuetamente cuales son los principios sobre los que se asienta esta Figura así como sus funciones, nos limitarnos a explicar de manera sucinta las gestiones realizadas, los temas tratados, los distintos resultados logrados en los distintos casos presentados, etc, si no dar a conocer cómo se llevan a cabo estas funciones que nos han sido encomendadas y cómo se ha gestionado la responsabilidad que supone recibir, quejas, consultas, denuncias etc.

Ante todo decir que los Defensores en general somos conscientes de que debemos ejercer nuestra labor con más autoridad que poder, con más justicia que derecho estricto y con más humanismo que burocracia, todo ello con el deseo de lograr la solución de conflictos, aproximar criterios y valoraciones y aunar voluntades.

DEFINICIÓN DE LAS ACTUACIONES

No es fácil establecer cuando un problema requiere para su solución, ser resuelto a través de un procedimiento de queja o de mediación, si bien por razones de prudencia y eficacia, es aconsejable la derivación de los conflictos a una vía de mediación, ahora bien, aún cuando se vea esta como la más adecuada una vez estudiada la naturaleza de la cuestión presentada, no siempre es posible su aplicación.

No olvidemos que la mediación es un método no adversarial, que requiere un proceso voluntario, participativo y flexible, lo que supone que las partes involucradas estén de acuerdo en aceptarlo y en que intervenga un tercero neutral, en este caso la Defensora, con la función de ayudarlos a resolver el conflicto.

Tampoco es posible saber de antemano, si la mediación es el sistema adecuado para ser aplicado a la cuestión planteada, pues hay que tener antes en cuenta una serie de cuestiones, tales como: quienes son las partes implicadas, si será posible reunir las, si sería conveniente tratar primero por separado a cada una de las partes antes de realizar el encuentro, quienes o cuantos deben de estar presentes etc.

Es preciso hacer hincapié en el hecho de que para mediar siempre es necesario que haya voluntad por ambas partes de resolver el conflicto, pues si una de ellas entra a disgusto o coercitivamente en el proceso de mediación, eso puede impedir que se alcance un resultado efectivo y satisfactorio.

Sin embargo, una vez superadas estas cuestiones y convencida de lo oportuno de su operatividad, esta vía nos ha permitido que algunos asuntos espinosos y de manejo delicado hayan podido resolverse favorablemente, cuando no ofrecían en origen altas probabilidades de solución.

Suele ser la mediación entre profesores y alumnos la que proporciona resultados más satisfactorios para ambas partes, pues normalmente cuando acude el alumno a exponer su queja, es porque tiene plena convicción de que sus derechos han sido dañados o que ha habido falta de cumplimiento por parte del profesor o de aquél que tiene la responsabilidad de atender sus razonamientos, una vez que se comprueba que efectivamente se ha producido una situación injusta, y hecha la propuesta al profesor o profesores para que se lleve a cabo un encuentro con los alumnos que nos permita buscar posibles soluciones, y no llevar a cabo su resolución mediante el procedimiento de queja, suele ser aceptada gustosamente entendiendo lo conveniente de este encuentro en el que buscamos posibles soluciones al tema con propuestas diversas e integradoras aceptables para ambas partes e incluso con una

lista de opciones que una vez expuestas por cada una de ellas, les permite llegar a un entendimiento y acordar una solución que complazca a todos.

No obstante hemos de decir que no siempre es posible llegar a un acuerdo pues a veces el profesor considera una debilidad acceder a las propuestas de los alumnos y no asume el error que haya podido cometer, y suele apoyarse en su derecho a la libertad de cátedra, lo cual dificulta sea aplicado este medio y en ese caso es preciso abandonarlo y ponerlo en conocimiento del Vicerrector correspondiente para que tome las medidas oportunas, pero siempre, como hemos expuesto anteriormente, una vez se haya comprobado que se ha producido esa situación de injusticia o la posible conculcación de un derecho.

Por lo que respecta a la mediación entre profesores, suele darse en aquellos casos en los que las partes en conflicto están plenamente convencidos de que por el tiempo que lleva el mismo y que ha llegado a enquistarse no encuentran otras vías de solución y deciden que conjuntamente busquemos formas que terminen con esa situación. Una vez que todas las partes aceptan reunirse, yo únicamente puedo intervenir ayudándoles a buscar propuestas sin crear desequilibrios entre las partes, confiriéndoles credibilidad y confianza y haciéndoles ver que si siguen anclados en los conflictos del pasado y no son capaces de buscar salidas para el futuro entendimiento, es inútil mi labor.

Iniciada la mediación, hay que buscar cual es el fondo del asunto para conocer el verdadero problema que ha creado esta situación, no lo que pudiéramos llamar el último episodio de una larga concatenación de enfrentamientos, pues limitarse a tratar el caso concreto planteado puede dar lugar a lo que se llama un “cierre en falso” que más tarde o más temprano germinará un nuevo problema puntual asociado al conflicto de fondo, si bien esto no significa que no haya de ser resuelto el problema puntual presentado, pues puede ser el primer paso para la total erradicación del conflicto.

En temas o conflictos del Personal de Administración y Servicios no ha habido lugar a solucionarlo a través de la mediación, siempre estos casos han sido tratados por el procedimiento de queja o denuncia o mediante sugerencia al órgano superior jerárquico que permita buscar la solución que menos daño produzca a las partes.

En general decir que las mediaciones que indican la existencia de un conflicto aunque no se incumpla alguna normativa o no exista vulneración de derechos, son la parte más importante del trabajo que se realiza en la Oficina del Defensor, la que nos ocupa más tiempo y también la que resulta más difícil.

Consultas, quejas, recomendaciones y sugerencias se revelan también como instrumentos de capital importancia en el proceso que confiere significado a la labor del Defensor.

La Consulta suele ser la actuación más sencilla y que se desarrolla mediante la información u orientación solicitadas por los distintos colectivos que se dirigen a la Oficina del Defensor, se efectúan sin más trámites que la propia solicitud de información, bien personalmente, por teléfono, por correo electrónico etc. y que una vez satisfechas no tienen mayor trascendencia.

Normalmente se trata de personas que precisan conocer si se está actuando correctamente con ellas, o por el contrario consideran que no es así y desean saber si pueden presentar queja, o dirigirse a otras instancias administrativas etc.

Otras veces precisan información para saber a donde tienen que acudir para resolver o presentar instancias o papeles, cuales son las unidades administrativas encargadas de ello etc. en esos casos sencillamente, lo que se hace es desviar ese tipo de consultas al Servicio correspondiente que sin duda le dará la información directa y por tanto la adecuada.

No obstante a veces las consultas pese a decir anteriormente suele ser su gestión más sencilla en ocasiones requieren la realización de gestiones complejas encaminadas a informar o asesorar a los interesados y suelen ser los alumnos los que más las plantean y su origen suele estar en que a veces las informaciones no aparecen de forma correcta o por malos entendidos que precisa sean aclarados.

En ocasiones acuden los usuarios sin haber agotado las vías de solución que la Universidad les proporciona, como pudiera ser la reclamación de una nota sin haber iniciado antes el proceso de revisión o reclamación ante la Comisión de Revisión, en esos casos se les informa de las vías que tienen y como han de proceder. Si después de haber agotado esas vías siguen considerando que han sufrido alguna injusticia o daño en sus derechos procedemos a iniciar el expediente correspondiente hasta lograr su solución.

Las denuncias o reclamaciones que implican el incumplimiento de alguna normativa requieren ser presentadas mediante escrito con identificación del reclamante: nombre y apellidos, D.N.I, domicilio y teléfono, de acuerdo con el reglamento aprobado. No obstante los datos son estrictamente confidenciales, al igual que ocurre con todos los documentos informativos que entran en la Oficina del Defensor.

La reclamación o queja da origen a la apertura de un expediente, no administrativo, que se lleva a cabo solicitando oficialmente un informe por escrito a la persona u órgano objeto de la queja que permita recabar cuantos datos sean necesarios para facilitar su

resolución final. En otros casos se solicitan alegaciones contra la queja recibida, pues lógicamente las dos partes deben de tener la misma oportunidad de exponer sus argumentos.

Si el informe o alegación reclamada no fueran presentadas en el plazo de quince días fijado en el artº 7,1 se informa sobre ello a la autoridad universitaria que le corresponda, para que esta proceda en consecuencia.

Para el desarrollo de las investigaciones, desde la Oficina del Defensor puede ser solicitada a cualquier miembro de la comunidad universitaria cuanta información consideremos necesaria para facilitar la solución al conflicto planteado, estando obligados a colaborar y prestar su auxilio para el esclarecimiento de los hechos. También tiene reconocida la Figura del Defensor la posibilidad de solicitar cuantos documentos se precisen, así como personarse en cualquier centro o dependencia universitaria con la intención de recabar cuanta información pueda ayudar a una mejor solución, pero con la obligación de salvaguardar la intimidad de las personas.

Otra de las actuaciones reconocida a la Defensora para contribuir a la mejora de la calidad universitaria es la posibilidad de hacer sugerencias y recomendaciones como vehículo de protección y vía de persuasión. Tanto sean motivadas por la repetición de quejas o problemas que indiquen la necesidad de cambios o con el deseo de establecer líneas de actuación coordinadas y homogéneas que hagan posible el mejor funcionamiento de servicios, procurando mayor efectividad y agilidad de los mismos.

Observando, pues, las diversas actuaciones que se llevan a cabo a través de esta Oficina, se puede considerar al defensor Universitario como aquella Figura que ha de proveer procesos imparciales, independientes y confidenciales para facilitar resoluciones justas y equitativas de quejas, denuncias, y consultas recibidas sobre incumplimiento de normativas, conculcación de derechos, actos impropios y problemas de organización dentro del ámbito universitario, actuando como mediador, consejero, fuente de información y comunicación así como agente de reforma.

MEMORIA JUSTIFICATIVA DE SU CREACIÓN

Como decíamos anteriormente al ser la primera vez que nuestra Universidad cuenta con esta Figura, es preciso también informar sobre aspectos puntuales, tales como: cuando se inicia la labor que llevamos a cabo en esta Oficina del Defensor, donde está ubicada, que medios hemos utilizado para que la comunidad universitaria la conozca y así acudir a nosotros cuando crea lo precisa, etc.

Habiendo sido elegida por el Claustro Universitario en la reunión celebrada el 8 de junio de 2004, nuestra mayor prioridad era la puesta en marcha de la Oficina del Defensor, para poder realizar las funciones que nos venían encomendadas.

Ello supone ante todo buscar ubicación física que permita a los distintos colectivos universitarios conocer el lugar en que se encuentra esta oficina y así dirigirse cuando deseen plantear aquellas cuestiones que entran dentro de la labor a desarrollar por el Defensor.

Tras superar algunas dificultades de ubicación y medios físicos y teniendo en cuenta la complejidad de nuestra Universidad, debido a que está implantada en diversos Campus, ha quedado instalada en el edificio del Rectorado en Ciudad Real y en el Pabellón de Gobierno del Campus de Albacete, esto no supone que tan sólo en estos dos Campus se atiendan las demandas, ya que personalmente yo me desplazo al lugar que precisa mi intervención, sea el Campus que sea, en cuanto tengo conocimiento de los temas que nos llegan a través de los distintos medios creados con ese fin, para ello contamos con el apoyo y ayuda de los Ilmos. Sres. Vicerrectores de Campus, siempre dispuestos a atender las necesidades que generan las distintas reuniones que hay que llevar a cabo con quienes solicitan nuestra intervención y por tanto a proporcionarnos en todo momento la sala y los medios adecuados para realizar dichas reuniones.

En diciembre de 2004 se incorporó como ejecutivo de la Oficina del Defensor, Dña. Rosa Vandellós Borrull que supone un gran apoyo para el desarrollo de las tareas propias de la Figura.

Por lo que se refiere al desarrollo del trabajo dentro de la oficina del Defensor se ha procurado crear procedimientos que posibiliten el cumplimiento del principio de confidencialidad de los expedientes correspondientes a los distintos casos, archivos que faciliten su consulta, sistemas que permitan mediante una breve revisión hacer un seguimiento de la situación en que se encuentra el caso, mecanismos que permitan diferenciar los temas por colectivos, Campus etc.

Otra de las cuestiones que considerábamos también prioritaria, era como dar a conocer la figura a todos los miembros de la Comunidad Universitaria, ¿que es el Defensor Universitario?, ¿que hace?, ¿como acudir?, como resuelve el Defensor Universitario? etc.

Por ello, lo primero que se solicitó del Departamento de Desarrollo de Tecnologías de la Información (DTI) fue la creación de una página Web, a través de la cual la Comunidad Universitaria podría tener conocimiento de la existencia de esta figura y sobre todo conocer los medios de que disponen para dirigirse a la Oficina del Defensor, por ello hemos procurado que estos no sean demasiado rigurosos, de tal manera que puedan acceder mediante correo electrónico, carta, escrito registrado, impreso que aparece en la Web, personalmente, telefónicamente etc., eso sí siempre que conste nombre o nombres de quienes presentan la queja, pues lógicamente como reiteradamente venimos diciendo, no son aceptadas las anónimas, de tal manera que una vez expuesta la situación, se les pide hagan un escrito firmado ratificándose en lo expuesto anteriormente y que les ha llevado a solicitar la intervención de la Defensora, y siempre por supuesto asegurándoles a su vez el mayor grado de confidencialidad y anonimato cuando así es deseado por ellos.

Se creó un correo electrónico directo que es el más utilizado por quienes requieren la intervención de esta Oficina del Defensor.

El logotipo, folletos, carteles informativos, tarjetas etc., se solicitó al CIDI y pese a que ellos fueron diligentísimos en su realización, sin embargo no fue posible su rápida edición debido a que careciendo de lugar físico no podían ser impresos pues no teníamos punto de referencia. Cuando ya nos fue posible disponer de ellos hemos enviado dichos carteles y folletos a todos y cada uno de los Centros y Edificios de los diversos Campus.

Hubiera sido magnífico haber realizado las presentaciones personales que teníamos previsto hacer en cada Campus, pero debido a que como decimos, dificultades iniciales nos retrasó la impresión de folletos y carteles, fue preciso dejarlo para fechas más adecuadas, principalmente para los alumnos, pues en fechas de exámenes no nos parecía lo más adecuado, no obstante se hizo una presentación en la Escuela de Magisterio de Cuenca, también ante los representantes de alumnos reunidos en el Congreso que se celebró en Cuenca etc. Teníamos previsto reiniciar estas presentaciones al inicio de este curso 2005 /2006 pero hemos de decir que hasta ahora no ha sido posible dada la gran afluencia de temas presentados ante esta Oficina desde el mes de Septiembre.

Se editaron 30.000 “hojas informativas” que contenían un resumen escueto pero suficiente sobre: que es la Figura del Defensor, cuales son sus funciones, como se puede acceder etc., dirigido a los alumnos de nuestra Universidad y que una vez obtenido el

beneplácito de la Ilma. Sra. Vicerrectora de Alumnos han sido introducidos en los sobres de matrícula para este curso 2005/2006.

RELACIONES CON LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS DE OTRAS UNIVERSIDADES

Otro de los aspectos a tener en cuenta en cuanto a actividades realizadas, es el que se refiere a las relaciones con compañeros de otras Universidades que tienen implantada esta Figura y que algunas debido al tiempo que llevan y por tanto a su experiencia nos ha sido de gran ayuda, pues desde el principio su disposición ha sido magnífica.

Existe para ello una red de Defensores tanto a nivel Nacional como Europea y en la que disponemos de una página Web común, así como una Comisión Permanente que se reúne cada dos meses tratando casos y situaciones que se presentan, se levantan Actas, se comunica al resto de defensores a través de la Red y todo ello se lleva a la reunión anual, en la que hay diversas ponencias de interés, se invita a personas expertas y de prestigio en los temas que consideran en el momento oportuno y se realizan mesas de trabajo sobre los estudios y actividades que desarrollamos en el ejercicio del Cargo (mediación conciliación, orientación, sugerencias, el logro de una mejor Calidad, el papel del Defensor en la Convergencia Europea etc.).

En los inicios fuimos invitados al II Encuentro de Defensores Europeos realizado por las Universidades de la Comunidad de Madrid, y he de decir que fue una experiencia muy positiva dado los temas que en el se trataron y la escasa experiencia nuestra.

También somos invitados a las distintas reuniones que realiza la Comisión Permanente, pues dicha Comisión la forman un número reducido de Universidades que van rotando, para preparar las reuniones a nivel Nacional que se celebran anualmente.

Asistimos en octubre de 2004, al **VII Encuentro Estatal de Defensores** que se celebró en Palma de Mallorca y en el que se trataron los siguientes temas:

a) Revisión y actualización global del sistema de becas dirigidas a los estudiantes universitarios.

b) Homologación de títulos extranjeros.

c) Estatuto del becario.

d) Posibilidad de un código ético de la comunidad universitaria.

e) Convergencia europea: presente y futuro de la evaluación académica.

d) La actividad de mediación del Defensor Universitario..

Al **III Encuentro de Defensores Europeos** hemos asistido los días 18,19 y 20 de mayo que se ha celebrado en Austria y en el que se han tratado los siguientes temas:

a) The Office of the Independent Adjudicator: A Student Complaints Scheme Pursuant to the Higher Education act 2004 in the United Kingdom.

b) University Governance and Ombudsing: A Challenge for All Sides.

c) GATS, European Legislation, and Ombudsing in Higher Education.

d) Quality in Higher Education: The After Bergen Agenda.

En la Universidad de Cantabria ha tenido lugar el **VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios** los días del 26 al 28 de Octubre y en el que se han tratado los siguientes temas:

a) Instrumentos para la Verificación y Mejora de la Calidad Docente

b) Estatuto del Estudiante y de los Becarios de Investigación

c) Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional

d) Homologación de Títulos extranjeros

Este último se ha venido repitiendo a lo largo de los encuentros que hemos mantenido, ante las dificultades detectadas como consecuencia del aumento de solicitudes que se están produciendo dado el fenómeno de la inmigración a territorio español así como la plena integración en el EEES, y que suscita múltiples quejas en nuestras universidades.

Este tema, que aunque pueda parecer de difícil encaje en el ámbito de cada Universidad o en la figura del Defensor Universitario, por tratarse de una competencia de carácter nacional y por el amplio abanico de situaciones que se presentan, es totalmente asumible por parte de los Defensores, ya que se trata de titulados “estudiantes” en cuanto que deben formalizar su matrícula en una universidad de su elección y regirse por las mismas normas que afectan al resto del alumnado, al objeto de superar la prueba de conjunto establecida en cada caso.

Para tratar de este tema contamos con la presencia del Adjunto al Defensor del Pueblo que dejó patente a través de su Conferencia el aumento progresivo de quejas relativas a ello y de las dificultades con que se encuentran los solicitantes, debido, según su opinión, a la deficiente infraestructura con la que cuenta el Ministerio para acometer esta tarea así como cierta demora por parte de los Centros que intervienen en el proceso, todo ello unido a la complejidad que entraña el análisis exhaustivo del nivel formativo de cada título extranjero respecto del exigido en España, ha llegado a colapsar la capacidad de las unidades administrativas encargadas de su tramitación.

Decir también que ha sido recibido con gran entusiasmo la sustitución del Real Decreto 86/1987 de 16 de enero por el nuevo Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero en el

que se contiene una nueva regulación de las condiciones de homologación y de convalidación títulos extranjeros de Educación Superior.

El tema sobre el Estatuto del Estudiante fue abordado en la Conferencia dada por el Excmo Sr D. Salvador Ordoñez Delgado, Secretario de Estado de Universidades e Investigación, expresando el interés por parte del Mº de Educación de la realización de un Estatuto de Estudiantes que recoja sus derechos y obligaciones así como procurar la creación de un Consejo Nacional de Representantes de Alumnos.

En cuanto al primer tema tratado y que se refiere a la Calidad Docente del profesorado decir que en ciertas ocasiones los alumnos reprochan la escasas capacidades de un profesor universitario, lamentando que carece de aptitudes pedagógicas, y por tanto incapacidad para transmitir adecuadamente sus conocimientos, poco esfuerzo por mejorar estas deficiencias etc. y como consecuencia de la dificultad para que este tipo de información circule adecuadamente pese a que las competencias relativas a la calidad docente está plenamente asumida por el Órgano de Gobierno y más específicamente por los Vicerrectores competentes en Materia de Calidad, se aconsejó por parte de la Mesa de Trabajo que sería de deseable:

a) Determinar con qué instrumentos de verificación de la calidad docente cuentan nuestras universidades.

b) Orientar acerca del modo en que el Defensor Universitario puede recabar esa información en el caso de recibir una queja relativa a la calidad docente del profesorado.

c) Determinar qué instrumentos o herramientas de mejora de la calidad docente del profesorado se encuentran a disposición de las universidades para atender este problema.

d) Establecer diferentes vías o procedimientos de mejora de la calidad docente del profesorado que puedan seguirse para articular la aplicación de las herramientas precitadas, cuando los Órganos Competentes en materia de calidad docente, confirmen el diagnóstico inicial o cuando el Defensor del Universitario tenga conocimiento y se dirija a dichos Órganos para hacerles llegar la queja si en su caso la hubiera.

e) Procurar la actuación armónica y coordinada del conjunto de órganos universitarios competentes en las acciones orientadas a mejorar la calidad docente del profesorado, sin dispersión de esfuerzos y guiados por la finalidad común de contribuir a la mejora del servicio.

Por lo que se refiere al tema relativo a Necesidades Educativas que presentan alumnos de perfil no convencional, solamente decir que debido a que al estudiante convencional ha venido a sumarse una gran diversidad de perfiles como pueden ser:

hombres y mujeres adultos, estudiantes que compatibilizan estudios y trabajo, titulados que vuelven a la Universidad para ampliar o actualizar conocimientos, personas con discapacidad etc. y a los que debemos garantizar una igualdad de oportunidades dirigida al logro de una formación y un aprendizaje para todos a lo largo de toda la vida y ante la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior se hace precisa una reflexión previa a su definitiva implantación que nos permita diseñar políticas y mecanismos que favorezcan su inclusión y la igualdad de oportunidades para este nuevo tipo de estudiantes.

Además de estos Encuentros Estatales y Europeos decir que los Defensores Españoles mantenemos relaciones continuas que nos permiten consultar diversos temas que lógicamente son comunes a todos, y preparar aquellas cuestiones que creemos necesarias elevar al Ministerio a través de nuestros Rectores, (ej. temas de becas, homologación de títulos, acreditaciones etc.).

REFLEXIONES

Si se observa en el Anexo II, en el que se recoge gráficamente los temas planteados ante esta Oficina del Defensor, decir:

Que aún cuando en principio pudiera parecer que el número de quejas que se reciben supera en demasía al de consultas y mediaciones, comentar, que pese a ello, posteriormente la mayoría de las quejas han sido resueltas a través de la vía de **mediación**, pues al no ser todas ellas motivadas por conculcación de una normativa, sino simplemente actuaciones que desde mi punto de vista podían ser reconsideradas, se procuró solucionarlo mediante la vía disuasoria en nombre de la autoridad que legítimamente se ha conferido a esta figura, evitando que aquellos temas que tenían posible solución aunando voluntades, tuvieran que ser resueltos mediante expediente de queja.

Por todo ello y con el convencimiento de que este sistema es el más adecuado y ajustado a la labor que se espera ha de desempeñar esta figura, se logró mediante la reunión de las partes implicadas un elevadísimo número de soluciones que resultaron satisfactorias para ambas partes.

Insistir por ello que la mediación es la parte más importante del trabajo que se realiza en la Oficina del Defensor, la que nos ocupa más tiempo y sin duda la más difícil, pues supone el lograr que las partes en principio encontradas se reúnan buscando opciones que logren dar por terminada aquella situación que en principio originó la queja.

La oficina del Defensor puede dar por desestimadas aquellas solicitudes que después de analizadas, considere que no hay motivos suficientes para su tramitación o incluso se consideran carentes de argumento o incorrectas o porque las pretensiones son en si mismas injustas.

Consideramos abandono de las partes cuando después de llevar a cabo llamadas, escritos o notificaciones del tipo que sean la parte interesada no contesta, ni acude a saber como va el tema por ella planteado.

Por último decir que en el momento en que la parte que acudió a la Oficina decide seguir el tema a través de recurso, bien a la propia Universidad o bien a través de contencioso, el Defensor Universitario debe de decaer en el conocimiento del tema.

Creo también necesario citar aparte, entre las intervenciones llevadas a cabo desde esta Oficina del Defensor y que no aparece reflejada entre los temas planteados, que con el deseo de prestar el mayor servicio a nuestra Universidad y aún cuando en principio pudiera parecer fuera de las funciones propias del Defensor Universitario, las actuaciones realizadas con motivo de la queja recibida por parte de un grupo de familias de Tarancón ante el perjuicio sufrido por sus hijos alumnos de nuestra Universidad, debido a que se había anulado al parecer desde la Consejería, el transporte que realizaba el Autobús de la Empresa ALSINA que pasando por numerosos pueblos hasta llegar a Albacete venía realizando para facilitar su incorporación a este Campus así como su regreso.

Ante ello decían se replantearían el que sus hijos siguieran estudiando en esta Universidad pues lógicamente dada la cercanía con Madrid lo tenían más fácil y no sólo los matriculados ya, sino que abogarían para que los estudiantes futuros se replanteasen también la matriculación en Madrid, pese a sentirse orgullosos de que Castilla La Mancha tenga ya su Universidad y haber optado por ella.

Cuando recibimos el escrito exponiéndonos esta situación se lo comunicamos al Ilmo Sr Vicerrector del Campus de Albacete y solicitamos su aprobación si la veía conveniente para realizar las gestiones necesarias ante las Autoridades de la Consejería de Educación buscando una posible solución, así se hizo, y teniendo conocimiento en todo momento el Vicerrector, logramos que se reiniciase de momento un Servicio de Autobús, facilitado por la Consejería de Educación hasta poder ser concedido oficialmente a la Empresa que quedara como adjudicataria, pues el motivo de su anulación había sido precisamente una denuncia por parte de otra Empresa que consideraba no se había realizado correctamente la adjudicación, por lo que se vieron precisados a suprimirla de momento.

Estas familias quedaron muy agradecidas por las gestiones llevadas a cabo desde nuestra Universidad y su eventual solución.

Las sugerencias, también recaen, como decíamos anteriormente entre las funciones asumidas por la Oficina del Defensor con la intención de buscar posibles soluciones ante reiterados problemas que producen algunos temas y siempre con el deseo de contribuir a la mejora de la calidad universitaria.

Por ello citaremos algunas de las recomendaciones hechas desde esta Oficina.

Se dirigió a Gerencia un escrito motivado y con datos de otras Universidades, sobre la necesidad de reservar en las convocatorias de Puestos de Trabajo el cupo del 5% que según ley debe de ser ofrecido para trabajadores discapacitados.

Se sugirió a algunos Centros lo conveniente que sería clarificar el criterio de convalidaciones y su equiparación en las calificaciones para aquellos alumnos que con objeto de la obtención de una Beca Erasmus realicen sus estudios en el extranjero.

Del mismo modo insinuamos a algunos Centros que dada la filosofía del Programa de Movilidad (SICUE) se facilite y amplíe la posibilidad de cursar aquellas asignaturas que los alumnos desean realizar, siempre respetando los requisitos exigidos para poder ser matriculadas en la Universidad de destino.

También hemos recomendado a algunos Centros que no lo venían haciendo la obligación de que las Guías Académicas que se entregan al alumno contemplen los criterios de evaluación, pues los alumnos tienen derecho a conocerlos y así nos evitaríamos muchas quejas.

AGRADECIMIENTOS

Como decíamos al principio el informe que se presenta ante este Claustro es el resultado del trabajo llevado a cabo desde esta Oficina del Defensor, las soluciones alcanzadas se han logrado gracias a la colaboración de aquellos a los que nos hemos dirigido: Vicerrectores, Decanos, Directores de Centros, Profesores, y cuantos trabajan en las Secretarías de Centro.

De la misma manera decir que en todo momento he sido atendida y aconsejada dada su gran experiencia por Don Juan Francisco Martínez, Inspector de Servicios a quien agradezco su especial ayuda.

Igualmente recordar que hemos sido atendidos con especial cariño en los distintos Campus por quienes trabajan en los Servicios de Alumnos así como por el Personal de Administración y Servicios en general.

Quiero también hacer una mención especial a la inestimable ayuda que nos ha prestado D. Tomás López Moraga, siempre dispuesto a buscar posibles soluciones ante los temas que le hemos venido planteando, incluso algunas que ni tan siquiera nosotros habíamos contemplado.

Y por supuesto mi reconocimiento a D. Juan Matias Simarro, Técnico del Servicio de Informática pues sin su ayuda este informe nunca se hubiera visto tan ilustrado.

Aunque sin nombres también quiero agradecer sinceramente el trato amable de aquellas personas a las que casi a diario he pedido personalmente o por teléfono información o ayuda para el trabajo que realizamos en esta Oficina del Defensor.

Por último reiterar el reconocimiento a Rosa Vandellós ejecutiva de la Oficina del Defensor por el interés que muestra en todo momento por realizar cuantas tareas le son encomendadas así como su amable y exquisita manera de tratar a cuantos llegan a nuestra Oficina y por supuesto su implicación en el trabajo diario y su disponibilidad en todo momento.

ANEXOS

ANEXO I: EXPEDIENTES 2004-2005

Nº CASO	FECHA	COLECTIVO	CAMPUS	CENTRO
1	04-feb-04	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
2	27-jul-04	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
3	15-sep-04	ALUMNADO	ALMADEN	POLITÉC.
4	15-sep-04	PAS	TOLEDO	BIBLIOTECA
5	27-sep-04	PDI	CIUDAD REAL	E.T.S.ING.IND.
6	13-oct-04	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.FIL.INGLESA
7	14-oct-04	ALUMNADO	CUENCA	MAGISTERIO
8	20-oct-04	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO
9	25-oct-04	PDI	CIUDAD REAL	E.U.ING.AGRIC.
10	11-nov-04	PDI	ALBACETE	FAC. DERECHO
11	13-nov-04	PDI	CUENCA	BB.AA.
12	18-nov-04	ALUMNADO	ALMADEN	POLITÉC.
13	26-nov-04	ALUMNADO	ALBACETE	MEDICINA
14	01-dic-04	ALUMNADO	ALMADEN	POLITÉC.
15	15-dic-04	PAS	CIUDAD REAL	RECTORADO
16	21-dic-04	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA.
17	21-dic-04	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA.
18	18-ene-05	PAS	ALBACETE	PABELLON DE GOBIERNO
19	24-ene-05	PDI	ALBACETE	FAC.CC.EE.
20	27-ene-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
21	02-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
22	02-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO
23	03-feb-05	PDI	ALBACETE	ENFERMERÍA
24	04-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	ANTROPOLOG.
25	04-feb-05	PDI	ALBACETE	POLITÉC.
26	15-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
27	16-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
28	25-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
29	01-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
30	01-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	POLITÉC.
31	08-mar-05	PAS	ALBACETE	PABELLON DE GOBIERNO
32	09-mar-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
33	14-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
34	14-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
35	17-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
36	30-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
37	31-mar-05	ALUMNADO	ALBACETE	POLITÉC.
38	04-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	ENFERMERÍA
39	05-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	ENFERMERÍA
40	05-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	HUMANIDADES
41	07-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO
42	11-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	AGRONOMOS
43	12-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
44	20-abr-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC.CC.EE.
45	02-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
46	04-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	ERASMUS
47	04-may-05	PAS	ALBACETE	PABELLON DE GOBIERNO
48	04-may-05	PAS	ALBACETE	PABELLON DE GOBIERNO
49	12-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
50	23-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
51	24-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	POLITÉC.
52	24-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	RR.LL.
53	25-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	ENFERMERÍA
54	25-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	POLITÉC.
55	27-may-05	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO

Nº CASO	FECHA	COLECTIVO	CAMPUS	CENTRO
56	28-may-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
57	02-jun-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	FAC. DERECHO Y CCSS
58	13-jun-05	PDI	CIUDAD REAL	E.S. INFORMÁ.
59	13-jun-05	PDI	CIUDAD REAL	MAGISTERIO
60	14-jun-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
61	20-jun-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
62	27-jun-05	ALUMNADO	ALBACETE	MEDICINA
63	28-jun-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	E.S. INFORMÁ.
64	28-jun-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.CC.QUIMIC.
65	01-jul-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
66	04-jul-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
67	21-jul-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	ENFERMERÍA
68	22-jul-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
69	27-jul-05	PDI	CIUDAD REAL	F.LETRAS
70	29-jul-05	PDI	CIUDAD REAL	F.LETRAS
71	29-jul-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	ETS INDUSTRIALES
72	04-ago-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
73	08-ago-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
74	08-ago-05	PAS	CIUDAD REAL	IREC
75	12-ago-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	E.S. INFORMÁ.
76	05-oct-05	ALUMNADO	TOLEDO	EU MAGISTERIO
77	05-oct-05	ALUMNADO	TOLEDO	EU I.T.INDUSTRIAL
78	10-oct-05	ALUMNADO	TOLEDO	ERASMUS
79	11-oct-05	ALUMNADO	CUENCA	E.U.ARQUITEC.
80	11-oct-05	ALUMNADO	TOLEDO	EU I.T.INDUSTRIAL
81	11-oct-05	ALUMNADO	TALAVERA	CEU
82	11-oct-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
83	11-oct-05	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO
84	12-oct-05	PAS	ALBACETE	AGRONOMOS
85	19-oct-05	ALUMNADO	ALBACETE	POLITÉC.
86	21-oct-05	ALUMNADO	TOLEDO	EU I.T.INDUSTRIAL
87	02-nov-05	ALUMNADO	ALBACETE	MAGISTERIO
88	08-nov-05	PAS	ALBACETE	PABELLON DE GOBIERNO
89	12-feb-05	ALUMNADO	ALBACETE	FAC. DERECHO
90	14-junio-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	F.LETRAS
91	01-spbre-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	ETS INDUSTRIALES
92	02-spbre-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	FAC. DERECHO Y CCSS
93	05-sepbre-05	ALUMNADO	CIUDAD REAL	FAC. DERECHO Y CCSS
94	05-sepbre-05	PAS	CUENCA	BB.AA
95	15-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA
96	16-spbre-05	PDI	CUENCA	BB.AA
97	19-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA
98	19-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA
99	20-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	BB.AA
100	20-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	ENFERMERÍA
101	20-spbre-05	ALUMNADO	CUENCA	ANTROPOLOG.
102	23-sepbre-05	ALUMNADO	CUENCA	HUMANIDADES
103	23-sepbre-05	ALUMNADO	ALMADEN	POLITÉC.
104	27-sepbre-05	PDI	TOLEDO	F.CC.JURID.SOC
105	27-sepbre-05	ALUMNADO	TOLEDO	EU I.T.INDUSTRIAL
106	28-sepbre-05	PAS	TOLEDO	CC.OO.
107	29-sepbre-05	ALUMNADO	TOLEDO	BIBLIOTECA
108	30-sepbre-05	PAS	TOLEDO	BIBLIOTECA
109	30-sepbre-05	ALUMNADO	TOLEDO	FAC.M.AMB.

ANEXO II: GRÁFICOS

	Pág.
• NÚMERO DE CASOS POR COLECTIVOS.....	24
○ CAMPUS ALBACETE.....	24
○ CAMPUS CIUDAD REAL.....	25
○ CAMPUS DE TOLEDO	26
○ CAMPUS CUENCA	27
• INTERVENCIONES POR CENTROS	28
○ CAMPUS ALBACETE.....	28
○ CAMPUS DE CIUDAD REAL.....	29
○ CAMPUS DE TOLEDO	29
○ CAMPUS DE CUENCA.....	31
• NÚMERO DE CASOS TOTALES POR CAMPUS.....	32
• NÚMERO DE CASOS TOTALES POR COLECTIVOS.....	33
• NÚMERO DE CASOS TOTALES SEGÚN SU RESOLUCIÓN	34

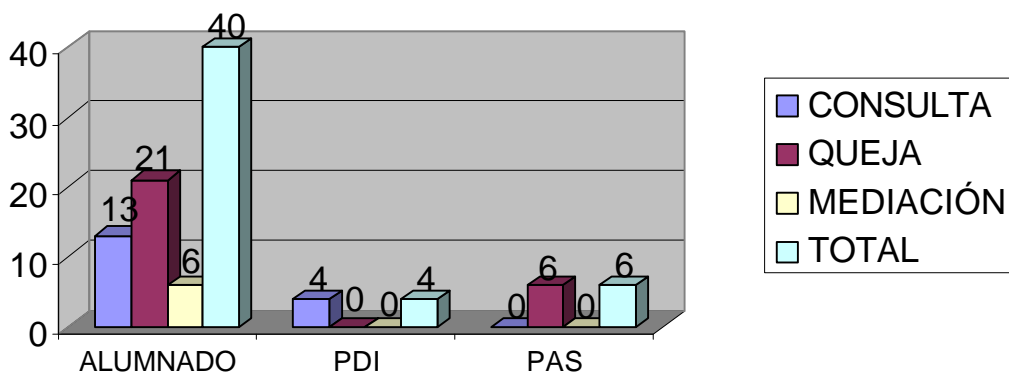
ANEXO II: GRÁFICOS

NÚMERO DE CASOS POR COLECTIVOS

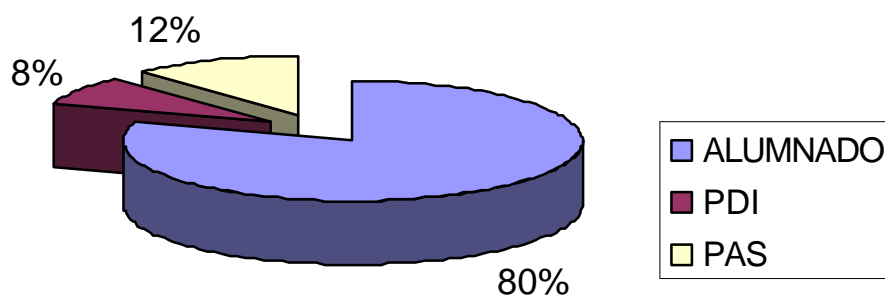
CAMPUS ALBACETE

COLECTIVO	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
ALUMNADO	13	21	6	40
PDI	4	0	0	4
PAS	0	6	0	6
TOTAL	17	27	6	50

CASOS POR COLECTIVOS



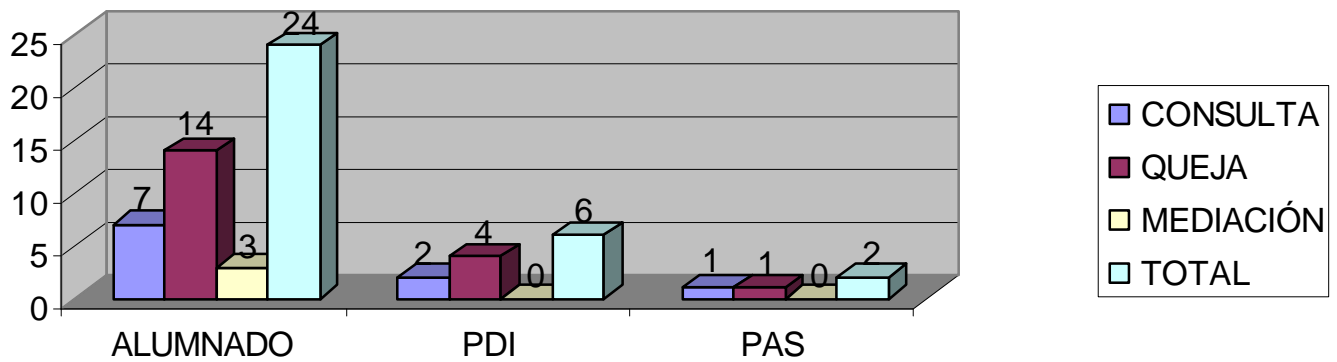
CASOS POR COLECTIVOS



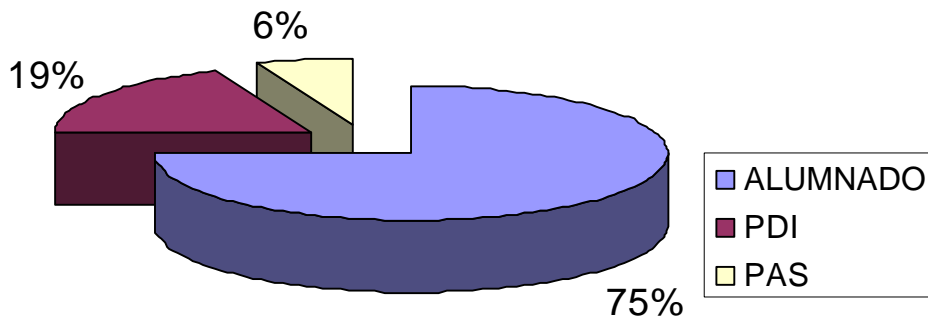
CAMPUS CIUDAD REAL

COLECTIVO	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
ALUMNADO	7	14	3	24
PDI	2	4	0	6
PAS	1	1	0	2
TOTAL	10	19	3	32

CASOS POR COLECTIVOS



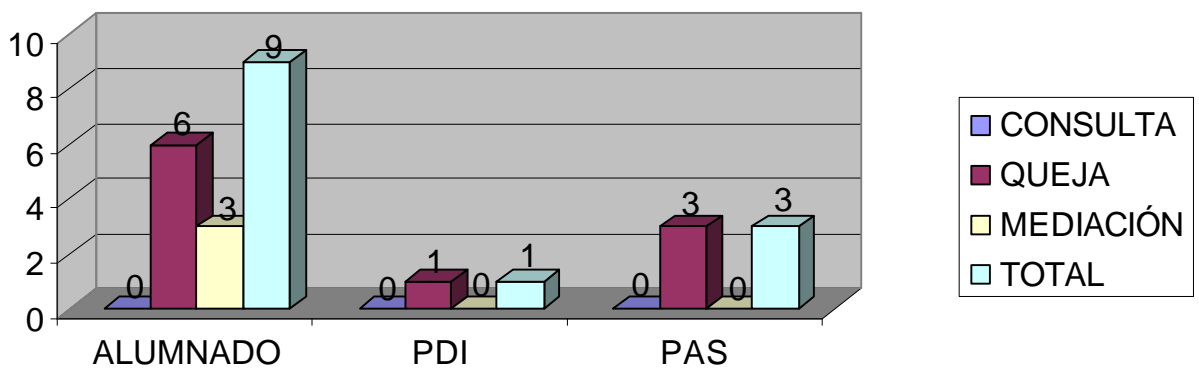
CASOS POR COLECTIVOS



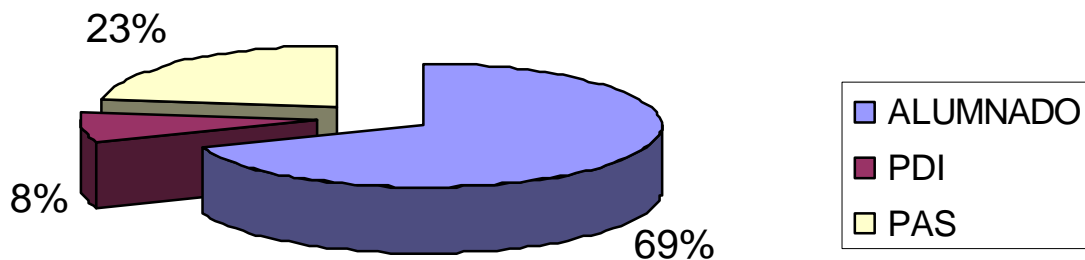
CAMPUS DE TOLEDO

COLECTIVO	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
ALUMNADO	0	6	3	9
PDI	0	1	0	1
PAS	0	3	0	3
TOTAL	0	10	3	13

CASOS POR COLECTIVOS



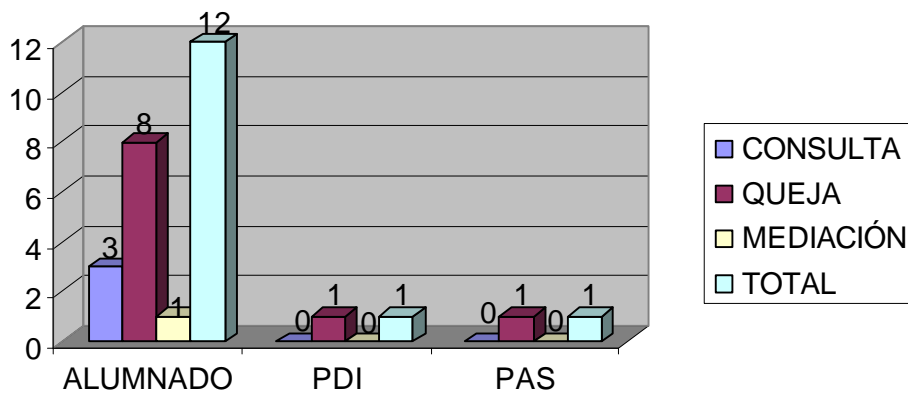
CASOS POR COLECTIVOS



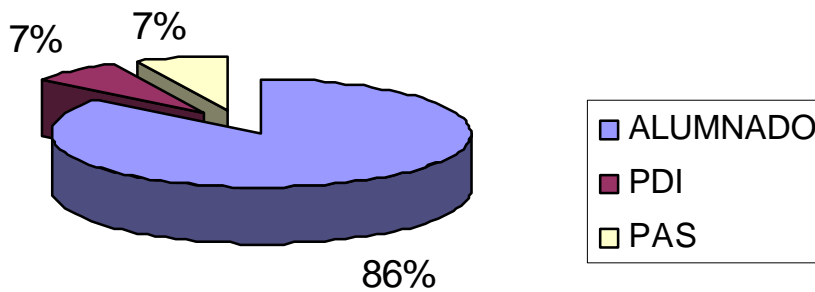
CAMPUS CUENCA

COLECTIVO	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
ALUMNADO	3	8	1	12
PDI	0	1	0	1
PAS	0	1	0	1
TOTAL	3	10	1	14

CASOS POR COLECTIVOS

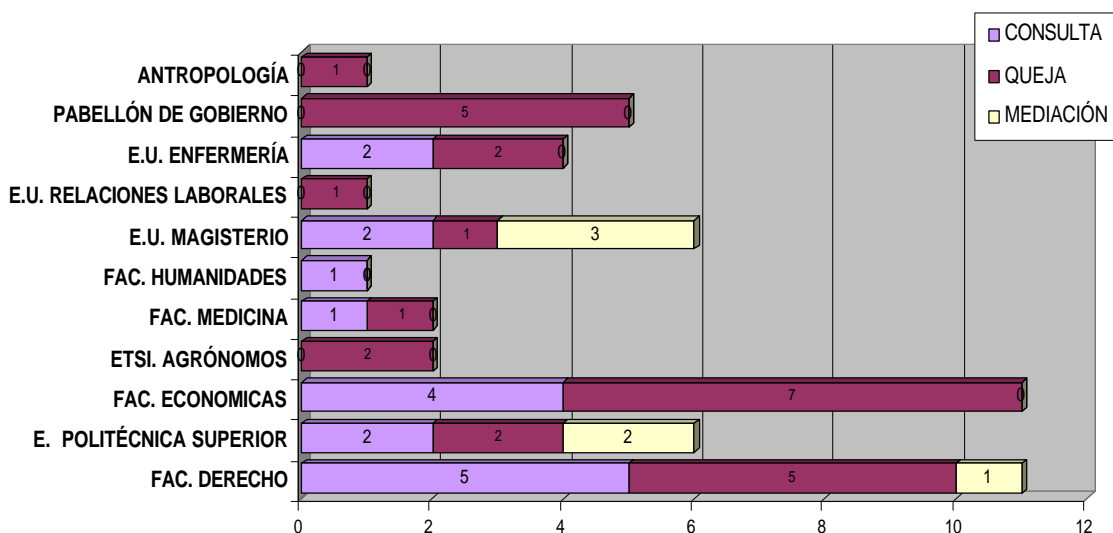


CASOS POR COLECTIVOS



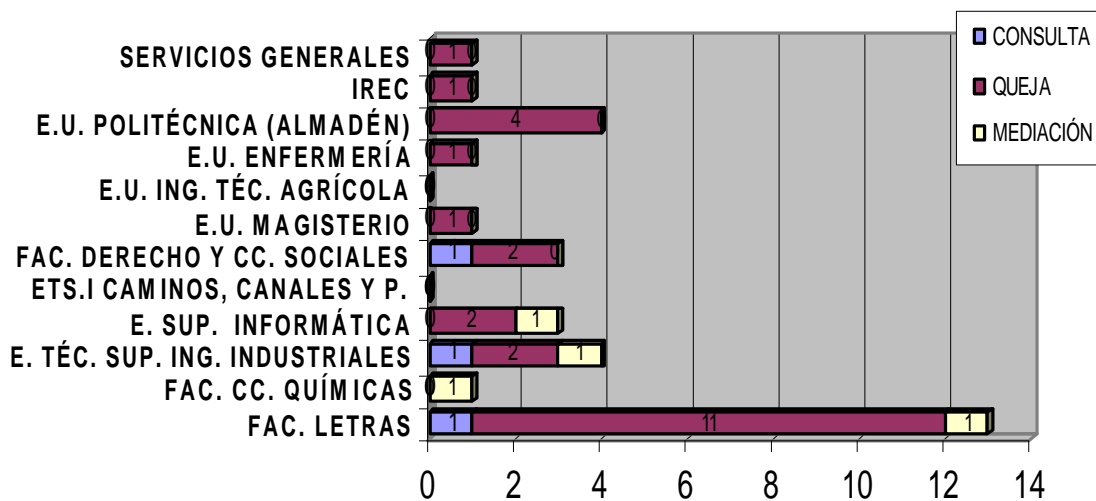
INTERVENCIONES POR CENTROS**CAMPUS ALBACETE**

CENTROS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
FAC. DERECHO	5	5	1	11
E. POLITÉCNICA SUPERIOR	2	2	2	6
FAC. ECONOMICAS	4	7	0	11
ETSI. AGRÓNOMOS	0	2	0	2
FAC. MEDICINA	1	1	0	2
FAC. HUMANIDADES	1	0	0	1
E.U. MAGISTERIO	2	1	3	6
E.U. RELACIONES LABORALES	0	1	0	1
E.U. ENFERMERÍA	2	2	0	4
PABELLÓN DE GOBIERNO	0	5	0	5
ANTROPOLOGÍA	0	1	0	1
TOTAL	17	27	6	50

CASOS POR CENTROS

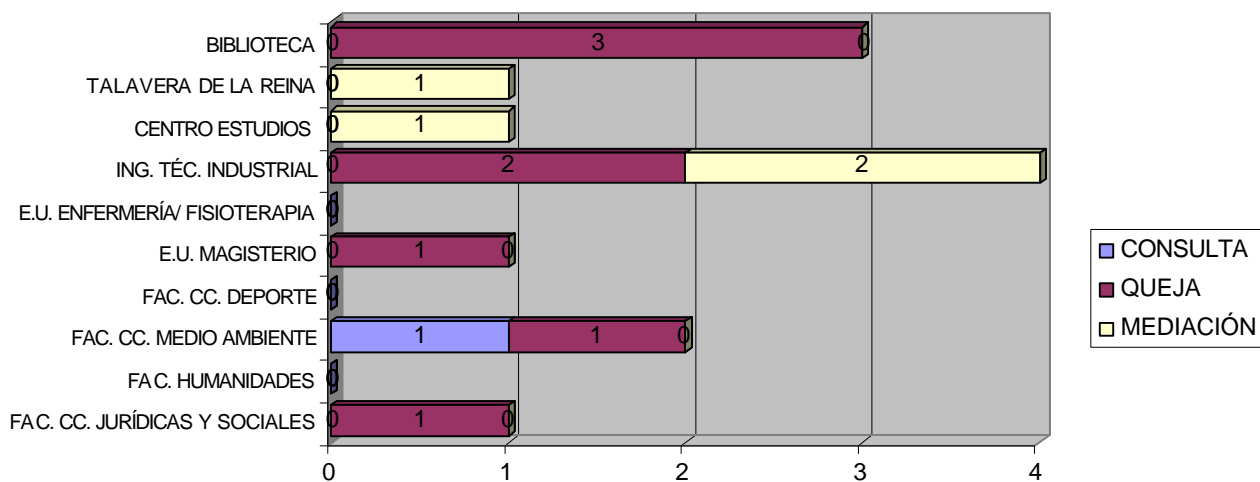
CAMPUS DE CIUDAD REAL

CENTROS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
FAC. LETRAS	1	11	1	13
FAC. CC. QUÍMICAS	0	0	1	1
E. TÉC. SUP. ING. INDUSTRIALES	1	2	1	4
E. SUP. INFORMÁTICA	0	2	1	3
ETS. I. CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	0	0	0	0
FAC. DERECHO Y CC. SOCIALES	1	2	0	3
E.U. MAGISTERIO	0	1	0	1
E.U. ING. TÉC. AGRÍCOLA	0	0	0	0
E.U. ENFERMERÍA	0	1	0	1
E.U. POLITÉCNICA (ALMADÉN)	0	4	0	4
IREC	0	1	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	1	0	1
TOTAL	3	25	4	32

CASOS POR CENTROS

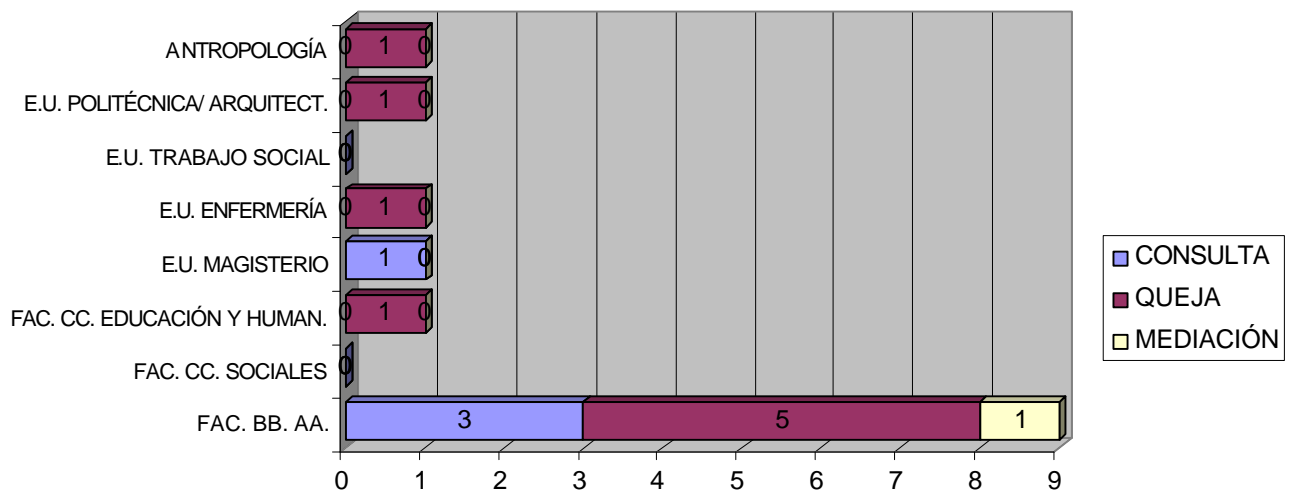
CAMPUS DE TOLEDO

CENTROS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
FAC. CC. JURÍDICAS Y SOCIALES	0	1	0	1
FAC. HUMANIDADES	0	0	0	0
FAC. CC. MEDIO AMBIENTE	1	1	0	2
FAC. CC. DEPORTE	0	0	0	0
E.U. MAGISTERIO	0	1	0	1
E.U. ENFERMERÍA/ FISIOTERAPIA	0	0	0	0
ING. TÉC. INDUSTRIAL	0	2	2	4
CENTRO ESTUDIOS	0	0	1	1
TALAVERA DE LA REINA	0	0	1	1
BIBLIOTECA	0	3	0	3
TOTAL	1	8	4	13

CASOS POR CENTROS

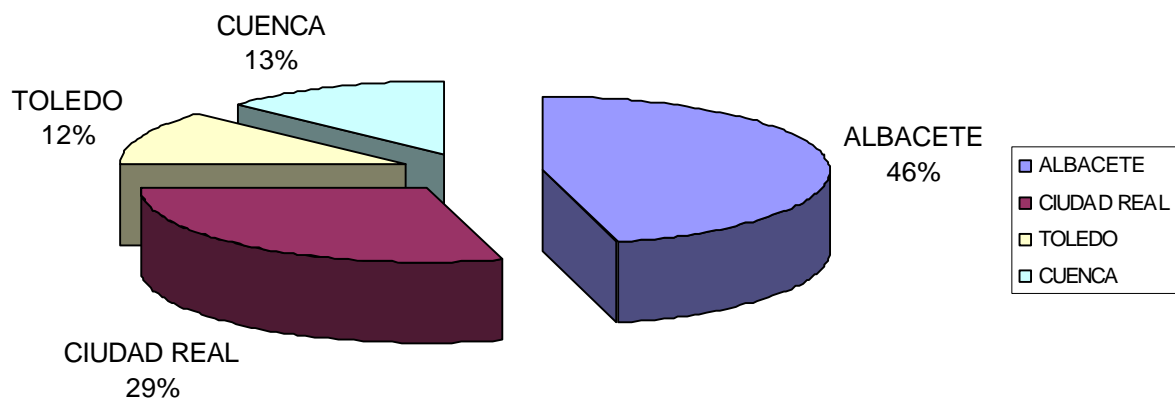
CAMPUS DE CUENCA

CENTROS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
FAC. BB. AA.	3	5	1	9
FAC. CC. SOCIALES	0	0	0	0
FAC. CC. EDUCACIÓN Y HUMANIDADES	0	1	0	1
E.U. MAGISTERIO	1	0	0	1
E.U. ENFERMERÍA	0	1	0	1
E.U. TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0
E.U. POLITÉCNICA/ ARQUITECT.	0	1	0	1
ANTROPOLOGÍA	0	1	0	1
TOTAL	4	9	1	14

CASOS POR CENTROS

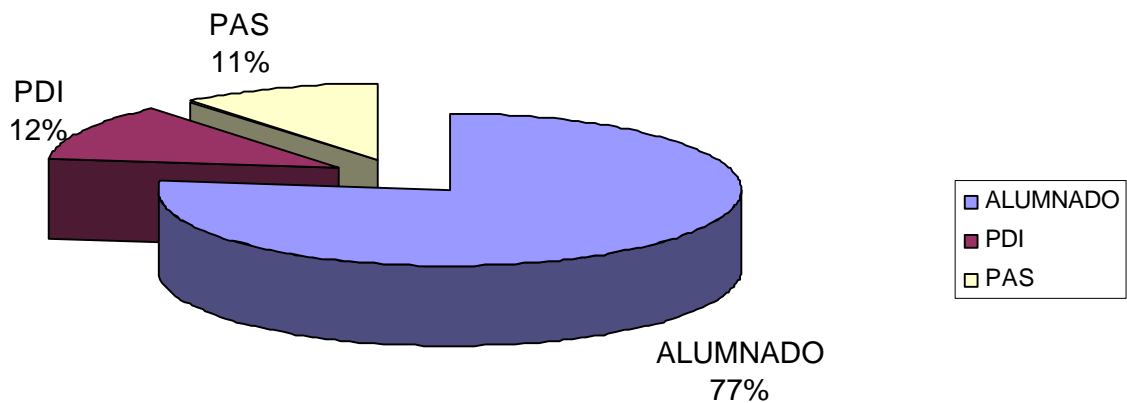
NÚMERO DE CASOS TOTALES POR CAMPUS

CAMPUS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACION	TOTAL
ALBACETE	17	27	6	50
CIUDAD REAL	3	25	4	32
TOLEDO	0	10	3	13
CUENCA	4	9	1	14
TOTAL	24	71	14	109

CASOS POR CAMPUS

NÚMERO DE CASOS TOTALES POR COLECTIVOS

CAMPUS	CONSULTA	QUEJA	MEDIACIÓN	TOTAL
ALUMNADO	23	49	13	85
PDI	6	6	0	12
PAS	1	11	0	12
TOTAL	30	66	13	109

CASOS POR COLECTIVOS

NÚMERO DE CASOS TOTALES SEGÚN SU RESOLUCIÓN

RESOLUCIÓN	NÚMERO DE CASOS
R. FAVORABLE	83
R. DESFAVORABLE	9
EN TRÁMITE	15
OTROS	2
TOTAL	109

