



# **MEMORIA ANUAL DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**AÑO 2016**

**(Presentada al Claustro Universitario el 14 de julio de 2017)**

# CONTENIDOS

1.- Introducción .....	1
2.- Resumen anual .....	2
2.1.- Modo de actuación .....	3
3.- Resumen de actuaciones.....	5
3.1.- Casos trabajados en el año 2016 .....	5
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario .....	10
3.3.- Reuniones mantenidas .....	13
3.4.- Resumen económico .....	14
3.5.- Apariciones en los medios de comunicación .....	15
4.- Recomendaciones.....	16
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	16
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones .....	17
5.- Evaluación de la Oficina del Defensor Universitario.....	18
5.1.- Evaluación del usuario .....	18
5.2.- Evaluación de los objetivos planteados.....	18
6.- Contactos con otros defensores .....	20
6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Guadalupe (enero 2016).....	20
6.2.- Contenido de las jornadas técnicas organizadas por la CEDU (abril de 2016)..	21
6.3.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Santander (junio 2016).....	21
6.4.- Contenidos del XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre de 2016).....	21
7.- Valoración del defensor .....	23
8.- Objetivos para el año 2017.....	27
Anexo I.- Resumen de casos del año 2016.....	28

## 1.- Introducción

En el artículo 76 de los Estatutos de la Universidad de Extremadura se indica, entre las funciones del Claustro, *“Elegir y revocar, en su caso, al Defensor Universitario y conocer su memoria anual, así como aprobar su Reglamento de régimen interno”*.

Más adelante, en el artículo 215, punto 3, de estos mismos Estatutos se indica que: *“Anualmente el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria de su actividad llevada a cabo en el curso anterior, conteniendo las actuaciones practicadas y las recomendaciones y sugerencias para la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Una vez informado el Claustro dicha memoria será pública, con la salvaguarda necesaria de los datos de carácter personal de los interesados.”*

La presente memoria viene a responder a este mandato de los Estatutos de la UEx y, en ella, se resumen las acciones llevadas a cabo a lo largo del año 2016 por el Defensor Universitario Vidal Luis Mateos Masa.

Esta es la sexta memoria que se presenta por este Defensor Universitario, que fue reelegido por el Claustro Universitario, para su segundo periodo, el 8 de junio de 2015, tras la memoria del año 2011, que se presentó, ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 4 de julio de 2012; la del año 2012, que se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 19 de julio de 2013; la del año 2013, que se presentó ante el Claustro de la Universidad de Extremadura el 7 de julio de 2014; la del año 2014, que se presentó ante el Claustro Universitario el día 8 de junio de 2015; y la del año 2015, que se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de julio de 2016. Todas se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario en el portal de la Universidad de Extremadura, en el siguiente enlace:

[http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/memorias-anales](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/memorias-anales).

El presente documento se ha dividido en diversas secciones. En la segunda se hace un somero resumen del año 2016, con especial énfasis en el modo de actuación. Seguidamente, en la tercera sección, se describen de forma pormenorizada todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. La sección cuarta se centra en las recomendaciones que, fruto del análisis y la reflexión de los casos presentados, se han sugerido desde la Oficina del Defensor Universitario y en el seguimiento de las mismas. En la quinta sección se realiza la evaluación de la Oficina del Defensor Universitario. Posteriormente, en la sexta sección, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. A continuación, se realiza la valoración del Defensor Universitario del año 2016. En la octava sección, se indican los objetivos que se plantean para el presente año 2017. Por último, en el anexo I se incluye una tabla que resume todos los casos tratados durante el año 2016.

## 2.- Resumen anual

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2016, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En el año 2016, los miembros de la comunidad universitaria que se han puesto en contacto con la Oficina del Defensor, lo han hecho personalmente, por vía telefónica, por correo electrónico o, como novedad, mediante una aplicación web que ha desarrollado el Servicio de Informática y que sirve para solicitar la intervención del Defensor por vía telemática. En algunos casos el motivo por el que se producía el mencionado contacto ha dado lugar a la presentación de un **caso** que ha sido analizado y resuelto por la Oficina del Defensor Universitario. En el resto, la petición o queja del interesado ha recibido la consideración de '**consultas al defensor**'. Bajo esta denominación se incluyen aquellas consultas o quejas que han llegado a través del correo electrónico, visita a uno de los despachos de la Oficina del Defensor o a través del teléfono y que, generalmente, se han resuelto rápidamente, facilitando al consultante la información requerida o realizando breves gestiones para encontrar solución a sus demandas o derivándolas a otros servicios de la UEx (principalmente el SIAA).

En el año 2016 el número de casos y el de consultas ha disminuido con respecto a los del año 2015. Ha habido un total de 22 casos (21 presentados y 1 de oficio), frente a los 40 del año 2015. Las consultas han sido 129, frente a las 140 del año 2015. En la siguiente tabla se indican estas actuaciones realizadas durante el año 2016.

	Número
Quejas/reclamaciones	22
Consultas al Defensor	129

Tabla 2.1 Resumen de actuaciones realizadas en el año 2016.

El número de consultas presentadas en el año 2016, como como se acaba de decir, ha sido algo menor que las del 2015, aunque no significativamente menor (un 8% aproximadamente). Un posible motivo, aunque no disponemos de datos objetivos para corroborarlo, por el que este año ha habido un descenso significativo de casos (un 45 %) es que las consultas se hayan enfocado, en muchos casos, de un modo preventivo, de modo que los solicitantes se han sentido satisfechos sin necesidad de presentar un caso ni acudir a otras instancias.

Con respecto a los casos, en el año 2016, todos ellos fueron admitidos y uno de ellos, como se ha indicado anteriormente, fue abierto como caso de oficio.

Como se describirá más adelante, cada uno de los casos y algunas de las consultas, ha conllevado la realización de reuniones con responsables de servicio, equipos decanales/directivos de los centros o departamentos, etc., implicados de una u otra forma en las actuaciones.

Asociada a la labor del Defensor Universitario, en este año 2016, continuaron los contactos con otros defensores universitarios del territorio nacional, participando en tres reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU); en dos reuniones de los defensores universitarios de las universidades del G9; en las

Jornadas Técnicas organizadas por la CEDU; y en el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Estos contactos han sido de gran utilidad para contrastar opiniones y debatir problemáticas comunes a los diferentes defensores de las universidades españolas. Todas estas participaciones se detallarán en secciones posteriores.

### **2.1.- Modo de actuación**

Desde que comenzó la actividad del Defensor Universitario de la UEx ha sido voluntad del mismo que en sus actuaciones el diálogo fuese la principal herramienta y, si bien tiene la posibilidad de requerir por escrito la información que considere relevante, ha procurado ejercer esta potestad en el menor número de casos posibles. Por tanto, para obtener datos o aclarar aspectos relevantes ha intentado hablar directamente con las personas implicadas, solicitando **reuniones personales** con ellos en la mayoría de casos.

Una vez se ha recabado la información de todos aquellos agentes que se consideraban principalmente implicados, el Defensor ha realizado su informe.

Creemos que esta forma de trabajar es la más conveniente para un adecuado estudio de los casos y para encontrar soluciones lo más satisfactorias posibles para todas las partes. No obstante, y como se podría intuir, provoca a veces dilaciones en la resolución de los casos, debido a que no siempre es sencillo ni rápido contactar con todos los involucrados. Así, a lo largo del 2016, para la resolución de los 22 casos mencionados (y, también, para la gestión de varias de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario) se han mantenido unas 170 reuniones personales, bien con los propios reclamantes, bien con responsables de servicios de la universidad, bien con las personas reclamadas (cuando las había), bien con equipos directivos de los centros, de los departamentos o de la propia Universidad de Extremadura.

Como se ha mencionado, cuando se ha considerado que la reflexión realizada para el caso era suficiente para que el Defensor Universitario emitiera una valoración y unas propuestas, estas han sido puestas de manifiesto en un informe.

La **estructura tipo para los informes** mantiene la misma forma que en años previos:

- En primer lugar, se realiza una *descripción de los hechos* tal y como, a partir de las reuniones mantenidas y/o de la documentación recabada, le han sido descritos al Defensor Universitario.
- En segundo lugar, se enuncian las *consideraciones* que, a juicio del Defensor Universitario, deben hacerse específicamente en el caso en estudio.
- En tercer lugar, si ha lugar, se indican las *recomendaciones* que, a juicio del Defensor Universitario, se deberían realizar *de forma general* para que, en un futuro, no se produzcan los condicionantes que dieron lugar a la reclamación.
- Finalmente, se especifican las *recomendaciones particulares* que, a juicio del Defensor Universitario, deben considerarse *para el caso analizado*.

Estos informes, normalmente, han sido enviados como borrador a todos los implicados en



el caso, dándoles un tiempo para que realicen sus sugerencias y, tras ellas, se ha realizado un informe con carácter definitivo que, nuevamente, se remitía a los implicados.

Dado su alcance, en la página web del Defensor Universitario, se han hecho públicas, junto a una breve descripción que permite identificar cuál es la temática del caso, todas aquellas recomendaciones generales que han ido surgiendo. Junto a las recomendaciones, se publican las consideraciones de los diferentes casos, procurando eliminar cualquier detalle que pueda identificar claramente a los implicados. La dirección web donde se albergan las recomendaciones es:

[http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/recomendaciones](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/recomendaciones).

En el proceso de reflexión de los casos, a veces ha sido necesario el contraste por parte de los asesores de la Oficina del Defensor Universitario. Los asesores de la Oficina del Defensor Universitario durante el año 2016, fueron:

Persona	Colectivo
Enrique Hernández Díez	Estudiante
Jorge Nevado Medina	Estudiante
Antonio Gordillo Bardón	PAS
María Jesús Salas Olgado	PAS
Antonio Chamorro Mera	PDI
Marisa Durán Martín-Meras	PDI
Valentín Gómez Escobar	PDI
José María Montanero Fernández	PDI
Manuel Montanero Fernández	PDI

Tabla 2.2 Asesores en el año 2016 de la Oficina del Defensor Universitario.

### 3.- Resumen de actuaciones

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del año 2016, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 151 actuaciones, 129 consideradas como consultas y 22 como casos.

Al margen de esta diferenciación, se pueden analizar las actuaciones en función del colectivo que las presenta, de su temática, de la finalización de la actuación, etc. Este análisis se muestra a continuación.

#### 3.1.- Casos trabajados en el año 2016

A lo largo del año 2016 el Defensor Universitario ha tenido 21 solicitudes de intervención y 1 caso de oficio. Los datos de las 21 solicitudes presentadas se muestran, en la tabla 3.1, resumidos por temática de actuación y por colectivo.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	0	0	0	0	0
Condiciones de trabajo	0	4	2	0	6
Relac. Internac. / ERASMUS	0	0	0	0	0
Funcionamiento de la Admón.	4	2	0	2	8
Acceso a Títulos/Matrículas	4	0	0	0	4
Becas	0	0	0	0	0
Calidad de la docencia	2	0	0	0	2
OTROS	1	0	0	0	1
<b>Totales:</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>21</b>

Tabla 3.1. Solicitudes presentadas en el año 2016.

Antes de comentar la tabla anterior, hay que explicar que, si bien se suelen considerar tres colectivos universitarios diferentes (estudiantes, PDI y PAS), en los casos presentados a la Oficina del Defensor Universitario, se ha tenido en cuenta a un cuarto colectivo integrado por aquellas personas que, no siendo miembros de la comunidad universitaria, desean integrarse en ella, bien mediante el acceso a unos estudios que se ofertan, bien mediante el acceso por pruebas selectivas al PDI o al PAS. A estas personas se las ha englobado en el colectivo 'OTROS'.

Algunas cuestiones que se concluyen del análisis de la tabla 3.1, y que son mostradas gráficamente en la figura 3.1, son:

1. Un porcentaje algo mayor a la mitad, el 52,38 %, se corresponden con casos presentados por el colectivo de estudiantes. Este alto porcentaje es el esperado si tenemos en cuenta que este colectivo es el mayoritario en la comunidad universitaria. El porcentaje de casos es mayor al tratado en el año 2015, que fue del 46,34 %.
2. El siguiente colectivo con más quejas presentadas es el PDI, con un 28,57 %. La tendencia de casos presentados por este colectivo, desde el año 2011 hasta el 2015, era creciente, sin embargo, en el año 2016 ha decrecido, pasando del 38,7 % del 2015 al citado 28,57 %.
3. El porcentaje de casos presentados por el PAS, el 9,52 %, que es el mayor desde el año 2011.

4. Por último, los porcentajes del colectivo “Otros”, por su propia naturaleza, es el más fluctuante de entre todos los grupos. El del año 2016 es el 9,52 %, el cual es mayor al del 2015, que fue del 6,5 %.

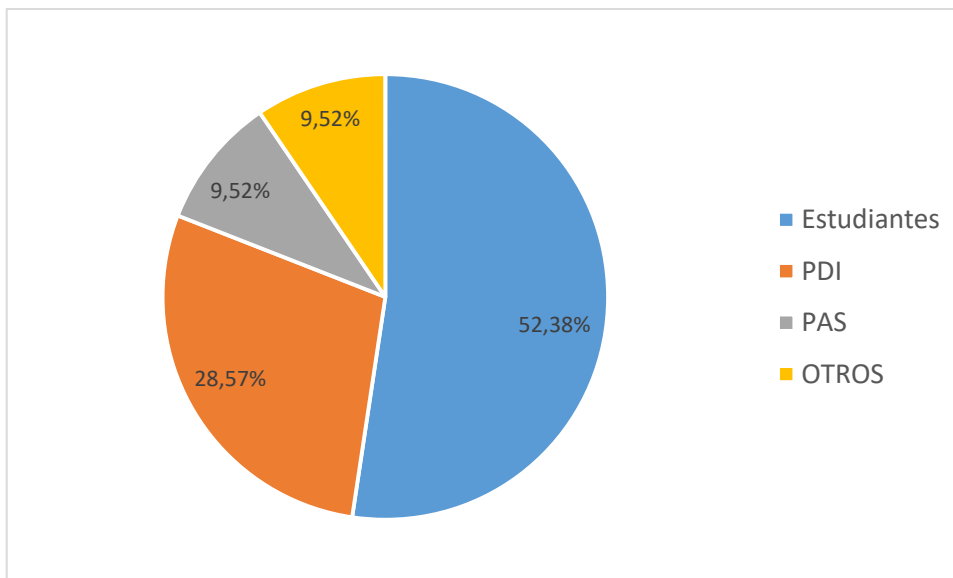


Figura 3.1. Casos trabajados en el año 2016 por colectivos.

Si se tiene en cuenta el número de personas que integran cada uno de los colectivos de la UEx, son los miembros del PDI los que presentan, porcentualmente, más quejas/reclamaciones. Les siguen el PAS y, por último, los estudiantes.

Si nos centramos en las temáticas de los casos en función del colectivo (en la tabla 3.1 y en la figura 3.2 se ofrecen los datos detallados), se puede observar que, durante el año 2016, en el caso de los estudiantes, ha existido un par de temáticas, las quejas/reclamaciones sobre el funcionamiento de la administración y el acceso a títulos/matrículas, que acumulan el mismo porcentaje de casos, el 36,36 %. Como se puede observar en el Anexo I, todos los casos referidos al acceso a títulos/matrículas, se corresponden con estudiantes matriculados en un programa de doctorado que tienen que cambiar, debido a los cambios normativos, a un nuevo programa de doctorado para continuar su tesis doctoral, pero no se les admite, por diversos motivos, en estos nuevos programas.

Con respecto al PDI y al PAS, los casos están relacionados de forma abrumadora, en un 66,67 % y un 100 % respectivamente, con las condiciones de trabajo. En el caso del colectivo Otros, el 100% de los casos está relacionado con el funcionamiento de la administración.

Sin tener en cuenta los colectivos, de los 21 casos presentados en el año 2016, el mayor porcentaje de quejas, un 38,10 %, se corresponde con temas relacionados con el funcionamiento de la administración. En segundo lugar, con un porcentaje del 28,57 %, se encuentran las quejas relacionadas con las condiciones de trabajo.



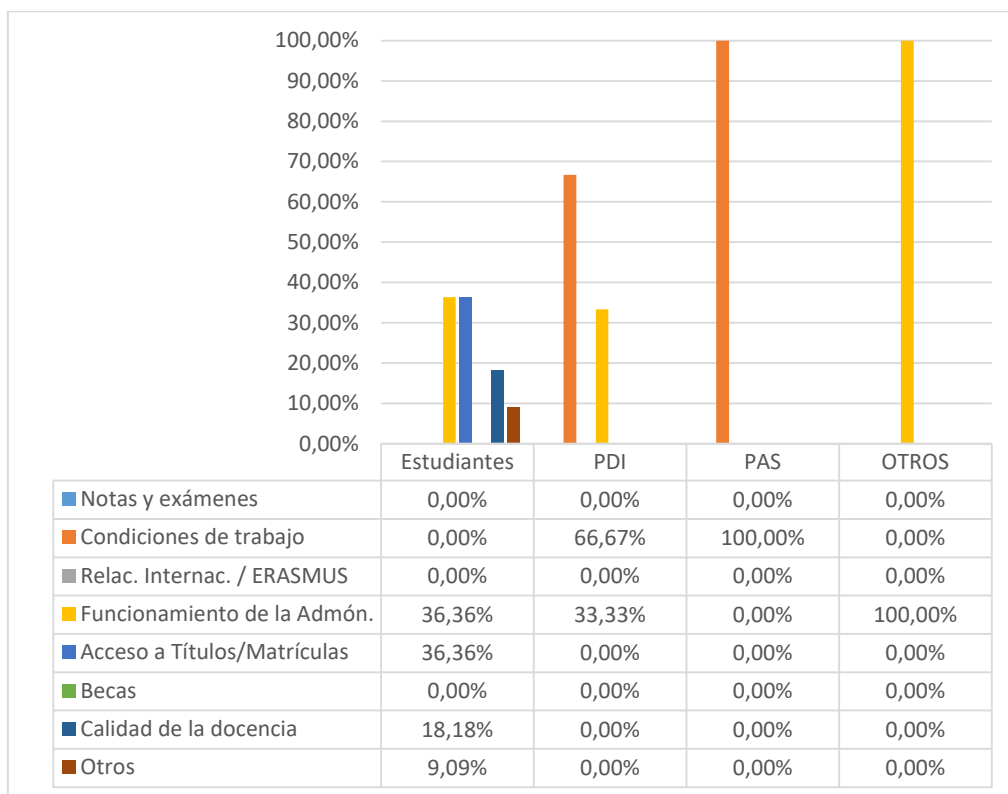


Figura 3.2. Porcentajes de los casos tratados en el 2016 en función de la temática y colectivo.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado en el año 2016 en la Oficina del Defensor Universitario es la forma en que estos han sido resueltos. En la tabla 3.2 y en la figura 3.3 se muestra esta información, incluyendo el caso de oficio, que no fue analizado ni en las tablas ni figuras anteriores.

Forma de finalización		Número	Porcentaje con respecto al total
No admitidos		0	0 %
Cerrados sin informe	con respuesta sobre el tema a los interesados	6	27,27 %
	tras mediación por parte del Defensor Universitario	14	63,64 %
	por desistimiento/renuncia del interesado/a	0	0 %
	por otras causas	0	0 %
Cerrados con informe	con recomendaciones solo específicas	2	9,09 %
	con recomendaciones solo generales	0	0 %

	con recomendaciones tanto generales como específicas	0	0 %
Abiertos		0	0 %
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2016.

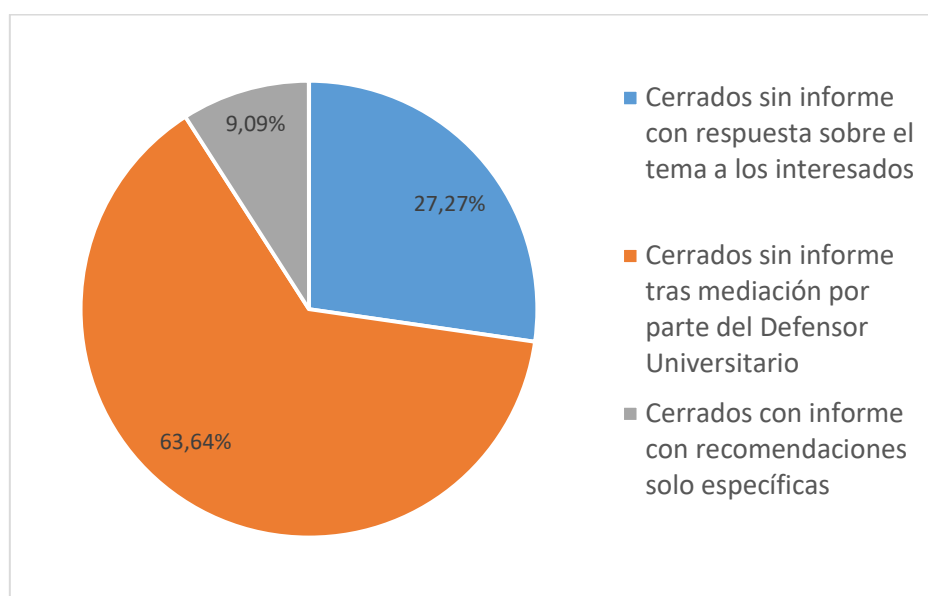


Figura 3.3. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2016.

De todas las quejas o reclamaciones presentadas, aquellas en las que, tras su análisis, se consideró que era conveniente que las reflexiones realizadas se plasmasen en un documento, acabaron en un informe. En el año 2016 sólo ha habido un caso incluido en esta categoría. La recomendación fue sólo específica. Más adelante, en la sección 4, se presentará una revisión del grado de cumplimiento de esta recomendación.

Los casos en los que la intervención del Defensor Universitario ha permitido abordar la cuestión planteada, y no se han detectado elementos que necesiten una reflexión más profunda que quedase plasmada por escrito, se han cerrado sin informe. Estos constituyen el 95,24 % de los casos. A su vez, de entre estos, la mayoría de las veces, el 66,67 % de los casos con respecto al total, el cierre se ha realizado tras una mediación del Defensor Universitario. Entendemos la mediación como cualquier intervención entre la persona que nos presenta el caso y el servicio universitario o persona relacionado con su causa

Si ahora hacemos una revisión sobre el centro de pertenencia del demandante, los resultados los podemos ver en la tabla 3.3. En dicha tabla, la categoría OTROS se refiere, como se dijo al comienzo de esta subsección, a aquellas personas que actualmente no pertenecen a la UEx, pero quieren integrarse en ellas.

Centros	Nº de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	0
Centro Universitario de Plasencia	1
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	2
Escuela Politécnica	0
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	1
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	0
Facultad de Ciencias	2
Facultad de Ciencias del Deporte	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	0
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	5
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	0
Facultad de Filosofía y Letras	0
Facultad de Formación del Profesorado	1
Facultad de Medicina	1
Facultad de Veterinaria	2
RECTORADO - Servicios Centrales	4
OTROS	1

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2016, según la vinculación del demandante.

La vinculación al centro no implica que el responsable del asunto sobre el que se queja el reclamante sea del propio centro, pues a veces, las quejas van referidas a servicios o instancias generales de la Universidad.

En el anexo I de esta memoria se incluye una relación de los casos del año 2016, con la información que puede ser más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

Como información final de los 21 casos presentados al Defensor durante el 2016, se ha determinado el tiempo medio dedicado a cada uno de ellos. Este ha sido de 51 días y es, prácticamente, el mismo promedio que se empleó en el 2015. En este sentido, habría que indicar que ha habido casos que, por su problemática y por el número de gestiones que debieron realizarse, se cerraron en un tiempo corto (un 22,73 % en menos de una semana). En otros casos, que implicaron muchas reuniones y reflexiones, el tiempo en que se cerraron fue mucho mayor (el 50% de los casos precisó un mes o más de tiempo para ser cerrado). En la figura 3.4 se muestra, porcentualmente, la duración empleada en los casos trabajados en el año 2016.

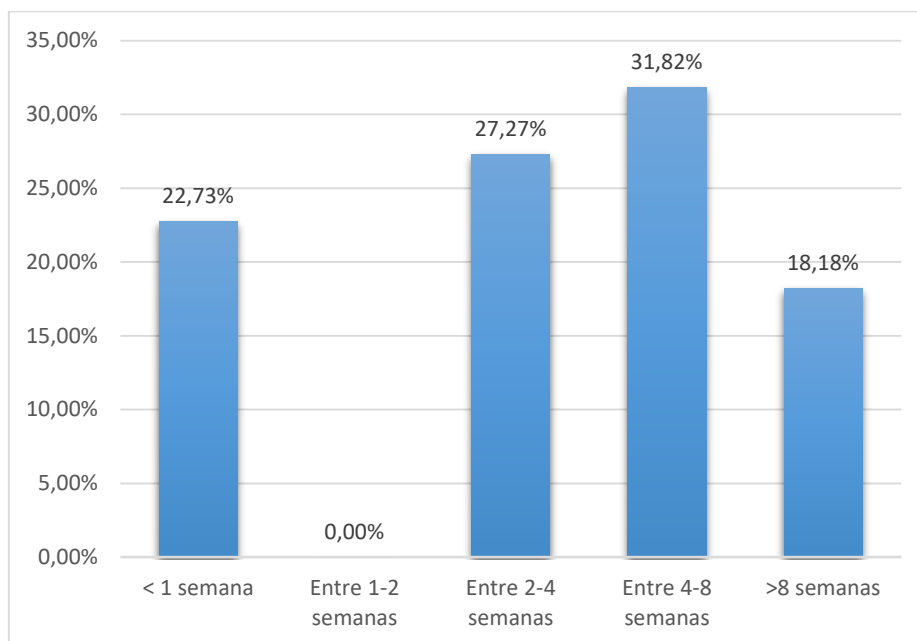


Figura 3.4. Tiempo abierto de los casos presentados en el año 2016.

Con respecto al caso de oficio, referido al Departamento de Enfermería, que no se ha incluido en los análisis anteriores debido a sus características propias (por ejemplo, no afecta a un único sector, sino a varios; o no afecta a un único centro, sino a uno en cada campus), se ha abierto, con el objetivo de buscar una posible solución, debido a las numerosas consultas y quejas referidas a dicho Departamento. En concreto se trata del caso 16006 y la recomendación, como el resto, puede ser vista en la página web del Defensor Universitario.

### 3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 129 consultas, que se muestran resumidas, por temática de actuación y por colectivo, en la siguiente tabla.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	30	1	0	0	<b>31</b>
Condiciones de trabajo	0	4	1	1	<b>6</b>
Relaciones Internacionales/ERASMUS	0	0	0	0	<b>0</b>
Funcionamiento de la administración	25	7	1	8	<b>41</b>
Acceso a titulaciones/matrícula/progreso	14	0	0	14	<b>28</b>
Becas	3	0	0	0	<b>3</b>
Calidad de la docencia	4	0	0	0	<b>4</b>
OTROS	7	2	0	7	<b>16</b>
<b>Totales</b>	<b>83</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>129</b>

Tabla 3.4. Consultas en el año 2016.

Como se puede apreciar en la tabla 3.4 y en la figura 3.5, del global de consultas presentadas en el año 2016, al igual que en los casos, la mayoría se corresponde con el colectivo de estudiantes (64,34 %). También se repite un patrón similar al que se apreció en los casos cuando se tienen en cuenta el número de personas que integran cada uno de los

colectivos de la UEx, siendo, porcentualmente, los miembros del PDI los que más consultas presentan. Sin embargo, a diferencia de en los casos, el siguiente colectivo es el de los estudiantes y, por último, el PAS.

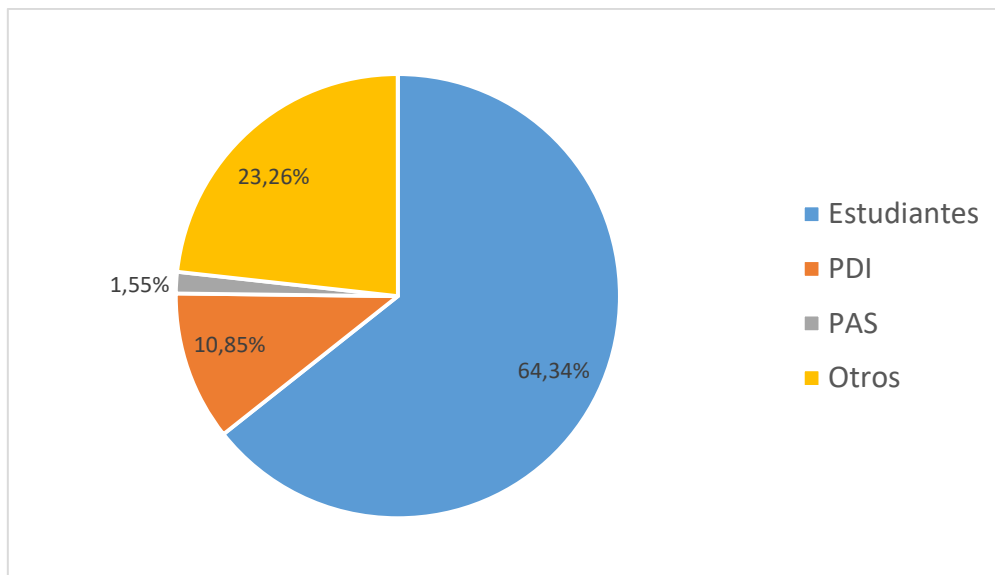


Figura 3.5. Consultas en el año 2016 por colectivos.

Con respecto a las temáticas de las consultas en función del colectivo (en la tabla 3.4 y en la figura 3.6 se ofrecen los datos), se puede observar que en el caso de los estudiantes existen dos tipologías de consultas mayoritariamente tratadas y con porcentajes similares. Estas son las cuestiones relacionadas con notas y exámenes, que corresponde con el 36,14 % de las cuestiones de los estudiantes; las relacionadas con el funcionamiento de la administración, que es el 30,12 %. Son significativas también, con el 16,87 %, las consultas relacionadas con los accesos a titulaciones.

En el caso PDI, las consultas están relacionadas mayoritariamente con el tema funcionamiento de la administración, con un porcentaje del 50 %; y con condiciones de trabajo, con un porcentaje del 28,75 %.

Con respecto al PAS, los porcentajes no son significativos, ya que solo han existido dos consultas a lo largo del año, una de ellas relacionada con funcionamiento de la administración y, la otra, con condiciones de trabajo.

Por último, en el caso del colectivo Otros, las temáticas de las cuestiones más tratadas en el año 2016 han sido el acceso a las titulaciones, con un 46,67 %, y el funcionamiento de la administración, con un 26,67%.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 32 minutos, tiempo similar al de pasados años. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron atención y respuesta a través del correo electrónico, reuniones con los requirentes para asesoramiento, atención a consultas por vía telefónica, contactos o reuniones presenciales con responsables de diversos servicios de la universidad, etc.

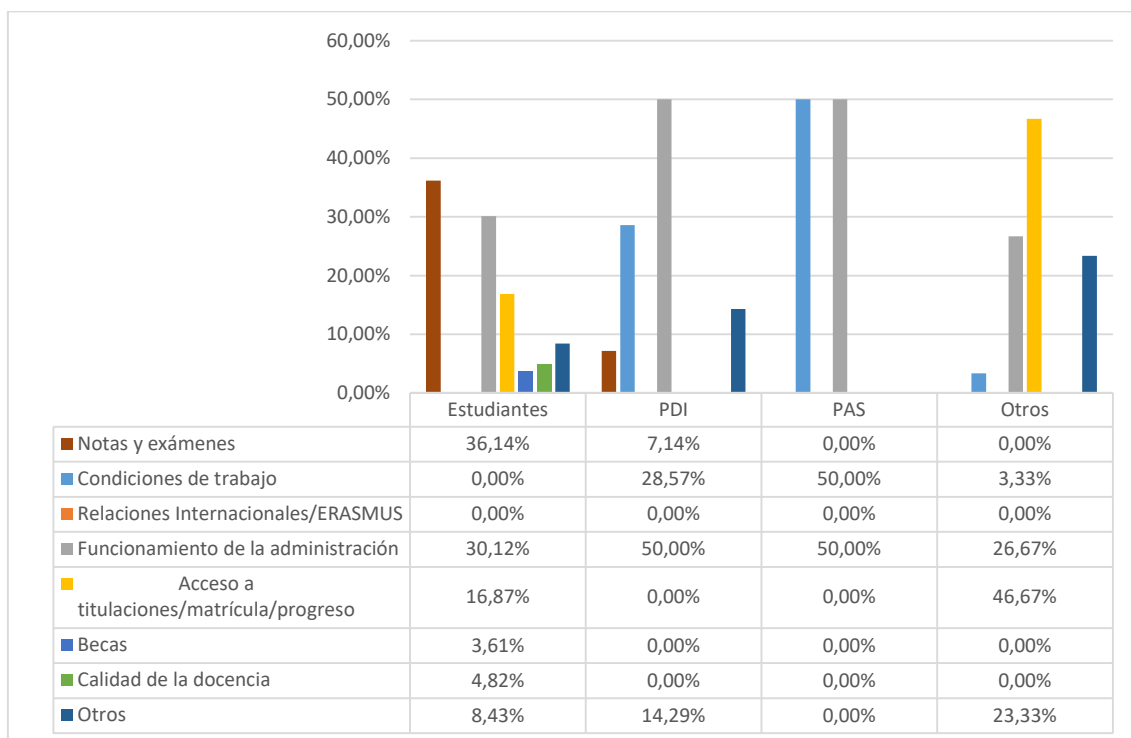


Figura 3.6. Porcentajes de las consultas tratadas en el 2016 en función de la temática y colectivo

Si se tiene en cuenta el centro de pertenencia del demandante, los resultados los podemos ver en la tabla 3.5.

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	1
Centro Universitario de Plasencia	4
Escuela de Ingenierías Agrarias	2
Escuela de Ingenierías Industriales	8
Escuela Politécnica	6
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	0
Facultad de Ciencias	12
Facultad de Ciencias del Deporte	4
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6
Facultad de Derecho	8
Facultad de Educación	6
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	8
Facultad de Filosofía y Letras	5
Facultad de Formación del Profesorado	12
Facultad de Medicina	4
Facultad de Veterinaria	0
RECTORADO - Servicios Centrales	4
Centro Cultural Santa Ana	0

No tiene relación	17
Antiguo estudiante	7
No consta	13

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2016, según la vinculación del demandante.

### 3.3.- Reuniones mantenidas

Como se ha indicado anteriormente, la resolución de las diferentes quejas/reclamaciones, así como de muchas de las consultas presentadas, ha implicado mantener reuniones con los reclamantes, con los afectados, con los servicios o centros implicados, etc.<sup>1</sup>

Así, a lo largo del año 2016 se han tenido unas 170 reuniones con los reclamantes o con los alumnos, profesores o personal del PAS implicados en las quejas/reclamaciones o consultas realizadas a la Oficina del Defensor Universitario. Además, se han mantenido reuniones con los siguientes servicios:

- Gabinete Jurídico (1 reunión).
- Secretariado de Relaciones Internacionales (1 reunión).
- Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (1 reunión).
- Servicio de Gestión de Recursos Humanos (4 reuniones).
- Servicio de Prevención (1 reunión).
- Servicio de Protección Radiológica (1 reunión).

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con Gerencia (2 reuniones), con Decanos o Directores de Centros (11 reuniones) o con Directores de Departamento (4 reuniones). También ha sido necesario en 6 ocasiones reunirse con otros cargos de gestión como, en los centros, con los Vicedecanos/Subdirectores, Administradores y Responsables de Calidad; o, en departamentos, con los secretarios de los mismos.

En otros casos ha sido preciso mantener reuniones con alguno de los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (10 reuniones).

De igual forma, dada la complejidad de algunos de los casos y la necesidad de reflexionar sobre las consideraciones y propuestas a realizar, se han celebrado varias reuniones con miembros del equipo de asesores de la Oficina del Defensor Universitario (3 reuniones).

Además, a lo largo del año 2016 se han mantenido varias reuniones con la Secretaria General y el Rector de la Universidad de Extremadura, con objeto de tratar sobre problemáticas derivadas de algunos de los casos presentados.

Por último, al margen de estas reuniones, relacionadas más o menos directamente con los casos presentados o las consultas realizadas ante la Oficina del Defensor del Universitario, se han mantenido tres reuniones con los responsables del Servicio de Inspección de la

<sup>1</sup> Muchas de estas reuniones han exigido desplazamientos que se recogen en el apartado dedicado a la memoria económica

Universidad de Extremadura y varias con la Delegada de Estudiantes de la Universidad de Extremadura o con algunos de los Delegados y Subdelegados de Estudiantes de los Centros.

Es de reseñar que, en general, la disposición de las personas para reunirse con el Defensor Universitario ha sido muy positiva y, así, este Defensor querría agradecer la disponibilidad y colaboración de la mayor parte de las personas con las que ha tenido que reunirse.

Finalmente, entre las reuniones mantenidas habría que incluir las derivadas de las responsabilidades como miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU y las reuniones de coordinación, análisis y estudio con otros defensores universitarios del territorio nacional, las cuales se detallarán en la sección 6.

### 3.4.- Resumen económico

En el año 2016, la cantidad asignada a la Oficina del Defensor Universitario para sus gastos, fue, al igual que en años anteriores, de 6000 €. A la cantidad anterior, hay que sumar el apoyo económico de 500 € que el Rectorado dio para la organización del encuentro de defensores del G9 que se celebró en enero de 2016 en Guadalupe.

La Oficina del Defensor Universitario, como ha hecho desde sus comienzos, ha intentado minimizar gastos en todo lo posible, juntando reuniones cuando ello implicaba un desplazamiento (aunque ello ha repercutido en hacer esperar algún día a los demandantes o en que la resolución de algunos casos se haya demorado), minimizando costes en los viajes para reuniones con otros defensores, etc. Como en el año anterior, la pertenencia del Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura a la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) ha implicado varios viajes fuera de Extremadura.

A continuación, se desglosan los gastos correspondientes al año 2016:

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura <sup>(1)</sup>	1272,90 €
Gastos en viajes, dietas y alojamiento en viajes fuera Extremadura <sup>(2)</sup>	2686,66 €
Gastos del encuentro de defensores del G9 en Guadalupe <sup>(3)</sup>	945,93 €
Material de oficina y consumibles informáticos	378,96 €
Rótulos informativos, bienes informáticos y material vario inventariable	833,61 €
Cuota anual 2016 CEDU	225,00 €
Cuota de asistencia al XVIII Encuentro Estatal de Defensores (1 persona)	146,62 €
<b>Total</b>	<b>6489,68</b>

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2016.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura [<sup>(1)</sup>] han sido derivados de 26 viajes de Badajoz-Cáceres-Badajoz y 4 viajes Cáceres-Badajoz-Cáceres.

Los gastos de viajes, dietas y alojamiento fuera de Extremadura [<sup>(2)</sup>] corresponden a viajes para:

- Encuentro de defensores del G9 en Santander (27-28 de junio) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].



- Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, (11-12 de febrero en Murcia, 14-15 de abril en Madrid y 16-17 de junio en Santiago de Compostela). [Asiste el Defensor].
- Jornada técnica organizada por la CEDU en Madrid (15 de abril) [Asiste el Defensor y el Defensor Adjunto].
- XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Córdoba, del 19 al 21 de octubre de 2016) [Asisten el Defensor Adjunto y el Secretario del Defensor]

Por último, los gastos del encuentro de defensores del G9, que se celebró en Guadalupe [<sup>3</sup>], los días 28 y 29 de enero, y al que acudieron el Defensor, el Defensor Adjunto y el Secretario del Defensor, se corresponden con:

- Viajes entre Badajoz-Guadalupe-Badajoz, en fechas previas al encuentro para su preparación y en las fechas de las jornadas.
- Alojamiento los días del encuentro.
- Visita guiada a Guadalupe.
- Cena protocolaria en Guadalupe.

### ***3.5.- Apariciones en los medios de comunicación***

Al igual que en años anteriores, la figura del Defensor Universitario ha tenido apariciones en los medios de comunicación. A continuación se relacionan aquellas en las que el Defensor ha sido entrevistado:

- 8 de mayo de 2016. Noticia: “La UEx reclama el dinero concedido a 21 alumnos a los que gestionó mal las becas”. Diario Hoy.
- 14 de septiembre de 2016. Participación en el programa de radio “El sol sale por el oeste” sobre las novatadas. Canal Extremadura Radio.

## 4.- Recomendaciones

En el año 2016 solo un caso, de los veintiuno presentados, ha dado lugar a un informe final con recomendaciones. Además de este, como se ya se comentó en la sección 3, el Defensor ha considerado que era necesario abrir un caso de oficio que ha dado lugar a un informe más. En ambos, las recomendaciones eran específicas del caso en cuestión. En la subsección 4.2 se muestran las recomendaciones incluidas en estos informes.

### 4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones

Aunque los resultados del análisis del seguimiento de las recomendaciones no sean significativos desde un punto estadístico (en el año 2016 sólo ha habido dos recomendaciones específicas), en este informe, por coherencia con el resto de informes realizados a lo largo de los años, hemos considerado conveniente seguir realizando el análisis del cumplimiento de las recomendaciones.

Por el mismo motivo (la coherencia con otros informes realizados), se han seguido considerando las siguientes categorías: cumplimiento (*Sí*) e incumplimiento (*No*) de las recomendaciones; recomendaciones que han dado lugar a procedimientos que se están desarrollando en el momento de elaboración de esta memoria y que dará lugar al cumplimiento de la recomendación (*En proceso*); y recomendaciones que no pueden ser llevadas a cabo debido a alguna circunstancia que modifica la situación de partida que generó dicha recomendación (*No procede*).

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, en la tabla 4.1 se muestra el grado de seguimiento de las dos recomendaciones. Como otros años, se ha mantenido el *porcentaje revisado*, que se refiere al total de recomendaciones exceptuando aquellas que no proceden.

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
Sí	0	0 %	0 %
En proceso	0	0 %	0 %
No	2	100 %	100 %
No procede	0	0 %	
Total	2	100 %	

Tabla 4.1. Seguimiento de recomendaciones.

En la tabla 4.2 se muestra el seguimiento de las recomendaciones diferenciándose según los responsables a los que estas recomendaciones iban dirigidas.

	Sí	En proceso	No	No procede	Total
Rector de la UEx	0	0	1	0	1
Gerente de la UEx	0	0	1	0	1

Tabla 4.2. Seguimiento de recomendaciones por responsables.

#### 4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones

A continuación, en la tabla 4.3, se muestran las dos recomendaciones hechas y si el responsable de llevarla a cabo la ha aceptado.

Caso	Responsable	Recomendación	¿Aceptación?
16004	Gerente de la UEx	Que impulse un diálogo con los afectados por el asunto planteado en este caso para intentar llegar a una solución consensuada.	NO
16006	Rector de la UEx	Que promueva las acciones oportunas para analizar en profundidad la situación del área de conocimiento de Enfermería en la UEx y adopte medidas para superar los conflictos existentes en dicha área. alguna de esas medidas pudiera ser la división del Departamento de Enfermería de modo que se garantice la libre adscripción de los trabajadores a cada uno de los departamentos resultante designando, para ello, a una persona que facilite y medie en el proceso de división. .	NO

Tabla 4.3. Seguimiento de recomendaciones, caso a caso.

## 5.- Evaluación de la Oficina del Defensor Universitario

### 5.1.- Evaluación del usuario

Para que las personas que solicitan asesoramiento, mediación o intervención del Defensor Universitario puedan valorar el servicio y trato recibido, la Oficina del Defensor Universitario ha elaborado una encuesta de satisfacción del usuario. La encuesta se rellena de forma anónima a través de la página web de la Universidad de Extremadura<sup>2</sup>.

Durante el año 2016, y hasta el 19 de abril de 2017, un único usuario han cumplimentado la encuesta de satisfacción.

El número de encuestas es tan bajo que los datos aportados no son significativos. Para intentar aumentar el número de usuarios que contesten, la Oficina del Defensor Universitario tiene como objetivo mejorar la difusión y comunicación de la encuesta.

### 5.2.- Evaluación de los objetivos planteados

En la memoria del año 2015 se plantearon varios objetivos específicos para el año 2016. A continuación, se detallarán y se indicarán el grado de consecución obtenido:

1. *Organización de un encuentro de defensores universitarios del G9.* El grupo de defensores de las universidades pertenecientes al grupo G9 organiza un par de encuentros anuales en los que se analizan distintos temas relacionados con su labor. El primer encuentro del año 2016 fue organizado por la oficina del Defensor Universitario de la UEx durante los días 28 y 29 de enero en Guadalupe. Por tanto, este objetivo ha sido realizado.
2. *Participación con otros defensores y con la CEDU.* Durante el año 2016, se han participado en todas las acciones que ha organizado la CEDU (reuniones técnicas, encuentros...). Además, el Defensor Universitario ha sido vicepresidente de la CEDU hasta julio de 2016. Por ello, se considera que este objetivo ha sido alcanzado.
3. *Puesta en marcha de una aplicación web para la presentación de casos de forma telemática.* Como se comentaba en el informe del año 2015, la modificación del reglamento del Defensor Universitario, aprobado el 2 de febrero de 2015 por el Claustro Universitario, abría la posibilidad de que los casos fuesen presentados telemáticamente. Debido a ello, tras varias reuniones con miembros del Servicio de Informática, a los que el Defensor Universitario agradece su buena disposición y trabajo, se incluyó en la página web de la Oficina del Defensor un enlace<sup>3</sup> que permite, tras la identificación con el IDUEX y PINWEB, solicitar la intervención del Defensor. El objetivo propuesto ha sido, por tanto, alcanzado.
4. *Mantenimiento y actualizaciones de webs y redes sociales.* Esta labor se ha realizado por la Oficina del Defensor Universitario desde comienzos de año hasta finales de julio en las

<sup>2</sup> [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/encuesta-a-los-usuarios](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/encuesta-a-los-usuarios)

<sup>3</sup> [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/peticiones/solicitud-on-line](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/peticiones/solicitud-on-line)

*Evaluación de la Oficina del Defensor*

que el Defensor Universitario dejó de formar parte de la junta directiva de la CEDU. Este objetivo se considera alcanzado.

## 6.- Contactos con otros defensores

Como ya se indicó en las memorias anteriores desde el primer año en el que la Oficina del Defensor Universitario empezó a funcionar, se consideró vital el contacto con otras oficinas del defensor de las universidades españolas que permitiera, por un lado, aprovechar su experiencia en la labor de defensor universitario y, por otro, dialogar y debatir sobre las problemáticas más comunes que llegan a las oficinas de otros defensores.

Los dos ámbitos estructurados en los que este contacto se ha llevado a cabo siguen siendo los mismos que en años anteriores: la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y las reuniones de los defensores de las universidades del *Grupo 9 de Universidades* (G9). El contacto en estos dos espacios se hace en forma de encuentros (anual en el caso de la CEDU y semestral en el caso del G9). Además de lo anterior, la CEDU organiza una jornada técnica, de 1 día de duración, en el que se tratan temas específicos y de actualidad relacionados con las labores del Defensor Universitario. Por último, existen foros virtuales, en CEDU y en el G9, en los que se debaten temas o problemas específicos y que son de mucha ayuda ya que permiten enriquecerse con la experiencia y el punto de vista de distintos defensores.

En años anteriores, el Defensor Universitario de la UEx ha formado parte, como vicepresidente, de la Comisión ejecutiva de la CEDU. Desde julio de 2016, como se ha comentado en secciones previas, cesó del cargo.

A lo largo del año 2016, los encuentros en los que se ha participado son dos encuentros de defensores del G9 (celebrados en Guadalupe el 28-29 de enero de 2016 y en Santander los días 27 y 28 de junio de 2016), la Jornada Técnica de CEDU (celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid el 15 de abril de 2016) y el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Córdoba, del 19 al 21 de octubre de 2016). Además, mientras ha sido miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, el Defensor Universitario ha participado en 3 reuniones de la misma (17-18 de febrero en Murcia, 14-15 de abril en Madrid, 16-17 de junio en Santiago de Compostela).

### **6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Guadalupe (enero 2016)**

Los días 28 y 29 de enero de 2016 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron, en Guadalupe, para trabajar los siguientes contenidos:

- Abstención y recusación de los profesores.
- El Defensor Universitario y los protocolos de acoso.
- Aprobado por compensación.
- Organización y funcionamiento de los defensores del G9.

Al encuentro asistieron el Defensor, el Defensor Adjunto y el Secretario del Defensor.

### **6.2.- Contenido de las jornadas técnicas organizadas por la CEDU (abril de 2016)**

El día 15 de abril se celebraron las jornadas técnicas organizadas por la CEDU en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. Los temas tratados en dichas jornadas fueron:

- Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Al encuentro asistieron tanto el Defensor, como el Defensor Adjunto.

### **6.3.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Santander (junio 2016)**

Los días 27 y 28 de junio de 2016 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron en Santander, para trabajar los siguientes contenidos:

- Indisciplinas y comportamientos no respetuosos.
- Actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito.
- Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias. Encuentro con el presidente de la REDDU (esta sesión fue organizada por la comisión mixta CEDU-REDDU).
- Las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad.

Al encuentro asistieron tanto el Defensor, como el Defensor Adjunto.

### **6.4.- Contenidos del XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre de 2016)**

El XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se celebró en la Universidad de Córdoba del 19 al 21 de octubre de 2016. En el encuentro, además, se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

Los temas que se trataron fueron:

- La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y buen gobierno universitario.
- Acoso en el ámbito universitario.
- Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

También se impartió una conferencia titulada “La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial”.

Al encuentro asistieron el Defensor Adjunto y el Secretario del Defensor Universitario.



Oficina del  
Defensor Universitario  
Universidad de Extremadura

*Contactos con otros defensores*





## **7.- Valoración del defensor**

En un mundo que gira cada vez más rápidamente y los cambios se suceden con velocidad de vértigo cuesta, sin embargo, encontrar diferencias significativas en la actuación como defensor universitario en el año 2016. Aparentemente, ha sido el año más tranquilo desde el comienzo de mi tarea en 2011, pues sólo ha habido 21 casos formalizados, si bien el nº de consultas atendidas asciende a 129. La mayoría de las personas que contactan con el Defensor, por tanto, no llegan a formalizar una queja o reclamación por causas diversas: ser otro el cauce o instancia más adecuados para sus demandas, tratarse de personas que lo que necesitan es ser escuchadas sin más, otros son miembros de la comunidad universitaria que lo que buscan es un asesoramiento, etc.

Buscando algunos temas o situaciones que se presentan reiteradamente, cabría destacar:

1. La elaboración del POD en el seno de los departamentos. Es la “fruta del tiempo” que en primavera se presenta con abundancia. Es humano que cuando llega la asignación de la docencia se presenten colisiones entre los intereses y aspiraciones de distintos profesores. Creo que este asunto es de los que requiere mayor capacidad de sano liderazgo por parte de los responsables de los departamentos de modo que se intente hasta la extenuación encontrar salidas consensuadas a estas colisiones sin que queden vencedores y vencidos y todos cedan algo. Las heridas que pueden producirse en estos litigios pueden agravarse con el paso del tiempo y generar un clima de relaciones humanas y profesionales muy negativo.

2. Las clases sin impartir. Tristemente esta lacra no se acaba. Al defensor se le presentan estas situaciones con mayor intensidad en los comienzos de los periodos lectivos del primer y segundo cuatrimestre, aunque también se dan casos aislados con motivos de situaciones sobrevenidas como bajas laborales o enfermedad. Aunque los textos normativos de la UEx parece que tienen previsto cuáles son los mecanismos para evitar estas situaciones, todos los años se repiten. Hay una diversidad de causas posibles: retrasos en la contratación de profesorado (aunque sea por un procedimiento extraordinario); con frecuencia hay discrepancias en la cuantificación de la carga y/o la capacidad docente del área de conocimiento; otras veces se aprecia desconocimiento de las normas por algunos implicados; también hay lentitud en comunicar, a veces, estas situaciones, etc.

3. El reconocimiento de créditos de los estudiantes. Es “la fruta de finales del otoño”. Los estudiantes hacen las solicitudes de reconocimiento de créditos en el periodo de matrícula y existe un plazo máximo de tres meses para responder que, con frecuencia, se agota. Todos los años se presentan problemas similares: en muchos casos se abordan estas solicitudes con la misma filosofía de las antiguas convalidaciones y sólo se analizan contenidos y no competencias; en otros casos hay una dejación de responsabilidades y se asume, sin más, la valoración que se pide a profesores individualmente; hay titulaciones que no actualizan las tablas de reconocimiento de créditos, también se dan vaivenes e incoherencias entre distintos centros de la UEx que imparten una misma titulación o cuando en un mismo centro o departamento se producen cambios en los equipos directivos. Un problema grave es el gran



retraso en resolver estas solicitudes (no digamos ya si hay recursos de alzada), que lleva a muchos estudiantes a dudar si presentarse o no a exámenes por no tener resuelta su solicitud de reconocimiento. Si no somos más ágiles en este asunto no podremos ser un destino atractivo para cierta movilidad de estudiantes y, de facto, renunciamos o dificultamos mucho el estudio en la UEx a ese perfil de estudiantes.

4. La evaluación de los estudiantes. Es un asunto que se presenta de forma reiterada a los defensores universitarios. Obviamente se da con mayor intensidad en los periodos de exámenes. Es cierto que la mayoría de las evaluaciones se desarrollan con normalidad. Pero un pequeño porcentaje sí genera problemas, que afectan a cientos (e incluso puede que miles) de estudiantes de la UEx y llegan a tener implicaciones significativas en algunas titulaciones. Es de esperar que algunos cambios introducidos en la Normativa de Evaluación de la UEx proporcionen herramientas para afrontar mejor estos problemas. En particular, ojalá puedan abordarse mejor la situación de las asignaturas con un rendimiento académico anómalo.

En lo relativo a la evaluación también hay que destacar los comportamientos deshonestos de algunos estudiantes que recurren a prácticas ilícitas en las que la tradicional picaresca presenta nuevos formatos con la utilización de nuevas tecnologías (copias a través de internet, ‘pinganillos’ y similares).

Elementos clave son los sistemas y criterios de evaluación de cada asignatura. Ahora es preciso explicitar por escrito en los planes docentes estos criterios de evaluación y el Defensor ha podido ver algunos muy cuestionables. Creo que no todo vale y que algunos (muy muy pocos) planes docentes no debieran ser aprobados con unos criterios de evaluación que no se podrían encuadrar, en absoluto, en un manual de buenas prácticas. Ni la libertad de cátedra ni el “siempre lo hice así” pueden justificar algunos casos de los que se han presentado al defensor.

5. La validación o compensación curricular. Durante los últimos años, en el mes de septiembre, en la época de los membrillos, se han sucedido las consultas por los problemas de aquellos estudiantes a los que solo les falta una asignatura para completar sus estudios. Con frecuencia, estas asignaturas son de las que presentan “resultados anómalos”, como se decía en un párrafo anterior. El sistema que hemos tenido en la UEx para resolver estas solicitudes se prestaba a unas diferencias grandes entre los centros por los elementos de subjetividad que contenía. Es de esperar que el nuevo procedimiento de compensación curricular sea más ágil y objetivo. La entrada en vigor de este nuevo procedimiento se ha ido retrasando desde finales de 2016 y ha originado un goteo incesante de consultas.

6. En los dos últimos años se han presentado problemas relacionados con el calendario de defensa de los Trabajos Fin de Grado (TFG) y de Master (TFM) que, en algunos centros, provocan demoras de varios meses en la defensa del trabajo tras la aprobación de la última asignatura de la titulación. Estos problemas se han presentado especialmente en la convocatoria de enero.

7. Esporádicamente se producen consultas que evidencian el reto de agilizar la resolución de las plazas de profesorado. Se han presentado situaciones de algún concurso que ha tardado



más de un año en resolverse, el candidato ganador no firmó el contrato y ya no se pudo llamar al segundo por haber pasado más de un año desde la convocatoria, obligando a iniciar de nuevo el proceso con una nueva convocatoria. También aunque ha habido avances significativos, es preciso terminar de resolver con agilidad todos los recursos a estas plazas de profesorado contratado. Una “justicia” tardía no es justicia y las personas implicadas en estos recursos se enfrentan en ocasiones a situaciones muy delicadas.

8. Las consultas relativas a la anulación de matrícula se suceden de forma ocasional a lo largo de los meses. Son pocas, pero algunas veces las personas que las plantean están afectadas por circunstancias muy difíciles. Reiteradamente he pedido actualizar nuestra viejísima normativa de anulación de matrícula que, a modo de ejemplo, sigue contemplando el servicio militar obligatorio como uno de las causas de anulación. Es muy difícil de justificar que sigamos dando respuesta negativa a las solicitudes de anulación y devolución del importe de la matrícula de los pocos casos de estudiantes que lo solicitan en medio de circunstancias dramáticas. Deberíamos seguir el ejemplo de otras universidades que saben dar una respuesta justa y humana a estos casos.

9. Los conflictos son consustanciales a la libertad de las personas. El reto es gestionar adecuadamente estos conflictos. En el seno de la comunidad universitaria (más de 20000 estudiantes, y en torno a 3000 trabajadores) es lógico que surjan roces. Creo que, globalmente, no somos un colectivo más conflictivo que el común de la sociedad en la que estamos inmersos. Aun así, es doloroso ver cómo llegan al Defensor todos los años personas que están muy afectadas por conflictos. Es triste que algunos conflictos se enquisten y originen un clima de relaciones humanas difíciles y una pérdida de energías que se merman de las que deberían dedicarse a los fines de la universidad.

10. Hace pocos años, a través del Consejo Social, se retomaron las ayudas para los estudiantes en situación precaria, que se quedan fuera de las becas que convocan el Ministerio de Educación y la Comunidad Autónoma. Nos unimos así a la mayoría de las universidades españolas que tienen convocatorias de este tipo. Se ha ido incrementando el fondo total destinado a estas ayudas. Sin embargo, debemos revisar el modelo, puesto que las ayudas (fundamentalmente destinadas al importe de la matrícula) se convocan con el curso muy avanzado y se resuelven cuando ya ha finalizado el periodo lectivo. Estos últimos años se han incrementado los retrasos como consecuencia de la escasez de recursos humanos que se dedican a gestionar estas ayudas. Es muy difícil de justificar que teniendo presupuesto para este tipo de ayudas, las mismas se transfieran a los estudiantes beneficiados con mucha tardanza. Se dan casos de estudiantes a los que ya se ha anulado la matrícula por impago, lo cual implica que dejan de estar en las actas de las asignaturas. Deberíamos revisar el modelo, en cuanto al tipo y fecha de la convocatoria y, en particular, las personas que deben responsabilizarse de tramitar y gestionar estas solicitudes pues, a buen seguro, en la UEx hay recursos humanos suficientes para atender con agilidad esta tarea.

11. Cuando se escribe o se lee esta valoración global, cabe reaccionar rápidamente pensando que no todo es tan negativo como pudiera pensarse de los anteriores párrafos. Evidentemente, es de justicia reconocer que la mayoría de los miembros de la comunidad

### *Valoración del defensor*

universitaria desarrollan sus tareas de forma normal, incluso destacada en algunos casos. Al Defensor Universitario le llegan siempre las situaciones anómalas (yo las denomino a veces “las colas de la distribución” para visualizar que lo normal no son las situaciones que se me presentan). Pero el que la mayoría (incluso inmensa) de las personas no tengan problemas destacados y realicen con normalidad sus funciones, nunca justificaré que haya otros integrantes de la comunidad universitaria que vean violentados sus derechos fundamentales. El Defensor Universitario intenta atender a estas personas y ayudar a que mejore el funcionamiento de la UEx para que este tipo de situaciones no se produzcan.

## 8.- Objetivos para el año 2017

Tras el análisis del funcionamiento de la oficina del Defensor Universitario, esta se plantea, además de seguir trabajando de la forma habitual en la resolución y mediación de las quejas/reclamaciones que los miembros de la comunidad universitaria demanden, un conjunto de objetivos para el próximo año. Estos son:

1. *Participación con otros defensores y con la CEDU.* Como se ha indicado en la sección 6, desde el primer año el Defensor consideró vital el contacto con otras oficinas del defensor de las universidades españolas. Este compromiso sigue activo a día de hoy.
2. *Análisis y mejoras de la aplicación web para la presentación de casos de forma telemática.* Como se ha comentado en la subsección 5.2.- Evaluación de los objetivos planteados, en el año 2016 se ha puesto en marcha una aplicación web que permite a los usuarios solicitar la intervención del Defensor de forma telemática. Durante el presente año, se hará un análisis de su funcionamiento y se solicitará la ayuda del servicio de informática para que implemente las mejoras que se consideren oportunas.
3. *Actualización y mantenimiento de la sección de preguntas frecuentes de la página web del Defensor.* Como se dijo en la memoria del año 2015, ese año se colgó en la página web del Defensor Universitario una sección de preguntas frecuentes. Esta información no tiene utilidad si no es dinámica y no se va actualizando a medida que nuevas 'preguntas frecuentes' van siendo detectadas o los cambios normativos, resoluciones, interpretaciones, etc., hagan que las respuestas a las ya incluidas se tengan que modificar. Por tanto, un objetivo de este año es la actualización y mantenimiento de la información que aparece en esta sección de la página web.
4. *Elaboración de un manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria.* A lo largo de los años de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario se ha detectado que en muchas ocasiones, los problemas relacionados con la evaluación y calificación de los estudiantes vienen dados por un conjunto de prácticas que, aunque en la inmensa mayoría de las veces no son de mala fe, no son las más adecuadas. Es objetivo del Defensor Universitario elaborar, junto con el grupo de asesores, un manual de ayuda para el profesorado, las comisiones de calidad o los centros que deseen usarlo, que permita detectarlas y evitarlas.

## Anexo I.- Resumen de casos del año 2016

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
16001	PDI	01/02/2016	El solicitante se queja ante la falta de respuesta a una petición, hecha por escrito, a un Vicerrector.	Mediación
16002	Estudiante	04/02/2016	Unos estudiantes presentan sus protestas por la falta de calidad en la docencia que están recibiendo en un grado.	Mediación
16003	Otros	02/02/2016	El solicitante, un concursante a una plaza de PDI, pide ver el expediente completo, incluidos los criterios de selección que ha seguido la comisión de contratación en el concurso, pero no se le proporciona esta última información.	Mediación
16004	PAS	24/02/2016	Un trabajador del PAS presenta su queja ante el Defensor ya que considera que no le corresponde hacer una tarea que se le ha encomendado.	Recomendación
16005	Otros	14/03/2016	El solicitante presenta su queja ya que hace dos años que ha finalizado sus estudios de grado y aún no le han dado su Suplemento Europeo al Título (SET), el cual necesita para una oferta de trabajo en el extranjero.	Mediación
16006	Estudiante , PDI, PAS	04/04/2016	Tras recibir numerosas consultas y quejas sobre la situación actual del Departamento de Enfermería, se decide abrir un caso para su estudio y propuesta de mejora.	Recomendación
16007	Estudiante	05/04/2016	El solicitante, que había estado matriculado en un programa de doctorado de un departamento, solicita su aceptación en un nuevo un programa de doctorado, en el que sigue participando el departamento y que se crea como sustitución del primero debido a un cambio normativo. Al denegarse la preinscripción, presenta su queja ante el Defensor.	Mediación

16008	Estudiante	29/04/2016	La Unidad de Atención al Estudiante (UAE) realiza una adaptación curricular a un estudiante, pero esta no es aplicada en el centro, por lo que solicita la actuación del Defensor para que se lleve a cabo.	Mediación
16009	Estudiante	09/05/2016	El solicitante, que había estado matriculado en un programa de doctorado de un departamento, solicita su aceptación en un nuevo un programa de doctorado, en el que sigue participando el departamento y que se crea como sustitución del primero debido a un cambio normativo. Al denegarse la preinscripción, presenta su queja ante el Defensor.	Mediación
16010	Estudiante	11/05/2016	El solicitante, que había estado matriculado en un programa de doctorado de un departamento, solicita su aceptación en un nuevo un programa de doctorado, en el que sigue participando el departamento y que se crea como sustitución del primero debido a un cambio normativo. Al denegarse la preinscripción, presenta su queja ante el Defensor.	Mediación
16011	Estudiante	19/05/2016	Un estudiante solicita un reconocimiento de créditos en su centro y se le deniega. Solicita la intervención del Defensor ya que conoce un precedente igual al suyo en el que sí se aceptó el reconocimiento.	Asesoramiento
16012	PAS	30/05/2016	El solicitante tiene firmado un contrato de relevo/jubilación parcial y, mientras que en años anteriores ha podido disfrutar de un mes de vacaciones completo, en el año 2016 no se lo permiten.	Mediación
16013	Estudiante	01/06/2016	Un estudiante pide asesoramiento tras la denegación de la solicitud que hace en un recurso de alzada a un examen.	Asesoramiento

16014	Estudiante	02/06/2016	El solicitante, que había estado matriculado en un programa de doctorado de un departamento, solicita su aceptación en un nuevo un programa de doctorado, en el que sigue participando el departamento y que se crea como sustitución del primero debido a un cambio normativo. Al denegarse la preinscripción, presenta su queja ante el Defensor.	Mediación
16015	PDI	20/06/2016	El solicitante presenta el caso ante el Defensor ya que, tras acercarse a ver el expediente de un concurso de PDI en el que participó, no se le da acceso a él, alegando el personal que la persona encargada de facilitárselo estaba de permiso. A su vez, se queja del trato descortés que sufrió.	Asesoramiento
16016	PDI	01/07/2016	Un profesor se queja ante el tratamiento que está haciendo una Comisión de Calidad de Grado de una reclamación, de varios estudiantes, a las calificaciones de la asignatura que imparte.	Asesoramiento
16017	PDI	06/07/2016	El solicitante considera que su Departamento le está pidiendo una documentación, que no le corresponde pedir, como justificación de una estancia de investigación que realizó en una universidad extranjera.	Mediación
16018	Estudiante	12/07/2016	Un estudiante presenta su queja ya que no se ha incluido en actas de la convocatoria ordinaria su calificación del Trabajo Fin de Grado. Como solución se le propone incluirla en la convocatoria extraordinaria, pero esta solución no es satisfactoria para él, ya que le impediría realizar su preinscripción en un máster en la fase ordinaria.	Mediación



16019	Estudiante	27/09/2016	El solicitante pide asesoramiento sobre un reconocimiento que solicitó al centro en periodo de matrícula, ya que el curso ha comenzado y no sabe a qué atenerse.	Asesoramiento
16020	Estudiante	17/10/2016	El solicitante presenta su queja ante el Defensor ya que no le habían devuelto la fianza que entregó al firmar el contrato en los apartamento universitarios en Cáceres.	Mediación
16021	PDI	04/11/2016	Un profesor, que ocupa una plaza en un centro determinado, tenía presentado un recurso a otra plaza en otro centro. Debido a la tardanza en resolver dicho recurso, tras aceptárselo, le indican que ya no puede ocupar la plaza, por lo que pide la intervención del Defensor Universitario.	Asesoramiento
16022	PDI	07/11/2016	El solicitante se queja ante la falta de respuesta a una petición, hecha por escrito, a un Vicerrector	Mediación