



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

**Diciembre de 2019 a noviembre de
2020**



Oficina del
Defensor Universitario
Universidad de Extremadura

Índice

CONTENIDOS

1.- Introducción	1
2.- Resumen de las actuaciones llevadas a cabo.....	2
2.1.- Modo de actuación.....	3
3.- Análisis de las actuaciones.....	4
3.1.- Casos trabajados desde diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020	4
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario.....	9
3.3.- Reuniones mantenidas	10
3.4.- Resumen económico	12
3.5.- Apariciones en los medios de comunicación.....	13
4.- Contactos con otros defensores	14
4.1.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU (junio 2020)	14
4.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 (noviembre 2020)	14
5.- Valoración del defensor	15
Anexo I.- Resumen de los casos de diciembre de 2019	17
Anexo II.- Resumen de los casos de enero a noviembre de 2020.....	18



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”*.

Esta es la novena memoria que se presenta por este Defensor Universitario y resume las acciones llevadas a cabo desde inicio del mes de diciembre del año 2019, mes en el que se celebró el último Claustro Universitario, hasta finales de noviembre de 2020.

La memoria del año 2011 se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 4 de julio de 2012; la del año 2012 se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 19 de julio de 2013; la del año 2013 se presentó ante el Claustro de la Universidad de Extremadura el 7 de julio de 2014; la del año 2014 se presentó ante el Claustro Universitario el día 8 de junio de 2015; la del año 2015 se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de julio de 2016; la del año 2016 se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de junio de 2017; la del año 2017 se presentó ante el Claustro el día 26 de julio de 2018; y en el último Claustro Universitario, celebrado el día 2 de diciembre de 2019, presentó la información referida al periodo que fue desde el año 2018 hasta noviembre de 2019, saltándose la periodicidad anual que se había seguido hasta el momento debido a que el Defensor Universitario se encontraba en funciones y estaba previsto que fuese su última memoria. Todas estas memorias se pueden consultar en el siguiente enlace de la página web del Defensor Universitario:

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 periodo tratado en esta memoria. Seguidamente, en la tercera sección, se describen de forma pormenorizada todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. Posteriormente, en la cuarta sección, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. A continuación, se realiza la valoración personal del Defensor Universitario. En el anexo I se incluye una tabla que resume los casos tratados en el mes de diciembre del año 2019 y en el anexo II los del periodo del año 2020 tratado en este informe.

2.- Resumen de las actuaciones llevadas a cabo

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo desde el mes de diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En este periodo, 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 mediante la aplicación telemática que se encuentra alojada en la página web del Defensor. En algunos casos, el motivo por el que se producía el mencionado contacto ha dado lugar a la presentación de un **caso**¹ 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, página web, 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).

El número de casos tratados por el Defensor en el periodo de tiempo tratado en este informe es de 27 casos. Este número es algo menor a los tratados en el año anterior que fueron, desde enero a noviembre de 2019, 29 casos. No hay ningún caso que haya sido inadmitido.

Las consultas desde noviembre de 2019 hasta noviembre de 2020 han sido 144. A diferencia de los casos, este número es mucho mayor que las consultas tratadas en el periodo anterior que fueron, desde enero a noviembre de 2019, 71 consultas.

En la tabla 2.1 se indican estas actuaciones realizadas desde comienzos de diciembre de 2019 hasta finales del mes de noviembre de 2020.

	diciembre 2019 - noviembre 2020
Quejas/reclamaciones	27
Consultas al Defensor	144

Tabla 2.1 Resumen de actuaciones realizadas desde inicios del mes de diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020.

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.

Las reuniones con los Defensores Universitarios de otras universidades se han reducido, debido al COVID-19, a sesiones telemáticas que detallaremos en la sección 4.

¹ Entenderemos por *caso* a cualquier queja o reclamación presentada formalmente (en papel o mediante la aplicación telemática) al Defensor Universitario.

2.1.- Modo de actuación

Desde que comenzó la actividad del Defensor Universitario de la UEx ha sido voluntad de este 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 veces posibles. Por tanto, para obtener datos o aclarar aspectos relevantes ha intentado hablar directamente con las personas implicadas, aunque debido al COVID-19 y al periodo de alarma y posterior desescalada decretado, varias de las reuniones fueron mediante videoconferencia. Por el mismo motivo, la mayoría de las consultas presentadas han sido respondidas y resueltas por correo electrónico.

Así, en el periodo tratado en este informe, para la resolución de los 27 casos mencionados, y también, para la gestión de muchas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario, se han mantenido unas 50 reuniones personales o telemáticas. El número de reuniones, por los motivos indicados anteriormente, ha sido menor al de otros años.

En el año que se está analizando, ninguno de los 27 casos presentados ha finalizado con un informe. Por ello, tampoco ha sido necesario realizar ninguna reunión con asesores de la Oficina del Defensor Universitario, aunque en algunas ocasiones el Defensor ha contactado con algunos de ellos para consultarles algunos de los casos. Los asesores de la Oficina del Defensor Universitario han sido:

Persona	Colectivo
Jorge Nevado Medina	Estudiante
Antonio Gordillo Bardón	PAS
Enrique Hernández Díez	PCI
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 desde diciembre 2019 hasta finales de noviembre de 2020 de la Oficina del Defensor Universitario.

3.- Análisis de las actuaciones

Como se ha indicado en la sección 1, desde inicios del mes de diciembre de 2019 hasta finales del mes de noviembre de 2020, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 171 actuaciones, 144 consideradas como consultas y 27 como casos.

En este apartado de la memoria se hará un análisis de estas actuaciones llevadas a cabo en la Oficina del Defensor

3.1.- Casos trabajados desde diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020

A lo largo de este año el Defensor Universitario ha tenido 27 solicitudes de intervención formalmente presentadas por distintos reclamantes. Los datos de las 27 solicitudes se muestran, resumidas por temática de actuación y por colectivo, en la tabla 3.1.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	1	0	0	2	3
Condiciones de trabajo	0	0	0	0	0
Movilidad (Sicue, Erasmus)	0	0	0	0	0
Funcionamiento de la Admón.	4	1	1	1	7
Acceso a Títulos/Matrículas	3	0	0	8	11
Becas	0	0	0	0	0
Calidad de la docencia	1	1	0	0	2
Otros	2	2	0	0	4
Totales:	11	4	1	11	27

Tabla 3.1. Solicitudes presentadas desde diciembre 2019 hasta noviembre de 2020.

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. También se han incluido en esta categoría a aquellas personas que han sido miembros de la UEx y que, por uno u otro motivo, tienen alguna queja personal sobre algún tema universitario. 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. El porcentaje de casos del colectivo de los estudiantes y "otros" ha coincidido este último año, siendo el 40,74%. Mientras que es habitual que otros años los estudiantes sean los que más acuden al Defensor, es singular que el colectivo "otros" presente tantos casos durante este periodo. De hecho, lo habitual es que fuese el colectivo que menos casos presentaba. Una posible explicación es que muchos estudiantes procedentes de bachillerato, que han tenido problemas con las pruebas EBAU o con la preinscripción en los títulos de grado, agravado por las incertidumbres generadas por el confinamiento

sufrido por el COVID-19, no supiesen qué hacer ante estos problemas y hayan terminado acudiendo al Defensor Universitario. A todos ellos, se les ha explicado cuáles eran los cauces de reclamación en función del problema que presentaban. El porcentaje de casos presentados por los estudiantes ha disminuido con respecto a los del anterior periodo, que fue del 62,50%. Por el contrario, el caso del colectivo “otros”, como adelantábamos, ha aumentado significativamente desde el 14,29%, porcentaje del último informe, al actual 40,74%.

2. El PDI representa el 14,81% de los casos, que es inferior en porcentaje del último informe, que fue del 17,86 %.
3. Por último, el porcentaje de casos presentados por el PAS, el 3,70%, es, como en el caso del PDI, ligeramente inferior al del periodo anterior, que fue del 5,36 %.

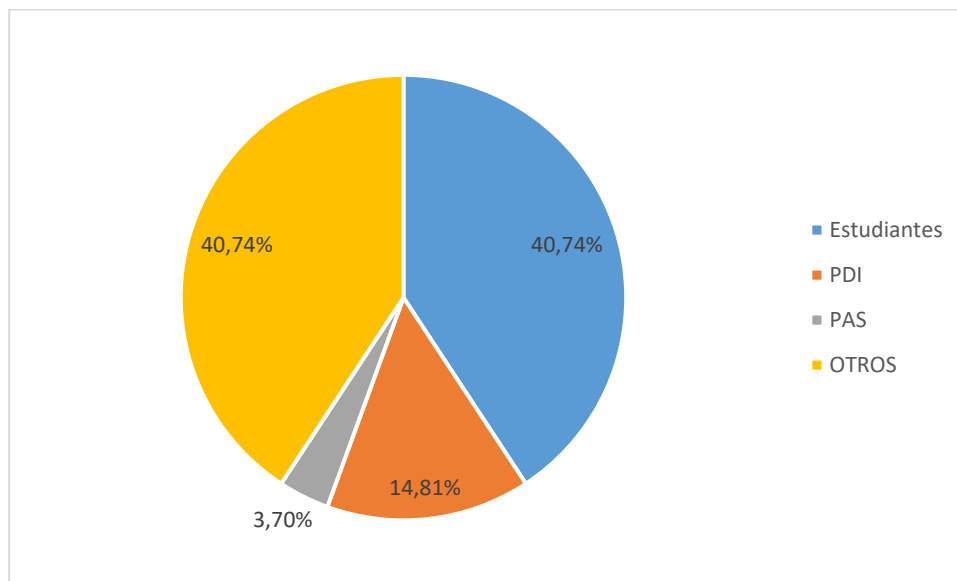


Figura 3.1. Casos trabajados, desde diciembre 2019 hasta noviembre de 2020, por colectivos.

Porcentualmente, con respecto al número de miembros de la UEx en cada colectivo, el PDI es el que más casos presenta ante el Defensor Universitario, seguido del PAS y de los estudiantes. Esta es la misma tendencia que ha habido durante los años pasados.

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, entre los estudiantes, la temática *funcionamiento de la administración* es en la que más porcentaje de casos ha habido, el 36,36%. En el caso del colectivo *otros*, de forma mayoritaria, con el 72,73%, los casos presentados se refieren a la temática *acceso a títulos/matrículas*. Con respecto al PDI, los casos presentados han sido de muy diversa naturaleza, lo que queda reflejado en los porcentajes mostrados en la figura 3.2, siendo el mayoritario en la categoría *otros*. El único caso del PAS está relacionado con la temática sobre el *funcionamiento de la administración*.

Sin tener en cuenta los colectivos, de los 27 casos presentados, el mayor porcentaje de quejas, un 40,74%, se corresponde con temas relacionados con el *acceso a títulos/matrículas*.

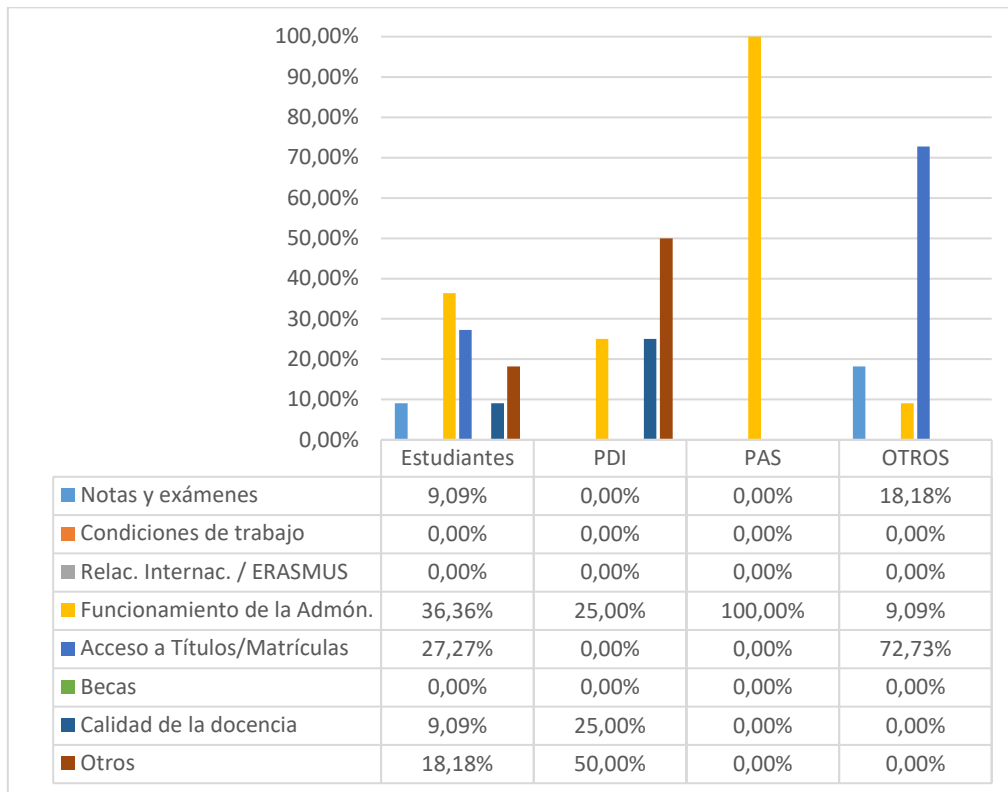


Figura 3.2. Porcentajes de los casos tratados, desde diciembre 2019 hasta noviembre de 2020, en función de la temática y colectivo.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado durante el último año 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. En este último año, ninguno de los casos ha finalizado con un informe escrito del Defensor. Además, de forma mayoritaria, el 74,07% de las veces, los casos se han cerrado tras una respuesta del Defensor a los interesados.

Forma de finalización		Número	Porcentaje con respecto al total
No admitidos		0	0,00%
Cerrados sin informe	con respuesta sobre el tema a los interesados	20	74,07%
	tras mediación por parte del Defensor Universitario	5	18,52%
	por desistimiento/renuncia del interesado/a	2	7,41%
	por otras causas	0	0,00%
Cerrados con informe	con recomendaciones solo específicas	0	0,00%
	con recomendaciones solo generales	0	0,00%
	con recomendaciones tanto generales como específicas	0	0,00%
Abiertos		0	0,00%
Total		27	100%

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.

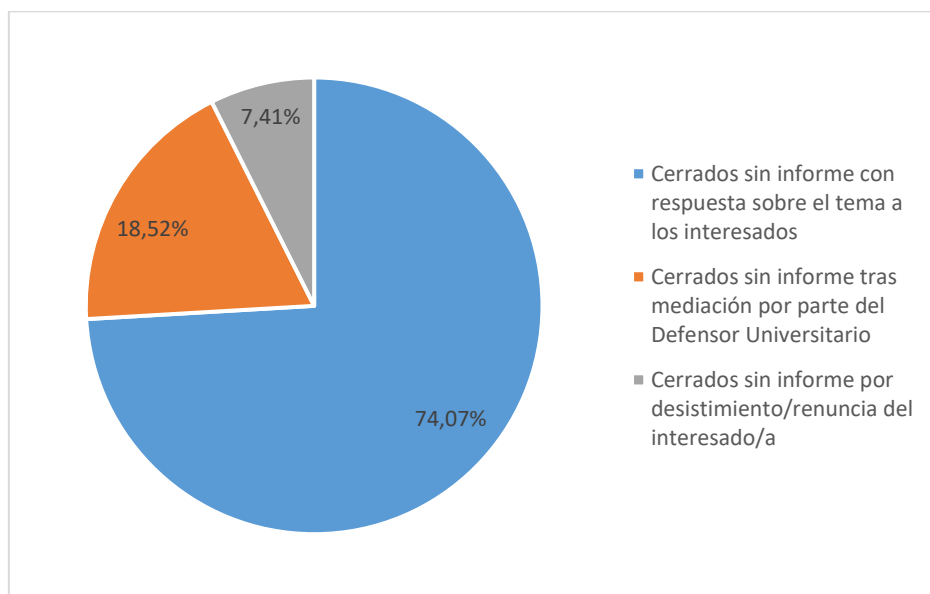


Figura 3.3. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.

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 o han pertenecido a ella.

Centros	Nº de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	0
Centro Universitario de Plasencia	0
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	0
Escuela Politécnica	1
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	0
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	0
Facultad de Ciencias	3
Facultad de Ciencias del Deporte	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	0
Facultad de Derecho	4
Facultad de Educación	2
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	1
Facultad de Filosofía y Letras	1
Facultad de Formación del Profesorado	0
Facultad de Medicina	0
Facultad de Veterinaria	2
RECTORADO - Servicios Centrales	1
OTROS	11

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2019 y 20, 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 los anexos I y II de esta memoria se incluyen una relación de los casos, desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020, con la información más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

Como información final de los 27 casos presentados al Defensor, se ha determinado el tiempo medio dedicado a cada uno de ellos, que ha sido de unos 11 días, menor al de años anteriores, resolviéndose, en más del 75% de los casos, en menos de 1 semana. En la figura 3.4 se muestra, porcentualmente, la duración empleada en los casos trabajados.

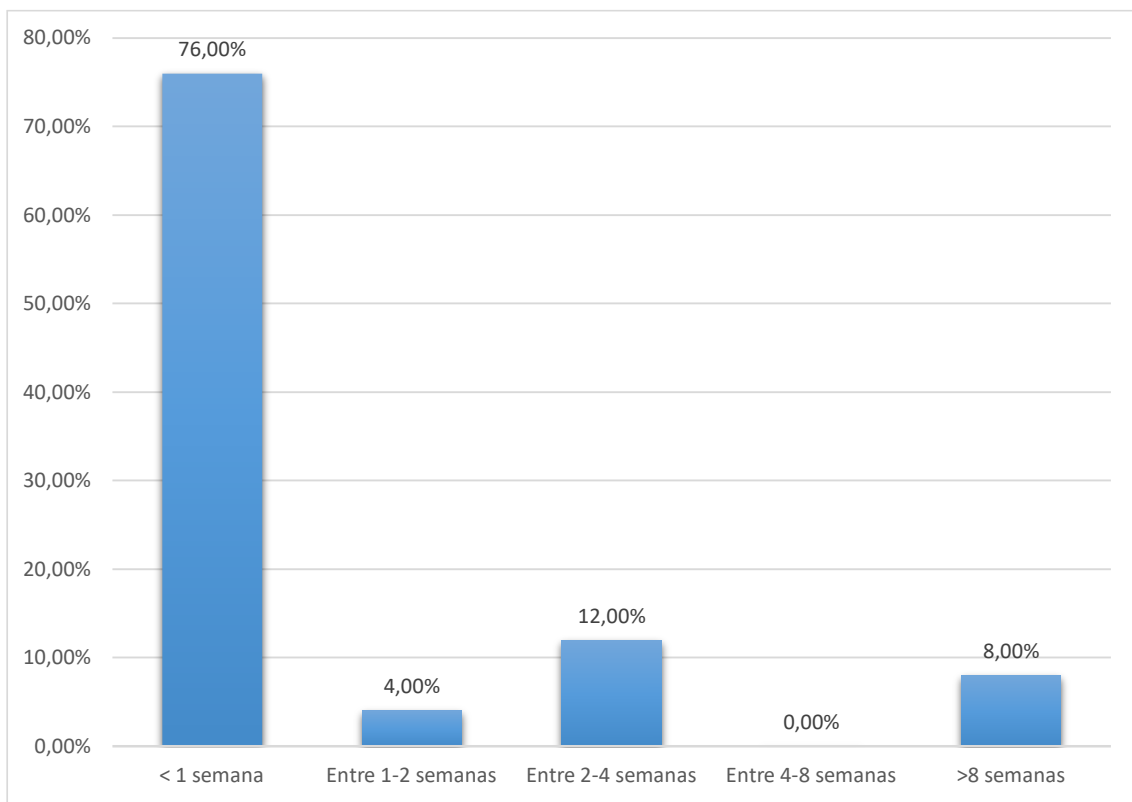


Figura 3.4. Tiempo abierto de los casos presentados desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.

3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 144 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	24	2	0	2	28
Condiciones de trabajo	0	4	0	0	4
Movilidad (Erasmus, Sicue...)	0	0	0	0	0
Funcionamiento de la administración	24	7	0	5	36
Acceso a titulaciones/matrícula/progreso	7	0	0	6	13
Becas	2	0	0	0	2
Calidad de la docencia	26	2	0	1	29
Otros	20	6	0	6	32
Totales	103	21	0	20	144

Tabla 3.4. Consultas desde diciembre de 2019 hasta noviembre de 2020.

Como se puede apreciar en la tabla 3.4 y en la figura 3.5, del global de consultas presentadas, al igual que en los casos, la mayoría se corresponde con el colectivo de estudiantes (71,53%). Porcentualmente con respecto al número total de miembros de cada colectivo, es el PDI el colectivo que más consultas ha presentado.

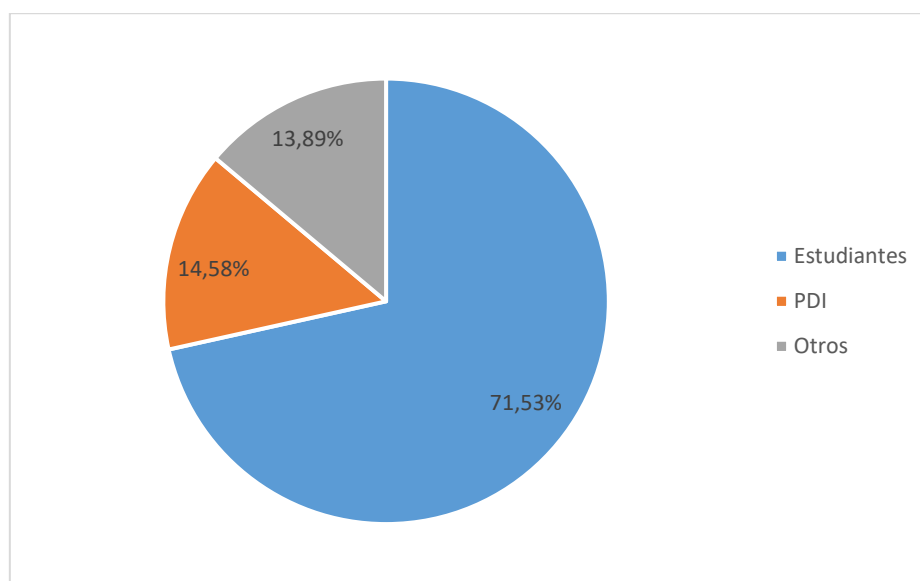


Figura 3.5. Consultas en el año 2019 y 20 por colectivos.

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 tres tipologías de consultas mayoritariamente tratadas. El mayor porcentaje se presenta en temas sobre *calidad de la docencia*, con un 25,24% de las consultas. Muy cercano a este porcentaje se encuentran las cuestiones relacionadas con *notas y exámenes* y con el *funcionamiento de la administración*, ambas con el 23,30% del total de consultas

En el caso del PDI, las consultas están relacionadas mayoritariamente con el *funcionamiento*

de la administración, con un porcentaje del 33,33%. En segundo lugar, con un porcentaje del 19,05%, se encuentran consultas relacionadas con las *condiciones de trabajo*.

Por último, en el caso del colectivo Otros, las temáticas de las cuestiones más tratadas son, con un 30,00%, las referidas al *acceso a las titulaciones* y a *otros* motivos no clasificados en las categorías definidas en la tabla 3.4.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 30 minutos, tiempo similar al de pasados años. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron, fundamentalmente, atención y respuesta a través del correo electrónico, pero también reuniones con los requirentes para asesoramiento, atención a consultas por vía telefónica y contactos o reuniones presenciales y no presenciales con responsables de diversos servicios de la universidad.

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

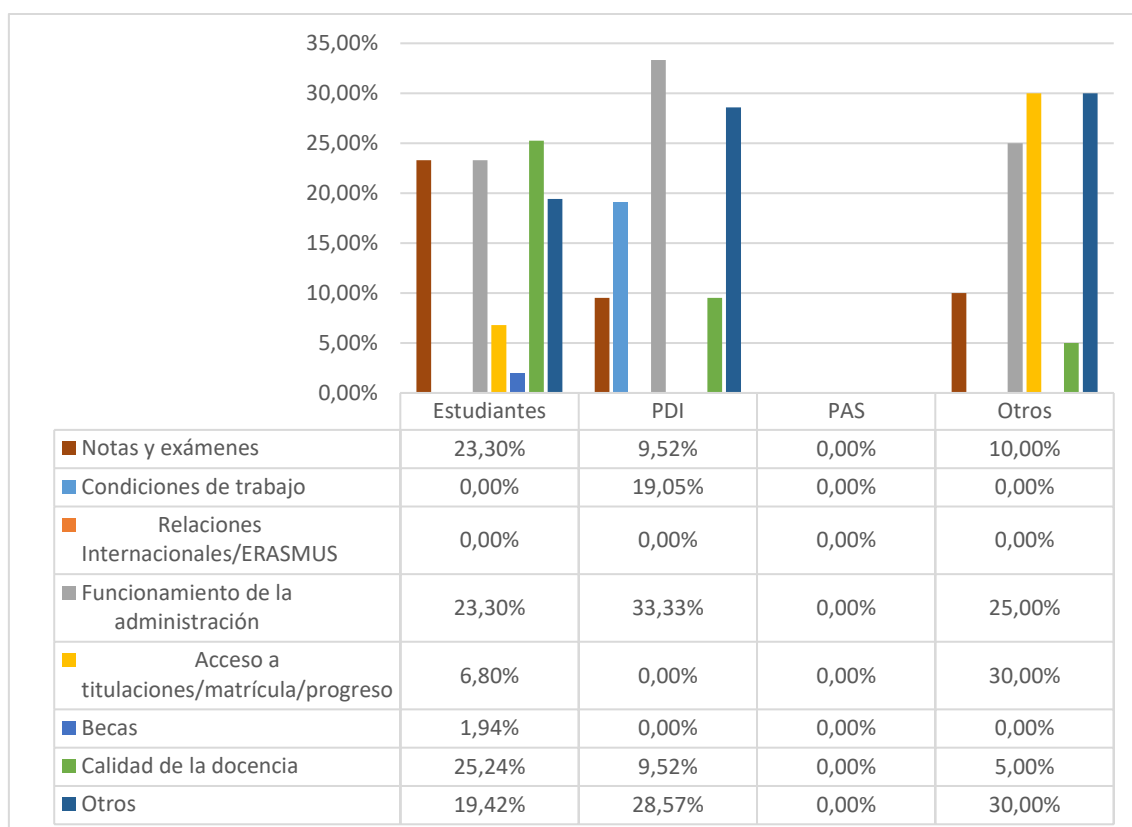


Figura 3.6. Porcentajes de las consultas tratadas en el 2019 y 20 en función de la temática y colectivo.

3.3.- Reuniones mantenidas

Como se ha indicado en secciones previas, la resolución de las diferentes quejas/reclamaciones, así como de algunas de las consultas presentadas, ha implicado mantener reuniones con los reclamantes, con los afectados, con los servicios o centros implicados, etc. Como novedad con respecto a otros años, debido al periodo de confinamiento

que se mantuvo durante el curso pasado, algunas de ellas han sido realizadas mediante videoconferencia.

Así, desde diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020 se han tenido unas 45 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. Este número de reuniones es inferior al de otros años. Esto es debido a que muchas de las consultas se han podido resolver tras una contestación por correo electrónico.

Entre estas reuniones, cabe reseñar las que se han mantenido con los algunos servicios de la UEx:

- Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (5 reuniones).
- Unidad de Atención al Estudiante (1 reunión).

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	11
Centro Universitario de Plasencia	3
Escuela de Ingenierías Agrarias	3
Escuela de Ingenierías Industriales	0
Escuela Politécnica	0
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	26
Facultad de Ciencias	4
Facultad de Ciencias del Deporte	7
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4
Facultad de Derecho	21
Facultad de Educación	2
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	6
Facultad de Filosofía y Letras	9
Facultad de Formación del Profesorado	9
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	1
RECTORADO - Servicios Centrales	0
Centro Cultural Santa Ana	13
No tiene relación	2
Antiguo estudiante	17
No consta	11

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2019 y 20, según la vinculación del demandante.

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con alguno de los Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (3 reuniones) o con Decanos/Vicedecanos o

Directores/Subdirectores de Centros (2 reuniones).

Además, en este periodo se ha mantenido una reunión con 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 varias reuniones con responsables del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Extremadura y con la directora de la Oficina para la Igualdad.

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 hay que incluir también a aquellas que son de coordinación, análisis y estudio con otros defensores universitarios del territorio nacional, las cuales se detallarán en la sección 4.

3.4.- Resumen económico

Tanto en el año 2019 como en el 2020, la cantidad asignada a la Oficina del Defensor Universitario para sus gastos fue, al igual que en años anteriores, de 6000 €.

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), reduciendo costes en los viajes para reuniones con otros defensores, etc. En cualquier caso, como era de esperar, el gasto debido a desplazamientos ha disminuido significativamente en el periodo analizado en este informe.

En esta sección se describirá cuáles han sido los gastos realizados. Debido a que los presupuestos son por año natural, el análisis se hará de forma independiente para cada uno de los años.

Gastos del mes de diciembre de 2019

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽¹⁾	180,78 €
Material de oficina y consumibles informáticos	300,84 €
Equipo de calefacción	60,00 €
Total	541,62 €

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en diciembre de 2019.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura ^[1] han sido derivados de 3 viajes Badajoz-Cáceres-Badajoz y 1 viaje Badajoz-Mérida-Badajoz.

Gastos desde enero hasta finales de noviembre de 2020

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽²⁾	89,90 €
Cuota anual 2019 CEDU	225,00 €
Renovación periféricos informáticos	134,39 €
Mobiliario de oficina	199,99 €
Material de oficina	136,54 €
Total	785,82 €

Tabla 3.7. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor hasta el mes de noviembre de 2019.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura ^[2] han sido derivados de 2 viajes Badajoz-Cáceres-Badajoz.

3.5.- Apariciones en los medios de comunicación

Durante el periodo analizado en esta memoria, el Defensor Universitario ha sido entrevistado en el siguiente medio:

- 16 de abril de 2020. Entrevista en el Periódico HOY dentro de la noticia “La UEx apura los plazos para que los exámenes sean presenciales”.

Esta entrevista estuvo centrada en las consultas y quejas que el Defensor había recibido hasta ese momento debido al paso de docencia presencial a virtual debido al COVID-19.



4.- Contactos con otros defensores

Desde diciembre de 2019 hasta finales de noviembre de 2020, los encuentros en los que se ha participado con los defensores de otras universidades han sido de tipo no presencial y se corresponden con las Jornadas Técnicas de CEDU (17 de junio de 2020) y con el encuentro de defensores del G9 (19 de noviembre de 2020).

4.1.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU (junio 2020)

El día 17 de junio de 2020, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó unas jornadas técnicas cuyo título fue: “Trabajo, conciliación y COVID-19. ¿Qué nos espera a la vuelta?”.

A estas jornadas asistieron el Defensor y el Defensor Adjunto.

4.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 (noviembre 2020)

El día 19 de noviembre de 2020 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron a través de una videoconferencia para trabajar los siguientes contenidos:

- Lucha contra el fraude académico en la evaluación online. Entrevistas de autoría. Evaluación online en la defensa de los TFGs y TFM.
- Grupos bimodales/grupos presenciales, ¿existe un “derecho” a la docencia online en tiempos de COVID?
- Problemas de adaptación al trabajo presencial y convivencia entre los distintos sectores (PDI, PAS, estudiantes). Intervención de los servicios de atención psicológica.
- Derogación del reglamento de disciplina académica y el vacío legal que se ha creado.



5.- Valoración del defensor

Esta es una memoria singular en un año también muy peculiar. Es una memoria que se corresponde a un periodo en que he realizado las funciones de Defensor Universitario, tras la finalización del tiempo para el que fui reelegido en 2015, como consecuencia de que ningún candidato obtuviera la mayoría requerida en la sesión del Claustro celebrada en diciembre de 2019. No obstante, he intentado seguir desarrollando las tareas de defensor con la misma dedicación, entrega y disponibilidad que en los años anteriores.

La segunda singularidad viene dada por la situación de pandemia que vivimos, que nos ha trastocado fuertemente nuestros modos de vida, tanto en el plano personal como en lo vinculado a las actividades propias de la universidad, con especial incidencia en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

A continuación, se comentan algunos de los problemas más reiterados en este año:

La evaluación no presencial

Sin duda, tanto docentes como estudiantes, han tenido que afrontar el reto del brusco cambio al modelo no presencial que se vivió a partir de la declaración del estado de alarma en marzo de 2020. Las consultas, quejas y reclamaciones se acumularon en los periodos de exámenes por diversas situaciones. Por un lado, había tanto docentes como estudiantes que no estaban familiarizados con el uso de las posibilidades que ofrecen herramientas tales como el campus virtual y ello originó fallos que se superaron con más o menos facilidad. También se han dado casos de docentes con una preocupación quizás excesiva por la posibilidad de que los estudiantes cometieran algún tipo de fraude en la realización de las pruebas, lo que los ha llevado a tomar medidas que, en algunos momentos, pudieran ser poco prudentes o sensatas.

El proceso de admisión a los estudios oficiales de máster

La preinscripción a los másteres se ha realizado por primera vez a través de una aplicación telemática para evitar que tuvieran que desplazarse personalmente los interesados a las dependencias de la UEx. Esta circunstancia, unida a otras, pudiera explicar el fuerte aumento de las solicitudes, que ha pasado de las 2146 del curso 19/20 a las 2955 del curso 20/21. Todas las incidencias y dudas en este proceso han sido atendidas de forma no presencial. Quizás como consecuencia de esto y de otros factores diversos, a la Oficina del Defensor han llegado bastantes consultas y quejas por la gestión de estas solicitudes de acceso, por lo que debiera revisarse con calma todo el procedimiento para evitar que se reproduzcan estos problemas en cursos venideros.

A modo de epílogo

Me resulta difícil añadir algo nuevo a lo que dije el año pasado en este epígrafe de la memoria que presenté al Claustro. En todo caso debo expresar la satisfacción

- De haber puesto en marcha la institución del Defensor Universitario en la UEx después de décadas de anhelos e intentos.
- De haber podido ser de ayuda a muchas personas, sobre todo a las más débiles o indefensas.



Valoración del defensor

- De haber podido contar con la ayuda de muchas personas en esta tarea: asesores, trabajadores de la UEx, representantes de los estudiantes y los trabajadores, gestores...
- Por haber conocido a defensores de otras universidades con una gran riqueza personal, conocer las grandezas y miserias de otras universidades y llevado el nombre de la UEx a foros de defensores en los que he actuado como ponente y asumido la vicepresidencia de la conferencia de defensores españoles durante varios años.
- Por los casos que se han podido resolver y las sugerencias que han sido aceptadas para mejorar el funcionamiento de la UEx.
- Por la experiencia intensa y extensa de más de 9 años ejerciendo las funciones de defensor universitario, que me ha permitido conocer en mayor profundidad la diversa realidad de la UEx como institución y las personas que formamos la comunidad universitaria. He podido experimentar lo complejo de la realidad y cómo el roce o el conflicto forma parte del mundo real en que vivimos, pese a la sensata y humana aspiración a poder reducirlos, encauzarlos...

Igualmente hago el ruego para que me perdonen:

- Aquellas personas que no se hayan sentido acogidas, escuchadas, atendidas, como esperaban.
- Quienes hayan podido sentir que no les he tratado bien por un exceso de vehemencia o apasionamiento mío al abordar algún asunto.

Al redactar estas líneas tengo el sentimiento de entregar el testigo de la tarea que he desempeñado estos años a una nueva persona. Y pienso que así es la vida y, en particular, la Universidad. Muchas veces nos encontramos con personas que presentan un comportamiento que podría calificarse como adanismo (pensar que antes no hubo nada significativo). Estos días pasados leía un libro con diversos documentos y testimonios de personas que lucharon por la creación, hace casi 50 años, de la UEx. Con humildad, creo que quienes sentimos como lo más natural del mundo que tengamos la universidad en su estado actual, deberíamos reconocer que no tenemos ningún mérito especial respecto a quienes en el pasado lucharon por su creación y ayudaron a que fuera dando sus primeros pasos, en un entorno posiblemente más precario.



Anexo I.- Resumen de los casos de diciembre de 2019

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
19031	Otros	11/12/2019	Un estudiante de un título propio presenta una queja porque le deniegan una solicitud de devolución de tasas.	Mediación
19032	Estudiante	21/01/2020	Doctorando presenta una queja debido a la imposibilidad de depositar su tesis.	Asesoramiento

Anexo II.- Resumen de los casos de enero a noviembre de 2020

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
20001	Otros	03/02/2020	El reclamante presenta la queja por su inconformidad por el motivo que se argumenta para ser excluido de una Beca del Plan Propio de Investigación de la UEx.	Asesoramiento
20002	Estudiante	23/03/2020	Un estudiante presenta una queja alegando que el último recibo de su matrícula ha sido recalculado, incrementándose el importe inicialmente fijado en su carta de pago.	Asesoramiento
20003	Estudiante	15/04/2020	El interesado presenta queja especificando los problemas que están teniendo con la docencia virtual impartida por los profesores de una serie de asignaturas.	Desistimiento
20004	Estudiante	22/05/2020	Un estudiante se encuentra en lista de espera para el acceso a un grado, detecta que hay una vacante y solicita que sea cubierta. La queja la interpone ya que considera que él debería ser haber sido matriculado y no la persona que finalmente cubrió la plaza.	Asesoramiento
20005	PDI	15/06/2020	Un profesor presenta una queja debido a que ha recibido un escrito formal de queja sobre su labor docente que considera que está plagado de injurias, falsedades y difamaciones sobre su persona.	Asesoramiento
20006	Estudiante	10/07/2020	Un estudiante que ha realizado la EBAU presenta una queja solicitando que sean revisadas las calificaciones de ciertas asignaturas.	Asesoramiento
20007	Estudiante	13/07/2020	Un estudiante que ha realizado la EBAU presenta una queja solicitando que sean revisadas las calificaciones de ciertas asignaturas.	Asesoramiento

20008	Estudiante	14/07/2020	El interesado presenta una queja relativa a la realización de un examen online en el cual no tuvo tiempo suficiente de terminarlo por acceder al mismo cuando ya llevaba unos minutos disponible en el campus virtual.	Asesoramiento
20009	PDI	28/07/2020	Un profesor presenta una queja debido a que un estudiante le ha faltado al respeto hacia su persona y hacia la docencia que imparte.	Asesoramiento
20010	Otros	28/07/2020	Un estudiante que ha realizado la preinscripción para acceder a un grado se queja de que ha observado que en las adjudicaciones aparece con una nota inferior a la inicialmente validada al realizar la preinscripción.	Asesoramiento
20011	Estudiante	28/07/2020	El reclamante se queja de que ha tenido problemas con el trámite de preinscripción por un error en la nota media de su título formativa de grado superior.	Asesoramiento
20012	Otros	28/07/2020	Un estudiante que ha realizado la EBAU presenta queja ya que cree que no se le han aplicado bien las ponderaciones a algunas asignaturas de la fase específica.	Asesoramiento
20013	Estudiante	28/07/2020	El interesado presenta queja ya que en el trámite de preinscripción se ha tenido en cuenta la nota obtenida en Bachillerato y no la alcanzada en el ciclo formativo de grado superior cursado posteriormente.	Asesoramiento
20014	Otros	31/07/2020	Un estudiante presenta queja alegando no haber podido realizar la matrícula en los días habilitados para ello por problemas de conexión a internet.	Asesoramiento
20015	Estudiante	05/08/2020	El interesado consulta si se ha procedido a la modificación de su nota de acceso ya que solicitó revisión de la calificación de una asignatura realizada en la fase específica de la EBAU y fue resuelta al alza.	Asesoramiento

20016	PAS	26/08/2020	Un trabajador de la UEx presenta una consulta sobre la plaza que ocupa en la actualidad, debido a que la han incluido en la Oferta de Empleo Público y en breve saldrá la convocatoria.	Asesoramiento
20017	Otros	24/09/2020	Un estudiante se queja de que en la cuarta adjudicación de las listas de espera ha sido excluido por no marcar la opción "Continuar en lista de espera".	Asesoramiento
20018	Estudiante	30/09/2020	Un estudiante que se encuentra matriculado en un Máster a la espera de presentar el TFM, ha solicitado acceso en otro Máster, en el cual aparece excluido por no acreditar el título de acceso al mismo.	Asesoramiento
20019	Estudiante	13/10/2020	Un solicitante de admisión a un máster se queja de que ha sido excluido del mismo reuniendo los mismos requisitos de acceso que otro aspirante que sí ha sido admitido.	Mediación
20020	Estudiante	19/10/2020	Un estudiante de un máster presenta queja porque ha recibido resolución de anulación de matrícula por incumplir los requisitos de acceso tras haber sido admitido inicialmente.	Asesoramiento
20021	Estudiante	21/10/2020	Un estudiante se queja de que le exigen el pago de una deuda pendiente de la matrícula del TFG que creyó anulada por no realizar ningún trámite en el curso anterior.	Desistimiento
20022	PDI	22/10/2020	Un profesor presenta queja alegando que tras ponerse en contacto con un servicio de la UEx obtiene respuesta negativa a una petición realizada a dicho servicio.	Asesoramiento
20023	Estudiante	27/10/2020	Un estudiante se queja de que los alumnos de su centro no tienen habilitado un espacio físico para poder comer.	Asesoramiento
20024	Estudiante	05/11/2020	Un estudiante se queja de que los profesores no cumplen el horario de salida de clase, lo que impide aplicar el protocolo COVID.	Asesoramiento



20025	Estudiante	10/11/2020	Un estudiante solicita que, en su centro, el llamamiento de elección de tutor para los TFG no se realice presencialmente, como está programado, y que pase a ser virtual.	Asesoramiento
-------	------------	------------	---	---------------