

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

**AÑO 2012**

# ÍNDICE

1.- Introducción .....	3
2.- Resumen anual. ....	5
2.1.- Modo de actuación .....	6
3.- Resumen de actuaciones.....	9
3.1.- Casos trabajados en el año 2012. ....	9
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario. ....	12
3.3.- Reuniones mantenidas.....	13
3.4.- Difusión de la Oficina del Defensor Universitario.....	15
3.5.- Resumen económico. ....	16
3.6.- Apariciones en los medios de comunicación. ....	17
4.- Recomendaciones.....	19
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	25
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones .....	28
5.- Evaluación de la Oficina del Defensor.....	33
5.1.- Evaluación del usuario .....	33
5.2.- Evaluación de los objetivos planteados.....	35
6.- Contactos con otros defensores .....	37
6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (febrero 2012).....	37
6.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Mallorca (mayo 2012).....	37
6.3.- Contenidos del XV encuentro Estatal de Defensores Universitarios.....	38
6.4.- Valoración .....	38
7.- Valoración del año .....	41
8.- Objetivos para el próximo año .....	47
ANEXOS .....	49
I.- Resumen de casos presentados .....	51
II.- Díptico de difusión de la Oficina del Defensor Universitario para alumnos.....	53
III.- Documento para difusión de la Oficina del Defensor Universitario.....	55
IV.- Informe del caso de oficio 12006: “Propuesta de un proceso de asignación de la docencia” .....	57
V.- Informe del caso de oficio 12021: “Propuesta relativa a la extinción de las titulaciones anteriores al EEES” .....	61
VI.- Encuesta de satisfacción del usuario de la Oficina del Defensor Universitario de la UEx .....	63



## 1.- Introducción

En el Claustro Universitario de 13 de abril de 2011 se eligió, por primera vez en la historia de nuestra universidad, a un Defensor Universitario, siendo Vidal Luis Mateos Masa la persona elegida.

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 de estos mismos Estatutos se indica que: *“3. 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 2012.

Esta es la segunda memoria que se presenta, tras la del año 2011, que se presentó, ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 4 de julio de 2012. Ambas se pueden consultar en la página WEB del Defensor Universitario en la WEB de la Universidad de Extremadura [[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 primera se hace un resumen somero del año 2012, con especial énfasis en el modo de actuación. Seguidamente se indican, de manera más pormenorizada, todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. La siguiente sección se centra en las recomendaciones que, fruto de la reflexión de los casos presentados, se han sugerido desde la Oficina del Defensor Universitario y en el seguimiento de las mismas. Posteriormente, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. Para acabar la memoria, se incluye un capítulo con la valoración del Defensor y otro con los objetivos que se plantea la Oficina del Defensor Universitario para el año 2013.



## 2.- Resumen anual.

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2012, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En este segundo año de la Oficina del Defensor Universitario, se ha continuado en la consolidación de la misma, así como en su difusión.

En el año 2012, numerosos miembros de la comunidad universitaria se han puesto en contacto con la Oficina del Defensor, bien personalmente, bien por vía telefónica o por correo electrónico. 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 los casos en los que estas consultas han requerido alguna gestión, han sido contabilizadas también como 'consultas al defensor' a la hora de elaborar este informe.

De la experiencia del año anterior, muchas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor han sido solucionadas o derivadas de forma rápida y no han ocasionado la presentación de casos. Por ello, el número de casos no es sustancialmente mayor al del año 2011 (de 44 ha aumentado a 54), pero si el número de consultas (de 64 ha aumentado a 163).

De todas estas quejas y reclamaciones, como se describirá más adelante, un pequeño número han sido retiradas por los solicitantes. En el año 2012, ninguna de las reclamaciones o quejas presentadas ha sido 'no admitida'.

En forma numérica el número de quejas/reclamaciones y consultas al defensor que se han producido en el año 2012 se muestra en la Tabla 2.1.

	Número
Casos presentados	54
Consultas al defensor	163

Tabla 2.1. Resumen de actuaciones en el año 2012.

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... implicados de una u otra forma en las actuaciones<sup>1</sup>.

De los 54 casos indicados en la tabla anterior, dos han sido casos abiertos por el Defensor Universitario de oficio, dadas las circunstancias extraordinarias que concurrían en

<sup>1</sup> En uno de los casos del año 2012 se han llegado a mantener hasta ocho reuniones con personas implicadas antes de elaborar el informe final.

cada uno de ellos y que, más adelante, se detallarán.

Este año, se han hecho especiales esfuerzos en la difusión de la Oficina del Defensor. En este sentido se ha participado en las Jornadas de Bienvenida para nuevos alumnos de la UEx; la información de la Oficina del Defensor se ha incorporado al Calendario Académico y se han visitado los varios centros de la Universidad de Extremadura para presentar dicha Oficina a los práctica totalidad de Consejos de Estudiantes y a casi la mitad de los Equipos Directivos de los Centros. Más adelante se describirá con mayor detalle esta difusión.

Por otro lado, y asociado a la labor del Defensor Universitario, en este año 2012 se ha continuado manteniendo contactos con otros defensores universitarios del territorio nacional, y se ha participado en las dos reuniones de los defensores universitarios de las universidades del G9 y en el 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.

## **2.1.- Modo de actuación**

Desde que comenzó la presentación de solicitudes de actuación 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 potestad 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. A modo de ejemplo, en las reclamaciones de los estudiantes que no están de acuerdo con la evaluación de los exámenes, el Defensor se reúne con el estudiante que presenta la reclamación, con el responsable de la decisión respecto a la reclamación primera del estudiante (el presidente de la comisión de calidad, para la nueva normativa o bien, un responsable del Centro, para la antigua normativa), con el profesor implicado e incluso, a veces, con el Vicerrector de Estudiantes.

Una vez se ha recabado la información de todos aquellos agentes que se consideraban principalmente implicados [a veces se ha hecho necesaria una segunda ronda de reuniones personales para aclarar discrepancias surgidas] el Defensor ha realizado su informe.

Creemos que esta forma de trabajar, aunque ‘costosa’, es la más conveniente, para un adecuado estudio de los casos y para encontrar una solución a los mismos lo más satisfactoria posible para todas las partes. No obstante, y como se podría intuir, provoca a veces dilaciones en el tiempo de resolución de los casos, debido a que, a veces, no es sencillo contactar con todos los involucrados. Así, a lo largo del 2012, para la resolución de los 54 casos presentados (y, también, para la gestión de algunas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario) se han mantenido más de 125 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 un juicio, éste ha sido puesto de manifiesto en un informe.

La **estructura tipo para los informes**, que desde la Oficina del Defensor Universitario ha sido considerada más conveniente, ha sido la siguiente:

- 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 que, a juicio del Defensor Universitario, deben considerarse para el caso analizado.

Estos informes 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 remitió a los implicados.

Dado su alcance, en la página Web del Defensor Universitario, se han hecho públicas, junto a un alias del caso que dio lugar a ellas, todas aquellas recomendaciones generales que han ido surgiendo.

En el año 2012, como ya se ha indicado, el Defensor Universitario ha abierto dos casos de oficio. No es intención del Defensor Universitario abrir sistemáticamente casos de oficio, considerando más oportuno que los casos se abran a petición de algún miembro de la comunidad universitaria, pero en los dos casos abiertos se daban circunstancias extraordinarias que, a juicio del Defensor Universitario, hicieron necesario tomar la decisión de abrirlos de oficio. A continuación se describen someramente el porqué de la apertura de estos casos (una descripción más detallada de estos casos, se puede encontrar en el informe de los mismos, que íntegramente se encuentra en la página WEB del defensor universitario<sup>2</sup> y que se incorporan como anexos a este documento<sup>3</sup>):

- Caso 12006 (caso de oficio): Propuesta de la conveniencia de un diseño de un proceso de asignación de docencia: El caso se abrió dada la cantidad de cuestiones subyacentes a varios casos presentados a la Oficina del Defensor Universitario que dejaban de manifiesto la necesidad de articular en los Sistemas de Garantía de Calidad de la UEx un procedimiento que regulase (en sentido amplio) la asignación de la docencia.
- Caso 12021 (caso de oficio): a finales del curso 2011/2012, en la Oficina del Defensor Universitario, se plantearon numerosas consultas relativas a la extinción de las titulaciones anteriores a la puesta en marcha del Espacio

---

<sup>2</sup> [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/archivos/ficheros/recom12/Informe012006Extracto.pdf](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/recom12/Informe012006Extracto.pdf) y [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/archivos/ficheros/recom12/Informe12021Extracto.pdf](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/recom12/Informe12021Extracto.pdf)

<sup>3</sup> Anexos 4 y 5.



Europeo de Educación Superior. Estas consultas dejaban de manifiesto que había muchos alumnos a los que la extinción de la matrícula de primer curso en el curso 2012/2013 les iba a ocasionar graves problemas y que, por otro lado, manifestaban no haber estado suficientemente informados. Dado que ningún estudiante llegó a formalizar el caso, el Defensor Universitario decidió abrir el caso de oficio.

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 actuales de la Oficina del Defensor Universitario son los siguientes:

<b>Persona</b>	<b>Colectivo</b>
Enrique Hernández Diez	Estudiante
Javier Morgado Brajones	Estudiante
Antonio Gordillo Bardón	PAS
María Jesús Salas Olgado	PAS
Pablo García Rodríguez	PDI
José María Montanero Fernández	PDI
Manuel Montanero Fernández	PDI
Santiago Salamanca Miño	PDI
M <sup>a</sup> Blanca Fajardo Utrilla	PDI

Tabla 2.2. Asesores actuales de la Oficina del Defensor Universitario.

### 3.- Resumen de actuaciones.

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del año 2012, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 217 actuaciones, 163 consideradas como consultas y 54 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 2012.

A lo largo del año 2012 el Defensor Universitario ha gestionado 54 casos (52 presentados y dos de oficio), que se muestran resumidos, por temática de actuación y por colectivo, en la siguiente tabla.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	5	0	0	0	<b>5</b>
Condiciones de trabajo	0	9	2	1	<b>12</b>
Relac. Internac. / ERASMUS	1	0	0	0	<b>1</b>
Funcionamiento de la Admón.	9	2	1	1	<b>13</b>
Acceso a titulaciones	7	0	0	0	<b>7</b>
Becas	5	0	0	0	<b>5</b>
Calidad de la docencia	5	0	0	0	<b>5</b>
OTROS	5	1	0	0	<b>6</b>
<b>Totales</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>54</b>

Tabla 3.1. Casos en el año 2012.

Antes de comentar la tabla anterior, lo primero que se ha de explicar es 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 una titulación, bien mediante el acceso por pruebas selectivas al PDI o al PAS. A estas personas se las ha englobado en el colectivo 'OTROS'.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, del global de quejas/reclamaciones presentadas en el año 2012, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (69 %, como se aprecia en la Figura 3.1). Este alto porcentaje es lógico, si tenemos en cuenta que este colectivo es el mayoritario en la comunidad universitaria.

Si nos centramos en la temática de las quejas y reclamaciones, podemos apreciar que, a diferencia del año anterior, en el que la mayor parte de las reclamaciones de los estudiantes se centraban en las reclamaciones al sistema de evaluación, en este año 2012 el mayor número de casos de este colectivo han sido motivados por el funcionamiento administrativo de los procesos universitarios. En el colectivo del PAS y del PDI el mayor número de quejas fueron referidas a las condiciones de trabajo.

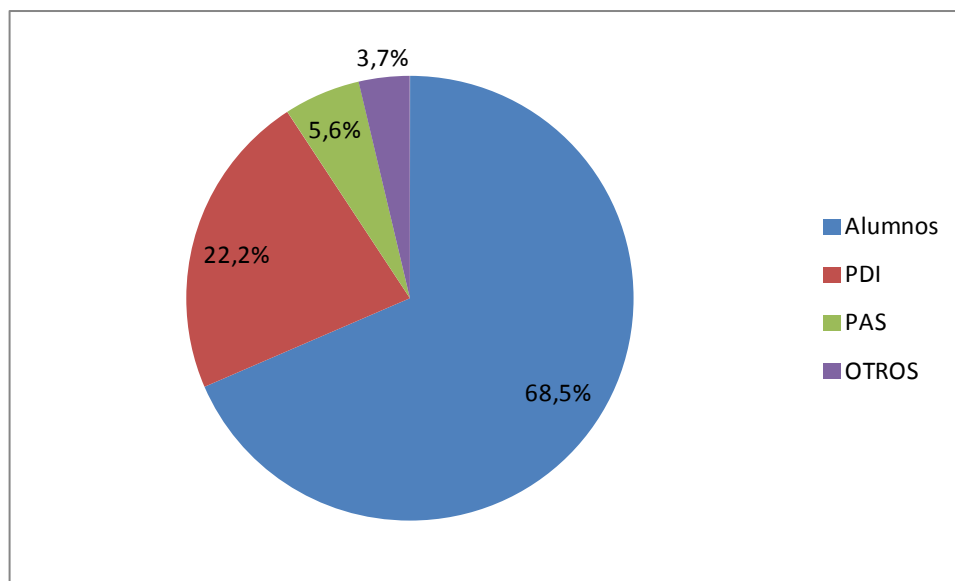


Figura 3.1. Casos trabajados en el año 2012 por colectivos.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado en el año 2012 en la Oficina del Defensor Universitario es la forma en que éstos han sido resueltos. En la Tabla 3.2 se muestra esta información.

Forma de finalización	Número
No admitidos	0
Cerrados sin informe	32
Cerrados con informe sin recomendaciones	0
Cerrados con informe con recomendaciones sólo específicas	0
Cerrados con informe con recomendaciones sólo generales	6
Cerrados con informe con recomendaciones tanto generales como específicas	14
Cerrados por el propio reclamante	2
Abiertos	0
<b>Total</b>	<b>54</b>

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2012.

Como se puede apreciar, dos casos fueron retirados por los propios demandantes y, en el año 2012, no se presentó ningún caso que no fuese admitido.

En varios de los casos presentados, tras la actuación del Defensor se ha solucionado el motivo de la demanda, sin que, en opinión del Defensor, existiesen causas estructurales o normativas que implicasen la necesidad de proponer recomendaciones de cara a que casos similares no se presentasen en el futuro. Estos casos, por tanto, se han cerrado sin informe.

Como se indicó anteriormente, aquellas quejas o reclamaciones en las que, tras su análisis, se consideró que era conveniente que las reflexiones realizadas se plasmasen en un papel, acabaron en un informe. En la mayor parte de los casos, el informe incluía una serie de recomendaciones específicas del caso y otras más generales, estas últimas para contribuir a que casos similares no volviesen a producirse. Más adelante se presentará una revisión del grado de

cumplimiento de estas recomendaciones, cuando ha sido posible.

Si ahora hacemos una revisión sobre el centro de pertenencia del demandante, los resultados los podemos ver en la Tabla 3.3

Centros	N <sup>a</sup> de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	5
Centro Universitario de Plasencia	2
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Escuela de Ingenierías Industriales	2
Escuela Politécnica	4
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	0
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	2
Facultad de Ciencias	4
Facultad de Ciencias del Deporte	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4
Facultad de Derecho	6
Facultad de Educación	3
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	4
Facultad de Filosofía y Letras	0
Facultad de Formación del Profesorado	6
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	0
RECTORADO - Servicios Centrales	8

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2012, según la vinculación del demandante.

Hay que indicar que los casos presentados por estudiantes cuya única vinculación con la Universidad es a través de títulos propios, se han incluido en el apartado de 'RECTORADO-Servicios Centrales'.

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

En el Anexo I se incluye una relación de los 54 casos presentados, con la información que puede ser más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

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

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 163 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	22	1	0	0	<b>23</b>
Condiciones de trabajo	0	7	3	0	<b>10</b>
Relac. Internac. / ERASMUS	1	0	0	0	<b>1</b>
Funcionamiento de la Admon.	16	4	0	4	<b>24</b>
Acceso a titulaciones/ matrícula	37	0	0	0	<b>37</b>
Becas	11	0	0	3	<b>14</b>
Calidad de la docencia	18	2	0	0	<b>20</b>
OTROS	26	5	0	3	<b>34</b>
<b>Totales</b>	<b>131</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>163</b>

Tabla 3.4. Consultas en el año 2012.

Como se puede apreciar de la tabla anterior, del global de consultas presentadas en el año 2012, nuevamente, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (80% en este caso, como se aprecia en la Figura 3.2).

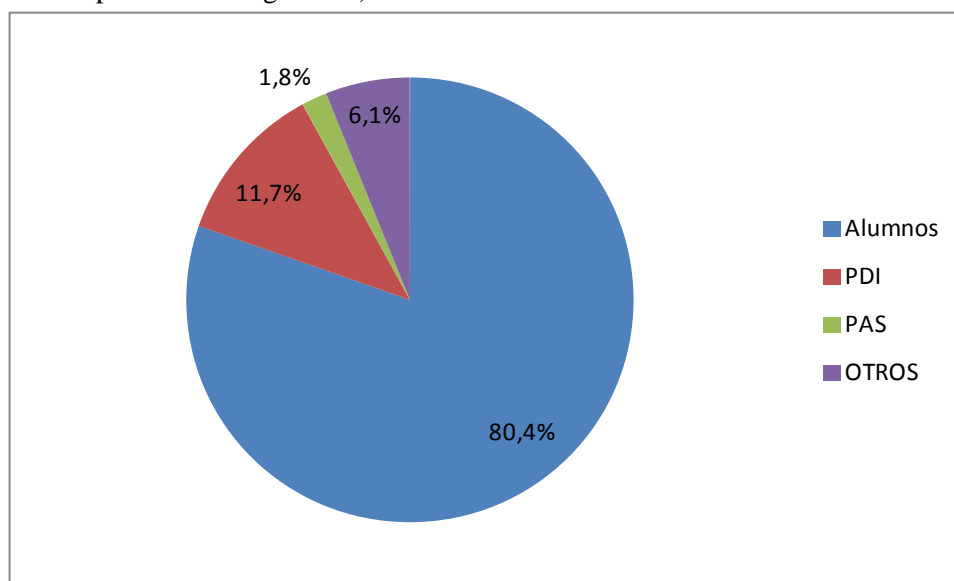


Figura 3.2. Consultas en el año 2012 por colectivos.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 30 minutos. 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.

Si ahora hacemos una revisión sobre el centro de pertenencia del demandante, los resultados los podemos ver en la Tabla 3.5.

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	2
Centro Universitario de Plasencia	15
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	5
Escuela Politécnica	12
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	4
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	6
Facultad de Ciencias	7
Facultad de Ciencias del Deporte	4
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	10
Facultad de Derecho	24
Facultad de Educación	9
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	5
Facultad de Filosofía y Letras	4
Facultad de Formación del Profesorado	14
Facultad de Medicina	4
Facultad de Veterinaria	4
RECTORADO - Servicios Centrales	8
No tiene relación	8
Antiguo estudiante	3
No consta	15

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2012, 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>4</sup>

Así, a lo largo del año 2012 se han tenido más de 125 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:

- Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado (1 reunión)
- Dirección de Títulos Oficiales de Máster y Doctorado de la UEx (2 reuniones)
- Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (7 reuniones)
- Servicio de Inspección (2 reuniones)

<sup>4</sup> Muchas de estas reuniones han exigido desplazamientos que se recogen en el apartado dedicado a la memoria económica.

- Servicio de Gestión de Recursos Humanos (3 reuniones)
- Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (3 reuniones)
- Sección de Dirección de Formación Permanente (1 reunión)
- Unidad de Atención a Estudiantes (1 reunión)
- Secretariado de Relaciones Internacionales (1 reunión)

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con Gerencia (2 reuniones), con Decanos o Directores de Centros (10 reuniones), con personas de los equipos directivos de los centros (2 reuniones), con administradores de centros (4 reuniones), con Directores de Departamento (4 reuniones), o con el presidente del Comité de Empresa del PAS (3 reuniones). También ha sido necesario en 9 ocasiones reunirse con Coordinadores de las Comisiones de Calidad de alguno de los Títulos que se imparte en nuestra Universidad.

En otros de los casos ha sido preciso mantener reuniones con alguno de los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (24 reuniones).

Uno de los casos presentados, sobre jubilaciones anticipadas con contrato de relevo, hizo necesaria la reunión con un Inspector de Trabajo para solicitar asesoramiento.

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 reuniones con miembros del equipo de asesores de la Oficina del Defensor Universitario (11 reuniones).

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 dos reuniones con los responsables del Servicio de Inspección de la Universidad de Extremadura y varias reuniones con el Delegado de Estudiantes de la Universidad de Extremadura. Además, a lo largo del año 2012 se han mantenido varias reuniones con la Secretaria General y el Rector de la Universidad de Extremadura, con objeto, bien de revisar el proceso de puesta en marcha de la Oficina del Defensor Universitario, bien de tratar sobre problemáticas derivadas de algunos de los casos presentados

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 que se han celebrado para difundir la Oficina del Defensor Universitario, que se especificarán con mayor detalle más adelante y las reuniones de coordinación, análisis y estudio con otros defensores universitarios del territorio nacional que se describirán en el capítulo 5 de esta memoria.

### 3.4.- Difusión de la Oficina del Defensor Universitario.

Dada la novedad de la Oficina del Defensor del Universitario en nuestra universidad, ha sido voluntad del Defensor el realizar reuniones de presentación de la Oficina del Defensor Universitario tanto a los Consejos de Estudiantes, como a los equipos directivos de los diferentes centros de nuestra Universidad. Dado que a lo largo del año ha habido procesos electorales para la renovación de muchos directores de centro, estas reuniones de presentación empezaron por los consejos de estudiantes, visitando la práctica totalidad de los mismos (cómo se observa en la Tabla 3.6) (sólo en dos centros no se pudo visitar, al no estar constituidos). Respecto a las visitas a los equipos directivos de los diferentes centros, como se puede apreciar en la Tabla 3.7) se ha presentado la Oficina del Defensor Universitario en siete de los centros de la Universidad de Extremadura, quedando pendiente el resto de visitas para el año 2013.

También dentro de esta labor de presentación, se ha presentado la Oficina del Defensor Universitario a la Junta de Personal del PDI funcionario (07/03/12), al Comité de Empresa del PDI laboral (13/03/12) y a la Junta de Personal del PAS funcionario (23/03/12). En el año anterior, como se recoge en la memoria del año 2011, ya se había tenido una presentación ante el Comité de Empresa del PAS laboral.

Centros	Fecha de visita
Centro Universitario de Mérida	18/04/12
Centro Universitario de Plasencia	23/03/12
Escuela de Ingenierías Agrarias	02/05/12
Escuela de Ingenierías Industriales	24/04/12
Escuela Politécnica	20/03/12
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	17/01/12
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	19/03/12
Facultad de Ciencias	22/02/12
Facultad de Ciencias del Deporte	11/04/12
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	
Facultad de Derecho	25/01/12 y 24/02/12
Facultad de Educación	17/05/12
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	17/01/12 y 05/03/12
Facultad de Filosofía y Letras	16/05/12
Facultad de Formación del Profesorado	24/02/12
Facultad de Medicina	27/03/12
Facultad de Veterinaria	

Tabla 3.6. Vistas a los Consejos de Alumnos de los diferentes centros de la Universidad de Extremadura.



Centros	Fecha de visita
Centro Universitario de Mérida	Pendiente
Centro Universitario de Plasencia	29/11/12
Escuela de Ingenierías Agrarias	Pendiente
Escuela de Ingenierías Industriales	31/10/12
Escuela Politécnica	Pendiente
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	Pendiente
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	Pendiente
Facultad de Ciencias	Pendiente
Facultad de Ciencias del Deporte	05/03/12
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	08/11/12
Facultad de Derecho	Pendiente
Facultad de Educación	Pendiente
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	Pendiente
Facultad de Filosofía y Letras	05/10/12
Facultad de Formación del Profesorado	Pendiente
Facultad de Medicina	24/07/12
Facultad de Veterinaria	12/10/12

*Tabla 3.7. Vistas a los equipos directivos de los diferentes centros de la Universidad de Extremadura.*

Para la presentación /difusión de la Oficina del Defensor Universitario se han elaborado dos documentos, uno pensando en los alumnos y otro, algo más formal, para el resto de la comunidad universitaria. Estos documentos se muestran en los anexos II y III.

Finalmente, dentro de las labores de difusión de la Oficina del Defensor Universitario, se participó en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 25 de septiembre de 2012 en Badajoz.

### **3.5.- Resumen económico.**

El año 2012, ha sido el primer año en el que la Oficina del Defensor Universitario ha dispuesto de presupuesto propio para sus gastos. La cantidad asignada fue de 6000 euros.

Desde la Oficina del Defensor Universitario, conscientes de la situación económica de España y del Universidad de Extremadura, hemos 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. Con todo ello, hemos conseguido poder cerrar el año con gastos que no superaban el presupuesto asignado.

A continuación, se desglosan los gastos correspondientes al año 2012:

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura <sup>(1)</sup>	2886,76
Gastos en viajes y dietas en viajes fuera Extremadura <sup>(2)</sup>	1788,52
Alojamiento <sup>(2)</sup>	820,51
Material de oficina y consumibles informáticos	80,05
Cuota anual 2011 CEDU	225,00
Cuota de asistencia al XV Encuentro Estatal de Defensores (2 personas)	150,00
<b>Total</b>	<b>5950,84</b>

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2012.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura <sup>[1]</sup> han sido derivados de 27 viajes de Badajoz a Cáceres, 2 viajes de Badajoz a Mérida, 4 viajes desde Badajoz a Plasencia, 17 viajes de Cáceres a Badajoz, 3 viajes de Cáceres a Mérida y 2 viajes de Cáceres a Plasencia.

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

- Encuentro de defensores del G9 en Madrid (9 de febrero de 2012) [Asisten el Defensor y el Adjunto].
- Encuentro de defensores del G9 en Palma de Mallorca (10 y 11 de mayo de 2012) [Asiste el Defensor].
- Reunión con Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos en Madrid para preparación de ponencia para el encuentro nacional de defensores (19 de julio de 2012) [Asiste el Defensor].
- XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en Almería (19 -21 de septiembre de 2012) [Asisten el Defensor y el Adjunto].
- Seminario sobre Estrategias de integración al estudiante universitario de nuevo ingreso Estudiantil en Madrid (18 de octubre de 2012) [Asiste el Defensor].

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

A diferencia del año 2011, donde la figura del Defensor Universitario, dada su novedad, tuvo gran repercusión en los medios de comunicación, principalmente regionales, en el año 2012, la repercusión ha sido mucho menor. A continuación se relacionan algunas de las apariciones:

#### **Prensa escrita:**

- 24 de abril de 2012. Noticia: “24500 alumnos y una subida de tasas”. Diario Hoy.
- 20 de mayo de 2012. Noticia: “La mitad de los universitarios son becarios y no hay ayuda social”. El Periódico de Extremadura.
- 24 de agosto de 2012. Noticia: “La UEx dará una convocatoria extra para asignaturas que se extinguen por Bolonia”. El Periódico de Extremadura.



## 4.- Recomendaciones

En algunos de los casos que ha trabajado la Oficina del Defensor Universitario, se ha considerado conveniente hacer un informe final que incluía una serie de recomendaciones, bien específicas del caso en cuestión, bien de carácter más general, para que cambios más globales puedan ayudar a que reclamaciones como la presentada no vuelvan a darse.

Las recomendaciones generales, como ya se ha indicado, también se han hecho públicas en la página Web del Defensor Universitario.

A continuación se listan las recomendaciones generales que se han propuesto a lo largo del año 2012.

**Recomendación de 16 de marzo de 2012, expediente 12002 "Caso relativo a la reclamación a no conformidad con posicionamiento en listas de espera de beca de colaboración".**

- *Que desde el Servicio de Bibliotecas de la UEx se extreme el cuidado en la información que se transmite en las conversaciones telefónicas con los alumnos.*
- *Que los criterios con lo que se van a elaborar las listas de espera de las becas del Servicio de Bibliotecas de la UEx se anticipen en la convocatoria.*

**Recomendación de 21 de marzo de 2012, expediente 12006 "Propuesta de diseño de un proceso de asignación de la docencia".** (Este es un caso se oficio cuyo informe se encuentra íntegro en el Anexo IV)

- *Necesidad de un proceso de asignación de la docencia*

**Recomendación de 31 de julio de 2012, expediente 12007 "Caso relativo a la reclamación presentada por el Comité de Empresa del PAS".**

- *Que el Área de Recursos Humanos publique en el portal institucional de la UEx las bolsas de trabajo actualizadas con una frecuencia semanal, siempre que haya variaciones en las mismas.*
- *Que desde la Gerencia se impulsen las actuaciones necesarias para regular el régimen de los técnicos de apoyo.*

**Recomendación de 9 de mayo de 2012, expediente 12008 "Caso relativo a la demanda de jubilación parcial vinculada a contrato de relevo".**

- *Que se mejore el procedimiento para la contratación temporal de trabajadores relevistas que han de cubrir dicha jubilación parcial vinculada a contratos de relevo de trabajadores del PAS-laboral, de modo que no se produzcan bloqueos que impidan el legítimo interés de los trabajadores del PAS-laboral que solicitan su jubilación parcial vinculada a contrato de relevo.*

**Recomendación de 22 de junio de 2012, expediente 12009 "Caso relativo a un profesor que discrepa de la ponderación de las encuestas de satisfacción docente de sus estudiantes".**

- *Que el Vicerrector de Calidad e Infraestructura suspese la posibilidad de que la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad haga estudios dirigidos a analizar la influencia en la satisfacción de la docencia de parámetros tales como, por ejemplo, el número de estudiantes, el carácter de la asignatura (obligatoria, optativa...), su contexto en la titulación, el perfil de ingreso en los estudiantes de la titulación, etc.*

**Recomendación de 25 de junio de 2012, expediente 12011 "Caso relativo a un estudiante que discrepa del tratamiento de sus alegaciones en una reclamación de examen".**

- *Que el Vicerrector de Estudiantes y Empleo modifique el procedimiento que se sigue para enviar comunicaciones a los involucrados en una reclamación, de modo que haya constancia de la recepción de dichas comunicaciones por cada persona involucrada.*
- *Al profesor de la asignatura se le recomienda que los enunciados de los futuros exámenes que elabore sean entregados a los estudiantes escritos en papel común.*

**Recomendación de 4 de septiembre de 2012, expediente 12017 "Caso relativo a unos estudiantes del Grado en Enfermería que discrepan del lugar de realización de sus prácticas".**

- *Que desde los vicerrectorados de Profesorado y de Estudiantes y Empleo se impulse un proceso de revisión de la organización de las prácticas clínicas de los estudiantes de Enfermería de la UEx y, en consecuencia, de la gestión y distribución de plazas de los profesores asociados en ciencias de la salud, de modo que se garantice:*
  - a. *Que la organización y gestión de las prácticas clínicas de los estudiantes del Grado en Enfermería garanticen igualdad de posibilidades y condiciones a los estudiantes implicados con independencia del Centro de la UEx en el que cursen sus estudios.*
  - b. *Que la gestión y distribución de las plazas de profesores asociados en ciencias de la salud asegure:*
    - *La optimización de los recursos.*
    - *La no existencia de desigualdades*
    - *La existencia de unos criterios objetivos, únicos y académicos para acordar la distribución de estas plazas.*
    - *Un tratamiento lo más similar posible al resto de las plazas de profesores de la UEx.*

**Recomendación de 19 de octubre de 2012, expediente 12020 "Caso relativo a un estudiante que manifiesta su insatisfacción con el desarrollo de un curso de perfeccionamiento".**

- *Que el Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales impulse el diseño e implantación de un procedimiento que permita determinar la satisfacción de los estudiantes de los títulos propios y cursos de formación continua que, en particular, pueda ser tenida en cuenta de cara a posibles nuevas ediciones de estas enseñanzas*
- *Que el Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales considere la conveniencia de actualizar la normativa de anulación de matrícula de la UEx de 1996, incluyendo en la misma a las enseñanzas no oficiales y considerando otros supuestos de anulación de matrícula y devolución de tasas por causas tales como grave enfermedad, o accidente, situaciones laborales o familiares sobrevenidas, denegación del visado, matrícula en otra universidad, etc. En particular, en los casos de automatrícula por medios telemáticos, podría ser conveniente incluir un muy breve plazo para la subsanación de errores o el desistimiento de la misma y la consiguiente devolución de los importes correspondientes.*

**Recomendación de 12 de julio de 2012, expediente 12021 "Propuesta relativa a la extinción de las titulaciones anteriores al EEES".** (Este es un caso se oficio cuyo informe se encuentra íntegro en el Anexo V).

- *Que por parte de los Vicerrectores de Estudiantes y Empleo y Docencia y Relaciones Institucionales de la UEx se plantee la conveniencia de extender las posibilidades de matrícula para las asignaturas de los antiguos planes de estudio. A modo de sugerencia se presentan dos posibilidades:*
  - a. *Que la UEx permita la matrícula en cualquier asignatura de los planes de estudio en extinción (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) hasta el curso 14/15.*
  - b. *Que se conceda la posibilidad de matricularse en las asignaturas sin docencia (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) en los tres cursos siguientes a la extinción de la asignatura afectada. Posteriormente, y hasta el curso 14/15, se permitiría la matrícula*

*siempre que la normativa de permanencia lo ampare y el nº de créditos pendientes de superar para completar la titulación sea inferior a un umbral (por ejemplo el 10%).*

- *Que la expresión “tras agotar todas sus convocatorias” de los artículos 3.5 y 5.1 de la normativa de permanencia, se interprete en un sentido amplio. Es decir, que se considere que los estudiantes que no pueden volver a matricularse en una asignatura por los plazos de extinción del plan de estudios han agotado, de facto, sus convocatorias y, por tanto, estarían en condiciones de validar dicha asignatura.*

**☐ Recomendación de 13 de noviembre de 2012, expediente 12023 "Caso relativo a un estudiante con discapacidad que reclama la exención de los precios públicos administrativos".**

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que gestione ante la Comunidad Autónoma de Extremadura la modificación del decreto de precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura, de modo que para los estudiantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33% el decreto contemple la exención de todos los precios públicos incluidos en dicho decreto.*

**☐ Recomendación de 10 de octubre de 2012, expediente 12025 "Caso relativo a un estudiante con problemas derivados al pasar de estudios de Licenciatura a Grado".**

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que impulse el proceso de revisión y actualización de la Normativa reguladora del progreso y la permanencia de los estudiantes de la UEx para su tramitación ante los órganos colegiados competentes.*
- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que considere la conveniencia de eximir de la incompatibilidad de matricularse simultáneamente de cursos separados más de dos años a aquellos estudiantes que iniciaron una titulación anterior al EEES y acceden a los nuevos estudios de Grado que sustituyen a la misma en aplicación de las tablas de adaptación previstas en las memorias de verificación de los estudios de Grado.*
- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que considere la conveniencia de eximir de la obligación de matricularse del 50 % de los créditos suspensos a las asignaturas optativas, de modo que un estudiante pueda dejar una asignatura optativa y matricularse en otra al iniciar un nuevo periodo de matrícula.*

**☐ Recomendación de 5 de febrero de 2013, expediente 12029 "Caso relativo a unos estudiantes a los que se deniega una beca en 4º curso de grado por tener un título de diplomado".**

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que traslade a los miembros del Jurado de Becas el contenido de este informe y someta a la consideración de dicho Jurado el cambio del acuerdo adoptado previamente relativo a la promoción académica, de modo que las personas que posean una titulación de ciclo corto (diplomado, arquitecto técnico o ingeniero técnico) puedan tener opción a beca a partir del cuarto curso, si realizan estudios de grado, con independencia del grado que estudien*

**☐ Recomendación de 29 de noviembre de 2012, expediente 12031 "Caso relativo a unos estudiantes con problemas en tres asignaturas de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública".**

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que todos los estudiantes de títulos en extinción que estén en el último curso en que se puedan matricular de una asignatura dada, tengan la opción de solicitar ser evaluados de la misma por un tribunal (al ser, de facto, sus dos últimas convocatorias) con independencia del número de convocatorias agotadas.*
- *Se propone al Vicerrector de Calidad e Infraestructura que impulse a las diferentes comisiones de calidad de las titulaciones para que hagan un seguimiento de las mismas, que permita detectar posibles problemas existentes en ellas, tramitar y estudiar las reclamaciones de estudiantes y profesores y adoptar o proponer las medidas correspondientes.*

- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que traslade a las diferentes comisiones de calidad de su Facultad la indicación para que velen por que no haya un fraccionamiento de una misma asignatura entre varios profesores que origine, de facto, que una asignatura se convierta en varias, de modo que la asignatura globalmente sólo se pueda aprobar si se aprueba por separado la parte de la que se responsabiliza cada uno de los profesores, salvo que ello, excepcionalmente, esté muy justificado. En particular esta vigilancia debería ejercerse sobre los criterios de evaluación.*
- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que adopte las medidas para que estén accesibles desde el portal web de la Facultad las planificaciones docentes (programas, fichas, etc.) y los criterios de evaluación de todas las asignaturas, incluidas las de las titulaciones en extinción.*
- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que gestione el establecimiento en la Facultad de Derecho de los mecanismos que permitan autentificar la fecha de la publicación de las calificaciones por parte de los profesores, de modo que se pueda garantizar el cumplimiento de los plazos que las normativas establecen.*

**□ Recomendación de 26 de noviembre de 2012, expediente 12037 "Caso relativo a unos estudiantes que reclaman la devolución del importe de la matrícula del Proyecto Fin de Carrera".**

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que, con independencia de lo que haya sucedido en cursos anteriores, tome las medidas pertinentes para que todos los estudiantes de la UEx que matricularon sus Proyectos Fin de Carrera en cursos pasados y no los defendieron sean tratados de igual forma en lo relativo a la obligatoriedad o no de realizar una nueva matrícula para defender el Proyecto Fin de Carrera en este curso 2012-13 o en los cursos siguientes.*

**□ Recomendación de 23 de abril de 2013, expediente 12042 "Caso relativo a un candidato ganador de un concurso de profesorado al que no se le da opción a firmar el contrato".**

- *Se propone al Vicerrector de Profesorado que cuando, por causas excepcionales sobrevenidas y debidamente justificadas, no sea necesario cubrir una plaza que ya se encuentre en concurso, se detenga el proceso en el momento en que se encuentre, devolviendo a los posibles candidatos el importe de la tasa que hubieran abonado para participar en él.*
- *Se propone al Vicerrector de Profesorado que se agilicen los trámites para la provisión de plazas de PDI contratado, en particular los comprendidos entre el acuerdo de convocatoria de una plaza y la publicación de los resultados del correspondiente concurso.*

**□ Recomendación de 4 de febrero de 2013, expediente 12045 "Caso relativo a unos estudiantes insatisfechos con el desarrollo de una asignatura".**

- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que traslade a las diferentes comisiones de calidad de su Facultad la indicación para que velen por que en el caso de asignaturas compartidas entre varios profesores, se garantice la necesaria coordinación interna entre los diferentes profesores de dicha asignatura en su desarrollo. En particular, debería analizarse la conveniencia para el aprendizaje de los estudiantes de que la impartición de una asignatura compartida no se realice con el orden secuencial planteado en el temario.*
- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que reitere los esfuerzos para el cumplimiento del "Procedimiento para el seguimiento de las actividades docente, tutoriales y de evaluación" incluido en el SIGC de su Facultad.*
- *Se propone al Director del Departamento de Derecho Público que cuide que el horario oficial de tutorías que aprueba el Consejo de Departamento no tenga solapamiento con los horarios oficiales de clases y demás actividades presenciales y los profesores tengan asignadas horas de tutorías de libre acceso en los diferentes campus en los que tengan docencia, durante todo el curso.*

**☐ Recomendación de 9 de enero de 2013, expediente 12048 "Caso relativo a un trabajador al que se le hace un descuento en nómina por una incapacidad laboral tras estancia en urgencias".**

- *Se propone al Gerente y al Vicerrector de Profesorado que impulsen el proceso que conduzca a un acuerdo de la UEx que regule los supuestos en que con carácter excepcional y debidamente justificados se pueda establecer un complemento hasta alcanzar, como máximo, el cien por cien de las retribuciones que vinieran disfrutando en cada momento los trabajadores de la UEx durante los primeros veinte días que estén en situación de incapacidad temporal.*
- *Se propone al Gerente y al Vicerrector de Profesorado que se informe a los trabajadores de la UEx de cuál es el modo de actuar de la misma ante los distintos supuestos de incapacidad temporal de sus trabajadores.*

**☐ Recomendación 2 de abril de 2013, expediente 12049 "Caso relativo a unos profesores asociados en ciencias de la salud disconformes con su dedicación a la docencia práctica".**

- *Se propone al Vicerrector de Profesorado que impulse la aprobación de un procedimiento para determinar en cada curso la dedicación individualizada de cada uno de los profesores asociados en ciencias de la salud a la atención de los estudiantes durante sus prácticas clínicas externas.*
- *Se propone al Vicerrector de Profesorado que traslade a los diferentes Centros de la UEx la necesidad de comunicar directamente a cada uno de los profesores asociados en ciencias de la salud cuál es su horario de atención a los estudiantes que realizan sus prácticas clínicas externas en cada periodo lectivo y cuáles son los estudiantes a los que deben atender.*
- *Se propone al Decano de la Facultad de Medicina que traslade a las comisiones de calidad de las titulaciones de su Facultad la necesidad de establecer documentalmente el número de horas presenciales y no presenciales de cada una de las asignaturas de prácticas clínicas externas, de modo que los estudiantes tengan el tiempo de trabajo no presencial necesario para realizar aquellas actividades previstas, en particular las relacionadas con la realización de los trabajos o memorias establecidos para la evaluación de las prácticas externas.*

**☐ Recomendación de 11 de febrero de 2013, expediente 12050 " Caso relativo a un estudiante que reclama la mención de alumno distinguido en un máster".**

- *Se propone a la Secretaria General de la UEx que impulse una revisión urgente de la Normativa sobre distinciones y honores para alumnos de la UEx aprobada por la Junta de Gobierno de la UEx el 7 de julio de 1992 y modificada por la misma el 22 de febrero de 1994, que contemple todos los cambios que se han ido dando desde esa fecha y, en especial, que exista la posibilidad de otorgar una mención de alumno distinguido para cada uno de los programas de simultaneidad de estudios aprobados por el Consejo de Gobierno de la UEx, adicional a cada una de las menciones de alumno distinguido que pueda haber para los estudiantes que sólo cursan una de las titulaciones que integran el programa de simultaneidad. Esta mención adicional de alumno distinguido se otorgaría cada año al estudiante que tuviera la mejor nota media en los estudios que integran el programa de simultaneidad y hubieran completado dichos estudios en el tiempo mínimo previsto en la secuenciación especial en el orden de estudios de las asignaturas, que dicho programa de simultaneidad establezca.*



**Recomendación de 19 de febrero de 2013, expediente 12053 "Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura".**

- *Se propone a los Vicerrectores de Docencia y Relaciones Institucionales, Calidad e Infraestructuras y Estudiantes y Empleo que impulsen el diseño y aprobación de un documento con unos criterios básicos y orientativos referidos a la evaluación, que sirva de marco a las comisiones de calidad a la hora de analizar los sistemas y criterios de evaluación contenidos en los Planes Docentes de las asignaturas.*
- *Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que reitere los esfuerzos para el cumplimiento del "Procedimiento para el seguimiento de las actividades docente, tutoriales y de evaluación" incluido en el SIGC de su Facultad.*

#### 4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones

Para la realización de este informe se ha considerado conveniente hacer un seguimiento de las diferentes recomendaciones de forma que se pudiera evaluar el grado en que estas han sido tenidas en cuenta.

Para realizar este seguimiento, en primer lugar se ha tenido en cuenta el carácter de las recomendaciones ya que había algunas que, bien por su generalidad en su contenido no podían ser revisadas (por ejemplo, “*Que se extreme el cuidado en la información que se transmite en las conversaciones telefónicas con los alumnos*”), o bien no eran revisables por ser tan amplias en lo referente a los agentes responsables de su aplicación que era inviable su seguimiento, o bien no podía ser comprobada su cumplimiento al ser recomendaciones de cara al curso próximo o a una próxima convocatoria (por ejemplo “*Que los criterios con lo que se van a elaborar las listas de espera de las becas se anticipen en la convocatoria*”). En ambos casos estas recomendaciones se han considerado como ‘no revisables’. Otras recomendaciones implicaban una sucesión de acontecimientos que, de no producirse, hacían que la recomendación no procediese (por ejemplo, escrito de forma general, ‘*que aplique a estos y al resto de casos que estén en situación similar el posible nuevo criterio que en esta materia adopte el Jurado de Becas, a raíz de la anterior recomendación*’, en cuyo caso, si el Jurado de Becas no establecía un nuevo criterio no tenía sentido); en el seguimiento de estas recomendaciones se han calificado como ‘no procede’.

Por otro lado, en el seguimiento de las recomendaciones, nos hemos encontrado algunos casos en que los responsables de llevar a cabo el contenido de las mismas no nos han informado sobre si se han tenido en cuenta o no. Estos casos figuran en el seguimiento como ‘no informadas’.

Con las consideraciones anteriores en las Tablas 4.1-4.3 se muestra el grado de seguimiento de las diferentes recomendaciones, primero de forma global (Tabla 4.1.) y, seguidamente, para las recomendaciones generales (Tabla 4.2) y específicas (Tabla 4.3). En estas tablas se muestra el porcentaje de cada categoría y, además, en una columna se muestra el porcentaje revisado (teniendo en cuenta sólo las respuestas “Si”, “No” y “parcialmente):

<b>Grado de cumplimiento</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>	<b>% revisado</b>
No informadas (1)	10	16,7	
SI	23	38,3	53,5
Parcialmente	5	8,3	11,6
No	15	25,0	34,9
No procede (2)	1	1,7	
No revisable (3)	6	10	
Total	60	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	14		

Tabla 4.1. Seguimiento de recomendaciones. Resultados Globales

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	6	15,8	
SI	14	36,8	51,9
Parcialmente	4	10,5	14,8
No	9	23,7	33,3
No procede (2)	0	0	
No revisable (3)	5	13,3	
Total	38	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	27		

Tabla 4.2. Seguimiento de recomendaciones. Sólo generales.

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	4	18,2	
SI	9	40,9	56,3
Parcialmente	1	4,5	6,3
No	6	27,3	37,5
No procede (2)	1	4,5	
No revisable (3)	1	4,5	
Total	22	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	18		

Tabla 4.3. Seguimiento de recomendaciones. Sólo específicas

Como se puede apreciar, el porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones que han figurado en los diferentes informes de la Oficina del Defensor Universitario ha sido, tanto de forma global, como considerando independientemente las recomendaciones generales y específicas, alrededor de un 65%, si agregamos las respuestas positivas y las parcialmente positivas. Desgraciadamente en un 35% de los casos no se ha tenido en cuenta las recomendaciones emanadas de la Oficina del Defensor Universitario (aunque en alguno de estos casos se nos dijo que teníamos razón, pero que no se pensaba rectificar públicamente).

En la Tabla 4.4 se muestra el seguimiento de las recomendaciones diferenciándose según los responsables a los que estas recomendaciones iban dirigidas (ha de tenerse en cuenta que algunas de las recomendaciones iban dirigidas a más de un responsable diferente).

		No informadas	SI	Parcialmente	No	No procede	No revisable	Total
Recursos humanos	2		2					2
Decanato Facultad de Derecho	7	3	3		1			7
Decanato Facultad de Medicina	1	1						1
Dirección Centro Universitario de Mérida	1			1				1
Secretaría General	2		1		1			2
Servicio de Bibliotecas UEx	2						2	2
Gerencia	5		4	1				5
Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	4		1	1	2			4
Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales	4		1		3			4
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	16		6	2	7	1		16
Vicerrectorado de Profesorado	8	1	2	1	1		3	8
Profesores asignaturas	9	3	3		2		1	9
Director de un curso de perfeccionamiento	2	2						2
Director del Departamento de Terapéutica Médico-Quirúrgica	1		1					1
Director del Departamento de Derecho Público	2		2					2

Tabla 4.4. Seguimiento de recomendaciones por responsables.

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

A continuación, en las Tablas 4.5 y 4.6, se muestra, caso a caso, el seguimiento de las recomendaciones, primero generales (Tabla 4.5) y, posteriormente específicas (Tabla 4.6).

Caso	Responsable	Recomendación	¿aceptación?
12002	Servicio de Bibliotecas Uex	Que se extreme el cuidado en la información que se transmite en las conversaciones telefónicas con los alumnos.	No revisable
12002	Servicio de Bibliotecas Uex	Que los criterios con lo que se van a elaborar las listas de espera de las becas se anticipen en la convocatoria.	No revisable todavía
12006	Vicerrector de Profesorado y Vicerrector de calidad	Proceso de asignación de la docencia	Parcialmente
12007	Área de Recursos Humanos	Que el Área de Recursos Humano publique en el portal institucional de la UEx las bolsas de trabajo actualizadas con una frecuencia semanal, siempre que haya variaciones en las mismas.	SI
12007	Gerencia	Que desde la Gerencia se impulsen las actuaciones necesarias para regular el régimen de los técnicos de apoyo.	Parcialmente
12008	Gerencia	Que se mejore el procedimiento para la contratación temporal de trabajadores relevistas que han de cubrir dicha jubilación parcial vinculada a contratos de relevo de trabajadores del PAS-laboral, de modo que no se produzcan bloqueos que impidan el legítimo interés de los trabajadores del PAS-laboral que solicitan su jubilación parcial vinculada a contrato de relevo.	SI
12009	Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	Que el Vicerrector de Calidad e Infraestructura suspese la posibilidad de que la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad haga estudios dirigidos a analizar la influencia en la satisfacción de la docencia de parámetros tales como, por ejemplo, el número de estudiantes, el carácter de la asignatura (obligatoria, optativa...), su contexto en la titulación, el perfil de ingreso en los estudiantes de la titulación, etc.	No
12011	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que el Vicerrector de Estudiantes y Empleo modifique el procedimiento que se sigue para enviar comunicaciones a los involucrados en una reclamación, de modo que haya constancia de la recepción de dichas comunicaciones por cada persona involucrada.	Si
12011	Profesor asignatura	Al profesor de la asignatura se le recomienda que los enunciados de los futuros exámenes que elabore sean entregados a los estudiantes escritos en papel común.	No informado
12017	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo y Vicerrectorado de Profesorado	Que desde los vicerrectorados de Profesorado y de Estudiantes y Empleo se impulse un proceso de revisión de la organización de las prácticas clínicas de los estudiantes de Enfermería de la UEx y, en consecuencia, de la gestión y distribución de plazas de los profesores asociados en ciencias de la salud, de modo que se garantice: a. Que la organización y gestión de las prácticas clínicas de los estudiantes del Grado en Enfermería garanticen igualdad de posibilidades y condiciones a los estudiantes implicados con independencia del Centro de la UEx en el que cursen sus estudios. b. Que la gestión y distribución de las plazas de profesores asociados en ciencias de la salud asegure: + La optimización de los recursos. + La no existencia de desigualdades + La existencia de unos criterios objetivos, únicos y académicos para acordar la distribución de estas plazas. + Un tratamiento lo más similar posible al resto de las plazas de profesores de la UEx. se tenga en cuenta de cara a posibles prórrogas.	Parcialmente
12020	Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales	Que el Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales impulse el diseño e implantación de un procedimiento que permita determinar la satisfacción de los estudiantes de los títulos propios y cursos de formación continua que, en particular, pueda ser tenida en cuenta de cara a posibles nuevas ediciones de estas enseñanzas	NO
12020	Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales	Que considere la conveniencia de actualizar la normativa de anulación de matrícula de la UEx de 1996, incluyendo en la misma a las enseñanzas no oficiales y considerando otros supuestos de anulación de matrícula y devolución de tasas por causas tales como grave enfermedad, o accidente, situaciones laborales o familiares sobrevenidas, denegación del visado, matrícula en otra universidad, etc. En particular, en los casos de automatrícula por medios telemáticos, podría ser conveniente incluir un muy breve plazo para la subsanación de errores o el desestimiento de la misma y la consiguiente devolución de los importes correspondientes.	NO
12021	Vicerrectores de Estudiantes y Empleo y Docencia y Relaciones Institucionales de la UEx	• Que por parte de los Vicerrectores de Estudiantes y Empleo y Docencia y Relaciones Institucionales de la UEx se plantee la conveniencia de extender las posibilidades de matrícula para las asignaturas de los antiguos planes de estudio. A modo de sugerencia se presentan dos posibilidades: a. Que la UEx permita la matrícula en cualquier asignatura de los planes de estudio en extinción (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) hasta el curso 14/15. b. Que se conceda la posibilidad de matricularse en las asignaturas sin docencia (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) en los tres cursos siguientes a	SI

		la extinción de la asignatura afectada. Posteriormente, y hasta el curso 14/15, se permitiría la matrícula siempre que la normativa de permanencia lo ampare y el nº de créditos pendientes de superar para completar la titulación sea inferior a un umbral (por ejemplo el 10%)	
12021	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que la expresión "tras agotar todas sus convocatorias" de los artículos 3.5 y 5.1 de la normativa de permanencia, se interprete en un sentido amplio. Es decir, que se considere que los estudiantes que no pueden volver a matricularse en una asignatura por los plazos de extinción del plan de estudios han agotado, de facto, sus convocatorias y, por tanto, estarían en condiciones de validar dicha asignatura.	SI
12023	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que gestione ante la Comunidad Autónoma de Extremadura la modificación del decreto de precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura, de modo que para los estudiantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33% el decreto contemple la exención de todos los precios públicos incluidos en dicho decreto.	NO
12025	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que impulse el proceso de revisión y actualización de la Normativa reguladora del progreso y la permanencia de los estudiantes de la UEx para su tramitación ante los órganos colegiados competentes.	NO
12025	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que considere la conveniencia de eximir de la incompatibilidad de matricularse simultáneamente de cursos separados más de dos años a aquellos estudiantes que iniciaron una titulación anterior al EEES y acceden a los nuevos estudios de Grado que sustituyen a la misma en aplicación de las tablas de adaptación previstas en las memorias de verificación de los estudios de Grado.	SI
12025	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que considere la conveniencia de eximir de la obligación de matricularse del 50 % de los créditos suspensos a las asignaturas optativas, de modo que un estudiante pueda dejar una asignatura optativa y matricularse en otra al iniciar un nuevo periodo de matrícula.	SI
12029	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que traslade a los miembros del Jurado de Becas el contenido de este informe y someta a la consideración de dicho Jurado el cambio del acuerdo adoptado previamente relativo a la promoción académica, de modo que las personas que posean una titulación de ciclo corto (diplomado, arquitecto técnico o ingeniero técnico) puedan tener opción a beca a partir del cuarto curso, si realizan estudios de grado, con independencia del grado que estudien	Parcialmente
12031	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que todos los estudiantes de títulos en extinción que estén en el último curso en que se puedan matricular de una asignatura dada, tengan la opción de solicitar ser evaluados de la misma por un tribunal (al ser, de facto, sus dos últimas convocatorias) con independencia del número de convocatorias agotadas.	NO
12031	Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	Se propone al Vicerrector de Calidad e Infraestructura que impulse a las diferentes comisiones de calidad de las titulaciones para que hagan un seguimiento de las mismas, que permita detectar posibles problemas existentes en ellas, tramitar y estudiar las reclamaciones de estudiantes y profesores y adoptar o proponer las medidas correspondientes.	SI
12031	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que traslade a las diferentes comisiones de calidad de su Facultad la indicación para que velen por que no haya un fraccionamiento de una misma asignatura entre varios profesores que origine, de facto, que una asignatura se convierta en varias, de modo que la asignatura globalmente sólo se pueda aprobar si se aprueba por separado la parte de la que se responsabiliza cada uno de los profesores, salvo que ello, excepcionalmente, esté muy justificado. En particular esta vigilancia debería ejercerse sobre los criterios de evaluación	SI
12031	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que adopte las medidas para que estén accesibles desde el portal web de la Facultad las planificaciones docentes (programas, fichas, etc.) y los criterios de evaluación de todas las asignaturas, incluidas las de las titulaciones en extinción.	No
12031	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que gestione el establecimiento en la Facultad de Derecho de los mecanismos que permitan autenticar la fecha de la publicación de las calificaciones por parte de los profesores, de modo que se pueda garantizar el cumplimiento de los plazos que las normativas establecen	No informado
12037	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que, con independencia de lo que haya sucedido en cursos anteriores, tome las medidas pertinentes para que todos los estudiantes de la UEx que matricularon sus Proyectos Fin de Carrera en cursos pasados y no los defendieron sean tratados de igual forma en lo relativo a la obligatoriedad o no de realizar una nueva matrícula para defender el Proyecto Fin de Carrera en este curso 2012-13 o en los cursos siguientes.	No
12042	Vicerrector de Profesorado	Que cuando, por causas excepcionales sobrevenidas y debidamente justificadas, no sea necesario cubrir una plaza que ya se encuentre en concurso, se detenga el proceso en el momento en que se encuentre, devolviendo a los posibles candidatos el importe de la tasa que hubieran abonado para participar en él.	No revisable todavía
12042	Vicerrector de Profesorado	Que se agilicen los trámites para la provisión de plazas de PDI contratado, en particular los comprendidos entre el acuerdo de convocatoria de una plaza y la publicación de los resultados del correspondiente concurso	No revisable

12045	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que traslade a las diferentes comisiones de calidad de su Facultad la indicación para que velen por que en el caso de asignaturas compartidas entre varios profesores, se garantice la necesaria coordinación interna entre los diferentes profesores de dicha asignatura en su desarrollo. En particular, debería analizarse la conveniencia para el aprendizaje de los estudiantes de que la impartición de una asignatura compartida no se realice con el orden secuencial planteado en el temario.	si
12045	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que reitere los esfuerzos para el cumplimiento del "Procedimiento para el seguimiento de las actividades docente, tutoriales y de evaluación" incluido en el SIGC de su Facultad	No informado
12045	Director del Departamento de Derecho Público	Se propone al Director del Departamento de Derecho Público que cuide que el horario oficial de tutorías que aprueba el Consejo de Departamento no tenga solapamiento con los horarios oficiales de clases y demás actividades presenciales y los profesores tengan asignadas horas de tutorías de libre acceso en los diferentes campus en los que tengan docencia, durante todo el curso	SI
12048	Gerente y al Vicerrector de Profesorado	Se propone al Gerente y al Vicerrector de Profesorado que impulsen el proceso que conduzca a un acuerdo de la UEx que regule los supuestos en que con carácter excepcional y debidamente justificados se pueda establecer un complemento hasta alcanzar, como máximo, el cien por cien de las retribuciones que vinieran disfrutando en cada momento los trabajadores de la UEx durante los primeros veinte días que estén en situación de incapacidad temporal.	SI
12048	Gerente y al Vicerrector de Profesorado	Se propone al Gerente y al Vicerrector de Profesorado que se informe a los trabajadores de la UEx de cuál es el modo de actuar de la misma ante los distintos supuestos de incapacidad temporal de sus trabajadores.	SI
12049	Vicerrector de Profesorado	Que impulse la aprobación de un procedimiento para determinar en cada curso la dedicación individualizada de cada uno de los profesores asociados en ciencias de la salud a la atención de los estudiantes durante sus prácticas clínicas externas.	No revisable todavía
12049	Vicerrector de Profesorado	Que traslade a los diferentes Centros de la UEx la necesidad de comunicar directamente a cada uno de los profesores asociados en ciencias de la salud cuál es su horario de atención a los estudiantes que realizan sus prácticas clínicas externas en cada periodo lectivo y cuáles son los estudiantes a los que deben atender.	No informado
12049	Decano de la Facultad de Medicina	Que traslade a las comisiones de calidad de las titulaciones de su Facultad la necesidad de establecer documentalmente el número de horas presenciales y no presenciales de cada una de las asignaturas de prácticas clínicas externas, de modo que los estudiantes tengan el tiempo de trabajo no presencial necesario para realizar aquellas actividades previstas, en particular las relacionadas con la realización de los trabajos o memorias establecidos para la evaluación de las prácticas externas.	No informado
12050	Secretaría General	Que impulse una revisión urgente de la Normativa sobre distinciones y honores para alumnos de la UEx aprobada por la Junta de Gobierno de la UEx el 7 de julio de 1992 y modificada por la misma el 22 de febrero de 1994, que contemple todos los cambios que se han ido dando desde esa fecha y, en especial, que exista la posibilidad de otorgar una mención de alumno distinguido para cada uno de los programas de simultaneidad de estudios aprobados por el Consejo de Gobierno de la UEx, adicional a cada una de las menciones de alumno distinguido que pueda haber para los estudiantes que sólo cursan una de las titulaciones que integran el programa de simultaneidad. Esta mención adicional de alumno distinguido se otorgaría cada año al estudiante que tuviera la mejor nota media en los estudios que integran el programa de simultaneidad y hubieran completado dichos estudios en el tiempo mínimo previsto en la secuenciación especial en el orden de estudios de las asignaturas, que dicho programa de simultaneidad establezca.	SI
12053	Vicerrectores de Docencia y Relaciones Institucionales, Calidad e Infraestructuras y Estudiantes y Empleo	Se propone a los Vicerrectores de Docencia y Relaciones Institucionales, Calidad e Infraestructuras y Estudiantes y Empleo que impulsen el diseño y aprobación de un documento con unos criterios básicos y orientativos referidos a la evaluación, que sirva de marco a las comisiones de calidad a la hora de analizar los sistemas y criterios de evaluación contenidos en los Planes Docentes de las asignaturas.	NO
12053	Decano de la Facultad de Derecho	Se propone al Decano de la Facultad de Derecho que reitere los esfuerzos para el cumplimiento del "Procedimiento para el seguimiento de las actividades docente, tutoriales y de evaluación" incluido en el SIGC de su Facultad.	No informado

Tabla 4.5. Seguimiento de recomendaciones generales, caso a caso.

Caso	Alias	Responsable	¿aceptación?
12008	Caso relativo a la demanda de jubilación parcial vinculada a contrato de relevo	Gerencia	SI
12011	Caso relativo a un estudiante que discrepa del tratamiento de sus alegaciones en una reclamación de examen	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	No
12017	Caso relativo a unos estudiantes del Grado en Enfermería que discrepan del lugar de realización de sus prácticas	Director Centro Univ Mérida	Parcialmente
12020	Caso relativo a un estudiante que manifiesta su insatisfacción con el desarrollo de un curso de perfeccionamiento	Director del curso de perfeccionamiento	no informado
12020	Caso relativo a un estudiante que manifiesta su insatisfacción con el desarrollo de un curso de perfeccionamiento	Director del curso de perfeccionamiento	no informado
12025	Caso relativo a un estudiante con problemas derivados al pasar de estudios de Licenciatura a Grado	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	SI
12029	Caso relativo a unos estudiantes a los que se deniega una beca en 4º curso de grado por tener un título de diplomado	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	No procede
12031	Caso relativo a unos estudiantes con problemas en tres asignaturas de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública	Decano F Derecho	SI
12037	Caso relativo a unos estudiantes que reclaman la devolución del importe de la matrícula del Proyecto Fin de Carrera	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	NO
12042	Caso relativo a un candidato ganador de un concurso de profesorado al que no se le da opción a firmar el contrato	Vicerrector de Profesorado	NO
12045	Caso relativo a unos estudiantes insatisfechos con el desarrollo de una asignatura	Profesores de la asignatura	No revisable todavía
12045	Caso relativo a unos estudiantes insatisfechos con el desarrollo de una asignatura	Profesores de la asignatura	no informado
12045	Caso relativo a unos estudiantes insatisfechos con el desarrollo de una asignatura	Profesores de la asignatura	NO
12045	Caso relativo a unos estudiantes insatisfechos con el desarrollo de una asignatura	Director del Departamento de Derecho Público	SI
12048	Caso relativo a un trabajador al que se le hace un descuento en nómina por una incapacidad laboral tras estancia en urgencias	Jefe del área de Recursos humanos	SI
12049	Caso relativo a unos profesores asociados en ciencias de la salud disconformes con su dedicación a la docencia práctica	Director de Departamento de Terapéutica Médico-Quirúrgica	SI
12050	Caso relativo a un estudiante que reclama la mención de alumno distinguido en un máster	Secretaria General	NO
12053	Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura	Profesor asignatura	SI
12053	Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura	Profesor asignatura	SI
12053	Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura	Profesor asignatura	NO
12053	Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura	Profesor asignatura	no informado
12053	Caso relativo a unos estudiantes disconformes con el desarrollo y evaluación de una asignatura	Profesor asignatura	SI

Tabla 4.6. Seguimiento de recomendaciones específicas, caso a caso.





## 5.- Evaluación de la Oficina del Defensor

### 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>5</sup> y el contenido de la misma se ha incluido en el Anexo VI de esta memoria.

Desde el mes de noviembre del pasado año 2012, los diferentes usuarios de la Oficina del Defensor han ido relleno la encuesta de satisfacción. Dado lo avanzado del año 2012 cuando se posibilitó el relleno de la encuesta y dado que algunos de los casos del año 2012 se han cerrado a principios del 2013, para la evaluación de las encuestas presentadas, se ha decidido aglutinar todos las encuestas cumplimentadas en el año 2012 (15) y las de los primeros meses del 2013 (4) (hasta el 15 de marzo de 2013). Así, para la evaluación de la Oficina del Defensor Universitario, a partir de las encuestas de satisfacción del usuario, se han utilizado 19 encuestas cumplimentadas (12 de estudiantes, 5 de PDI y 2 de PAS).

Si en primer lugar analizamos la forma en que se tuvo conocimiento de la Oficina del Defensor, este es muy diverso, como se puede apreciar en la Tabla 5.1. Parece que se han de continuar los esfuerzos en la difusión de la existencia de la Oficina del Defensor.

Forma	Número de ocasiones
Personal de Administración	3
Página web / Internet	6
Gufas del estudiante	1
Compañeros / Delegados	4
Presentación del Defensor	3
Publicidad (trípticos, carteles)	1
Otros (indicar debajo)	1

Tabla 5.1. Forma de conocimiento de la Oficina del Defensor

El motivo de ponerse en contacto con la Oficina del Defensor fue mayoritariamente (10 ocasiones) el de presentar una queja o reclamación, si bien también es importante el número de personas que se acercaron a solicitar mediación (5 ocasiones). En el resto de ocasiones se buscaba asesoramiento o información (3 ocasiones) o no se precisa (1 ocasión). En lo que se refiere al motivo de acercarse a la Oficina del Defensor, como se ve en la Tabla 5.2, la mayor parte de las personas lo hacen por problemas administrativos y, en menor medida, por razones académicas. Entre los otros motivos se indicaron ‘jubilación por contrato de relevo’ y ‘nóminas y pagos’.

Motivo	Número de ocasiones
Problemas administrativos	11
Razones académicas	6
Otros motivos (indicar debajo)	2

Tabla 5.2. Motivo de acercarse a la Oficina del Defensor

<sup>5</sup> [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/encuesta-a-los-usuarios](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/encuesta-a-los-usuarios)

En lo que se refiere a la valoración de la propia Oficina y de las gestiones realizadas por la misma, esta se recoge en las Tablas 5.3 y 5.4.

Cuestión	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho (normal)	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	n	Valor medio
6.1 El trato personal recibido por los miembros de la ODU	11	4	4	0	0	19	4,4
6.2 La disposición y el interés mostrada por los miembros de la ODU	10	4	4	1	0	19	4,2
6.3 Los conocimientos y competencias de los miembros de la ODU	6	5	4	3	1	19	3,6
6.4 Las gestiones realizadas por los miembros de la ODU	9	5	3	0	2	19	4,0
6.5 Sientes suficientemente protegida la confidencialidad antes de acudir a la ODU	6	5	8	0	0	19	3,9
6.6 La objetividad e imparcialidad de los miembros de la ODU	9	2	4	2	2	19	3,7
6.7 Y después de ser atendido en la ODU, ¿cuál es tu sensación respecto de la confidencialidad de tu caso?	8	5	4	2	0	19	4,0
6.8 El tiempo tardado en solucionar tu caso	5	6	6	1	1	19	3,7
6.9 Claridad y adecuación de la descripción de los hechos y las consideraciones del informe final (en su caso)	6	3	5	1	2	17	3,6
6.10 Claridad y adecuación de las recomendaciones del informe final (en su caso)	6	3	4	3	1	17	3,6

Tabla 5.3. Satisfacción del usuario (I) [Escala: (1) Totalmente insatisfecho; (2) Algo insatisfecho (3) Satisfecho (normal) (4) Muy satisfecho (5) Totalmente satisfecho]

Cuestión	5	4	3	2	1	n	V <sub>medio</sub> ± $\sigma_{n-1}$
7.- Me siento globalmente satisfecho con el proceso seguido en la intervención de la ODU	7	5	3	3	1	19	3,74 ± 1.28
8.- Me siento globalmente satisfecho con el resultado de la intervención de la ODU	9	2	5	1	2	19	3,79 ± 1.40
9.- ¿Recomendarías a otros miembros de la Comunidad Universitaria recurrir a la Oficina del Defensor Universitario si tuvieran algún tipo de problema o queja?	12	2	2	2	1	19	4,16 ± 1.30

Tabla 5.4. Satisfacción del usuario (II) [Escala: (1): Muy en desacuerdo- (5): Muy de acuerdo]

A continuación se muestran los comentarios indicados en respuesta a la cuestión “10.- De tu experiencia y de cara a futuras intervenciones del Defensor Universitario, para mejorar el servicio, recomendarías.”:

- *Para mí el servicio ha sido excelente, el único pero, si es que se les puedo poner alguno, es que es un órgano poco conocido, por lo que para mejorar el servicio propongo que se den a conocer más, o que se incluya algún folleto de este servicio en el sobre de matrícula al empezar a estudiar.*
- *Que los trámites administrativos tuviesen un periodo establecido de respuestas o que el silencio administrativo pudiese ser interpretado en uno u otro sentido según la situación de manera preestablecida.*
- *Desearía que la oficina tuviese poderes potestativos y no solo nominativos.*
- *Considero que la intervención ha sido muy buen, no considero que haya que cambiar nada.*
- *Si se pudiera un poco más de rapidez.*
- *Eliminar el departamento del defensor universitario, no sirve de nada, es mejor dirigirse al defensor del pueblo, en mi caso ha dado mejor resultado.*

- *Una mayor difusión de esta oficina*
- *Poder agilizar trámites y recomendar a departamentos resolutorios sobre el caso que se presenta.*
- *El trato cercano y amable del personal. La comprensión y confianza que dan en la primera impresión. Y sobre todo la buena disposición y EFECTIVIDAD en sus gestiones*

Finalmente, se muestran los tres comentarios adicionales recibidos:

- *Quiero agradecer a la ODU todo el esfuerzo que realizaron para poder solucionar mi caso.*
- *Aunque mi caso no ha salido favorable, me han atendido correctamente*
- *Amabilidad y confianza mostrada.*

## **5.2.- Evaluación de los objetivos planteados**

En la memoria correspondiente al año 2011 se plantearon una serie de objetivos para el año 2012. Parece oportuno que en la memoria del año 2012, se evalúen estos objetivos propuestos y, más adelante, se planteen nuevos objetivos para el año 2013. Los objetivos propuestos, desde la Oficina del Defensor Universitario, para el año 2012 y la evaluación de los mismos, se muestra a continuación:

### **1. Presentar la Oficina del Defensor Universitario en los Centros de la UEX – tanto a los consejos de estudiantes, como a los equipos de dirección -.**

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del 2012, se han visitados los centros de la Universidad de Extremadura para presentar la Oficina a los práctica totalidad de Consejos de Estudiantes y a casi la mitad de los Equipos Directivos de los Centros. Es intención de la Oficina del Defensor Universitario poder completar las visitas en el año 2013.

### **2. Presentar la Oficina del Defensor Universitario a los órganos de representación de los trabajadores de la UEx (Comités de Empresas de PAS y PDI y en las Juntas de Personal del PDI y PAS).**

Como ya se ha descrito anteriormente, este objetivo se puede considerar totalmente conseguido.

### **3. Participar en las reuniones con otros defensores universitarios españoles tanto en el Grupo 9 de Universidades, como en el conjunto de España.**

Como ya se ha descrito anteriormente, este objetivo se puede considerar totalmente conseguido.

### **4. Estimar, desde la experiencia acumulada, las necesidades presupuestarias de la Oficina del Defensor Universitario que debieran ser atendidas en los presupuestos de la UEx de los próximos ejercicios económicos.**

En el año 2012, en los Presupuestos de la UEx se asignó una partida de 6000 euros para los gastos de la Oficina del Defensor Universitario. Esta cantidad no fue consensuada con la Oficina, pero hemos intentado (y logrado) ajustarnos a ella.

Para el año 2013, la cantidad se ha mantenido en los presupuestos de la UEx, si bien este año podría sea insuficiente, dado que como luego se indicará el Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura ocupará una de las vocalías de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia de Defensores Universitarios (CEDU), lo que implicará un aumento de viajes fuera de Extremadura.

**5. Desarrollar herramientas de evaluación de la labor de la Oficina del Defensor Universitario.**

Hecho.

**6. Intentar que la Oficina del Defensor Universitario de Cáceres, que no dispone de personal de Administración y servicios para su labor, se encuentre abierta a disposición del público el mayor tiempo posible.**

Se ha hecho un esfuerzo en esta línea.

**7. Tener actualizada la página Web del Defensor Universitario.**

Hecho.

**8. Reducir al menor tiempo posible la resolución de los casos.**

Se ha hecho un esfuerzo en esta línea.

**9. Diseñar un procedimiento para que los destinatarios a los que se les haya hecho alguna sugerencia o recomendación, informen a la Oficina del Defensor de cómo la han implementado.**

Se ha incorporado en los oficios de los informes que llevan recomendaciones una solicitud referida al seguimiento de las recomendaciones. Desafortunadamente, no siempre es atendida la petición de respuesta.

## **6.- Contactos con otros defensores**

Como ya se indicó en la memoria del curso anterior, dada la novedad del desempeño de la Oficina del Defensor Universitario en la UEx, desde un primer momento 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 del defensor.

Así, a lo largo del año 2012, se ha participado en dos encuentros de defensores del G9 (celebrados en Madrid el 9 de febrero de 2012 y en Mallorca los días 10 y 11 de mayo de 2012) y en el XV encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Almería, del 19 al 21 de septiembre de 2012).

### **6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (febrero 2012)**

En la sala de reuniones del Edificio de Alumnos de la Complutense el 9 de febrero de 2012 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron para trabajar los siguientes contenidos:

- Anulación total o parcial de matrícula de los estudiantes y posible devolución de tasas.
- PAS: promociones, bolsas de interinos.
- Asignación de la docencia en los departamentos: criterios en caso de no acuerdo.
- Los profesores acreditados "sin plaza".

Al encuentro asistieron tanto el Defensor como su adjunto que se encargaron de la coordinación general del encuentro y de preparar y dinamizar el tercer punto anterior (Asignación de la docencia en los departamentos: criterios en caso de no acuerdo).

### **6.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Mallorca (mayo 2012)**

Los días 10 y 11 de mayo de 2012 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron en Palma de Mallorca para trabajar los siguientes contenidos:

- La libertad de Cátedra en el marco del EEES.
- La relación del defensor con los servicios universitarios de inspección
- Consecuencias de la entrada en vigor del Real Decreto Ley 14/2012
- Conflictos derivados del proceso de evaluación continua del alumnado

Al encuentro asistió el Defensor Universitario, que preparó y dinamizó el primer contenido (La libertad de Cátedra en el marco del EEES).

### **6.3.- Contenidos del XV encuentro Estatal de Defensores Universitarios**

El Defensor Universitario y el adjunto, participaron en el XV encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en Almería del 19 al 21 de septiembre de 2012.

En el encuentro se celebró la V Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y hubo una Conferencia inaugural titulada “La eficiencia económica de las Universidades”, a cargo de Juan Antonio Hernández Armenteros, Profesor de Economía de la Universidad de Jaén. Además, el trabajo se estructuró en las siguientes mesas de trabajo:

En el encuentro se trabajaron los siguientes contenidos:

- Mesa 1. “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”, coordinada por Carlos Alcover (U. Rey Juan Carlos) y Vidal L. Mateos (UEX).
- Mesa 2. “La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempos de crisis”, coordinada por Argimiro Rojo (U. Vigo) y Eduardo Gamero (U. Pablo de Olavide).
- Mesa 3. “Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”, coordinada por Marta Elena Alonso (U. León), Carmen Jiménez (U. Córdoba) y Rosa Muñoz (U. Sevilla).

Al encuentro asistieron tanto el Defensor como su adjunto. Como se ha indicado, el Defensor Universitario de la UEx fue uno de los coordinadores de la primera mesa de trabajo (Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados).

### **6.4.- Valoración**

El contacto con otros defensores universitarios es una necesidad que se ha experimentado desde el comienzo de la tarea, máxime al no haber trayectoria previa de esta figura en la UEx. Hay dos ámbitos estructurados en los que este contacto se ha llevado a cabo: la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y los defensores de las universidades del Grupo 9 de Universidades (G9)<sup>6</sup>.

El contacto en estos dos ámbitos se hace en forma de encuentros (anual en el caso de la CEDU y cuatrimestral en el caso del G9). Además, en dichos ámbitos existen foros virtuales en los que se debaten temas o problemas específicos y que son de mucha ayuda al poder enriquecerse con la experiencia y el punto de vista de distintos defensores.

La CEDU sirve, además, como plataforma para plantear problemas que trascienden el ámbito de una universidad concreta. Así, por ejemplo, en 2012 se trasladó al Ministerio de Educación el problema que afectaba a miles de estudiantes con becas denegadas por un mal diseño en la aplicación informática para hacer las solicitudes. En la V Asamblea de la CEDU

---

<sup>6</sup> Todas las universidades del G9 tienen ya en funcionamiento la figura del Defensor Universitario. La última fue la Universidad del País Vasco que eligió al Aldezle (Defensor) a finales de 2011.

celebrada en el mes de septiembre, se planteó la necesidad de renovación de la Comisión Ejecutiva de la CEDU y se sugirió que alguno de los defensores de las universidades del G9 ocupara una de las vocalías. Se propuso para esta vocalía al Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura que, en febrero de 2013, se incorpora a la Comisión Ejecutiva de la CEDU.





## 7.- Valoración del año

Tras los primeros meses de funcionamiento de la figura del Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura en el año 2011, la actividad desarrollada durante el año 2012 por la Oficina del Defensor Universitario se puede decir que ha alcanzado un estado de normalidad. Así, se ha ido consolidando el modo de afrontar los casos que se presentan, intentando tener una respuesta rápida a la solicitud inicial de las personas y un tratamiento de los casos basado en contactos personales y directos con todos los implicados.

A lo largo del año 2012, los casos presentados han sido, como cabría esperar, de naturaleza muy diversa. Sin embargo, del contenido de ellos, cabe plantear algunas cuestiones de fondo:

- La situación socioeconómica de España se evidencia en el trasfondo de un gran número de los casos que se presentan. La subida del importe de las matrículas de los estudiantes, el endurecimiento de los requisitos académicos para optar a una beca, las difíciles situaciones familiares... se manifiestan en muchos de los relatos y rostros de las personas que se dirigen al Defensor. Lo mismo cabría decir de los trabajadores de la UEx contratados en condiciones más precarias de provisionalidad, los casos ante las nuevas reducciones aplicadas en las nóminas de quienes están en condiciones de incapacidad temporal... Relacionado con esto, una de las primeras propuestas del Defensor Universitario en 2011 fue que la UEx tuviera algún tipo de fondo social con el que atender las situaciones más duras de los estudiantes que se quedan fuera de las convocatorias de becas del Ministerio de Educación y de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Por las informaciones recibidas hay que alegrarse de que el Consejo Social de la UEx vaya a tener una acción en esta línea, aunque la dotación de dicho fondo sea pequeña.
- Referido al año anterior, en las reclamaciones de los estudiantes han disminuido drásticamente las vinculadas a los exámenes, fruto, quizás, de la aprobación de la nueva normativa de evaluación. Sin embargo persisten las reclamaciones asociadas a los procesos de implantación completa de las nuevas titulaciones del EEES y extinción de las antiguas enseñanzas. Así, se pueden citar asuntos tales como la acreditación de las competencias en idiomas, el reconocimiento de créditos, la expedición del Suplemento Europeo al Título (que a la fecha de cierre de este informe escrito sigue sin emitirse en la UEx), los requisitos para matricular el trabajo fin de grado, las limitaciones para la matrícula de asignaturas como consecuencia del calendario de extinción de las enseñanzas anteriores al EEES o el articulado de la normativa de progreso y permanencia o limitaciones singulares contenidas en algunas memorias de verificación, etc. En este sentido creo que urge, entre otras acciones, revisar profundamente de modo global las normativas que afectan al progreso y permanencia de los estudiantes y la anulación de matrícula.
- Un año más se han presentado incidentes relativos a asignaturas que han estado varias semanas sin impartirse al comienzo del correspondiente periodo lectivo. Es muy triste que se produzcan estas situaciones en las que los estudiantes parecen rehenes en medio de disputas sobre dotación de plazas de PDI o resolución de los correspondientes concursos. Es de agradecer el compromiso que el Servicio de

Inspección ha adquirido de controlar estos casos y actuar para que situaciones como las presentadas este año (en algún caso con alumnos con más de dos meses sin profesor) sean detectadas a tiempo.

- En el año 2012, ha habido un número importante de quejas de los estudiantes, referidas a lo que ellos consideraban una no adecuada praxis docente. Este tipo de denuncias deja de ver, a juicio de este defensor, dos importantes carencias. Por un lado, la necesidad de dotar a las comisiones de calidad de capacidad para detectar y corregir este tipo de actuaciones. Por otro lado, la conveniencia de disponer en la UEx de un manual de buenas prácticas docentes.
- En el año 2012 nuevamente, ha vuelto a haber personas que se han dirigido al Defensor Universitario para presentar situaciones de presunto acoso. Es de esperar que la reciente aprobación del protocolo específico que la UEx ha adoptado para estos casos contribuya a dar un cauce que permita dar una respuesta válida a las personas que sufren estas situaciones.
- En varios de los casos y consultas realizados se aprecia el papel destacado que deben tener las comisiones de calidad de las titulaciones a la hora de revisar las memorias de verificación, las planificaciones docentes de las asignaturas, la revisión de los resultados académicos, las reclamaciones que surgen en el día a día del título, etc. En los diálogos mantenidos con distintas personas se evidencia la urgente necesidad de otorgar un reconocimiento sensato a la dedicación que tienen a estas tareas los integrantes de dichas comisiones de calidad, al mismo tiempo que un respaldo normativo a sus actuaciones.
- En memoria del año 2011 se recogía la resistencia que se encontraba, en ocasiones, a que los responsables de tomar determinadas decisiones rectificasen acerca de lo que el Defensor había apreciado como error ante una reclamación presentada. La experiencia del año 2012 vuelve a confirmar que, en ocasiones, no se aceptan recomendaciones del Defensor en torno a un caso concreto, pero sí se cambia de cara al futuro. Ello deja un cierto sabor agríndice, en la medida que algunos casos concretos no se solucionan, pero sí se hacen cambios para evitar que se repitan en el futuro.
- También en la anterior memoria del año 2011 señalé la conveniencia de disponer en la UEx de un código ético. La experiencia del año 2012 me hace reiterar esa propuesta, Este código ético debería incluir a todos los colectivos de la Comunidad Universitaria en sus diferentes funciones y relaciones. Así, a modo de ejemplos, sería bueno disponer de una referencia a la hora de valorar el comportamiento de los estudiantes a la hora de introducir en sus trabajos textos extraídos de otros autores, o el de los investigadores que se sienten plagiados, o el de docentes y gestores. Dentro de este código ético podría estar ubicado el anteriormente mencionado manual de buenas prácticas docentes.
- A lo largo del año 2012, ha habido personas que parecen sentirse molestas porque el Defensor Universitario “no les dé la razón” y otras, en ocasiones, no han

conseguido que el Defensor Universitario tome partido en medio de enfrentamientos enconados entre grupos o sectores que se arrastran desde lustros. Estas actitudes indican que sigue siendo un reto difundir la Oficina del Defensor Universitario y cuál es su papel.

- Por los casos presentados tanto por estudiantes como PDI referidos a titulaciones del ámbito de las ciencias de la salud, cabe hacer una recomendación global para que se revise el modo en que están estructuradas las prácticas clínicas de estos estudiantes y el modo en que se gestiona la distribución de plazas, asignación de tareas y estudiantes y reconocimiento consiguiente de los profesores asociados en ciencias de la salud. El Defensor Universitario ha podido percibir lo singular de este ámbito, pero al mismo tiempo parece necesario intentar una revisión de todas las cuestiones referidas a los profesores asociados en ciencias de la salud y a las prácticas clínicas.

Quisiera prestar una atención singular al caso 12052 en que un estudiante solicita la anulación parcial de su matrícula y la devolución de las tasas correspondientes, por haber sufrido una grave situación familiar. A este caso se puede sumar otra solicitud de anulación de matrícula con devolución de tasas efectuada por el padre de un estudiante ingresado en un centro psiquiátrico. Son situaciones humanas muy duras en las que el testimonio directo de los implicados es desgarrador. En ambos casos el Defensor Universitario solicitó informes a los excelentes técnicos de la Unidad de Atención al Estudiante y habló con distintos responsables académicos y administrativos en los centros implicados y en el Rectorado. Lamentablemente no ha habido una respuesta positiva a esas demandas, en lo que a devolución de tasas se refiere, por considerar los Servicios Jurídicos de la UEx que la legislación nacional no lo permite, aun cuando muchas universidades españolas sí atienden favorablemente solicitudes similares. Quisiera manifestar mi gran dolor por esto, al tiempo que mi intención de trasladar estas situaciones a la institución del Defensor del Pueblo de España.

En los últimos meses de 2012 he pasado a formar parte de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Este foro permite el contraste y enriquecimiento de los defensores ante temas muy diversos que van surgiendo en nuestras universidades. En particular, he tenido que ser ponente de la primera de las mesas de trabajo del encuentro anual de defensores con el título “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”. Más estrecha es la interacción con los defensores del Grupo 9 de Universidades, que hemos tenido dos reuniones a lo largo de 2012 (una de ellas organizada por mí) con un formato que permite una mayor profundización en los temas que hemos abordado.

### **El reto de un proyecto esperanzado**

La tarea del Defensor Universitario ofrece una perspectiva muy singular para percibir la realidad de la UEx. Por un lado, es evidente que al Defensor se dirigen quienes tienen algún problema, por lo que el Defensor recibe mucho de lo negativo que hay en la UEx, que no es, en absoluto, una visión completa de las luces y las sombras de la realidad. Pero, por otro lado, la tarea del Defensor es completamente transversal, de modo que un gran número de los sectores y ámbitos de la UEx pueden llegar a manifestarse en los sucesivos casos y consultas. Así pues, el Defensor Universitario puede ir adquiriendo una visión muy completa de la UEx en cuanto a los

ámbitos, colectivos y dimensiones de la misma, pero algo sesgada al estar más centrado en atender los problemas de las personas, que evidencian más las sombras que las luces y que llevan a hacer, a veces, muy dura la tarea del Defensor.

Con las cautelas que impone lo dicho anteriormente, me atrevo a exponer mi percepción sobre un cierto clima general de desánimo o pesimismo en los diferentes colectivos de la Universidad de Extremadura. Como ya se indicó antes, la realidad de la UEx no es ajena a la de España o Extremadura, fuertemente afectadas por la larga crisis que arrastramos. La situación socioeconómica de las personas y las familias ocasiona dificultades adicionales para que muchos estudiantes puedan iniciar o proseguir sus estudios, lo cual se ha visto agravado por los incrementos en el importe de las matrículas o el endurecimiento de los requisitos académicos para acceder a una beca. Como el resto de los empleados públicos, los trabajadores de la UEx han visto reducidos sus salarios, tienen un horizonte incierto a la hora de mantener algunos complementos salariales y han dejado de percibir una paga extra en 2012. Además, han visto incrementada su jornada laboral y, en muchos casos, el número de horas de clase. Algún colectivo, como los trabajadores de limpieza, han cambiado su relación contractual con la empresa concesionaria de la limpieza, haciendo más precaria la misma al pasar a ser fijos discontinuos. Otros trabajadores han perdido su vinculación laboral con la UEx por la amortización de sus plazas, aunque en su mayoría tuvieran un trabajo principal externo a la UEx. Muchos de los más brillantes titulados ven como se han reducido las posibilidades de acceder a becas o contratos que les permitan iniciar o proseguir una carrera investigadora. Estas situaciones, aunque conocidas, constituyen una realidad que debe interpelarnos.

Todo ello puede ser origen de un desánimo en los miembros de la Comunidad Universitaria e ir haciendo mella en la motivación necesaria para afrontar el día a día. Si ello fuera cierto, creo que es imprescindible reaccionar y generar dinámicas esperanzadoras. Entrar en una espiral de desánimo es peligroso. La Historia de los Pueblos y las Naciones presenta muchas coyunturas más duras que la actual y, en medio de ellas, siempre hubo personas que lucharon por superar la situación. Como universitarios creo que tenemos un plus de responsabilidad por generar esas dinámicas esperanzadoras, que lo sean, a su vez, para la sociedad a la que estamos llamados a servir. Lo destructivo es dejarse llevar por el desánimo, perder la profesionalidad en el trabajo encomendado, la ilusión en un proyecto colectivo. Quizás, esas dinámicas esperanzadoras sean más viables en pequeños espacios de grupos de profesores, estudiantes o PAS y, ojalá puedan ser lideradas por proyectos colectivos más amplios.

### **Valoración personal**

Muchos amigos y conocidos me preguntan, con frecuencia, qué tal me va con la tarea de Defensor y que si se resuelven cosas. Una respuesta sencilla lleva a decir que hay días y días y que unos casos son más exitosos que otros. Es cierto que la tarea se hace dura en muchas ocasiones, que las situaciones que se plantean provocan que a la persona del Defensor le suba la tensión arterial y afloren sentimientos de impotencia, enfado, dolor, etc. Pero una lectura sosegada debe hacer ver que hay situaciones que no tienen solución con las armas del diálogo y la mediación, que son las que tiene el Defensor Universitario.

En muchos otros casos sí ha habido una “solución” satisfactoria a la situación planteada por la persona que se dirige al Defensor. Son casos que reconfortan y dan el ánimo

imprescindible para continuar con la tarea. Cada día tengo más clara la necesidad de la figura del Defensor Universitario y mantengo mi compromiso para desempeñar esta tarea.



## **8.- Objetivos para el próximo año**

Algunos de los objetivos que nos proponemos, desde la Oficina del Defensor Universitario para el año 2013 son los siguientes:

- Continuar con la presentación de la Oficina del Defensor Universitario a los equipos de dirección de los Centros de la UEX.
- Mantener reuniones con los órganos de representación de los trabajadores de la UEx (Comités de Empresas de PAS y PDI y en las Juntas de Personal del PDI y PAS) y con el Consejo de estudiantes de la UEx.
- Participar en las reuniones con otros defensores universitarios españoles tanto en el Grupo 9 de Universidades, como en el conjunto de España.
- Llevar a cabo una estimación del tiempo que se dedica a cada caso presentado, de cara la memoria del año 2013.
- Intentar que la Oficina del Defensor Universitario de Cáceres, que no dispone de personal de Administración y servicios para su labor, se encuentre abierta a disposición del público el mayor tiempo posible.
- Tener actualizada la página Web del Defensor Universitario.
- Intentar mantener el equilibrio presupuestario, a pesar de los nuevos gastos que han surgido como consecuencia de la pertenencia a la Comisión Ejecutiva de la CEDU.





# **ANEXOS**



## I.- Resumen de casos presentados

Código	Relación UEx	Fecha de Entrada	Descripción	Tipo de conclusión
12001	Estudiante	25/01/2012	Estudiante que estudió Diplomatura y ahora estudia el Grado correspondiente. Tiene problema con el reconocimiento de créditos	Mediación
12002	Estudiante	01/02/2012	La persona reclamante ha rechazado una beca de bibliotecas aludiendo a que está trabajando, pero desea permanecer en el mismo lugar de la lista y no al final como se ha colocado, con miras a cubrir nuevas vacantes.	Recomendación
12003	PDI	07/03/2012	La persona reclamante, a instancias del Departamento, comenzó a trabajar antes del recibir ninguna instrucción desde Personal. El contrato tiene una fecha posterior a la de su inicio en el puesto de trabajo y solicitan le reconozcan el tiempo trabajado	Mediación
12004	Estudiante	08/03/2012	El estudiante considera injusta la normativa de permanencia de los estudiantes en la UEx y solicita que no se le aplique el tope de 72 créditos matriculables en cada curso.	Asesoramiento
12005	Estudiante	15/03/2012	Un estudiante solicita el reconocimiento de una asignatura basándose en los precedentes del curso anterior	Mediación
12006	PDI	01/01/2012	Caso de oficio: informe emitido a raíz de varias quejas recibidas que derivaban de deficiencias o lagunas en el proceso de asignación de la docencia	Recomendación
12007	PAS	01/01/2012	Queja del funcionamiento de las bolsas de interinos, del tratamiento de los técnicos de apoyo y relaciones con Gerencia	Recomendación
12008	PAS	29/02/2012	Un trabajador pide mediación para desbloquear su solicitud de jubilación por contrato de relevo que no es informada favorablemente por el Comité de Empresa.	Recomendación
12009	PDI	19/04/2012	En la evaluación docente, un profesor es calificado como BUENO al no llegar la media de satisfacción a 6,5. Propone que se pondere cada encuesta con su desviación típica y se recalcule su calificación	Recomendación
12010	PDI	07/05/2012	El interesado cree que su plaza para las prácticas del un cierto título va a ser suprimida, y si fuera el caso, solicita una explicación.	Respuesta
12011	Estudiante	09/05/2012	Estudiante no conforme con la corrección de un examen que además, había sido propuesto oralmente. Tampoco está conforme con el proceso que ha seguido su reclamación y alude que no pudo ver el expte. en el Vicerrectorado porque el aviso le llegó tarde.	Recomendación
12012	PDI	17/05/2012	Se alega acoso por parte del Departamento, negándosele en reiteradas ocasiones diversas certificaciones y no comunicándole las modificaciones del POD que le afectan.	Mediación
12013	Estudiante	22/05/2012	Al estudiante le han denegado la beca alegando que no estaba emancipado de su familia, mientras que el aporta documentación que certifica su independencia.	Respuesta
12014	Estudiante	31/05/2012	El estudiante ha solicitado el cambio de fecha del examen de un curso porque ese día se encontraba atendiendo a su padre convaleciente, a lo que la profesora y la encargada del curso se han negado.	Mediación
12015	Estudiante	11/06/2012	El interesado cursa un doble título. Intenta trasladar su expediente de uno de los títulos a otra universidad y continuar en la UEx con los estudios del otro, pero le ponen trabas en el centro	Mediación
12016	PDI	14/06/2012	Profesor se queja de que no se han respetado los criterios para la asignación de la docencia para el próximo curso y su reclamación ha ido pasando de mano en mano sin darle respuesta	Mediación
12017	Estudiante	21/06/2012	Solicitantes reclaman un sistema unificado para elección de centro en las prácticas de enfermería. También, se reclama que se mantenga la posibilidad de realizarlas en la ciudad de Llerena como hasta ahora.	Recomendación
12018	Estudiante	21/06/2012	Estudiante que se dirigió al centro para pedir que se le reconociera el practicum (4º curso) del grado en Educ. Infantil en base a su trabajo en centros infantiles. En una primera instancia se le deniega sin atender el procedimiento debido.	Mediación
12019	Estudiante	06/07/2012	El estudiante se queja de los reiterados incumplimientos del horario de tutoría de un profesor	Cierre sin informe
12020	Estudiante	10/07/2012	El interesado se queja de la calidad y continuos cambios en el programa de un Curso de Perfeccionamiento y solicita la devolución de las tasas.	Mediación
12021	Estudiante	11/07/2012	Caso de oficio: Informe emitido a la vista de los problemas surgidos con el paso de estudiantes de los planes antiguos a grados: incompatibilidad de asignaturas 1º-4º, matrícula obligada para el 50% de las asignaturas optativas suspensas, revisión normativa permanencia.	Recomendación
12022	Estudiante	17/09/2012	El estudiante es padre de familia numerosa. La UEx no le aplica la exención del 100% del pago en las tasas para presentarse a concurso de PDI y el ILM	Cierre sin informe
12023	Estudiante	19/09/2012	El estudiante es discapacitado y solicita la exención de tasa en la expedición del título de Grado en base a lo dispuesto en la Ley 4/2007	Recomendación
12024	PDI	19/09/2012	El interesado alude que ha solicitado dos veces la ayuda por natalidad y no puede comprobar si está realmente admitido o no.	Respuesta
12025	Estudiante	26/09/2012	El solicitante ha pasado de un plan antiguo al grado y merced a ese cambio, le aparece una asignatura en primero que le impide matricularse simultáneamente de esa asignatura y de cuarto (normativa de permanencia)	Recomendación
12026	Estudiante	26/09/2012	Estudiante de 5º que se marcha con una Erasmus, está obligada a matricularse en el PRACTICUM aunque el centro no permite que se lo lleve a Erasmus y, por lo cual, la están obligando a matricularse en algo que no puede cursar. Reclama se solución	Cierre sin informe
12027	PAS	01/10/2012	El trabajador plantea jubilarse parcialmente pero discrepa en las condiciones planteadas para el periodo del jubilación parcial.	Mediación
12028	Estudiante	02/10/2012	El alumno intentó presentar la solicitud de beca por kilometraje en prácticas de empresas pero el centro entendió que estaba fuera de plazo y lo derivó al Vicerrectorado de Estudiantes, que tampoco accedió.	Mediación
12029	Estudiante	02/10/2012	Estudiante al que se le deniega la beca en 4º curso del Grado en Fisioterapia por haber obtenido previamente la Diplomatura en Educación Social y no contemplarlo la Universidad	Recomendación
12030	Estudiante	04/10/2012	Estudiante que no se presentó a la convocatoria de junio de la asignatura. Alega que el profesor le dijo que no pasaba nada si no se presentaba, que podía hacerlo en septiembre. En septiembre se presentó y aprobó pero no aparecía en actas.	Mediación
12031	Estudiante	28/09/2012	Varios alumnos se quejan del alto número de suspensos en varias asignaturas	Recomendación
12032	Otro	09/10/2012	Antiguo estudiante que se queja de que aún permanezcan colgadas en la página oficial de la Facultad las notas de un examen del curso 04-05 en donde obtuvo 2,5 y que ello le perjudica en	Mediación

			las entrevistas de trabajo	
12033	Estudiante	11/10/2012	Estudiante que se queja que, por indicación de un bedel, ha estado 10 días asistiendo a un grupo que no es definitivamente el suyo, por lo que pide que se le cambie al grupo al que ha asistido desde el principio de curso	Mediación
12034	Estudiante	10/10/2012	Un estudiante se encuentra que su expediente está bloqueado por falta de pago del curso anterior y que debe abonar antes esa tasa para poderse matricular de nuevo, aunque el año anterior abandonó el curso. Solicita se solucione	Mediación
12035	Estudiante	16/10/2012	El estudiante no se puede matricular en la asignatura optativa de su preferencia y que le permite culminar el itinerario elegido al no quedar plazas libre, aunque el profesor de la asignatura no pone objeción en ampliar el número de matriculados	Mediación
12036	Estudiante	15/10/2012	Estudiante con problemas con el acuerdo académico firmado para una estancia Erasmus	Mediación
12037	Estudiante	19/10/2012	Varios estudiantes se quejan de tener que pagar segundas y posteriores matrículas por el TFC y enterarse que alumnos de otro centro no las pagan por una tradición en el centro.	Recomendación
12038	Estudiante	19/10/2012	Al estudiante se le exige la devolución de la beca disfrutada por no haberse presentado a los exámenes. Alega problemas psicológicos para no haberlo hecho y ruega se tengan en cuenta	Asesoramiento
12039	Estudiante	18/10/2012	Estudiantes que dos meses después de empezar el curso siguen sin profesor en dos asignaturas.	Cierre sin informe
12040	Estudiante	31/10/2012	El estudiante está a la espera de que aumenten el número de plazas de nuevo ingreso en un centro y no se le informa. Pide información sobre el proceso.	Respuesta
12041	PDI	07/11/2012	Profesor insatisfecho con los modelos del programa DOCENTIA que se han remitido a los responsables de las Comisiones de Calidad para evaluar a los profesores y, en concreto, con las respuestas que le han dado en su evaluación	Mediación
12042	Otros	08/11/2012	El interesado fue seleccionado para ocupar la una plaza de profesor asociado. Cuando se disponía a solicitar las horas de docencia se le informa que no tiene carga docente y que no se le va a contratar.	Recomendación
12043	Estudiante	19/12/2012	El estudiante denuncia trato incorrecto por parte del un profesor y solicita mediación para obtener disculpas	Cierre sin informe
12044	PDI	14/11/2012	El profesor se encuentra disconforme con la actual normativa de asignación de la docencia y solicita la intervención del Defensor para que se modifique	Retirado
12045	Estudiante	22/11/2012	El estudiante se queja del incumplimiento de las tutorías y el desarrollo de las clases un profesor	Recomendación
12046	Estudiante	21/11/2012	El estudiante se queja de la tardanza en la emisión de su carnet universitario y de los perjuicios que ello le acarrea.	Mediación
12047	Estudiante	27/11/2012	El estudiante se queja de que se le haya cambiado la fecha de la práctica en un curso y ha coincidido con sus clases. Al no poder hacer esas prácticas no va a recibir el título de aprovechamiento.	Mediación
12048	PDI	27/11/2012	Al interesado se le ha comunicado que se le descontará de nómina el periodo de baja que ha tenido tras permanecer 24 ingresado en observación de un hospital, no atendiendo la Universidad al supuesto de hospitalización que indica la ley.	Recomendación
12049	PDI	27/11/2012	Reclaman lo que a su entender es un número excesivo de créditos de docencia.	Recomendación
12050	Estudiante	29/11/2012	El estudiante reclama para sí la mención de Alumno Distinguido en el Máster que ha cursado	Recomendación
12051	PDI	05/12/2012	El profesor se queja de una evaluación no favorable de sus quinquenios que le impide cobrar el complemento al aplicársele el baremo vigente, pero no el más reciente y que sí le sería favorable	Retirado
12052	Estudiante	13/12/2012	El alumno, tras fallecer su padre, solicita la devolución de tasas al no haber podido asistir a clase durante la enfermedad de aquel.	Mediación
12053	Estudiante	19/12/2012	Un grupo de alumnos muestra su insatisfacción con el desarrollo y la evaluación de una asignatura	Recomendación
12054	Estudiante	12/12/2012	El alumno, que se encuentra en una estancia Erasmus, ha solicitado sin éxito el atraso de la convocatoria de febrero a junio por encontrarse ausente	Mediación

## II.- Díptico de difusión de la Oficina del Defensor Universitario para alumnos

### ¿Cómo funciona la Oficina?

La Oficina del Defensor Universitario es un **órgano completamente imparcial e independiente**. El Defensor Universitario es elegido democráticamente por el Claustro de la Universidad de Extremadura, con la participación de todos los sectores de la comunidad universitaria. Ante el mismo Claustro, **anualmente, presenta un Informe general** de los casos recibidos, salvaguardando la privacidad de quienes acuden al Defensor, pero haciendo públicos los principales problemas y dificultades encontrados en el funcionamiento de nuestra Universidad. No recibe directrices ni mandatos de ningún órgano de la Universidad. El Defensor **no tienen capacidad ejecutiva**. Es decir, **no puede obligar** a ningún órgano de la Universidad a tomar una **decisión** determinada. No obstante, sus **sugerencias y recomendaciones** pueden revestir una cierta autoridad moral al estar basadas en los **principios de equidad y justicia**.

Para la elaboración de sus Recomendaciones, el Defensor Universitario intenta **escuchar a todas las personas y órganos de la Universidad afectados**. También cuenta con un equipo de asesores de los distintos sectores de la Universidad para reflexionar las medidas propuestas.

### ¿Dónde encontrarnos?

Sedes físicas de la Oficina:

Edificio Juan Remón Camacho, 1ª planta, Campus de **Badajoz**.

Edificio de Usos Múltiples (frente a F. de Veterinaria), Campus de **Cáceres**.

*Aunque los espacios físicos de los que dispone la Oficina actualmente se encuentran en Cáceres y Badajoz, el Defensor Universitario y el Defensor Adjunto pueden desplazarse a los Centros de **Mérida** y **Plasencia** previa solicitud de los interesados.*

**Vidal Luis Mateos Masa** (Defensor Universitario) y

**Valentín Gómez Escobar** (Defensor Adjunto):

Correo electrónico: [defensor@unex.es](mailto:defensor@unex.es)

**José Emilio Valero Amaro** (Secretario)

Teléfono: 924 28 95 92. Extensión: 89592.



OFICINA DEL DEFENSOR  
UNIVERSITARIO

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

[www.unex.es/defensor](http://www.unex.es/defensor)

## ¿Qué es la Oficina del Defensor Universitario?

Es un **equipo de personas** de la Universidad de Extremadura compuesto por profesores, alumnos y personal de administración y servicios. Está **coordinada por un Defensor Universitario elegido por el Claustro** de la Universidad, a quien ayuda un Defensor Adjunto, personal técnico y administrativo, así como un grupo de asesores. Su actividad quiere mejorar la calidad universitaria.

## ¿Quién puede acudir al Defensor?

Cualquier **persona que se haya visto directamente perjudicada por una decisión de la Universidad** y entienda que tal decisión es injusta, independientemente de quien la haya tomado. La Oficina procura todos los medios a su alcance para lograr la máxima **confidencialidad de la persona que reclama**.

El formulario relleno se puede presentar en **cualquier sede del registro habitual de la Universidad**, o bien en las sedes de la propia Oficina del Defensor, que cuenta con una **sistema de Registro propio** que garantiza la **confidencialidad** de los casos presentados en ella.

Los interesados también pueden dirigirse a la Oficina del Defensor Universitario a través de correo electrónico y del teléfono de la Oficina.

## ¿Cuándo no podrá actuar el Defensor Universitario?

Existen algunas circunstancias que impiden actuar al Defensor Universitario, o en las cuales no podrá resolver. Éstas son:

- No podrá actuar para **resolver conflictos** que están en los **tribunales de justicia**, o cuando el **Servicio de Inspección** de la Universidad esté investigando un hecho.

- El Defensor **no debe ser confundido con una oficina de información**, ya que para eso se puede acudir al Servicio de Información y Atención Administrativa (SIAA) de la Universidad.
- El Defensor no puede actuar cuando alguien presenta un caso **en nombre de otra persona**: son los propios interesados por los posibles conflictos los que deben dirigirse directamente a la Oficina.
- Tampoco puede el Defensor saltarse los procesos de reclamación habituales: es **importante que hayan terminado los procesos internos de reclamación** de la Universidad para poder acudir al Defensor.
- Y no puede actuar en un caso que le envíen de manera **anónima** (la Oficina cuenta con medios para garantizar la privacidad al máximo).

## ¿Para qué sirve esta Oficina?

Su función es intentar que la Universidad respete de manera más eficaz los derechos y libertades que tienen todos los miembros de la comunidad universitaria.

Para lograrlo, el Defensor actúa de diversas maneras:

- Puede **recibir quejas y reclamaciones** por cualquier posible mal funcionamiento de la Universidad y, sobre ellas, puede hacer recomendaciones a los órganos correspondientes.
- Si el Defensor tiene noticia de un posible **incumplimiento concreto o mal funcionamiento de los servicios** de la Universidad, también puede sugerir recomendaciones de oficio, es decir, sin que nadie se lo haya pedido expresamente.
- Además, el Defensor puede actuar como **mediador en conflictos** entre miembros de la comunidad universitaria, cuando éstos expresamente se lo pidan.
- Por último, cuando compruebe que determinados métodos de funcionar o normas de la universidad están generando situaciones injustas, puede elaborar **propuestas de modificación de las normativas** a los responsables.

En definitiva: intenta que la Universidad sea un espacio más respetuoso con los derechos legítimos de las personas que la integran y cumpla de manera más eficaz, equitativa y justa un servicio público a la sociedad.

### III.- Documento para difusión de la Oficina del Defensor Universitario



#### OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Edificio Juan Remón Camacho  
Avda. de Elvas, s/n  
06006 Badajoz  
Teléfono: 924 28 95 92  
E-mail: [defensor@unex.es](mailto:defensor@unex.es)  
<http://www.unex.es/defensor>

Edificio de Usos Múltiples  
Avda. de la Universidad, s/n  
10003 Cáceres

#### Presentación

En el Claustro Universitario de 13 de abril de 2011 se eligió, por primera vez en la historia de nuestra universidad a un Defensor Universitario, siendo **Vidal Luis Mateos Masa** la persona elegida. En ese mismo claustro, el nuevo defensor propuso a **Valentín Gómez Escobar**, como su adjunto, siendo aceptada la propuesta.

Dada la novedad en esta figura, fue necesario un tiempo para habilitar una dirección de correo, una página WEB, dotar de apoyo de personal de administración y servicios, etc. Así, no es hasta finales de Mayo cuando se empiezan a recibir según el modelo oficial las peticiones de intervención de la Oficina del Defensor.

La Oficina del Defensor Universitario es un órgano imparcial e independiente de las autoridades académicas.

#### ¿Quiénes SOMOS?

La Oficina del Defensor Universitario está compuesta por tres personas:

- **Vidal Luis Mateos Masa. Defensor Universitario.** [defensor@unex.es](mailto:defensor@unex.es)
- **Valentín Gómez Escobar. Defensor Adjunto.** [defensor@unex.es](mailto:defensor@unex.es)
- **José Emilio Valero Amaro. Secretario.**

Además, la Oficina consta con un grupo de Equipo de asesores, en el que está representados todos los sectores de la comunidad universitaria (PAS, alumnos y PDI).

#### Objetivos

El Defensor Universitario es la figura encargada de velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad de Extremadura.

Como indica el Reglamento del Defensor Universitario "el objetivo primordial de la actuación del Defensor Universitario es la mejora de la calidad, en todos sus ámbitos, de la prestación del servicio público de enseñanza e investigación, ofrecido por la Universidad de Extremadura a la sociedad".

Para ello, entre las competencias del Defensor se encuentra la posibilidad de:

- recibir, oír y tramitar quejas y reclamaciones.
- iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte investigaciones.
- atender consultas.
- actuar en procedimientos de mediación y conciliación.
- sugerir la modificación de criterios y normas que puedan estar originando situaciones injustas.

#### Presentación de quejas o reclamaciones

Cualquier interesado puede ponerse en contacto con la Oficina del Defensor a través del correo electrónico o del teléfono de la misma, indicados anteriormente.

Para formalizar un caso, de acuerdo al Reglamento del Defensor, los casos han de presentarse en papel, para lo cual, en la página WEB del Defensor está disponible un formulario para las quejas y reclamaciones ante el Defensor. Este formulario, una vez relleno puede ser presentado (junto con la documentación que estimen conveniente) en cualquier ventanilla de registro de la universidad. No obstante, si así se desea, la Oficina del Defensor cuenta con un sistema de registro propio que garantiza la confidencialidad de los casos presentados físicamente en la propia Oficina.



**Causas de no admisión**

Según el Reglamento anteriormente referenciado, existen diversas causas de inadmisión que el solicitante de la actuación del Defensor Universitario debería tener en cuenta antes de presentar formalmente su petición. El Defensor rechazará las quejas que incurran en alguno o en varios de los siguientes supuestos:

- Cuando sean quejas anónimas o escritos cuyos emisores no puedan ser conocidos por ningún medio por el Defensor Universitario.
- Cuando haya evidencia de mala fe en las pretensiones planteadas.
- Cuando la queja no tenga fundamento en el que sustentarse. Es decir, el Defensor no tramitará aquella queja que no contenga una justificación razonada por la cual se entienda vulnerado algún derecho que el solicitante considere tener.
- Cuando, aunque se exponga una situación que pudiera ser objeto de análisis, no exista ninguna pretensión concreta formulada por el solicitante.
- Cuando la pretensión invocada sea contraria a los legítimos derechos de terceros.
- **Cuando no hayan sido agotados todos los procedimientos administrativos previstos a los que tenga derecho el solicitante para el conflicto objeto de la queja.**
- Cuando sean asuntos relativos a procedimientos disciplinarios en curso o procesos electorales y recursos administrativos o judiciales pendientes de resolución.
- Cuando se trate de controversias cuyo fondo esté siendo objeto directo de un proceso ante los tribunales de justicia en el momento de presentar la queja. También deberá ser suspendida automáticamente en cuanto se inicie un proceso ante los tribunales con el mismo objeto, aunque tal inicio de proceso judicial sea posterior a la presentación e inicial admisión a trámite de la queja por parte del Defensor.
- Cuando el solicitante sea persona distinta del legítimo interesado en la tutela de sus derechos.
- Cuando el objeto de la controversia planteada exceda la actividad de la Universidad, y carezca de vinculación directa con la misma.
- Cuando el solicitante no haya subsanado en el plazo concedido alguno de los defectos que se le hayan notificado personalmente con anterioridad.

**Informes**

En aquellos casos que así lo requieran el Defensor Universitario realizará, como acto final, un informe en el que se indicarán los hechos y consideraciones del caso y las recomendaciones, si las hubiera, tanto específicas del caso como otras de carácter general que puedan ayudar a mejorar la calidad de los procesos de la universidad.

Los informes se enviarán a los implicados en el caso para su revisión y propuesta de modificación antes de ser considerados como definitivos.

Las propuestas de carácter general serán recogidas en la página WEB del defensor y en el informe anual que se presenta al Claustro.

En todo caso, las recomendaciones o propuestas del Defensor no tienen carácter ejecutivo, ya que el Defensor no puede obligar a ningún órgano de la universidad a tomar una decisión determinada.

Al margen de los informes parciales de cada año, el Defensor tiene obligación de presentar, anualmente, un Informe General al Claustro de la UEx.

**Estadísticas 2011**

Durante el primer año de actuación se presentaron 44 Quejas o Reclamaciones ante la Oficina del Defensor de la Universidad de Extremadura cuya distribución se puede resumir de la siguiente forma:

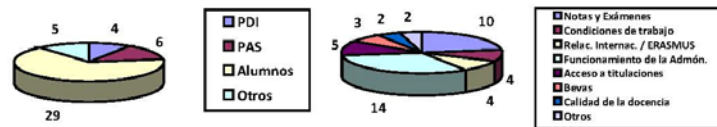


Figura 1. Número de casos por estamentos

Figura 2. Número de casos por tipo tipología

Todos los detalles están recogidos con mayor detalle en la Memoria Anual presentada ante el Claustro en la sesión del 4 de julio de 2012, que puede ser consultada en la siguiente dirección:

[http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/memorias-anuales/memoria2011.pdf](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/memorias-anuales/memoria2011.pdf)

## IV.- Informe del caso de oficio 12006: “Propuesta de un proceso de asignación de la docencia”



### DEFENSOR UNIVERSITARIO

Edificio Juan Remón Camacho  
Avda. de Elvas, s/n  
06006 Badajoz  
Teléfono: 924 28 95 92  
E-mail: defensor@unex.es  
www.unex.es/organizacion/defensor\_universitario

Edificio de Usos Múltiples  
Avda. de la Universidad, s/n  
10003 Cáceres

### Informe sobre el caso 12006

#### Propuesta de diseño de un proceso de asignación de la docencia.

##### Presentación

Al Defensor Universitario se le han presentado diversos casos en los meses que lleva de funcionamiento que, si bien tratan de aspectos diferentes, tienen elementos comunes que evidencian la necesidad de articular en los Sistemas de Garantía de Calidad de la UEx un procedimiento que regule (en sentido amplio) la asignación de la docencia. Dicho procedimiento debería contemplar, al menos, tres fases.

Dada la responsabilidad de coordinar la docencia que tienen los departamentos, parece razonable que primero haya una asignación de la docencia a departamentos y áreas (sin menoscabo de la posibilidad de considerar otras agrupaciones de profesores) y, posteriormente, una asignación por los departamentos a los profesores concretos.

La asignación individualizada de cada materia a un profesor o varios, responsables de su impartición, que debe hacerse cada curso académico (en el marco de la elaboración del Plan de Organización Docente), constituye un segundo momento en este proceso. Es aquí donde deben conjugarse las indicaciones establecidas en la memoria de verificación de la titulación en materia de profesorado y los acuerdos y la posible normativa de la universidad sobre este tema. La reflexión sobre el perfil del profesorado deseable para la impartición de un cierto título debe estar vinculada a la naturaleza y a los objetivos del mismo, así como a la metodología docente por la que se opta. A nadie se le escapa que el perfil investigador de los docentes no es igual de necesario para un máster que conduce a doctorado que para un grado genérico. De hecho, algunas universidades tienen diferentes procedimientos de asignación docente según la asignatura sea de máster o de grado. Sin embargo, otros factores son también importantes. Así, si se opta por un título impartido en inglés, o por un título centrado en una metodología de aprendizaje basado en problemas, o por un especial sesgo del título hacia un perfil profesional dado, el perfil del profesorado debe adecuarse a las necesidades que cada una de estas opciones plantea.

La asignación de una asignatura a un profesor responsable de su impartición no debería considerarse, sin embargo, como el último paso del proceso de asignación de la docencia, a riesgo de que las enseñanzas sucumban a un “celularismo”, en lugar de convertirse en un proyecto colaborativo del profesorado implicado en un determinado título. Esta labor de equipo debe realizarse también después de implantado el Plan de estudios, más allá de la mera labor de coordinación de horarios. Al mismo tiempo, es crucial concretar procedimientos de planificación y coordinación de las asignaturas que no obstaculicen la innovación del profesorado y su derecho de “libertad de cátedra”. En esta labor, podría ser crucial el papel de las comisiones de calidad de los títulos, cuyas competencias, funciones y responsabilidades deberían estar claras en las normativas de la UEx.

El tercer momento del proceso es la elaboración y aprobación del plan docente de las asignaturas. En dicho proceso parece oportuno que intervengan tanto centro como departamentos.

En definitiva, el proceso que el Defensor Universitario sugiere que se diseñe, debería contemplar desde la asignación de la docencia a un área de conocimiento por parte del Consejo de Gobierno, pasando por la asignación curso a curso de la docencia de cada asignatura a un profesor o equipo de profesores, a la elaboración y aprobación curso a curso de la planificación docente de cada asignatura.

Hay que reseñar que, a juicio del Defensor Universitario, lo importante es que la UEx tenga una respuesta a las cuestiones que se enuncian a continuación. El Defensor Universitario no entra a valorar si unas respuestas son más adecuadas que otras. Del mismo modo cabe que esta respuesta sea la misma para toda la UEx o que cada uno de sus Centros tenga respuestas diferentes. El decantarse por unas respuestas



u otras o por un modelo único para toda la UEx o propio de cada Centro pertenece al ámbito de las legítimas opciones de política universitaria, en las cuales el Defensor Universitario no entra.

#### Algunos problemas suscitados al Defensor Universitario

Se señalan a continuación algunos problemas relativos a este tema, que han surgido en casos presentados al Defensor Universitario en los últimos meses:

1. Competencia de las Comisiones de Calidad para aprobar y/o modificar los planes docentes de las asignaturas y alcance de estas acciones. ¿Puede suprimir bibliografía? ¿Puede cambiar el temario? ¿puede exigir más detalle en el temario o en el tiempo dedicado a cada segmento del mismo? ¿Se puede obligar a trabajar en una asignatura ciertas competencias transversales del título? El marco normativo existente en la UEx no atiende suficientemente estos asuntos en todos los Centros.
2. Cuando en una asignatura hay varios profesores surgen problemas: ¿hay uno que tiene autoridad sobre otros? Si la asignatura tiene distintos grupos: ¿debe tener el mismo plan docente? ¿se puede imponer que sean los mismos los criterios e instrumentos de evaluación (incluidos los exámenes)?
3. Al Defensor se han presentado varios casos relativos a problemas con la evaluación, que están asociados a sistemas de evaluación deficientes. Los criterios de evaluación deben estar incluidos en los planes docentes pero, con frecuencia, no son analizados con calma ni aprobados por ninguna instancia externa al profesor. Con ello muchas deficiencias quedan sin solventarse. Algunas deficiencias detectadas son:
  - a. Un insuficiente grado de concreción o transparencia en el sistema de evaluación que genera incertidumbre en el alumnado, dificultades para adecuar estratégicamente su trabajo a las exigencias de la asignatura, e incluso la percepción de una excesiva arbitrariedad por parte del profesorado. Concretamente, es muy habitual reducir la información que se suministra en los planes docentes a un escueto enunciado de los criterios de calificación asignados a actividades genéricas de evaluación (por ejemplo: "la calificación tendrá tres elementos: examen (30 %), evaluación continua (55 %) y participación y asistencia (15 %)". "Habrá un único examen o dos, lo cual se comunicará a lo largo del curso").
  - b. La ambigua alusión a actividades de evaluación continua, no por reiterada en las diversas universidades, está exenta de riesgos. A menudo se asigna a este concepto cualquier actividad previa al examen final, lo que no es correcto. Además, genera conflictos y dificultades de interpretación cuando el profesor no hace un esfuerzo especial en su objetivación. Otros conceptos, como el de actividades de evaluación recuperables y no recuperables (independientemente de su carácter continuo o no), son mucho más simples y operativos; por lo que ocasionan menos conflictividad en la interpretación de los sistemas de evaluación.
  - c. Algunos criterios de evaluación no permiten a los estudiantes aprobar en convocatoria extraordinaria si han tenido resultados negativos en el periodo lectivo ordinario, teniendo las actividades de evaluación no recuperables en convocatoria extraordinaria un peso superior al 50 % (como ejemplo, el primero citado anteriormente). Con ello un estudiante que realice perfectamente las actividades de evaluación de la convocatoria extraordinaria tendría suspensa la asignatura si tenía muy malos resultados en las actividades no recuperables. Esta situación es manifiestamente incompatible con el derecho de poder superar la asignatura en dicha convocatoria, y la nueva Normativa de evaluación, aprobada recientemente por el Consejo de Gobierno no la resuelve explícitamente.
4. Parece clara la competencia de los Consejos de Departamento para decidir, en cada curso académico, cuáles son los profesores que se responsabilizarán de la docencia de cada una de las asignaturas adscritas al departamento. Si hay buen entendimiento y se llega a un acuerdo consensuado no hay problemas. Pero en caso de falta de acuerdo para la asignación de la docencia



y la elaboración del plan de organización docente del departamento (POD) surgen muchos interrogantes:

- a. ¿Tienen los departamentos competencia para establecer criterios de asignación de la docencia que respeten los principios de mérito y capacidad?
- b. En caso de "elegir" asignaturas, ¿se hacen varias rondas o el primero en elegir completa 24 créditos o el número de créditos que en promedio corresponda a cada profesor del área de conocimiento?
- c. ¿La docencia asignada se debe desempeñar durante varios cursos para evitar que los últimos en elegir (que probablemente fueran los que están iniciando su carrera docente) se vieran forzados a cambiar todos los años de docencia?
- d. ¿Se introducen límites al número de profesores que pueden tener asignada la docencia de una misma asignatura y grupo?
- e. Si son varios los profesores que tienen responsabilidad sobre una asignatura ¿se elige o designa desde el Departamento a un coordinador? ¿lo elige de entre sus integrantes el propio equipo de profesores? ¿qué funciones tiene este coordinador?
- f. ¿qué pasa cuándo hay una vacante y se incorpora el profesor seleccionado con posterioridad a la elaboración del POD? ¿O cuando alguien se reincorpora de un cargo académico con descarga de docencia? ¿Hay que volver a rehacer enteramente el POD aunque sea en febrero?
- g. ¿Deben existir iguales criterios para asignaturas de grado y de posgrado? (en algunas universidades hay diferenciación).
- h. ¿Deben existir iguales criterios para reparto de las asignaturas de formación básica o las obligatorias que para las optativas? (en algunas universidades hay diferenciación).
- i. ¿Cabe introducir alguna cautela para evitar una excesiva fragmentación de las asignaturas entre muchos profesores que, además, puede implicar que el último en elegir tenga un gran número de fragmentos de asignaturas a los que dedicarse y que podrían variar de curso en curso?

### Propuesta

Los problemas antes descritos afectan a cómo se encomienda la docencia, en un sentido amplio, de cada asignatura a un profesor o equipo de profesores, cómo éstos diseñan una propuesta de planificación docente de la asignatura y este plan docente es supervisado y aprobado por instancias externas. El Sistema Interno de Garantía de Calidad de algunas universidades (por ejemplo, la Universidad de Cádiz) contiene un procedimiento de este tipo. En los SIGC de la UEx no hay un proceso que recoja todas estas cuestiones si bien algunos centros sí tienen implementados mecanismos de revisión de los planes docentes de las asignaturas por parte de las Comisiones de Calidad.

Desde la visión del Defensor Universitario sería muy bueno que se diseñara un nuevo proceso de carácter general para toda la UEx (que pudiera ser adaptado a las circunstancias particulares de cada Centro) o que se garantizara que cada Centro tuviera el suyo propio, de tal modo que no haya un vacío o indeterminación en esta materia. Este proceso debería contemplar las tres fases, que se exponían en la introducción:

1. Podría ser necesario concretar los criterios y el procedimiento por el que Consejo de Gobierno aprueba la adscripción de la docencia de cada asignatura (hasta el presente en la UEx la asignación se hace a un área de conocimiento o varias, pero podría hacerse a departamentos u otras unidades docentes que se establecieran).
2. Igualmente importante es articular el procedimiento en que los Departamentos hacen cada curso la asignación de la docencia a un profesor o equipo de profesores; el modo en que se elige o designa un coordinador, en su caso, y las funciones que le corresponden; el establecimiento de límites razonables para evitar efectos colaterales indeseados que puedan perjudicar la calidad de la enseñanza (como una fragmentación excesiva derivada de la asignación de una asignatura a



muchos profesores); el procedimiento para resolver situaciones extraordinarias de asignación de la docencia (por ejemplo, cuando coyunturalmente el departamento tiene que soportar una carga docente mayor de la que le corresponde o cuando se está pendiente de la contratación de un profesor); etc.

3. Finalmente, es muy recomendable explicitar también el procedimiento por el que los profesores diseñan el plan docente de cada asignatura, se aprueba y se publica.
  - a. En cuanto al primer aspecto, la estructura y las directrices del plan docente deberían ser suficientemente precisas como para ofrecer una idea clara de los objetivos, metodología y evaluación del aprendizaje, así como su sentido y articulación en el conjunto del plan de estudios; pero no tan detallada y restrictiva, como para anular las posibilidades de diversificación, la innovación didáctica y el uso de su libertad de cátedra (como ocurre, por ejemplo, cuando se imponen estrictos criterios de calificación, idénticos para todas los planes docentes de un módulo o incluso de un título).
  - b. En cuanto a su validación, el procedimiento por el que el plan docente de cada asignatura es analizado y aprobado requiere una prudente reflexión, dado el riesgo de que entren en conflicto competencias de diferentes órganos. De acuerdo a la praxis existente en bastantes Centros, quizás podría ser sensato otorgar esta competencia a los Departamentos en primera instancia y a la Comisión de Calidad de la Titulación en última instancia, articulando en todo caso, los cauces y competencias de ambos para resolver los conflictos que se planteen.
  - c. Por último, es conveniente diseñar el procedimiento por el que harán públicos los planes docentes (responsables, plazos, medios que se emplearán...), de modo que se garantice que los estudiantes disponen de los mismos antes de formalizar su matrícula, junto con otra información de interés, que puede constituir una guía académica.

### Conclusión

Como se ha indicado en la presentación, esta propuesta que formula el Defensor Universitario, consiste esencialmente en el intento de evidenciar la necesidad de regular cuestiones importantes que están dando lugar a casos que se presentan ante el Defensor Universitario. A la vista de la experiencia acumulada y las demandas presentadas este primer año, se puede predecir un incremento de los problemas en un futuro próximo, a menos que se resuelva el vacío normativo en estas cuestiones. El hecho de que algunas modificaciones pudieran entrar en conflicto con decisiones recogidas en las memorias de planes de estudios, ya verificadas por ANECA, no debería considerarse un obstáculo significativo, toda vez que es posible y deseable revisar periódicamente dichos planes de estudios.

El Defensor Universitario no se manifiesta acerca de cuáles deben ser las respuestas a las cuestiones planteadas o el contenido de las normas cuya necesidad se intenta evidenciar o si las mismas deben ser uniformes para toda la UEx o específicas de cada Centro. Los órganos de gobierno competentes dentro de la UEx son los que deben sopesar y decidir.

En Badajoz, a 21 de marzo de 2012.

Vidal Luis Mateos Masa  
Defensor Universitario

---

Este informe se enviará a los vicerrectores de Calidad e Infraestructura, Docencia y Relaciones Institucionales, Profesorado y al de Estudiantes y Empleo.

## V.- Informe del caso de oficio 12021: “Propuesta relativa a la extinción de las titulaciones anteriores al EEES”



### DEFENSOR UNIVERSITARIO

Edificio Juan Remón Camacho  
Avda. de Elvas, s/n  
06006 Badajoz  
Teléfono: 924 28 95 92  
E-mail: defensor@unex.es  
www.unex.es/organizacion/defensor\_universitario

Edificio de Usos Múltiples  
Avda. de la Universidad, s/n  
10003 Cáceres

### Informe sobre el caso 12021

#### Propuesta relativa a la extinción de las titulaciones anteriores al EEES

##### Presentación

Al Defensor Universitario se le han presentado diversas consultas en los últimos meses relativas a la extinción de las titulaciones anteriores a la puesta en marcha del Espacio Europeo de Educación Superior. La mayor parte de las diplomaturas, ingenierías técnicas y superiores y licenciaturas de la UEx comenzaron a extinguirse progresivamente con la puesta en marcha de los nuevos grados en el curso académico 2009/2010. El RD 1393/2007 (modificado parcialmente por el RD 861/2010) establece que *“las universidades, sin perjuicio de las normas de permanencia que sean de aplicación, garantizarán la organización de al menos cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes a la citada fecha de extinción”* teniendo como límite *“el 30 de septiembre de 2015, en que quedarán definitivamente extinguidas”* (estas enseñanzas).

El curso académico 11/12, por consiguiente, para las asignaturas correspondientes al primer curso de la mayoría de las titulaciones “antiguas” (anteriores al EEES) ha supuesto el tercer curso en que estas asignaturas han estado abiertas a la matrícula de los estudiantes a los solos efectos de poder ser evaluados y, por tanto, sin docencia. Ello ha supuesto que los estudiantes afectados han podido disponer ya de 6 convocatorias con posterioridad a la extinción de las enseñanzas de primer curso. Por tanto, con estos estudiantes se han cumplido los mínimos a que obligan los decretos antes citados.

Sin embargo, las respuestas de las distintas universidades españolas en este asunto están siendo diversas. Así, alguna universidad puede haber optado por ir al mínimo de 2 cursos (4 convocatorias) exigido por los citados reales decretos, mientras que otras han decidido permitir la matrícula de los estudiantes afectados hasta el 30 de septiembre de 2015 (siempre que las normas de permanencia lo amparen). Una posición intermedia ha sido adoptada por algunas universidades que, con carácter general contemplan 2 ó 3 cursos (por consiguiente 4 ó 6 convocatorias), pero que admiten excepciones.

Este asunto ha sido objeto de consultas y reclamaciones ante muchos Defensores Universitarios españoles y, en particular en la UEx. Algunas de las consultas atendidas por el Defensor Universitario de la UEx se corresponden a estudiantes a los que sólo resta una o dos asignatura de primer curso para completar su titulación, que tienen pocas convocatorias en las que se hayan presentado a la evaluación y que no podrían completar esa titulación si no se les permite una nueva matrícula en el curso 12/13.

Ciertamente no es lo mismo que un estudiante le falten una o dos asignaturas de primer curso para terminar sus estudios que le falten 10 ó 15 asignaturas. En el segundo caso, una buena acción tutorial al estudiante le debería ayudar a ver la conveniencia de pasar a las nuevas enseñanzas de grado. Sin embargo, en el primer caso, el paso a los estudios de grado para un estudiante que realizaba unos estudios de ciclo corto (diplomatura, ingeniería técnica o arquitectura técnica) puede implicar que de faltarle una o dos asignaturas para completar sus estudios pase a necesitar 12 ó más asignaturas para completar el grado.

Por otro lado, es necesario solucionar el problema de aquellos estudiantes a los que sólo les falta una asignatura para terminar sus estudios, y que no pueden validar por no haberse presentado a las 7 convocatorias a las que tendrían derecho en condiciones normales.

El problema, en el fondo, es que hay unas promociones de estudiantes que, de facto, van a tener menos posibilidades que las que les permiten la vigente normativa de permanencia. En este sentido, estos estudiantes tienen condiciones menos favorables que los que, con esa misma normativa de permanencia, iniciaron sus estudios con anterioridad o con posterioridad.



Hay que destacar que, en todo caso, y de acuerdo con los citados reales decretos, lo que está ahora mismo en cuestión es el tratamiento que se va a dar en los cursos 12/13, 13/14 y 14/15. De modo que son medidas que se extenderían un máximo de tres cursos académicos.

Por ello, el Defensor Universitario, actuando de oficio, formula la siguiente

#### Propuesta

- (a) Que por parte de los Vicerrectores de Estudiantes y Empleo y Docencia y Relaciones Institucionales de la UEx se plantee la conveniencia de extender las posibilidades de matrícula para las asignaturas de los antiguos planes de estudio. A modo de sugerencia se presentan dos posibilidades:
  1. Que la UEx permita la matrícula en cualquier asignatura de los planes de estudio en extinción (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) hasta el curso 14/15.
  2. Que se conceda la posibilidad de matricularse en las asignaturas sin docencia (siempre que la normativa de permanencia lo ampare) en los tres cursos siguientes a la extinción de la asignatura afectada. Posteriormente, y hasta el curso 14/15, se permitiría la matrícula siempre que la normativa de permanencia lo ampare y el nº de créditos pendientes de superar para completar la titulación sea inferior a un umbral (por ejemplo el 10%).
- (b) Que la expresión "tras agotar todas sus convocatorias" de los artículos 3.5 y 5.1 de la normativa de permanencia, se interprete en un sentido amplio. Es decir, que se considere que los estudiantes que no pueden volver a matricularse en una asignatura por los plazos de extinción del plan de estudios han agotado, de facto, sus convocatorias y, por tanto, estarían en condiciones de validar dicha asignatura.

Como corresponde a su función, el Defensor Universitario no debe manifestarse sobre cuáles deben ser las respuestas a las cuestiones planteadas. Los órganos de gobierno competentes dentro de la UEx son los que deben sopesar y decidir.

En Badajoz, a 12 de julio de 2012.

Vidal Luis Mateos Masa  
Defensor Universitario

---

Este informe se enviará a los vicerrectores de Docencia y Relaciones Institucionales y al de Estudiantes y Empleo.

## **VI.- Encuesta de satisfacción del usuario de la Oficina del Defensor Universitario de la UEx<sup>1</sup>**

*Con el propósito de mejorar la atención, el servicio y la eficacia de las labores de la Oficina del Defensor Universitario (ODU) te rogamos cumplimentes el siguiente cuestionario de satisfacción. El tiempo de respuesta estimado es inferior a 5 minutos. La información obtenida es anónima y será tratada con total confidencialidad.*

### **1.- Indica el sector de la Comunidad Universitaria al que perteneces:**

Estudiante / PDI / PAS / Otros (preuniversitario, antiguo alumno, usuario externo...)

### **2.- Indica como conociste la existencia de la ODU:**

Compañeros / Delegados  
Profesores  
Personal de Administración  
Página web / Internet  
Publicidad (trípticos, carteles)  
Guías del estudiante  
Decanato / Dirección  
Presentación del Defensor  
Otros (indicar debajo)

### **3.- Indica cuál fue el motivo de ponerte en contacto con la ODU:**

Consulta  
Queja o reclamación  
Mediación  
Asesoramiento o información  
Otros motivos (indicar debajo)

### **4.- ¿Qué materia fue la que motivó tu relación con la ODU?**

Razones académicas  
Problemas administrativos  
Sobre instalaciones y servicios  
Relacionado con el trato de otras personas  
Otros motivos (indicar debajo)

### **5.- Antes de acudir a la ODU, ¿a quién habías acudido?**

Nadie  
Dirección del Centro  
Dirección del Departamento  
Junta de Personal / Comité de Empresa  
Rector o Vicerrector  
Gerencia  
Otros

### **6.- Valora las siguientes cuestiones en relación al caso en una escala de 1 a 5**

---

<sup>1</sup> [http://www.unex.es/organizacion/defensor\\_universitario/encuesta-a-los-usuarios](http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/encuesta-a-los-usuarios)



[(1) Totalmente insatisfecho; (2) Algo insatisfecho (3) Satisfecho (normal) (4) Muy satisfecho (5) Totalmente satisfecho]

**6.1 El trato personal recibido por los miembros de la ODU**

**6.2 La disposición y el interés mostrada por los miembros de la ODU**

**6.3 Los conocimientos y competencias de los miembros de la ODU**

**6.4 Las gestiones (entrevistas, aportación de información complementaria, acciones de conciliación, etc.) realizadas por los miembros de la ODU**

**6.5 Sientes suficientemente protegida la confidencialidad antes de acudir a la ODU**

**6.6 La objetividad e imparcialidad de los miembros de la ODU**

**6.7 Y después de ser atendido en la ODU, ¿cuál es tu sensación respecto de la confidencialidad de tu caso?**

**6.8 El tiempo tardado en solucionar tu caso**

**6.9 Claridad y adecuación de la descripción de los hechos y las consideraciones del informe final (en su caso)**

**6.10 Claridad y adecuación de las recomendaciones del informe final (en su caso)**

**7.- Me siento globalmente satisfecho con el proceso seguido en la intervención de la ODU**

Valorar de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo)

**8.- Me siento globalmente satisfecho con el resultado de la intervención de la ODU**

Valorar de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo)

**9.- ¿Recomendarías a otros miembros de la Comunidad Universitaria recurrir a la Oficina del Defensor Universitario si tuvieran algún tipo de problema o queja?**

Valorar de 1 (Muy en desacuerdo) a 5 (Muy de acuerdo)

**10.- De tu experiencia y de cara a futuras intervenciones del Defensor Universitario, para mejorar el servicio, recomendarías:**

**11.- Comentarios adicionales:**