



MEMORIA ANUAL DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Enero de 2018 a noviembre de 2019

(Presentada al Claustro Universitario el 2 de diciembre de 2019)

CONTENIDOS

1.- Introducción	1
2.- Resumen de las actuaciones llevadas a cabo.....	2
2.1.- Modo de actuación	3
3.- Análisis de las actuaciones	5
3.1.- Casos trabajados en los años 2018 y 2019	5
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario	10
3.3.- Reuniones mantenidas	12
3.4.- Resumen económico	14
3.5.- Apariciones en los medios de comunicación	15
4.- Recomendaciones	17
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	17
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones	18
5.- Evaluación de la Oficina del Defensor Universitario.....	21
5.1.- Evaluación del usuario	21
5.2.- Evaluación de los objetivos planteados.....	21
6.- Contactos con otros defensores	22
6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Zaragoza (abril 2018).....	22
6.2.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU en Salamanca (mayo 2018)	22
6.3.- Contenidos del XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre 2018).....	23
6.4.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU en Madrid (mayo 2019).....	23
6.5.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (mayo 2018)	23
6.6.- Contenidos del XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre 2019).....	23
7.- Valoración del defensor	25
Anexo I.- Resumen de casos del año 2018.....	33
Anexo II.- Resumen de casos de enero a noviembre de 2019	38



1.- Introducción

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

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

Por otro lado, el día 3 de julio de 2019 se cumplieron los 4 años desde la toma de posesión del Defensor Universitario y, tal como se indica en el artículo 14.2 del reglamento del defensor, el Defensor pasó a estar en funciones hasta la elección de un nuevo Defensor Universitario.

Por ello, se ha decidido que la memoria resuma las acciones llevadas a cabo desde el comienzo del año 2018 hasta noviembre de 2019 por el Defensor Universitario Vidal Luis Mateos Masa.

Esta es la octava memoria que se presenta por este Defensor Universitario. La memoria del año 2011 se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 4 de julio de 2012; la del año 2012 se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 19 de julio de 2013; la del año 2013 se presentó ante el Claustro de la Universidad de Extremadura el 7 de julio de 2014; la del año 2014 se presentó ante el Claustro Universitario el día 8 de junio de 2015; la del año 2015 se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de julio de 2016; la del año 2016 se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de junio de 2017; y la del año 2017 se presentó ante el claustro el día 26 de julio de 2018. Todas se pueden consultar en la página web del Defensor Universitario en el portal de la Universidad de Extremadura, en el siguiente enlace:

http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/memorias-anales.

El presente documento se ha dividido en diversas secciones. En la segunda se hace un somero resumen del periodo tratado en esta memoria, con especial énfasis en el modo de actuación. Seguidamente, en la tercera sección, se describen de forma pormenorizada todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. La sección cuarta se centra en las recomendaciones que, fruto del análisis y la reflexión de los casos presentados, se han sugerido desde la Oficina del Defensor Universitario y en el seguimiento de las mismas. En la quinta sección se realiza la evaluación de la Oficina del Defensor Universitario. Posteriormente, en la sexta sección, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. A continuación, se realiza la valoración del Defensor Universitario del año 2017. En el anexo I se incluye una tabla que resume todos los casos tratados durante el año 2018 y en el anexo II los del periodo del año 2019 tratado en este informe.



2.- Resumen de las actuaciones llevadas a cabo

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el periodo de 2018 y parte (desde enero hasta noviembre) de 2019, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En este periodo, los miembros de la comunidad universitaria que se han puesto en contacto con la Oficina del Defensor lo han hecho personalmente, por vía telefónica, por correo electrónico o mediante la aplicación telemática que se encuentra alojada en la página web del Defensor. En algunos casos, el motivo por el que se producía el mencionado contacto ha dado lugar a la presentación de un **caso**¹ que ha sido analizado y resuelto por la Oficina del Defensor Universitario. En el resto, la petición o queja del interesado ha recibido la consideración de '**consultas al defensor**'. Bajo esta denominación se incluyen aquellas consultas o quejas que han llegado a través del correo electrónico, página web, visita a uno de los despachos de la Oficina del Defensor o a través del teléfono y que, generalmente, se han resuelto rápidamente, facilitando al consultante la información requerida o realizando breves gestiones para encontrar solución a sus demandas o derivándolas a otros servicios de la UEx (principalmente el SIAA).

El número de casos tratados por el Defensor en el año 2018 ha sido prácticamente igual que el del año 2017: 29 casos, frente a los 28 del año anterior. Uno de estos casos se corresponde con un caso de oficio referido a los estudiantes en la UEx que son refugiados y solicitantes de asilo. A su vez, otro ha sido inadmitido ya que estaba pendiente de resolución judicial².

Desde enero hasta noviembre de 2019 se han presentado un total de 33 casos. Uno de ellos ha sido inadmitido ya que, al igual que el caso de 2018 comentado anteriormente, se encontraba pendiente de resolución judicial. Además, ha habido un usuario que ha presentado tres reclamaciones relacionadas con la misma temática, y otro usuario ha presentado dos casos relacionados entre sí. En ambos casos se han unificado estas solicitudes. Por ello, el número de casos que ha tratado el defensor en el periodo de 2019 considerado en este informe, ha sido de 29. Por último, hay que comentar también que ha habido, por un lado, un total de 7 casos relacionados con el mismo tema, presentados por distintas personas y, por otro lado, 2 casos también relacionados con otro tema presentados por dos usuarios distintos. Al ser casos de distintas personas no se han unificado.

Las consultas del año 2018 han sido 91, frente a las 121 del año 2017. En el periodo del 2019 tratado en esta memoria, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 71 consultas.

En la siguiente tabla se indican estas actuaciones realizadas durante el año 2018 y el periodo del 2019, sin tener en cuenta los casos no admitidos.

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

² Para ver los motivos de no admisión de casos, consultar el artículo 30 del Reglamento del Defensor Universitario de la UEx (https://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/reg_DU.pdf).

	2018	Enero-noviembre 2019
Quejas/reclamaciones	28	29
Consultas al Defensor	91	71

Tabla 2.1 Resumen de actuaciones realizadas en el año 2018 y 19.

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

Asociada a la labor del Defensor Universitario, durante 2018 y 2019 continuaron los contactos con otros defensores universitarios del territorio nacional. En concreto, se ha participado en dos reuniones de los defensores universitarios de las universidades del G9 y se ha acudido al XXI y XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y a un par de Jornadas Técnicas, ambos encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Todas estas participaciones se detallarán en el capítulo 6.

2.1.- Modo de actuación

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

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

Creemos que esta forma de trabajar es la más conveniente para un adecuado estudio de los casos y para encontrar soluciones lo más satisfactorias posibles para todas las partes. No obstante, y como se podría intuir, provoca a veces dilaciones en la resolución de los casos, debido a que no siempre es sencillo ni rápido contactar con todos los involucrados. Así, a lo largo de los años 2018 y 2019, para la resolución de los 57 casos mencionados, y también, para la gestión de muchas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario, se han mantenido unas 130 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 del global de la Universidad de Extremadura.

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

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

- En primer lugar, se realiza una *descripción de los hechos* tal y como, a partir de las

reuniones mantenidas y/o de la documentación recabada, han sido conocidos por el Defensor Universitario.

- En segundo lugar, se enuncian las *consideraciones* que, a juicio del Defensor Universitario, deben hacerse específicamente en el caso en estudio.
- En tercer lugar, si ha lugar, se indican las *recomendaciones* que, a juicio del Defensor Universitario, se deberían realizar *de forma general* para que, en un futuro, no se produzcan los condicionantes que dieron lugar a la reclamación.
- Finalmente, se especifican las *recomendaciones particulares* que, a juicio del Defensor Universitario, deben considerarse *para el caso analizado*.

Estos informes, normalmente, han sido enviados como borrador a todos los implicados en el caso, dándoles un tiempo para que realicen sus sugerencias y, tras ellas, se ha realizado un informe con carácter definitivo que, nuevamente, se remitía a los implicados.

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

http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/recomendaciones.

En el proceso de reflexión de los casos, a veces ha sido necesario el contraste por parte de los asesores de la Oficina del Defensor Universitario. Los asesores de la Oficina del Defensor Universitario durante los años 2018 y 2019 fueron:

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

Tabla 2.2 Asesores en los años 2018 y 2019 de la Oficina del Defensor Universitario.

3.- Análisis de las actuaciones

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo de los años 2018 y 2019, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 221 actuaciones, 162 consideradas como consultas y 55 como casos (tras la no admisión de un par de ellos y la unificación de varios).

En este apartado de la memoria se hará un análisis de estas actuaciones llevadas a cabo en la Oficina del Defensor. A pesar de que esta memoria trata temas de 2018 y parte del 2019, se ha decidido que este sea conjunto, sin hacer diferencias por años. El motivo fundamental es que de esta manera es más sencillo tener una visión global de la labor del Defensor Universitario durante este periodo.

3.1.- Casos trabajados en los años 2018 y 2019

A lo largo de estos casi dos años el Defensor Universitario ha tenido, tal como se explicó anteriormente, 56 solicitudes de intervención formalmente presentadas por distintos reclamantes. Además, ha habido 1 caso más que se corresponde con un caso de oficio. Los datos de las 56 solicitudes se muestran, resumidas por temática de actuación y por colectivo, en la tabla 3.1.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	3	0	0	3	6
Condiciones de trabajo	0	3	2	0	5
Movilidad (Sicue, Erasmus)	1	0	0	0	1
Funcionamiento de la Admón.	15	7	1	2	25
Acceso a Títulos/Matrículas	4	0	0	1	5
Becas	3	0	0	0	3
Calidad de la docencia	9	0	0	0	9
Otros	0	0	0	2	2
Totales:	35	10	3	8	56

Tabla 3.1. Solicitudes presentadas en el año 2018 y 19.

Antes de comentar la tabla anterior, hay que explicar que, si bien se suelen considerar tres colectivos universitarios diferentes (estudiantes, PDI y PAS), en los casos presentados a la Oficina del Defensor Universitario, se ha tenido en cuenta a un cuarto colectivo integrado por aquellas personas que, no siendo miembros de la comunidad universitaria, desean integrarse en ella, bien mediante el acceso a unos estudios que se ofertan, bien mediante el acceso por pruebas selectivas al PDI o al PAS. También se han incluido en esta categoría a aquellas personas que han sido miembros de la UEx y que, por uno u otro motivo, tienen alguna queja personal sobre algún tema universitario. A estas personas se las ha englobado en el colectivo 'OTROS'.

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

1. El porcentaje más significativo, el 62,50 %, se corresponden con casos presentados por el colectivo de estudiantes. Este alto porcentaje es el esperado si tenemos en cuenta

- que este colectivo es el mayoritario en la comunidad universitaria. El porcentaje de casos presentados por los estudiantes es mayor al del año 2017, que fue de 51,85 %.
2. El siguiente colectivo con más quejas presentadas es el PDI, con un 17,86 %. A diferencia de los estudiantes, el porcentaje de los casos presentados al Defensor es menor al del año pasado, que fue del 25,93 %.
 3. El porcentaje de casos presentados por el PAS, el 5,36 % , es bastante menor que el del año 2017, que fue del 14,81 %.
 4. Por último, el porcentaje de casos presentado por el colectivo “Otros” es del 14,29 %, que es prácticamente el doble al del año 2017 que fue del 7,41 %. El motivo de este alto cambio es que el año 2018 fue el año en el que se tuvieron que repetir algunos exámenes de la EBAU y varios estudiantes que se vieron afectados presentaron quejas ante el Defensor Universitario.

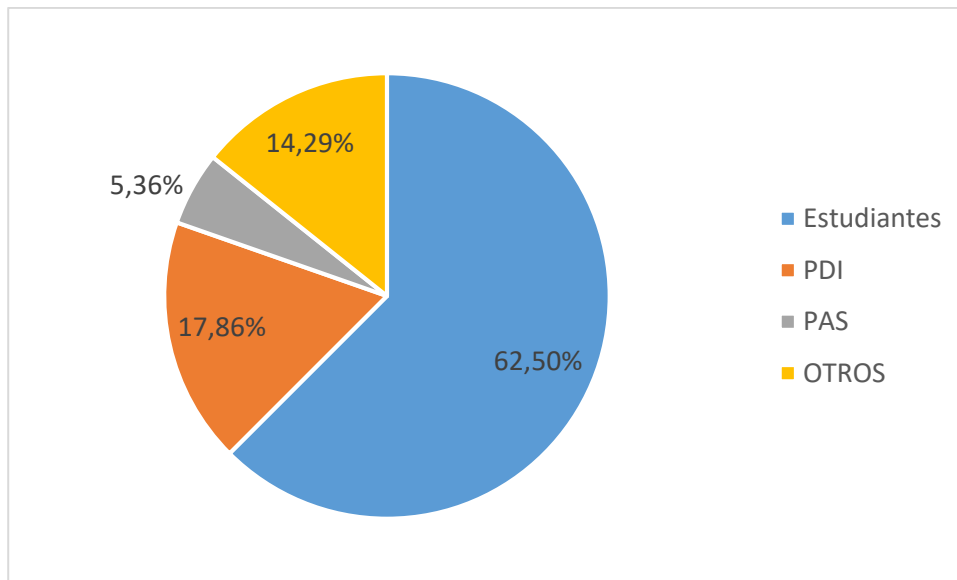


Figura 3.1. Casos trabajados en el año 2018 y 19 por colectivos.

Porcentualmente, con respecto al número de miembros de la UEx en cada colectivo, el PDI es el que más casos presenta ante el Defensor Universitario, seguido del PAS y de los estudiantes. Esta es la tendencia habitual durante los años pasados, excepto la del año 2017, en el que el PAS fue el colectivo que, porcentualmente, más casos presentó.

Si nos centramos en las temáticas de los casos en función del colectivo (en la tabla 3.1 y en la figura 3.2 se ofrecen los datos detallados), se puede observar que, durante los años 2018 y 2019, en el caso de los estudiantes, la temática sobre el *funcionamiento de la administración* es de la que más porcentaje de casos ha habido, el 42,86 %. Los casos incluidos dentro de este epígrafe son, por su propia naturaleza, de muy diversos tipos. Sin embargo, hay que destacar uno de ellos que es bastante recurrente a lo largo de los años. Son las quejas referidas al proceso de reconocimiento de créditos, ya sea porque los centros tardan mucho en resolver, porque existen fuertes discrepancias con dichas resoluciones o porque los recursos de alzada no son resueltos con la celeridad que correspondería. En el periodo analizado en esta memoria, ha

habido un 20 % de los casos relacionados con el funcionamiento de la administración, relacionados con este tema.

Con respecto al PDI, son también los casos relacionados con el *funcionamiento de la administración* los que más porcentaje acumulan, el 70,00 %. Entre el PAS, los casos están relacionados de forma abrumadora, con un 66,67 %, con las *condiciones de trabajo*. En el caso del colectivo Otros, el mayor porcentaje de casos se corresponde con la categoría *Notas y exámenes*, que es debido, como se explicó anteriormente, con la repetición de los exámenes de la EBAU en el año 2018.

Sin tener en cuenta los colectivos, de los 56 casos presentados en el año 2018 y 19, el mayor porcentaje de quejas, un 44,64 %, se corresponde con temas relacionados con el *funcionamiento de la administración*. En segundo lugar, con un porcentaje del 16,07 %, se encuentran las quejas relacionadas con *calidad de la docencia*.

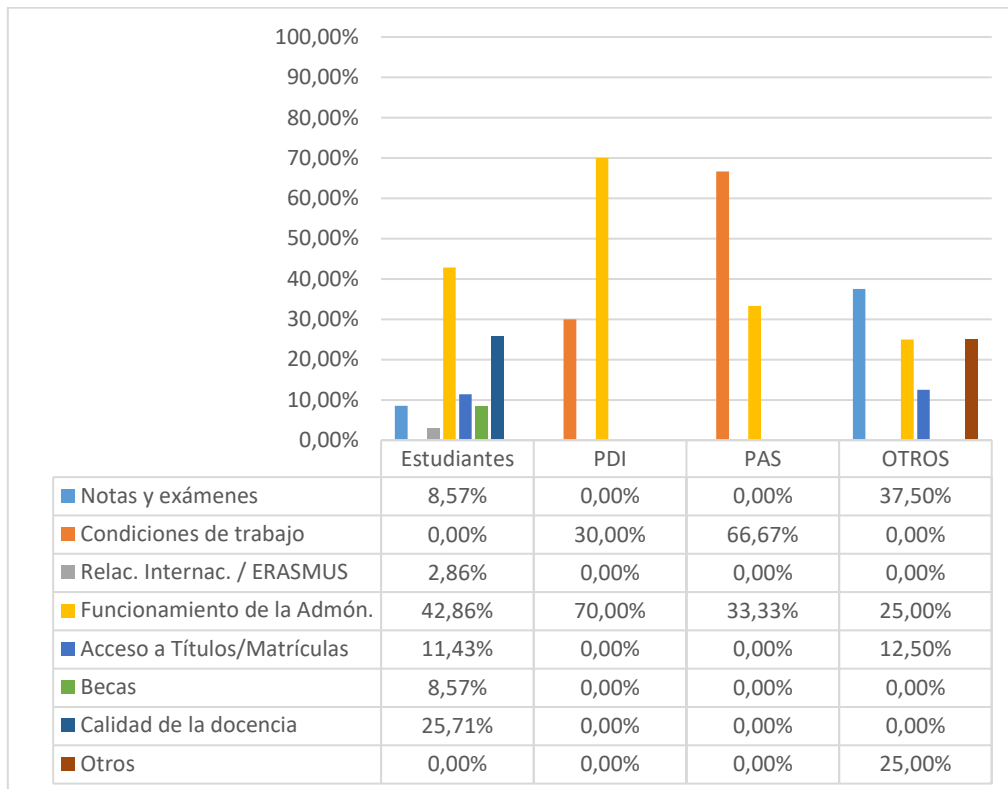


Figura 3.2. Porcentajes de los casos tratados en 2018 y 19 en función de la temática y colectivo.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado en los años 2018 y 2019 en la Oficina del Defensor Universitario es la forma en que estos han sido resueltos. En la tabla 3.2 y en la figura 3.3 se muestra esta información, incluyendo el caso no admitido que no fue analizado ni en las tablas ni figuras anteriores.

De todas las quejas o reclamaciones presentadas, aquellas en las que, tras su análisis, se consideró que era conveniente que las reflexiones realizadas se plasmasen en un documento, acabaron en un informe. En estos casi dos años completos ha habido un total de 4 casos incluidos en esta categoría. Todos ellos han sido elaborados solo con recomendaciones

generales. Más adelante, en la sección 4, se presentará una revisión del grado de cumplimiento de estas recomendaciones.

Forma de finalización		Número	Porcentaje con respecto al total
No admitidos		2	3,39 %
Cerrados sin informe	con respuesta sobre el tema a los interesados	35	59,32 %
	tras mediación por parte del Defensor Universitario	18	30,51 %
	por desistimiento/renuncia del interesado/a	0	0,00 %
	por otras causas	0	0,00 %
Cerrados con informe	con recomendaciones solo específicas	0	0,00 %
	con recomendaciones solo generales	4	6,78 %
	con recomendaciones tanto generales como específicas	0	0,00 %
Abiertos		0	0,00 %
Total		59	100%

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2018 y 19.

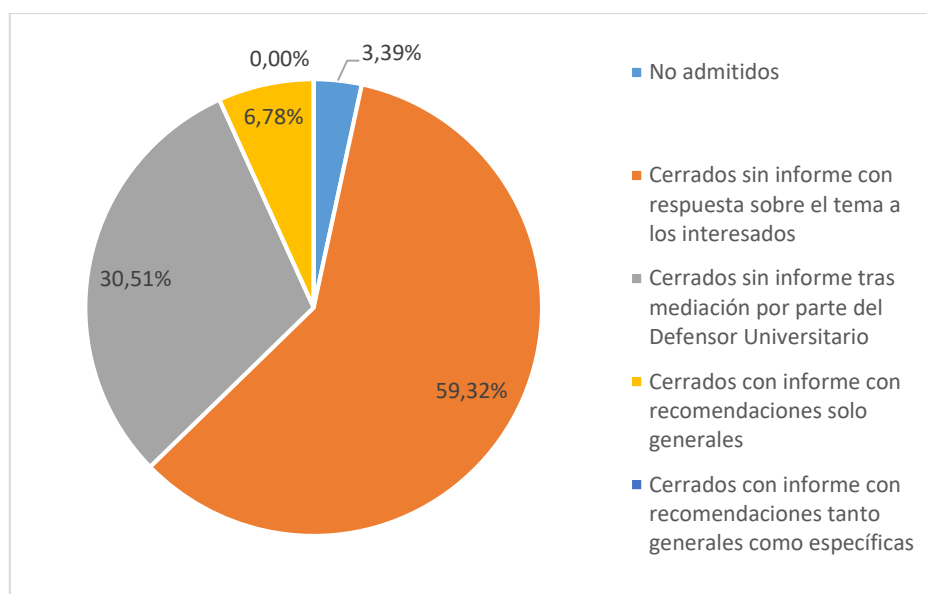


Figura 3.3. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2018 y 19.

Los casos en los que la intervención del Defensor Universitario ha permitido abordar la cuestión planteada, y no se han detectado elementos que necesiten una reflexión más profunda que quedase plasmada por escrito, se han cerrado sin informe. Estos constituyen el 89,83 % de los casos. A su vez, de entre estos, la mayoría de las veces, el 59,32 % de los casos con respecto al total, el cierre se ha realizado tras una respuesta directa por parte del Defensor Universitario a los interesados sobre el tema en cuestión.

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

Centros	Nº de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	5
Centro Universitario de Plasencia	1
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Escuela de Ingenierías Industriales	0
Escuela Politécnica	3
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	0
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	0
Facultad de Ciencias	10
Facultad de Ciencias del Deporte	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	4
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	4
Facultad de Filosofía y Letras	3
Facultad de Formación del Profesorado	4
Facultad de Medicina	7
Facultad de Veterinaria	1
RECTORADO - Servicios Centrales	0
OTROS	9

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2018 y 19, según la vinculación del demandante.

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

En los anexos I y II de esta memoria se incluyen una relación de los casos de los años 2018 y 2019, con la información más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

Como información final de los 56 casos presentados (y admitidos) al Defensor durante los años 2018 y 2019, se ha determinado el tiempo medio dedicado a cada uno de ellos, que ha sido de unos 17 días, menor al del año 2017. A diferencia de otros años, durante el 2018 y 19, se han resuelto más del 50% de los casos en menos de 1 semana. En la figura 3.4 se muestra,

porcentualmente, la duración empleada en los casos trabajados en el periodo analizado en esta memoria. Por su singularidad, no se ha tenido en cuenta en estos cálculos el caso de oficio.

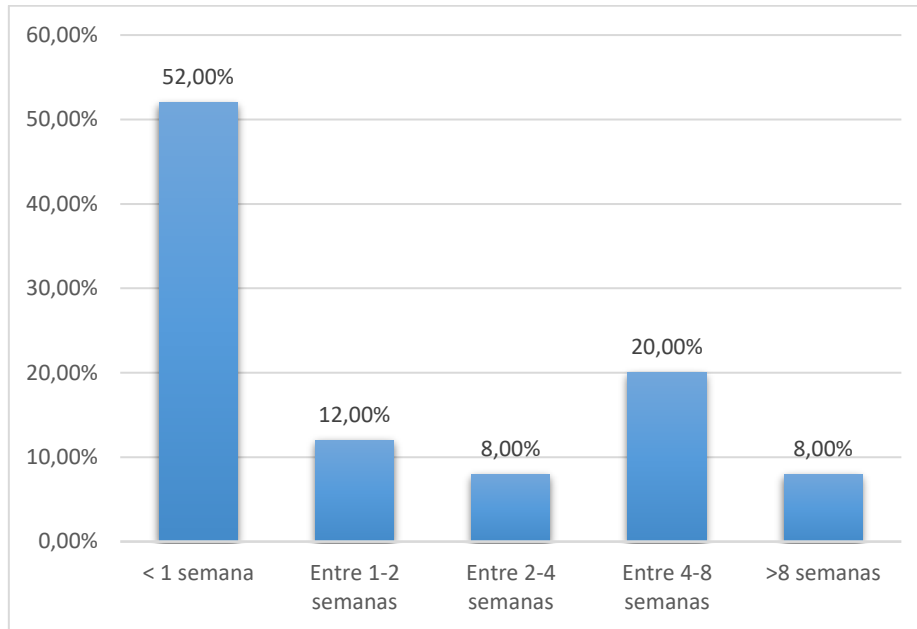


Figura 3.4. Tiempo abierto de los casos presentados en el año 2018 y 19.

3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 162 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	28	0	0	0	28
Condiciones de trabajo	0	13	0	0	13
Movilidad (Erasmu, Sicue...)	7	0	0	0	7
Funcionamiento de la administración	31	9	2	4	46
Acceso a titulaciones/matrícula/progreso	14	0	0	12	26
Becas	2	1	0	1	4
Calidad de la docencia	7	0	0	0	7
Otros	12	4	0	15	31
Totales	101	27	2	32	162

Tabla 3.4. Consultas en el año 2018 y 19.

Como se puede apreciar en la tabla 3.4 y en la figura 3.5, del global de consultas presentadas en los años 2018 y 2019, al igual que en los casos, la mayoría se corresponde con el colectivo de estudiantes (62,35 %). Porcentualmente con respecto al número total de miembros de cada colectivo, es el PDI el colectivo que más consultas ha presentado durante estos dos años, seguido del colectivo de estudiantes.

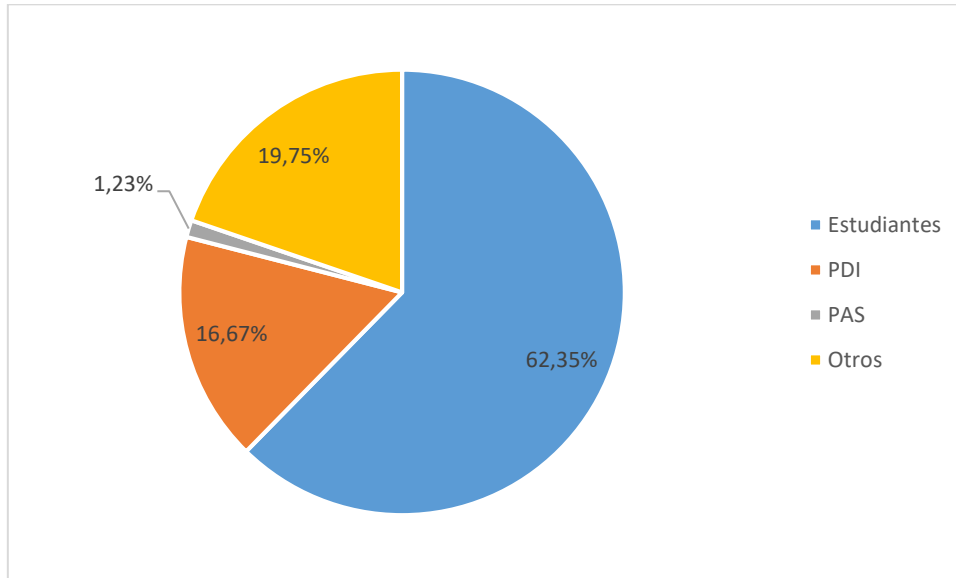


Figura 3.5. Consultas en el año 2018 y 19 por colectivos.

Con respecto a las temáticas de las consultas en función del colectivo (en la tabla 3.4 y en la figura 3.6 se ofrecen los datos), se puede observar que en el caso de los estudiantes existen dos tipologías de consultas mayoritariamente tratadas y con porcentajes similares. Estas son las cuestiones relacionadas con el funcionamiento de la administración, que se corresponde con el 30,69 % del total de consultas; y las relacionadas con notas y exámenes, cuyo porcentaje es del 27,72 %.

En el caso del PDI, las consultas están relacionadas mayoritariamente con lo relativo a las condiciones de trabajo, con un porcentaje del 48,15 %; y con el funcionamiento de la administración, con un porcentaje del 33,33 %.

En el colectivo del PAS, las únicas dos consultas presentadas han estado relacionadas con el funcionamiento de la administración.

Por último, en el caso del colectivo Otros, las temáticas de las cuestiones más tratadas en los años 2018 y 2019 son, con un 46,88 %, las referidas a diversos motivos no clasificados en las categorías definidas en la tabla 3.4 y, en segundo lugar, con un 37,5 %, las relacionadas con el acceso a las titulaciones.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 20 minutos, tiempo similar al de pasados años. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron atención y respuesta a través del correo electrónico, reuniones con los requirentes para asesoramiento, atención a consultas por vía telefónica, contactos o reuniones presenciales con responsables de diversos servicios de la universidad, etc.

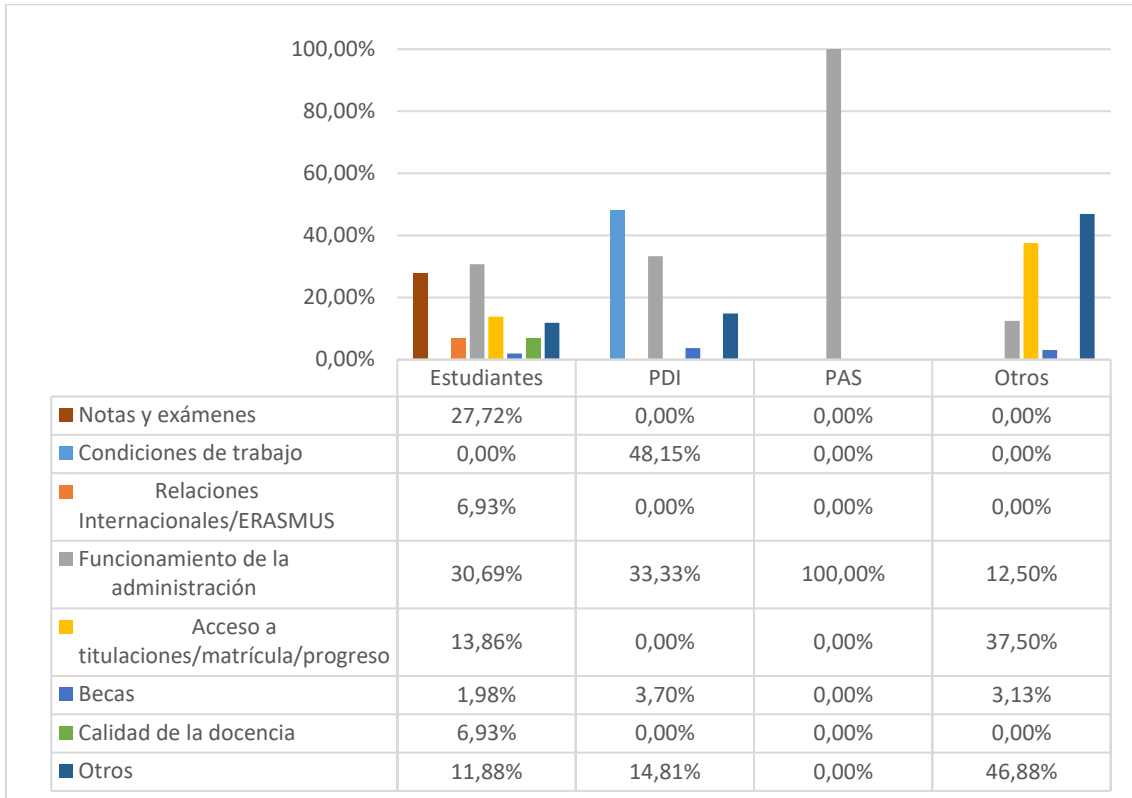


Figura 3.6. Porcentajes de las consultas tratadas en el 2018 y 19 en función de la temática y colectivo.

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

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.³

Así, a lo largo de los años 2018 y 2019 se han tenido unas 130 reuniones con los reclamantes o con los alumnos, profesores o personal del PAS implicados en las quejas/reclamaciones o consultas realizadas a la Oficina del Defensor Universitario. Además, se han mantenido reuniones con los siguientes servicios:

- Gabinete jurídico/Servicio de inspección (5 reuniones).
- Servicio de Recursos Humanos (3 reuniones).
- Escuela Internacional de Posgrado (1 reunión).
- Universidad de Mayores (1 reunión).
- Negociado de becas (1 reunión).

³ Muchas de estas reuniones han exigido desplazamientos que se recogen en el apartado dedicado a la memoria económica

- Servicio de bibliotecas (2 reuniones).

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	11
Centro Universitario de Plasencia	6
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Escuela de Ingenierías Industriales	6
Escuela Politécnica	7
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de de Empresa, Finanzas y Turismo	0
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	5
Facultad de Ciencias	11
Facultad de Ciencias del Deporte	3
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3
Facultad de Derecho	3
Facultad de Educación	22
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	10
Facultad de Filosofía y Letras	4
Facultad de Formación del Profesorado	17
Facultad de Medicina	6
Facultad de Veterinaria	5
RECTORADO - Servicios Centrales	1
Centro Cultural Santa Ana	0
No tiene relación	19
Antiguo estudiante	8
No consta	12

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2018 y 19, según la vinculación del demandante.

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con Gerencia (4 reuniones), con Decanos/Vicedecanos o Directores/Subdirectores de Centros (7 reuniones), con Directores de Departamento (5 reuniones).

En otros casos ha sido preciso mantener reuniones con alguno de los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (17 reuniones)

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

Además, a lo largo del año 2018 y 19 se han mantenido varias reuniones con la Secretaria General y el Rector de la Universidad de Extremadura, con objeto de tratar sobre problemáticas derivadas de algunos de los casos presentados. También se han mantenido varias reuniones con el Director General de Formación Profesional y Universidades y una con el Presidente del Consejo Social de la Universidad de Extremadura en relación con el caso de oficio elaborado en el año 2018.

Por último, al margen de estas reuniones, relacionadas más o menos directamente con los casos presentados o las consultas realizadas ante la Oficina del Defensor del Universitario, se han mantenido varias reuniones con responsables del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Extremadura y con algunos de los Delegados y Subdelegados de Estudiantes de los Centros.

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

Finalmente, entre las reuniones mantenidas hay que incluir también a aquellas que son de coordinación, análisis y estudio con otros defensores universitarios del territorio nacional, las cuales se detallarán en la sección 6.

3.4.- Resumen económico

Tanto en el año 2018 como en el 2019, la cantidad asignada a la Oficina del Defensor Universitario para sus gastos fue, al igual que en años anteriores, de 6000 €.

La Oficina del Defensor Universitario, como ha hecho desde sus comienzos, ha intentado minimizar gastos en todo lo posible, juntando reuniones cuando ello implicaba un desplazamiento (aunque ello ha repercutido en hacer esperar algún día a los demandantes o en que la resolución de algunos casos se haya demorado), reduciendo costes en los viajes para reuniones con otros defensores, etc.

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

Gastos del año 2018

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽¹⁾	1027,51 €
Gastos en viajes, dietas y alojamiento en viajes fuera Extremadura ⁽²⁾	3455,55 €
Material de oficina y consumibles informáticos	117,01 €
Cuota anual 2018 CEDU	225,00 €
Cuota de asistencia al XXI Encuentro Estatal de Defensores (2 personas)	300,00 €
Renovación de equipo de aire acondicionado	850,00 €
Total	5975,07 €

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2018.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura ^[1] han sido derivados de 18 viajes de Badajoz-Cáceres-Badajoz, 3 viajes Cáceres-Badajoz-Cáceres y 4 viaje Badajoz-Mérida-Badajoz.

Los gastos de viajes, dietas y alojamiento fuera de Extremadura ^[2] corresponden a viajes para:

- Reunión con el Presidente del Consejo Social de la Universidad de Extremadura en Las Rozas, Madrid (1-2 de febrero de 2018) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].
- Asistencia al primer encuentro “Universidades Españolas y Refugio” en Alcalá de

Henares (15-16 de marzo de 2018) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].

- Encuentro de defensores del G9 en Zaragoza (15-17 de abril de 2018) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].
- Asistencia a la Jornada Técnica de CEDU en Salamanca (10-11 de mayo de 2018) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].
- XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (León, del 16 al 19 de octubre de 2018) [Asisten el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor]

Gastos hasta noviembre de 2019

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽¹⁾	731,93 €
Gastos en viajes, dietas y alojamiento en viajes fuera Extremadura ⁽²⁾	2174,26 €
Cuota anual 2019 CEDU	225,00 €
Cuota de asistencia al XXI Encuentro Estatal de Defensores (2 personas)	300,00 €
Reparación de equipo de aire acondicionado	118,00 €
Renovación de equipo de aire acondicionado	1669,80 €
Total	5218,99 €

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor hasta el mes de noviembre de 2019.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura [⁽¹⁾] han sido derivados de 15 viajes de Badajoz-Cáceres-Badajoz y 2 viajes Cáceres-Badajoz-Cáceres.

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

- Asistencia a la Jornada Técnica de CEDU en Madrid (8-9 de mayo de 2019) [Asiste el Defensor Universitario].
- Encuentro de defensores del G9 en Madrid (16-17 de mayo de 2019) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].
- XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Valladolid, del 1 al 4 de octubre de 2019) [Asisten el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor]

3.5.- Apariciones en los medios de comunicación

Durante el año 2018 y 19, el Defensor Universitario ha sido entrevistado en los siguientes medios:

- 14 de mayo de 2018. Participación en el programa de televisión “Ahora Extremadura”. Canal Extremadura TV
- 11 de septiembre de 2018. Entrevista en el programa de radio “El sol sale por el oeste” . Canal Extremadura Radio.
- 4 de septiembre de 2019. Entrevista en el programa de radio “Primera hora”. Canal



Extremadura Radio.

- 6 de septiembre de 2019. Intervención en el programa de televisión “Extremadura noticias 1”. Canal Extremadura TV.

Mientras que la participación en el primer programa versó sobre cuestiones genéricas de la Universidad de Extremadura, las otras tres estuvieron centradas en el tema de las novatadas de comienzo de curso.

4.- Recomendaciones

En los años 2018 y 2019, de los 57 casos tratados, 4 han dado lugar a un informe final con recomendaciones, uno de ellos ha sido abierto de oficio. De estos 4 casos, 3 de los informes son del año 2018 y 1 del periodo de 2019 tratado en esta memoria. En la subsección 4.2 se muestran las recomendaciones incluidas en estos informes.

4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones

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

Se ha considerado, además del cumplimiento (*Sí*) o incumplimiento (*No*) de las recomendaciones, tres categorías más. La primera (*En proceso*) se refiere a aquellas recomendaciones que, según nos han informado, han dado lugar a algún procedimiento que está desarrollándose en el momento de la escritura de esta memoria y que implicará en un futuro el cumplimiento de la recomendación. En segundo lugar (*Parcialmente*) que se refiere a aquellas recomendaciones que han sido aceptadas en parte o ejecutadas solo por algunos de los responsables destinatarios de las recomendaciones. En tercer lugar (*No procede*) se refiere a aquel caso en el que la recomendación no puede ser llevada a cabo debido a alguna circunstancia que modifica la situación de partida que generó dicha recomendación. Por último (*No consta*), que se refiere a aquellas recomendaciones sobre las que, al cierre de esta memoria, no se ha recibido respuesta por parte de los responsables sobre la aceptación o no de dicha recomendación

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, en la tabla 4.1 se muestra el grado de seguimiento de las 13 recomendaciones formuladas en los 4 casos con informe final por escrito.

Grado de cumplimiento	Número	%
Sí	3	23,08 %
En proceso	0	0 %
No	8	61,54 %
Parcialmente	1	7,69 %
No procede	0	0 %
No consta	1	7,69 %
Total	13	100 %

Tabla 4.1. Seguimiento de recomendaciones.

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

	Sí	En proceso	No	Parcialmente	No procede	No consta	Total
Rector de la UEx	0	0	2	0	0	1	3
Rector y Vicerrector de Extensión Universitaria	1	0	2	0	0	0	3
Vicerrector de Estudiantes y Empleo	1	0	3	0	0	0	4
Gerente	0	0	1	1	0	2	2
Consejera de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura	1	0	0	0	0	0	1

Tabla 4.2. Seguimiento de recomendaciones por responsables.

4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones

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

Caso	Responsable	Recomendación	¿Aceptación?
18007 (Caso de oficio)	Consejera de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura	Que proponga al Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura que en el Decreto por el que se fijan los precios públicos de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Extremadura para el curso académico 2018-19 se incluya la exención del pago de los precios públicos por servicios académicos y administrativos a los estudiantes que tengan el estatus de refugiado o protección subsidiaria y a aquellos otros que se encuentren pendientes de que se resuelva su solicitud de asilo o refugio en España.	Sí
	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que impulse las medidas tendentes a proporcionar una adecuada información, asesoramiento y tutoría a los estudiantes refugiados y solicitantes de asilo y, en particular, se garantice que existan personas que tengan la suficiente formación técnica específica en materia de refugiados.	No
		Que indique a los responsables administrativos del acceso a los diversos estudios universitarios la necesidad de una atención singular a los posibles casos de refugiados y solicitantes de asilo que pretendan estudiar en la UEx	No

		con la flexibilidad adecuada a estas situaciones.	
		Que promueva junto con otros responsables del Equipo de Gobierno de la UEx las acciones conducentes a proporcionar ayudas para alojamiento y manutención a los estudiantes refugiados y solicitantes de asilo que no tengan otro tipo de protección.	No
		Que promueva medidas activas para localizar a los estudiantes refugiados y solicitantes de refugio que ya se encuentran en la UEx para poder ofrecerles las medidas de apoyo necesarias en cada caso.	Sí
18028	Al Rector y al Vicerrector de Extensión Universitaria	Que se elimine el criterio que impide optar a los estudiantes que no tengan determinadas nacionalidades a las becas que convoque la UEx en sus diferentes servicios. Esto debe hacerse tanto en la Normativa general aprobada en 1996 como en cada una de las convocatorias concretas que se hagan en cada curso en diferentes servicios.	Sí
		Que se introduzcan criterios económicos en la resolución de estas becas, de modo que las mismas tengan también una dimensión social.	No
		Que se revise la descripción del objetivo de estas becas, para que quede clara la función formativa de las mismas y que no se trata de un trabajo encubierto.	No
18029	Al Gerente	Que revise los procedimientos que se siguen cuando se produce el desplazamiento de una persona con vinculación interina del PAS por la incorporación o reincorporación de un funcionario de carrera o persona con contrato laboral indefinido de modo que:	
		1. Las vacantes que haya en cada momento y sea preciso cubrir, lo sean acudiendo a la bolsa de trabajo que corresponda, sin que se produzcan reubicaciones automáticas de contratados interinos.	Parcialmente

		2. El estado de las diferentes bolsas de trabajo (integrantes y posición que ocupan y localización del puntero de la última contratación de esa bolsa) sea transparente y público en cada momento, lo mismo que las reglas de funcionamiento de las mismas.	No
19014	Al Rector	Que impulse una revisión global de las medidas que la UEx tiene para premiar o indemnizar a sus trabajadores cuando llegan a la jubilación, atendiendo a criterios de legalidad, ética, escala de prioridades, sostenibilidad, transparencia y no discriminación.	No consta
		Que, en aras de la transparencia, en los presupuestos de la UEx aparezca de forma explícita, sin acumular a otras y con una denominación que no sea genérica ni ambigua, la partida que se dedique a las indemnizaciones o premios a los trabajadores de la UEx cuando se jubilan.	No
		Que se promueva el cambio de denominación de las diferentes ayudas que los trabajadores reciban de la UEx de modo que se planteen expresiones tales como “beneficios para los trabajadores” en lugar de “acción social”, siempre que estas ayudas no tengan un claro carácter social.	No

Tabla 4.3. Seguimiento de recomendaciones, caso a caso.



5.- Evaluación de la Oficina del Defensor Universitario

5.1.- Evaluación del usuario

Para que las personas que solicitan asesoramiento, mediación o intervención del Defensor Universitario puedan valorar el servicio y trato recibido, la Oficina del Defensor Universitario ha elaborado una encuesta de satisfacción del usuario. La encuesta se rellena de forma anónima a través de la página web de la Universidad de Extremadura⁴.

Durante el año 2018, y hasta el final de noviembre de 2019, un solo usuario ha cumplimentado la encuesta de satisfacción.

5.2.- Evaluación de los objetivos planteados

En la memoria del año 2017 se plantearon varios objetivos específicos para el año 2018. A continuación, se detallarán y se indicarán el grado de consecución obtenido:

1. *Participación con otros defensores y con la CEDU.* Durante el año 2018 y 19, se ha participado activamente en el encuentro anual de la CEDU. Además, se han participado en todas las reuniones de Defensores Universitarios del grupo de universidades G9 y en las jornadas técnicas de la CEDU.
2. *Actualización y mantenimiento de la sección de preguntas frecuentes de la página web del Defensor.* Una página web de preguntas frecuentes deja de ser útil si no se va actualizando a medida que las normativas o reglamentos que sustentan las respuestas van cambiando. Por ello, durante el año 2018 y 19 se han modificado aquellas cuestiones que se han considerado oportunas⁵, teniendo en cuenta, entre otros factores, los cambios normativos que se han ido produciendo.
3. *Revisión del manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria.* Durante el año 2018 y el periodo de 2019 analizado en este informe, no se ha detectado ninguna nueva cuestión que pudiese incluirse en el manual de buenas prácticas⁶.

⁴ http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/encuesta-a-los-usuarios

⁵ La última versión de las preguntas frecuente se encuentra en https://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/preguntas-frecuentes

⁶ El manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria puede descargarse en esta dirección web: https://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/documentos/buenas_practicas_abr17.pdf

6.- Contactos con otros defensores

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

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

A lo largo del año 2018 y 19, los encuentros en los que se ha participado han sido, dos encuentros de defensores del G9 (Zaragoza, los días 16 y 17 de abril de 2018; y Madrid, los días 16 y 17 de mayo de 2019), las jornadas Técnicas de CEDU (Salamanca, el día 11 de mayo de 2018; y Madrid, el día 9 de mayo de 2019) y el XXI y XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (León, del 17 al 19 de octubre de 2018; y Valladolid, del día 2 al 4 de octubre de 2019).

6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Zaragoza (abril 2018)

Los días 16 y 17 de abril de 2018 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron, en Zaragoza, para trabajar los siguientes contenidos:

- Régimen disciplinario.
- Homologaciones/convalidaciones de títulos extranjeros.
- Acción social para los trabajadores de la Universidad. El Defensor Universitario de la UEx fue el coordinador y ponente de este tema.
- Posibles actuaciones en asignaturas con bajas tasas de éxito y/o rendimiento.

Al encuentro asistieron el Defensor y el Defensor Adjunto.

6.2.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU en Salamanca (mayo 2018)

El día 11 de mayo de 2018, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó en Salamanca unas jornadas técnicas cuyo título fue: "Protección de Datos Personales: Principios, Novedades Normativas y su Repercusión en el Ámbito Universitario".

A estas jornadas asistieron el Defensor y el Defensor Adjunto.



6.3.- Contenidos del XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre 2018)

El XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se celebró en la Universidad de León del 19 al 17 de octubre de 2018.

Los temas que se trataron fueron:

- El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
- La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección.
- La imagen pública de la Universidad.

Al encuentro asistieron el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor Universitario.

6.4.- Contenido de la Jornada Técnica de CEDU en Madrid (mayo 2019)

El día 9 de mayo de 2019, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó en Madrid unas jornadas técnicas centradas en las técnicas de escucha activa.

A estas jornadas asistió el Defensor Universitario.

6.5.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (mayo 2018)

Los días 16 y 17 de mayo de 2019 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron, en Madrid, para trabajar los siguientes contenidos:

- Estudiantes con necesidades especiales (necesidades médicas, estudiantes que trabajan, conciliación familiar): ¿atención a la diversidad o privilegios?
- Fraude académico: implicaciones y consecuencias para las Universidades, el profesorado y los estudiantes.
- Los precios públicos de matrícula y las exenciones de los mismos en cada comunidad autónoma. El Defensor Universitario de la UEx fue el coordinador y ponente de este tema.

Al encuentro asistieron el Defensor y el Defensor Adjunto.

6.6.- Contenidos del XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (octubre 2019)

El XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se celebró en la Universidad de Valladolid del 2 al 4 de octubre de 2019.

Los temas que se trataron fueron:

- Prudencia debida vs Actuaciones intermedias de los Defensores.
- Género y carrera profesional en la Universidad.
- Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes.



Oficina del
Defensor Universitario
Universidad de Extremadura

Contactos con otros defensores

Al encuentro asistieron el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor Universitario.

7.- Valoración del defensor

En los anteriores informes que he presentado al Claustro sobre mi tarea como Defensor Universitario siempre he incluido una valoración personal en la que he pretendido resaltar aquellas cuestiones que estimaba más relevantes. Esta memoria es singular pues, además de estar referida a casi dos años en lugar de un solo año como había sucedido antes, pudiera ser la última memoria que presente al Claustro, si hay una nueva persona que obtiene el apoyo requerido del Claustro para realizar esta tarea en el futuro. Por ello, la valoración que hago a continuación pretende recoger aquellas cuestiones que creo que son más importante desde la experiencia que he vivido en estos 8 años:

1. La dificultad para rectificar: la soberbia.

Normalmente, los casos que se presentan al Defensor Universitario han tenido un recorrido previo que no ha logrado solucionar la cuestión que se plantea. De hecho, el Defensor no puede actuar como primera instancia. Pero este recorrido previo provoca, frecuentemente, resistencias y enconos que condicionan mucho la intervención. A menudo, el Defensor se topa con un muro tal que algunas personas llegan a percibir que cambiar su postura anterior puede resultarles humillante. Quizás, el ambiente universitario no sea propicio a la rectificación. Puede que nos sobre soberbia (sobre todo intelectual) y nos olvidemos de aquel dicho: “de humanos es errar, de sabios rectificar... y de necios perseverar en el error”.

2. La dificultad para entender el papel del Defensor: no es un entrometido.

Aunque haya hecho esfuerzos para dar a conocer la tarea del Defensor (singularmente ante los estudiantes) casi todas las actuaciones que he tenido en estos años han sido consecuencia de reclamaciones que he recibido. Y tan solo he abierto 7 casos de oficio en estos 8 años. Sin embargo, un reproche más o menos explícito que he recibido con frecuencia es “¿por qué te metes en esto?”. Las reclamaciones que presentan las personas al Defensor obligan a indagar, esclarecer o hablar con los implicados y, a veces, eso provoca una reacción de malestar, cuando no de abierta hostilidad de algunas personas. Quizás nos falte profundizar en una cultura universitaria que vea normal que se facilite información y motivación sobre las actuaciones que realizamos. Son muchas las ocasiones en que he tenido que decir: “el Defensor no se dedica a castigar, no es el ‘poli malo’, no temas que quiera hablar contigo...”

3. Si yo tuviera una escoba...

A veces, las personas que acuden al Defensor Universitario piden una solución a la situación que tienen y expresan la frustración que arrastran porque no haya habido una respuesta satisfactoria en el proceso previo a llegar al Defensor. Puede suceder, incluso, que el Defensor Universitario sea la primera persona del organigrama de la UEx que le da la oportunidad de hablar directamente del asunto. Sin embargo, ni el Defensor Universitario (ni ningún Ombudsman) tiene poder ejecutivo, no puede dar órdenes para que se ejecute tal o cual medida. Por muy claro que vea el Defensor que se debería hacer algo, sólo puede recomendar, proponer, argumentar... pero no ordenar. En ocasiones esto puede ser duro incluso para el propio Defensor, que tiene que hacer el ejercicio de repetirse a sí mismo que ha hecho todo lo que estaba en su mano y las decisiones ejecutivas ya no dependen de él. Pero también son varias las personas

que se dirigen al Defensor y se enfadan porque no logra solucionar su problema porque no asumen que el Defensor "... no tiene escoba" y que, parafraseando una antigua canción, podría decir "Si yo tuviera una escoba... cuantas cosas barrería".

4. Los estudiantes con dificultades económicas para proseguir sus estudios.

Desde 2011 han sido muchos los estudiantes que acuden al Defensor para plantearle su dificultad para afrontar los gastos asociados a sus estudios, empezando por los gastos de matrícula. La gran crisis económica de estos años ha sido un factor decisivo, lo mismo que la realidad socioeconómica de Extremadura en el contexto español. En encuentros con otros defensores universitarios he podido percibir que estos problemas se suscitan en muchas universidades, pero no con la intensidad de la nuestra. Cuando asumí la tarea de Defensor en 2011 no había en la UEx nada para afrontar estas situaciones y fruto de mis gestiones con responsables de la UEx y de la Comunidad Autónoma se introdujeron las ayudas del Consejo Social. Si bien su fondo ha crecido algo a lo largo de los años, sigue siendo insuficiente y permanece estancado (en torno a 120000 € las últimas convocatorias anuales). Estas ayudas han sido canalizadas y gestionadas por el Consejo Social de la UEx y no se ha logrado la agilidad necesaria por cuanto la única convocatoria anual que ha habido hasta la fecha se resuelve en los últimos meses del curso (en 2018 se retrasó la resolución incluso al comienzo del curso siguiente). Si las dificultades económicas de un estudiante son singularmente extremas es dudoso que una ayuda limitada a un máximo de 1000 € que se resuelve cuando el curso está finalizando haya podido impedir que abandone antes sus estudios. En diversas ocasiones y ante diversas instancias he reiterado mi propuesta de agilizar estas ayudas, de forma que pueda haber una respuesta rápida ante situaciones graves. La cuantía tan limitada de los fondos dedicados a este fin ha provocado, además, que las ayudas sólo vayan dirigidas a afrontar gastos de matrícula, sin que se contemplen otros conceptos como manutención, alojamiento, etc. No obstante, hay que alegrarse de que en las pasadas semanas se haya publicado una nueva convocatoria extraordinaria que permite atender a las situaciones extremas de algunos estudiantes, sin tener que esperar a los meses finales del curso.

También quiero recoger aquí las reacciones, especialmente dolorosas, de quienes dicen que "la Universidad no es una ONG que deba atender estos casos". Si olvidamos la dimensión social de la Universidad, si damos la espalda a esta realidad, nuestros discursos y proclamas sobre la responsabilidad social no serán creíbles. Las personas que abandonan sus estudios por dificultades económicas lo hacen silenciosamente y, por ello, es una realidad que fácilmente puede pasar desapercibida.

5. La indefensión que se produce en el tratamiento de los recursos de alzada.

Los recursos de alzada ante el rectorado los presentan las personas que consideran que alguna decisión tomada sobre un caso que les atañe en una instancia inferior no es justa. El sentido de este tipo de recurso es que una instancia ajena a la que tomó las decisiones previas pueda estudiar de nuevo el caso y tomar la correspondiente resolución. Mi experiencia de estos 8 años de Defensor me lleva a concluir que hay dos grandes problemas en relación con los mismos en nuestra universidad.

El primero de ellos es el excesivo tiempo que se tarda en darles respuesta. Me decía un amigo hace muchos años que una justicia lenta no es justa. Una resolución que se produce con gran

retraso, aunque sea estimando lo que el recurrente había solicitado, puede que no tenga repercusión real para quien la presentó. Por ejemplo, resolver positivamente un recurso sobre un reconocimiento de créditos de un estudiante, cuando ya el curso ha finalizado y el estudiante ha superado la asignatura en cuestión examinándose de la misma.

El segundo de los problemas sobre estos recursos está relacionado con el hábito de derivar los casos al Gabinete Jurídico de la UEx. Así, son los letrados de la UEx quienes analizan los recursos y proponen la correspondiente resolución. Pero, lógicamente, los letrados son peritos en temas de Derecho, pero no en la diversidad de temas que pueden plantarse como cuestión de fondo en estos recursos. Con esta forma de afrontar los recursos de alzada, lo que se revisan son las formas empleadas en el proceso que llevó a los acuerdos previos, pero no se entra a analizar y cuestionar el fondo de los recursos, cuando estos plantean aspectos diferentes a los formales. El hecho de que los recursos de alzada se deriven, de modo casi sistemático, al Gabinete Jurídico provoca que se acumule una gran cantidad de trabajo en su seno, lo que explica el retraso mencionado antes.

6. Los conflictos en torno a la asignación de la docencia.

La elaboración del Plan de Organización Docente (POD) de cada área de conocimiento es una de las ocasiones en que se producen conflictos entre docentes, pues pueden aparecer intereses enfrentados. La repercusión de la carga docente en los complementos económicos asociados a los méritos docentes introduce más elementos de tensión a la elaboración del POD. La UEx tiene unas reglas de juego para regular cómo afrontar este asunto cuando no hay consenso entre los afectados. Sin embargo, las tensiones y problemas que se generan en estos procesos marcan las relaciones y el ambiente de los departamentos de forma que, en ocasiones, se enquistan y se mantiene el mal clima. Lo deseable es que existan personas que puedan liderar y favorecer consensos en que no haya ganadores “por goleada” y todos pierdan algo para que todos ganen mucho más. Los conflictos entre docentes son los casos más agudos y enconados que llegan al Defensor.

7. Las decisiones sobre las solicitudes de reconocimiento de créditos.

Una de las cuestiones que suscitan más consultas y quejas de los estudiantes es el reconocimiento de créditos. La cuestión tiene dos grandes aspectos: la disconformidad de los estudiantes cuando se deniegan algunos reconocimientos que han solicitado y la forma y el tiempo empleado para resolver los recursos de alzada que se presentan sobre este tema. Un problema de fondo tiene que ver con el concepto que a menudo se tiene del reconocimiento de créditos: el mismo que el de las antiguas convalidaciones y, en consecuencia, la decisión se toma a partir de una mera comparación entre el programa de las asignaturas⁷. Pero, además, en

⁷ Si ante una solicitud de reconocimiento de créditos nos limitamos a comparar programas de asignaturas, podemos llegar a cuestionar (en el fondo) cómo es posible que la universidad en la que un estudiante había comenzado sus estudios pueda expedir el título oficial de graduado a estudiantes que no estudian determinados temas que sí están en las asignaturas que aquí se cursan en un grado análogo. Sería algo así como “¡Qué barbaridad que se pueda dar el título de graduado en esa universidad (de origen) cuyos estudiantes no ven estos tres temas tan importantes que sí incluimos en la UEx...!” En el fondo hay que aceptar que la formación global del estudiante va más allá de los temas concretos que pueda o no estudiar, algo que se entiende y se aplica más fácilmente con la movilidad de programas como el Erasmus.

bastantes ocasiones la decisión final ratifica, sin más, el informe que elaboran los profesores de las asignaturas cuyos créditos se reconocerían, aun cuando la normativa de la UEx exige que estos informes vengan de los departamentos y no de los profesores concretos⁸. La consecuencia es que la movilidad estudiantil (que era uno de los grandes objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior) se ve muy dificultada en tanto que ya no hay asignaturas troncales, cuyo reconocimiento estaba asegurado. Si, pese a una solicitud de reconocimiento denegada, el estudiante persiste en continuar sus estudios en la UEx, acaba perdiendo tiempo y dinero. Estas decisiones tienen, además, evidentes implicaciones en el plan estratégico de la Universidad: ¿cómo de abiertas o cerradas están las puertas de la UEx para que estudiantes con estudios parciales puedan continuar aquí sus estudios?

Por otro, lado, como ya se ha indicado anteriormente, los recursos de alzada que presentan al rectorado algunos estudiantes disconformes con las denegaciones de reconocimiento de créditos se resuelven muy tarde (en ocasiones, con el curso finalizado) y no se suele entrar en analizar el fondo planteado por los recurrentes, sino tan solo se revisan los aspectos formales.

8. La dureza de las situaciones generadas por personas con problemas psicológicos.

En todos los grupos humanos hay personas que, de forma ocasional o crónica, presentan una problemática personal que deteriora sus relaciones sociales y genera conflictos en su entorno. La comunidad universitaria no es ajena a esta realidad, aunque este tema pueda ser considerado como tabú. Son personas que merecen ser tratadas con respeto y recibir la ayuda necesaria. En el caso de los estudiantes, en la Unidad de Atención al Estudiante de la UEx hay técnicos (psicóloga, psicopedagoga, trabajadora social) que pueden proporcionarla. Los trabajadores (PDI y PAS), por el contrario, no cuentan con estos profesionales de apoyo, que bien podrían formar parte del Servicio de Prevención. El Defensor Universitario, a lo largo de los años, ha tenido que suplir, en la medida de sus posibilidades, esta carencia. En ocasiones esas personas acuden por iniciativa propia a hacer alguna consulta o presentar una reclamación y, otras veces, el Defensor ha tenido que tomar la iniciativa de contactar con ellas como consecuencia de reclamaciones, presentadas terceros y que implican a estas personas. Algunos de los diálogos que ha mantenido el Defensor son duros y resultan incluso estremecedores en términos humanos. Elementos como la competitividad (más o menos ineludible cuando se busca la excelencia) producen a veces ambientes poco saludables en los que es más fácil el desarrollo de estos desequilibrios personales. A veces hay personas muy solas en la comunidad universitaria, más o menos “raras”, “marginadas” o “automarginadas”, que agradecen que el Defensor les haya dado la oportunidad de hablar con calma. Otras veces es manifiesta la impotencia de no saber qué más decir o hacer en este tipo de situaciones, en las que se aprecia mucho dolor. Esta impotencia es la que me lleva a echar en falta técnicos adecuados que puedan atenderles en nuestro Servicio de Prevención.

⁸ Especialmente grave es alguna situación en que el informe del profesor concreto está muy condicionado por su experiencia previa o relación con el departamento, centro o universidad de los estudios de origen del estudiante que solicita el reconocimiento. Este tipo de condicionantes, lamentablemente, también aflora en algunas actuaciones de profesores que forman parte de tribunales de trabajos de fin de Grado o Master. En todos estos casos los estudiantes serían las víctimas inocentes de una situación o conflicto de la que no son responsables.

9. La alegría por algunas gestiones e iniciativas justas que salen adelante.

Cuando se narra la experiencia del Defensor puede parecer que todo es negativo. Es cierto que las personas que se dirigen al Defensor no lo hacen para transmitir ninguna alegría. Lo que llega a esta oficina son quejas y reclamaciones de gente insatisfecha con el funcionamiento de algún aspecto de la UEx. La alegría la proporcionan aquellos casos en que se logra resolver alguna situación o que se acepta una propuesta que puede contribuir a que algo no vuelva a suceder en el futuro. El balance no es contundente, en tanto que no se puede decir rotundamente que los casos que se presentan al Defensor tienen o no un final satisfactorio. Siguiendo la conocida metáfora, la botella puede verse “medio llena” o “medio vacía”. Cabe destacar dos iniciativas que han contribuido particularmente a que me decante por la primera percepción: la matrícula de los refugiados y la posibilidad de devolución de precios públicos de matrícula.

Una de las cosas que más alegría me ha producido en estos años es ver recogido en el Decreto de Precios Públicos del curso 18/19 y en el del 19/20 la exención de matrícula para los estudiantes de la UEx que tienen el estatus de refugiado o de protección subsidiaria, o bien están pendientes de que se resuelva su solicitud de asilo en España. Fue fruto de un caso de oficio del Defensor (18007) en el que invertí no pocas energías para superar prejuicios, resistencias, etc.

También en estos dos últimos decretos de precios públicos se logró introducir la posibilidad de anulación de matrícula de los estudiantes con devolución de los importes satisfechos, cuando se dan circunstancias especialmente graves. En estos años se habían dado unos pocos casos muy dramáticos en términos humanos, en los que los responsables de la UEx habían denegado sistemáticamente la devolución de los importes satisfechos cuando se anulaba la matrícula de estudiantes que, por ejemplo, estaba ingresado en un centro psiquiátrico o había resultado gravemente dañados por un derrame cerebral, etc.

Más que meros gestos de solidaridad, estas iniciativas han supuesto un avance significativo en el compromiso de la UEx contra la injusticia social.

10. La relación con el Rector: “ni contigo ni sin ti tienen mis males remedio...”

Un asunto clave para el desempeño de las tareas del Defensor Universitario es su relación con el Rector y su equipo de gobierno. Un Defensor que no sea independiente y esté, *de facto*, sometido al rectorado no va a poder cumplir su misión en muchas ocasiones, cuando el asunto o reclamación que se le ha planteado puede resultar incómodo o crítico con alguna gestión del equipo rectoral. Pero tampoco conduce a nada bueno el enfrentamiento abierto con el rectorado. Un Defensor que sea percibido por el Rector como un opositor tiene muy difícil el desempeño de su tarea. A lo largo de los años, en encuentros con otros defensores universitarios, he podido constatar este difícil equilibrio en la relación Defensor/Rector. En un extremo podría citar la experiencia de algún Defensor en el que el Rector delegaba de modo habitual su presencia en los actos institucionales a los que no podía acudir, por entender que el Defensor era junto con el Rector la única persona elegida a nivel global de su universidad, y que en los desplazamientos como Defensor siempre usaba el coche oficial del rectorado. En el otro extremo el Defensor que se implicaba en las reuniones para organizar una alternativa electoral al Rector que pretendía ser reelegido, por entender que su gestión estaba siendo nefasta para su universidad. En medio de esos dos extremos cabe toda una gama de Defensores. Siempre he dicho que el ideal (desde mi punto de vista) es una relación de una “sana complicidad” en que



tanto Rector como Defensor sean respetuosos con el papel del otro y crean que, aunque en ocasiones no coincidan en sus análisis o criterios, ambos quieren lo mejor para su universidad y su análisis puede ser muy valioso. Es una pena que desde el rectorado se pueda percibir al Defensor como un intruso o alguien que pueda entorpecer su gestión. Creo que no es fácil alcanzar esta relación de “sana complicidad” (aunque ciertamente depende de muchos factores y, entre otros, del talante de las personas concretas). Por eso, cuando me preguntan por este asunto siempre respondo con aquella copla: “¿El Defensor y el Rector?: Ni contigo ni sin ti tienen mis males remedio: contigo porque me matas, sin ti porque yo me muero”.

11. “En todos sitios cuecen habas...”

El contacto con los otros defensores universitarios me ha permitido conocer la situación de otras universidades españolas y constatar cómo “en todos sitios cuecen habas”, de modo que los grandes asuntos que se plantean a los defensores universitarios son coincidentes en las universidades y se reiteran cíclicamente en los encuentros de los defensores universitarios. Así, se pueden citar temas tales como los problemas de plagio en estudiantes y PDI, las personas con problemas psicológicos, las asignaturas con “resultados anómalos”, las apelaciones incorrectas a la libertad de cátedra ...

No es que haya que consolarse con el mal de muchos, pero sí reconocer que, pese a nuestras peculiaridades, los asuntos que provocan quejas y reclamaciones son similares.

12. Aun a riesgo de ser reiterativo

Finalmente me atrevo a insistir en tres propuestas concretas que he desgranado y motivado en los párrafos anteriores, cuya implantación considero prioritaria, y que me atrevo a pedir casi como una “carta a los Reyes Magos”:

- a. Abordar los recursos de alzada por personas que, no estando contaminadas por las decisiones tomadas en instancias previas, puedan entrar en el fondo de los asuntos planteados. El Gabinete Jurídico debiera ser un elemento de apoyo, pero no decisivo.
- b. Aumentar el esfuerzo (en cuantía y rapidez en el tiempo de respuesta) a las situaciones de los estudiantes con situaciones económicas especialmente graves.
- c. Dotar al Servicio de Prevención de técnicos que puedan ayudar a los trabajadores con problemas psicológicos.

Después de ocho años...

Este informe al Claustro debiera ser el último que presente como Defensor Universitario, si bien sigo asumiendo las funciones de Defensor hasta que el Claustro elija a una nueva persona para desempeñar esta tarea y tome posesión. Por eso, quisiera introducir unos párrafos a modo de balance personal y despedida.

Creo haber entregado la mayor parte de mis energías a esta tarea. No he rehuído ningún caso, pese a que algunos han sido especialmente desagradables. He intentado siempre actuar con independencia, aun cuando algunos asuntos pudieran resultar singularmente incómodos para personas que desempeñan responsabilidades de gobierno y gestión. He intentado ser



escrupuloso con mi papel como Defensor y no interferir en las legítimas decisiones de gobierno, pese a que en ocasiones no coincidieran con lo que yo creía mejor.

En la forma de abordar los asuntos he primado siempre el diálogo directo antes que el recurso a escritos y oficios, que sólo he utilizado cuando ha sido estrictamente necesario. Esto puede que exija más tiempo y desplazamientos, pero ofrece un cauce más directo para tratar los temas. Además, siempre he intentado que el tiempo de respuesta ante cualquier demanda sea el menor posible. Esto implica que a semanas más o menos tranquilas en la actividad de la Oficina del Defensor, se hayan sucedido otras de actividad frenética.

En este epígrafe debo pedir disculpas por aquellas ocasiones en que no he logrado atender a las personas como ellas hubieran deseado. Si bien es cierto que algunos se enfadan o molestan cuando se les dice que pienso que no tienen razón en su pretensión, otras veces puede que no haya tenido la capacidad de entender bien la situación que planteaban. También debo pedir perdón a aquellas personas que puedan haberse sentido no bien tratadas por un exceso de vehemencia mía ante alguna situación que me parecía especialmente grave. Con mi forma de ser tengo el peligro de ser tan transparente que no consiga moderar suficientemente mis sentimientos en un momento dado.

Y debo incluir también un apartado de agradecimientos. Por un lado, a todas las personas que adoptan día a día decisiones en la UEx y ante quienes he hecho propuestas o gestiones de “buenos oficios” y han estado disponibles para dialogar conmigo y, en ocasiones, acoger una propuesta mía para encauzar o resolver alguna situación. Aquí cabe citar a representantes de los estudiantes y los trabajadores y a personas con responsabilidades administrativas (puestos base, jefes de negociado, de sección, de servicio...) y de órganos unipersonales de gobierno (miembros de los equipos directivos de los centros y departamentos y del equipo de gobierno de la UEx). Aunque en ocasiones hayamos discrepado, en general me he sentido acogido.

En este epígrafe debo hacer un agradecimiento especial a las personas que han trabajado directamente en la Oficina del Defensor Universitario en estos años. Los casos especialmente delicados los he podido contrastar con el grupo de asesores (estudiantes, PDI y PAS) que me han acompañado y con los que hemos tenido encuentros largos, en donde hemos podido dialogar con sinceridad y confianza. De un modo singular debo agradecer la tarea de las personas que han estado como apoyo administrativo y dedicación completa (Emilio Valero y, desde hace unos meses, Manuel Trigo). Su talante y categoría humana para acoger y tratar a las personas que se dirigen a la Oficina del Defensor han sido un elemento imprescindible para dar rostro humano a esta tarea.

Y, por último, la gratitud a los dos compañeros y amigos que me han acompañado asumiendo la tarea de Defensor Adjunto: Valentín Gómez desde 2011 a 2015 y Santiago Salamanca desde 2015 hasta ahora. La relación con ellos ha sido de total confianza y su implicación máxima, aun cuando ello supusiera una mengua en sus carreras profesionales. Creo que cualquiera de ellos pudiera desempeñar en un futuro de una forma excelente las tareas de Defensor Universitario.

Termino agradeciendo al Claustro de la UEx la confianza que me dio en 2011 cuando me eligió por algo más de 150 votos y en 2015 por algo más de 180 votos. La fuerza del Defensor



Valoración del defensor

Universitario debe venir de ese mandato del Claustro. En mi caso, además, me ha permitido desplegar y desarrollar mis capacidades en el desempeño de este servicio, en el que me he sentido muy realizado como persona y universitario que quiere a su tierra, su universidad y las personas que la conforman. ¡Muchas gracias!

Anexo I.- Resumen de casos del año 2018

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
18001	Estudiante	18/01/2018	Un alumno se queja de unos cambios en los horarios oficiales sin haberlo consensuado ni comunicado a los estudiantes de la asignatura.	Mediación
18002	Estudiante	16/02/2018	Un estudiante presenta una queja porque existe una excesiva tardanza en la resolución de una reclamación a una solicitud de reconocimiento de un nivel de inglés, necesario para la expedición de un título oficial.	Asesoramiento
18003	Estudiante	23/02/2018	Un estudiante tiene dificultades económicas y en la conciliación familiar para realizar unas prácticas en el centro que le ha asignado su facultad, por lo que solicita la intervención del Defensor para que se le cambie el centro de prácticas.	Mediación
18004	PDI	01/03/2018	Un becario solicita al Vicerrectorado correspondiente que se le rescinda el contrato predoctoral ya que ha leído su tesis doctoral antes de que acabe su beca, sin embargo, no se realiza dicha rescisión y solicita la mediación del Defensor para que se lleve a cabo.	Mediación
18005	Estudiante	16/03/2018	Un estudiante solicita que se revise su segunda calificación de "No Apto" en su programa de doctorado, lo que le supone la exclusión del mismo	Mediación
18006	Estudiante	02/05/2018	Un estudiante presenta una queja sobre la forma en la que han resuelto la asignación de centros en un programa de movilidad ya que se considera discriminado con respecto a sus compañeros de titulación.	Mediación

18007	Caso de Oficio	14/05/2018	El Defensor Universitario tuvo conocimiento de la situación de un estudiante de nacionalidad siria que estaba asistiendo a las clases teóricas y prácticas de unos estudios de grado, pero que no se encontraba matriculado por la imposibilidad de abonar el importe de la matrícula. A partir de ahí, el Defensor comenzó a indagar sobre el asunto dialogando y recabando información de diferentes instancias de la UEx. El Defensor constató la inexistencia en la UEx de medidas estructurales de apoyo a los estudiantes refugiados y solicitantes de asilo, a pesar de las declaraciones más o menos solemnes y concretas sobre este colectivo. Con toda esa información se elaboró el informe de este caso de oficio que dio lugar a varias recomendaciones.	Recomendación
18008	PDI	09/05/2018	Un PDI presenta una queja por su desacuerdo sobre la asignación de una asignatura en su POD.	Asesoramiento
18009	Estudiante	22/05/2018	Un alumno pide mediar con un profesor ya que, pese a sus continuos intentos para quedar con él para una tutoría presencial, este solo le ofrece tener una tutoría telemática o, si es presencial, en un horario muy restringido que no se corresponde con el horario oficial de tutorías que ese profesor tiene publicado y que, además, es incompatible con el horario laboral del estudiante.	Mediación
18010	Estudiante	29/05/2018	Un estudiante al que solo le queda para terminar su grado el TFG, presenta una queja ya que le informan en el Centro que no puede defenderlo al no haber pagado las tasas del segundo año de matrícula.	Mediación

18011	Estudiante	14/06/2018	Un estudiante que había realizado las pruebas de la EBAU presenta una queja por su disconformidad y enfado por el hecho de que todos los estudiantes tengan que repetir exámenes debido a la filtración de los enunciados de las pruebas.	Asesoramiento
18012	PDI	21/06/2018	Un profesor solicita la intervención del Defensor para que se responda a una solicitud de licencia de estudios que no le acaba de llegar, para poder realizar una estancia en otra Universidad.	Mediación
18013	PDI	22/06/2018	Un profesor presenta una queja ya que considera que no se está aplicando correctamente la normativa de títulos con enseñanza en otras lenguas modernas	Mediación
18014	Estudiante	28/06/2018	Un estudiante que ha realizado la EBAU presenta una queja debido a la gran diferencia entre la calificación de la primera y segunda corrección y el perjuicio que esto supone, ya que la nota final de la asignatura se calcula como la nota media entre ambas.	Asesoramiento
18015	Estudiante	12/07/2018	Un estudiante presenta una queja por no estar de acuerdo con sus calificaciones de la EBAU	Asesoramiento
18016	Estudiante	18/07/2018	Un alumno se queja de la forma de asignación de los turnos de mañana y tarde en su centro.	Asesoramiento
18017	Estudiante	01/08/2018	El interesado presenta una queja ya que existe un error en la calificación que se le ha considerado para su admisión en una titulación.	Mediación
18018	Otros	06/09/2018	El interesado presenta una queja ya que existe un error en la calificación que se le ha considerado para su admisión en una titulación.	Asesoramiento

18019	Otros	24/09/2018	El solicitante denuncia la demora en la resolución de su reclamación a los resultados de una comisión de valoración de una plaza para profesor asociado.	Asesoramiento
18020	Estudiante	08/10/2018	Un estudiante se queja de su no inclusión en la lista de admitidos a las ayudas del Consejo Social al no aportar los DNI de los miembros de la familia ni firmar el consentimiento para consultar los datos catastrales familiares.	Asesoramiento
18021	Estudiante	08/10/2018	El interesado se queja de la forma en la que se ha gestionado en su centro la asignación de plazas para realizar las prácticas.	Asesoramiento
18022	Estudiante	10/10/2018	Un estudiante presenta una queja por no haber sido admitido en un Máster Oficial.	Asesoramiento
18023	Estudiante	11/10/2018	El reclamante presenta la queja ya que, debido a que no se le admitió en la modalidad de evaluación global, suspendió una asignatura y no cree que deba pagar segunda matrícula de dicha asignatura.	Asesoramiento
18025	Estudiante	29/10/2018	Un estudiante presenta la reclamación ya que, aunque ha ido haciendo todos los trámites administrativos para la lectura de su tesis doctoral, en el momento de depositarla y solicitar permiso para su defensa, le informan que no se le había aprobado su proyecto de tesis por el órgano competente y no podía defenderla.	Asesoramiento
18026	Otros	12/11/2018	El reclamante se queja de su no admisión en el Coro Universitario.	Asesoramiento
18027	Estudiante	20/12/2018	Un estudiante se queja de la forma de gestionar la lista de espera para su admisión en un grado	Asesoramiento



18028	Estudiante	18/12/2018	El reclamante presenta su queja ya que se le excluye de una beca debido a que no posee la nacionalidad española, ni es nacional de algún país miembro de la UE o de un país Iberoamericano.	Recomendación
18029	PAS	11/07/2018	El interesado acude al Defensor tras ser cesado como funcionario interino y no ser recolocado en otras plazas vacantes tal y como sí ha ocurrido con otros compañeros que cesaron a la vez que él.	Recomendación

Anexo II.- Resumen de casos de enero a noviembre de 2019

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
19001	Estudiante	14/01/2019	Un estudiante presenta una queja motivada por la tardanza en la tramitación de su tesis doctoral, lo cual impide su defensa en la fecha que había previsto.	Mediación
19003	Estudiante	22/01/2019	El demandante se queja porque se le ha excluido de una convocatoria de becas al no ser Graduado por la UEx, aunque sí ha realizado un Máster Oficial en nuestra Universidad.	Mediación
19004	Estudiante	14/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19005	Estudiante	14/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19006	Estudiante	15/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19007	Estudiante	15/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19008	Estudiante	15/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento

19009	Estudiante	15/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19010	Estudiante	15/02/2019	Un estudiante se queja de los incumplimientos del Plan Docente de una asignatura por parte de un profesor, tanto en el desarrollo de la docencia como en las actividades de evaluación.	Asesoramiento
19011	PDI	20/02/2019	Un profesor presenta varias quejas referidas a distintas cuestiones relacionadas con su Departamento.	Asesoramiento
19012	Estudiante	21/02/2019	El reclamante expresa su disconformidad con el reconocimiento de asignaturas que han realizado en su centro.	Asesoramiento
19013	PAS	14/03/2019	Un trabajador presenta varias quejas relacionadas con conflictos generados a partir de la falta de igualdad que considera dicho trabajador que existe en su puesto de trabajo.	Asesoramiento
19014	PDI	21/03/2019	Un profesor se queja, ya que considera que debería percibir al jubilarse el "premio de jubilación" en análogas condiciones al PAS de la UEx.	Recomendación
19015	Estudiante	21/03/2019	Un estudiante se queja, ya que no se ha aceptado la anulación de un par de asignaturas.	Mediación
19016	Estudiante	03/04/2019	El interesado presenta una reclamación debido a la tardanza en la resolución de un recurso de alzada al Rector que interpuso ante la denegación por su Centro de los reconocimientos de varias asignaturas.	Asesoramiento
19017	PDI	02/05/2019	Un profesor consulta una duda sobre la interpretación de algunos artículos de la Ley de Procedimiento Administrativo en torno a la abstención en el voto en su Consejo de Departamento.	Asesoramiento

19018	PDI	13/05/2019	El reclamante presenta una queja debido a que no está de acuerdo con la resolución en los complementos retributivos adicionales para el PDI por investigación, de los cuales ha sido excluido.	Mediación
19019	PDI	22/05/2019	Un profesor presenta una queja por su discrepancia sobre la coordinación de una asignatura.	Asesoramiento
19020	Otros	23/05/2019	Una persona que ha participado en un concurso para una plaza de asociado realiza una consulta referida a un cambio en los horarios, con respecto a otros cursos, de las asignaturas que deberían impartirse en dicha plaza.	Mediación
19021	Estudiante	27/05/2019	Un estudiante presenta una queja ya que en su Centro no le han reconocido unas asignaturas, cuando a varios compañeros que procedían de la misma Universidad que él, sí se las han reconocido en la misma titulación, pero que se imparte en otro centro de la UEx .	Mediación
19022	Estudiante	30/05/2019	Un estudiante que está cursando una titulación que no era su primera opción, se entera que en la titulación que había elegido en primera opción han quedado plazas vacantes, pero no se ha llamado a nadie de la lista de espera, por lo que solicita nuestra intervención para que esas plazas sean cubiertas.	Mediación
19023	PAS	31/05/2019	Un trabajador de la UEx presenta una queja ya que considera que está sufriendo malos tratos por parte de su inmediato superior.	Asesoramiento
19024	PDI	06/06/2019	El reclamante presenta la queja ya que considera que no se ha actuado de la manera correcta a la hora de recopilar y remitir los partes de firmas de asistencia a clase a requerimiento del Servicio de Inspección de la UEx.	Asesoramiento

19025	Otros	14/06/2019	Un estudiante que ha realizado la EBAU presenta una queja ya que cree que no se le han aplicado bien las ponderaciones a algunas asignaturas de la fase específica.	Asesoramiento
19026	Estudiante	26/06/2019	Un estudiante presenta una queja referida a distintos temas relacionados con el desarrollo y evaluación de una asignatura.	Asesoramiento
19027	Estudiante	11/07/2019	Un estudiante solicita asesoramiento ya que está teniendo problemas a la hora de ser admitido en un nuevo título de Grado.	Asesoramiento
19028	Estudiante	13/07/2019	El reclamante presenta la queja ya que no ha podido aprobar una asignatura debido a una interpretación espuria del sistema de evaluación del Plan Docente.	Asesoramiento
19029	Estudiante	15/07/2019	Un estudiante presenta una queja referida a distintos temas relacionados con el desarrollo y evaluación de una asignatura.	Asesoramiento
19030	Otros	14/10/2019	Un antiguo estudiante de la UEx presenta una queja ya que ha visto que se ha publicado un artículo en una revista usando su TFM, sin que él aparezca como coautor del mismo.	Mediación