



MEMORIA ANUAL DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

AÑO 2017

(Presentada al Claustro Universitario el 26 de julio de 2018)

CONTENIDOS

1.- Introducción	1
2.- Resumen anual	2
2.1.- Modo de actuación	2
3.- Resumen de actuaciones.....	5
3.1.- Casos trabajados en el año 2017	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.....	16
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	16
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones	17
5.- Evaluación de la Oficina del Defensor Universitario.....	20
5.1.- Evaluación del usuario	20
5.2.- Evaluación de los objetivos planteados.....	20
6.- Contactos con otros defensores	22
6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Logroño (junio 2017).....	22
6.2.- Contenidos del XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (noviembre 2017).....	22
7.- Valoración del defensor	24
8.- Objetivos para el año 2018.....	27
Anexo I.- Resumen de casos del año 2017.....	28
Anexo II.- Buenas prácticas en la evaluación universitaria.....	32



1.- Introducción

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

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

La presente memoria viene a responder a este mandato de los Estatutos de la UEx y, en ella, se resumen las acciones llevadas a cabo a lo largo del año 2017 por el Defensor Universitario Vidal Luis Mateos Masa.

Esta es la séptima memoria que se presenta por este Defensor Universitario, que fue reelegido por el Claustro Universitario, tomando posesión de este segundo periodo el 3 de julio de 2015. 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; y la del año 2016 se presentó ante el Claustro Universitario el día 12 de julio de 2017. 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-anauales.

El presente documento se ha dividido en diversas secciones. En la segunda se hace un somero resumen del año 2017, 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 la octava sección, se indican los objetivos que se plantean para el presente año 2018. en el anexo I se incluye una tabla que resume todos los casos tratados durante el año 2017. Por último, en el anexo II se incluye el *“Manual de Buenas Prácticas en Materia de Evaluación Universitaria”* que ha elaborado el Defensor Universitario junto con su equipo de colaboradores.

2.- Resumen anual

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2017, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En dicho año, 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).

En el año 2017 el número de casos ha aumentado con respecto a los del año 2016. Ha habido un total de 28 casos, frente a los 22 del año 2016. Uno de ellos no ha sido admitido².

Las consultas han sido 121, frente a las 129 del año 2016.

En la siguiente tabla se indican estas actuaciones realizadas durante el año 2017.

	Número
Quejas/reclamaciones	28
Consultas al Defensor	121

Tabla 2.1 Resumen de actuaciones realizadas en el año 2017.

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

Asociada a la labor del Defensor Universitario, en este año 2017, continuaron los contactos con otros defensores universitarios del territorio nacional, en una reunión de los defensores universitarios de las universidades del G9 y en el XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Estos contactos han sido de gran utilidad para contrastar opiniones y debatir problemáticas comunes a los diferentes defensores de las universidades españolas. Todas estas participaciones se detallarán en secciones posteriores.

2.1.- Modo de actuación

Desde que comenzó la actividad del Defensor Universitario de la UEx ha sido voluntad de este que, en sus actuaciones, el diálogo fuese la principal herramienta y, si bien tiene la

¹ Entenderemos por *caso* a cualquier queja o reclamación presentada 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).

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 del 2017, para la resolución de los 28 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 150 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 el año 2017 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 el año 2017 de la Oficina del Defensor Universitario.

3.- Resumen de actuaciones

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del año 2017, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 149 actuaciones, 121 consideradas como consultas y 28 como casos, aunque uno de ellos, como se comentará en la sección 3.1, no fue admitido.

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 2017

A lo largo del año 2017 el Defensor Universitario ha tenido 28 solicitudes de intervención formalmente presentadas. De estos 28 casos, 1 no fue admitido ya que suponía una actuación del defensor que no puede realizar, en concreto, la interpretación de las normas realizadas por el equipo de gobierno de la UEx. En este caso se dirigió al reclamante al vicerrectorado correspondiente. Los datos de las 27 solicitudes resueltas se muestran, en la tabla 3.1, resumidas por temática de actuación y por colectivo.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	2	0	0	0	2
Condiciones de trabajo	0	2	3	0	5
Movilidad (Sicue, Erasmus)	2	0	0	0	2
Funcionamiento de la Admón.	7	4	1	1	13
Acceso a Títulos/Matrículas	0	0	0	0	0
Becas	0	0	0	0	0
Calidad de la docencia	2	0	0	0	2
Otros	1	1	0	1	3
Totales:	14	7	4	2	27

Tabla 3.1. Solicitudes presentadas en el año 2017.

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. Un porcentaje algo mayor a la mitad, el 51,85 %, 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 muy similar al del año 2016, que fue de 52,38 %.

2. El siguiente colectivo con más quejas presentadas es el PDI, con un 25,93 %. Al igual que en el caso anterior, el porcentaje de los casos presentados al Defensor por parte del colectivo PDI es similar al del año pasado, que fue del 28,57 %.
3. El porcentaje de casos presentados por el PAS, el 14,81 % es el mayor desde que se eligió Defensor en la UEx.
4. Por último, los porcentajes del colectivo "Otros", por su propia naturaleza, es el más fluctuante de entre todos los grupos. El del año 2017 es el 7,41 %, el cual es algo menor al del año 2016, que fue del 9,52 %.

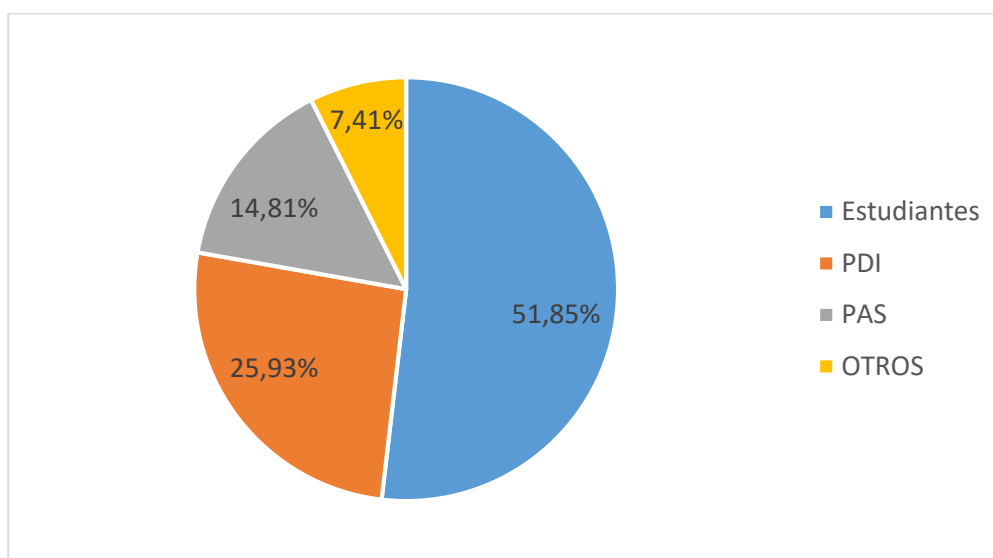


Figura 3.1. Casos trabajados en el año 2017 por colectivos.

A diferencia de lo que ha sido habitual en los pasados años, durante el 2017, en porcentaje con respecto al número de integrantes del colectivo, es el PAS el que más quejas/reclamaciones ha presentado al Defensor de la UEX. Con un porcentaje muy poco menor, el siguiente colectivo es el del PDI. Por último, y como ocurre todos los años, son los estudiantes los que, porcentualmente, menos quejas presentan.

Si nos centramos en las temáticas de los casos en función del colectivo (en la tabla 3.1 y en la figura 3.2 se ofrecen los datos detallados), se puede observar que, durante el año 2017, 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 50 %.

Con respecto al PDI, son también los casos relacionados con el funcionamiento de la administración los que más porcentaje acumulan, el 57,14 %. Entre el PAS, los casos están relacionados de forma abrumadora, con un 75 %, con las condiciones de trabajo. En el caso del colectivo Otros, la dispersión de temáticas es muy elevada.

Sin tener en cuenta los colectivos, de los 27 casos presentados en el año 2017, el mayor porcentaje de quejas, un 48,15 %, se corresponde con temas relacionados con el funcionamiento de la administración. En segundo lugar, con un porcentaje del 18,52 %, se encuentran las quejas relacionadas con las condiciones de trabajo.

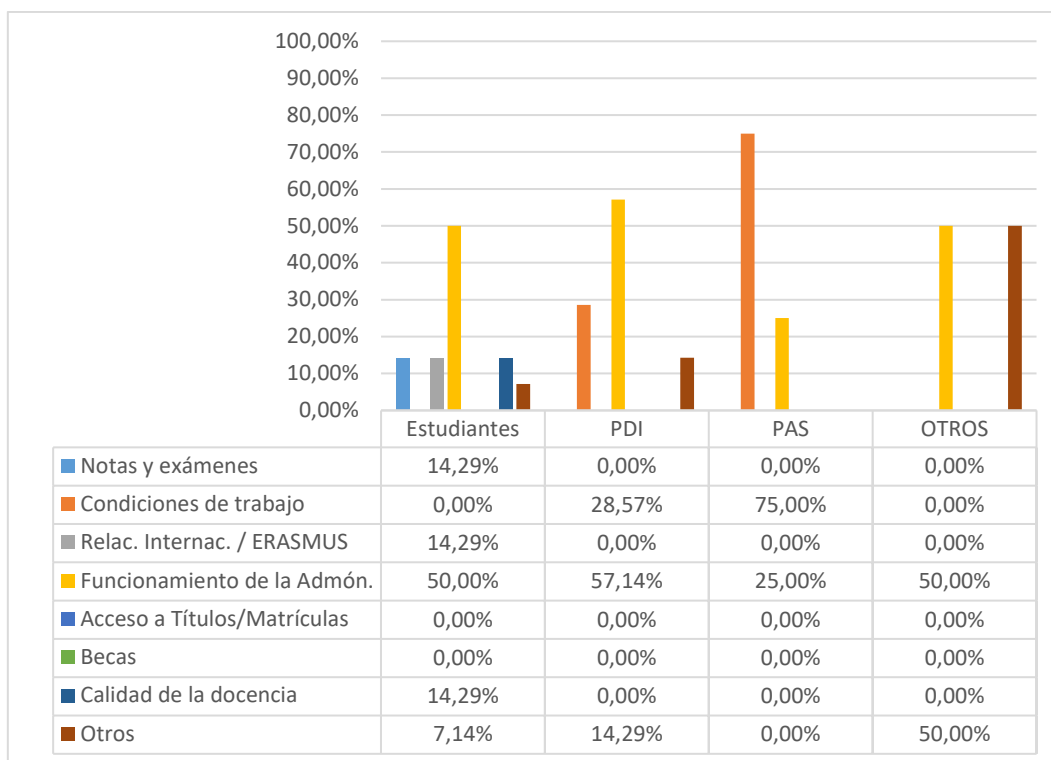


Figura 3.2. Porcentajes de los casos tratados en el 2017 en función de la temática y colectivo.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado en el año 2017 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 el año 2017 ha habido un total de 6 casos incluidos en esta categoría. De ellos, 4 solo tenían recomendaciones generales y 2 contenían recomendaciones específicas y 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		1	3,57 %
Cerrados sin informe	con respuesta sobre el tema a los interesados	9	32,14 %
	tras mediación por parte del Defensor Universitario	12	42,86 %
	por desistimiento/renuncia del interesado/a	0	0 %
	por otras causas	0	0 %
Cerrados con informe	con recomendaciones solo específicas	0	0 %
	con recomendaciones solo generales	4	14,29 %
	con recomendaciones tanto generales como específicas	2	7,14 %
Abiertos		0	0 %
Total		28	100%

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2017.

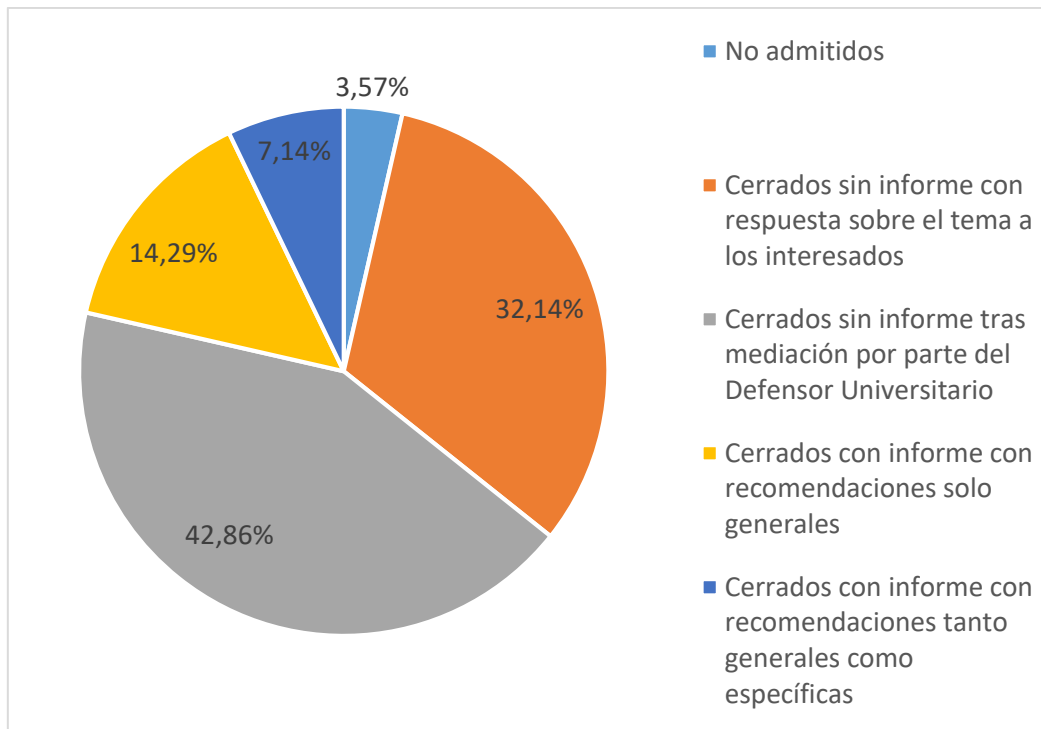


Figura 3.3. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2017.

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 75,00 % de los casos. A su vez, de entre estos, la mayoría de las veces, el 42,86 % de los casos con respecto al total, el cierre se ha realizado tras una mediación³ del Defensor Universitario.

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

Centros	Nº de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	0
Centro Universitario de Plasencia	2
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	2
Escuela Politécnica	0
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	1
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	0
Facultad de Ciencias	5
Facultad de Ciencias del Deporte	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	3
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	3
Facultad de Filosofía y Letras	1
Facultad de Formación del Profesorado	1
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	1
RECTORADO - Servicios Centrales	1
OTROS	2

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2017, según la vinculación del demandante.

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

En el anexo I de esta memoria se incluye una relación de los casos del año 2017, con la información que puede ser más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

Como información final de los 27 casos presentados (y admitidos) al Defensor durante el

³ Entendemos la mediación como cualquier intervención entre la persona que nos presenta el caso y el servicio universitario o persona relacionado con su causa.

2017, se ha determinado el tiempo medio dedicado a cada uno de ellos. Este ha sido de 53 días, que es, prácticamente, el mismo promedio que se empleó en el 2016. Sin embargo, a diferencia de otros años, durante el 2017, la mayoría de casos, el 70,37 %, fueron resueltos en menos de un mes. En la figura 3.4 se muestra, porcentualmente, la duración empleada en los casos trabajados en el año 2017.

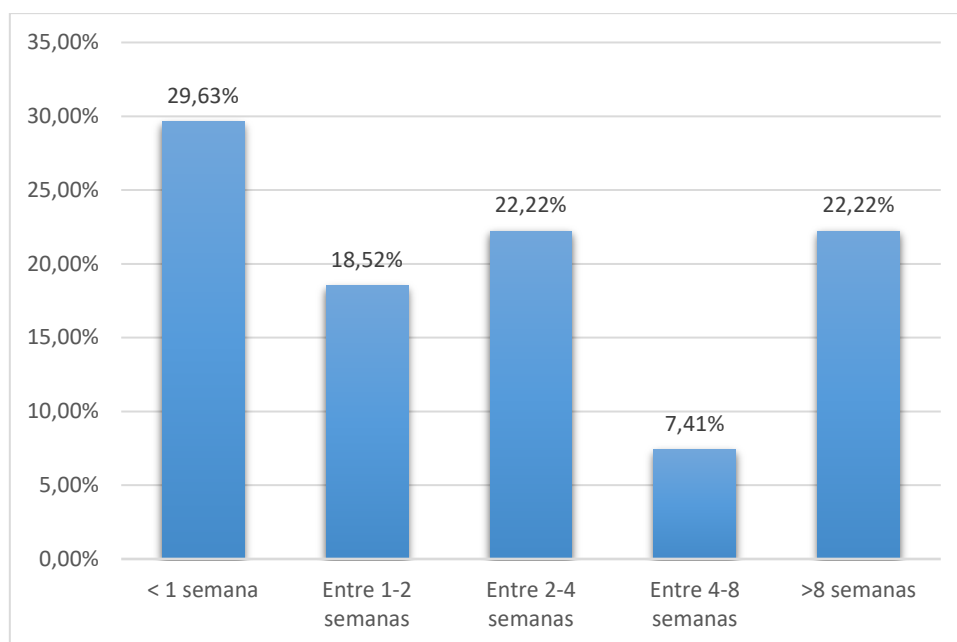


Figura 3.4. Tiempo abierto de los casos presentados en el año 2017.

3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 121 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	29	1	0	2	32
Condiciones de trabajo	0	3	0	0	3
Movilidad (Erasmus, Sicue...)	2	0	0	0	2
Funcionamiento de la administración	26	1	0	6	33
Acceso a titulaciones/matrícula/progreso	11	0	0	5	16
Becas	1	0	0	2	3
Calidad de la docencia	19	1	0	0	20
Otros	4	6	0	2	12
Totales	92	12	0	17	121

Tabla 3.4. Consultas en el año 2017.

Como se puede apreciar en la tabla 3.4 y en la figura 3.5, del global de consultas presentadas en el año 2017, al igual que en los casos, la mayoría se corresponde con el colectivo de estudiantes (76,03 %). Porcentualmente con respecto al número total de miembros de cada colectivo, es el PDI el colectivo que más consultas ha presentado durante el año 2017, seguido

del colectivo de estudiantes. El colectivo del PAS no ha realizado ninguna consulta a esta oficina durante el año 2017.

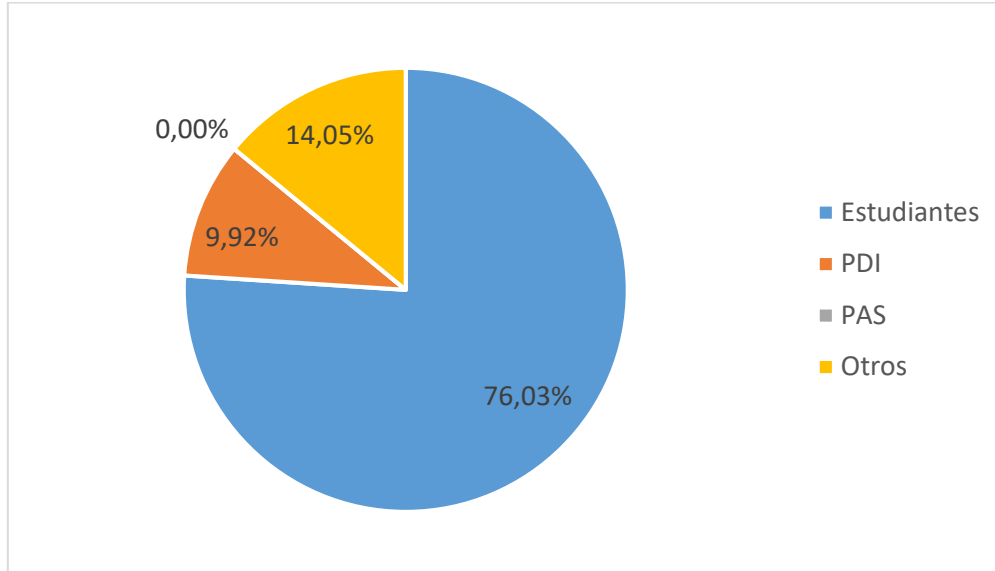


Figura 3.5. Consultas en el año 2017 por colectivos.

Con respecto a las temáticas de las consultas en función del colectivo (en la tabla 3.4 y en la figura 3.6 se ofrecen los datos), se puede observar que en el caso de los estudiantes existen dos tipologías de consultas mayoritariamente tratadas y con porcentajes similares. Estas son las cuestiones relacionadas con notas y exámenes, que corresponde con el 31,52 % y las relacionadas con el funcionamiento de la administración, que es el 28,26 %. Son significativas también, con el 20,65 %, las consultas relacionadas con la calidad de la docencia.

En el caso PDI, las consultas están relacionadas mayoritariamente con lo relativo al funcionamiento de la administración, con un porcentaje del 50 %; y con las condiciones de trabajo, con un porcentaje del 25 %.

Por último, en el caso del colectivo Otros, las temáticas de las cuestiones más tratadas en el año 2017 han sido el funcionamiento de la administración, con un 35,29 %, y el acceso a las titulaciones, con un 29,41 %.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 30 minutos, tiempo similar al de pasados años. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron 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.

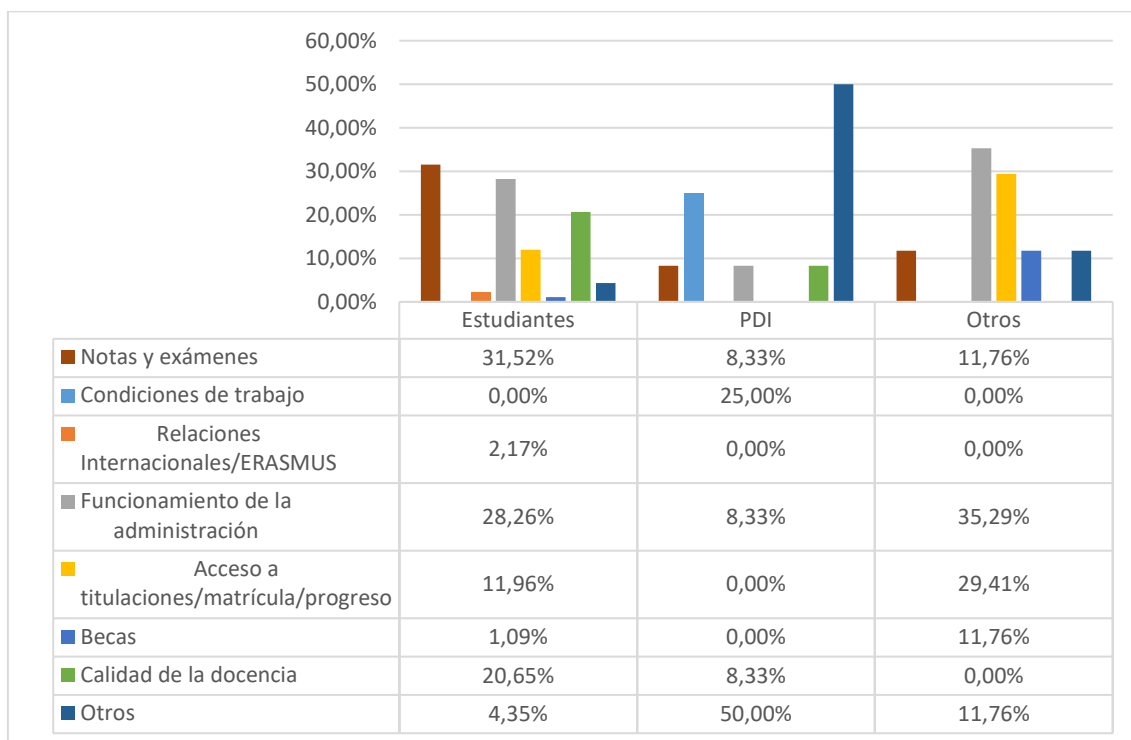


Figura 3.6. Porcentajes de las consultas tratadas en el 2017 en función de la temática y colectivo. Por facilitar la visualización, no se ha incluido el colectivo PAS ya que durante el año pasado no presentó ninguna consulta.

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.⁴

Así, a lo largo del año 2017 se han tenido unas 150 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 inspección (1 reunión).
- Servicio de Información y Atención Administrativa (1 reunión).
- Negociado de Postgrado (1 reunión).
- Sección de Acción Social (1 reunión).

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con Gerencia (3 reuniones), con Decanos/Vicedecanos o Directores/Subdirectores de Centros (9 reuniones) o con Directores de

⁴ Muchas de estas reuniones han exigido desplazamientos que se recogen en el apartado dedicado a la memoria económica

Departamento (4 reuniones).

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	5
Centro Universitario de Plasencia	4
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	13
Escuela Politécnica	6
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	3
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	1
Facultad de Ciencias	9
Facultad de Ciencias del Deporte	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1
Facultad de Derecho	8
Facultad de Educación	9
Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo	8
Facultad de Filosofía y Letras	4
Facultad de Formación del Profesorado	10
Facultad de Medicina	4
Facultad de Veterinaria	2
RECTORADO - Servicios Centrales	3
Centro Cultural Santa Ana	0
No tiene relación	9
Antiguo estudiante	5
No consta	16

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2017, según la vinculación del demandante.

En otros casos ha sido preciso mantener reuniones con alguno de los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (8 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 2017 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. Además, se ha mantenido una reunión con el Director General de Formación Profesional y Universidades con el objetivo de tratar un tema relacionado con estudiantes que se encuentran en una situación de especial desamparo.

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

En el año 2017, 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), minimizando costes en los viajes para reuniones con otros defensores, etc.

A continuación, se desglosan los gastos correspondientes al año 2017:

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽¹⁾	1010,77 €
Gastos en viajes, dietas y alojamiento en viajes fuera Extremadura ⁽²⁾	2701,79 €
Material de oficina y consumibles informáticos	305,74 €
Cuota anual 2017 CEDU	225,00 €
Cuota de asistencia al XX Encuentro Estatal de Defensores (2 personas)	300,00 €
Total	6032,25 €

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2017.

El supuesto déficit de presupuesto, de 32,25€, no es tal ya que, tras efectuar la prorrata de IVA y la conciliación con el estado contable que realizan los servicios centrales de la UEx, la orgánica de la Oficina del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UEx, arrojó unos gastos totales de 5990,72 €.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura ^[1] han sido derivados de 19 viajes de Badajoz-Cáceres-Badajoz, 2 viajes Cáceres-Badajoz-Cáceres y 1 viaje Badajoz-Plasencia-Badajoz.

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

- Encuentro de defensores del G9 en Logroño (15-16 de junio) [Asisten el Defensor y el Defensor Adjunto].
- Reunión con el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá en Alcalá de Henares (2-3 julio) [Asiste el Defensor].
- XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Cuenca, del 8 al 10 de noviembre de

2017) [Asisten el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor]

3.5.- Apariciones en los medios de comunicación

Durante el año 2017, el Defensor Universitario ha sido entrevistado por un medio regional:

- 29 de junio de 2017. Participación en el programa de radio “El sol sale por el oeste” sobre la figura del Defensor Universitario. Canal Extremadura Radio.

4.- Recomendaciones

En el año 2017, de los 27 casos tratados, 6 han dado lugar a un informe final con recomendaciones. 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, en porcentaje, de las dos recomendaciones.

Grado de cumplimiento	Número	%
Sí	2	13,33 %
En proceso	2	13,33 %
No	7	46,67 %
Parcialmente	1	6,67 %
No procede	0	0,00 %
No consta	3	20,00 %
Total	15	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	1	0	0	1	2
Decanos/Directores de los Centros de la UEx	0	0	1	1	0	0	2
Vicerrectora de Universidad Digital	1	0	0	0	0	0	1
Vicerrector de Calidad	0	0	0	0	0	2	2
Vicerrector de Profesorado	0	1	1	0	0	0	2
Vicerrector de Planificación Académica y al Coordinador del Programa Universitario "Universidad de Mayores de Extremadura"	0	1	0	0	0	0	1
Vicerrector de Estudiantes y Empleo	0	0	2	0	0	0	2
Comisión de Acción Social.	1	0	2	0	0	0	3

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?
17002	Rector de la UEx	Que responda a los escritos que le dirigió el estudiante que presentó el caso.	No consta
	A los Decanos y Directores de los Centros de la UEx	Que aquellos que no han suministrado a los Servicios Centrales de la UEx la información necesaria para la expedición del SET de los títulos oficiales que se imparten en su centro lo hagan a la mayor brevedad posible, con el fin de no causar perjuicios a los afectados.	Parcialmente
	A la Vicerrectora de Universidad Digital	Que dinamice el proceso de recopilación de la información necesaria e impulse la expedición del SET a todos los estudiantes que han tramitado la expedición de su título de Grado desde 2012 y de Máster al amparo del RD 1393/2007 desde 2013	Sí
17005	Al Vicerrector de Calidad	Que impulse la elaboración y aprobación de una regulación sobre control de la actividad docente del PDI de la UEx que incorpore a los Sistemas de Garantía de Calidad este asunto.	No consta
		Que impulse la elaboración y aprobación de una regulación que establezca unos criterios generales respecto del número máximo de docentes que pueden hacerse cargo de una	No consta

		asignatura para que se incorpore a los Sistemas de Garantía de Calidad	
	Al Vicerrector de Profesorado	Que revise que los Planes de Ordenación Docente que envían los Departamentos en primavera de cara al curso siguiente, no incluyen asignaturas que no tienen asignado profesor si no se ha cubierto la capacidad docente máxima del área de conocimiento afectada.	No
	Al Decano/Director del Centro/Facultad	Que sopesen la posibilidad de cambiar el tipo de horarios con el que se programan las clases de su Centro/Facultad, de forma que no haya varias horas consecutivas para una misma asignatura y, cuando sea preciso, se programen seminarios de mayor duración para las actividades de las asignaturas que así lo requieran.	No
17007	Al Vicerrector de Profesorado	Que promueva una actualización del baremo de contratación para los concursos de selección del profesorado contratado en régimen laboral que sustituya el premio nacional de licenciatura por el premio nacional de fin de carrera y el premio de licenciatura por el premio al mejor expediente académico y suprima las referencias explícitas al trabajo de grado o equivalente y, en su caso, sea reconocido en el epígrafe de “otros méritos”	En proceso
17010	Al Vicerrector de Planificación Académica y al Coordinador del Programa Universitario “Universidad de Mayores de Extremadura”	Que impulsen la elaboración y aprobación de una regulación sobre dicho Programa Universitario que contemple, en particular, el procedimiento para aprobar el Programa de Estudios y el profesorado consiguiente en cada curso académico.	En Proceso
17024	Al Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que, dado que el artículo 7 en sus apartados 2 y 3 no establece una obligación sino una posibilidad (“la Universidad podrá”), atienda las circunstancias personales de este estudiante, tal como acredita el informe de la UAE del 28 de agosto de 2017 y, en consecuencia, no exija el pago de las cantidades que este estudiante dejó pendientes en el curso 14/15 para poder hacer nuevas matrículas o actos administrativos (traslados de expediente, etc.).	No

		Que impulse la revisión y actualización de la Normativa de Anulación de Matrícula de la UEx de modo que, en particular, se incluya la posibilidad de que, ante determinadas situaciones, la anulación de matrícula pueda comportar la devolución de los importes satisfechos y la no reclamación de los plazos pendientes de pago.	No
17027	Al Rector	Que sopesen la posibilidad de introducir en los Presupuestos de los próximos ejercicios una cantidad mayor para estas acciones, de modo que pueda haber una serie de ayudas a los trabajadores de carácter automático, como beneficio de la UEx a sus trabajadores.	No
	A la Comisión de Acción Social.	Que revisen el modelo de convocatoria de este último año, teniendo en cuenta el crédito disponible para estas acciones, de forma que se sopesen si es preferible otorgar ayudas menores a un mayor número de beneficiarios o ayudas de mayor cuantía a las personas con menos recursos.	No
		Disminuir el límite de 22000 € como renta per cápita máxima para estas ayudas, para no levantar falsas expectativas en muchos casos y centrarse en el carácter más social de las mismas.	No
		En las ayudas para guarderías eliminar la prioridad absoluta de las solicitudes para las guarderías universitarias en las ciudades de Cáceres y Badajoz por encima de la renta per cápita de la unidad familiar, dejando únicamente este último criterio a la hora de ordenar las solicitudes de ayudas.	Sí

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 Extremadura⁵.

Durante el año 2017, y hasta el 20 de junio de 2018, tres usuarios han cumplimentado la encuesta de satisfacción.

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

5.2.- Evaluación de los objetivos planteados

En la memoria del año 2016 se plantearon varios objetivos específicos para el año 2017. A continuación, se detallarán y se indicarán el grado de consecución obtenido:

1. *Participación con otros defensores y con la CEDU.* Durante el año 2017, se ha participado activamente en el encuentro anual de la CEDU. Además, se han participado en todas las reuniones de Defensores Universitarios del G9.
2. *Análisis y mejoras de la aplicación web para la presentación de casos de forma telemática.* En el año 2016 se puso en marcha una aplicación web para que los usuarios pudiesen realizar sus solicitudes al defensor. Esta aplicación ha facilitado mucho el funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario y el acceso a los usuarios, pero, como es lógico, se han detectado algunas disfunciones (no errores) en la parte restringida de gestión de las bases de datos, que han sido comunicadas al servicio de informática para su adecuación.
3. *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 2017 se han modificado aquellas cuestiones que se han considerado oportunas⁶, teniendo en cuenta, entre otros factores, los cambios normativos que se han ido produciendo.
4. *Elaboración de un manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria.* Como se explicó en la memoria del Defensor del año 2016, a lo largo de los años de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario se han detectado, en muchas ocasiones, problemas con la evaluación y calificación de los estudiantes. Estos problemas son muchas

⁵ http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/encuesta-a-los-usuarios

⁶ La última versión de las preguntas frecuente se encuentra en https://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/preguntas-frecuentes

Evaluación de la Oficina del Defensor

veces debido a la realización de malas prácticas que deberían ser modificadas. Con este objetivo, desde la Oficina del Defensor Universitario se ha promovido la realización de este manual de buenas prácticas en la evaluación, en el que se pretende dar pautas que sirvan para corregir estas deficiencias. En el Anexo II se ha incluido este manual.

6.- Contactos con otros defensores

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

Los dos ámbitos estructurados en los que este contacto se ha llevado a cabo siguen siendo los mismos que en años anteriores: la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y las reuniones de los defensores de las universidades del *Grupo 9 de Universidades* (G9). El contacto en estos dos espacios se hace en forma de encuentros. 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 2017, los encuentros en los que se ha participado han sido, un encuentro de defensores del G9 (Logroño, los días 15 y 16 de junio de 2017), y el XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Cuenca, del 8 al 10 de noviembre de 2017).

6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Logroño (junio 2017)

Los días 15 y 16 de junio de 2017 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron, en Logroño, para trabajar los siguientes contenidos:

- Análisis comparativo de los programas de apoyo previstos en las Universidades del G9 y dirigidos a estudiantes que, por circunstancias diversas, quedan excluidos de las convocatorias ordinarias de becas.
- Análisis comparativo de las encuestas utilizadas en los procedimientos de evaluación de la docencia de las Universidades del G9.
- Mesa redonda: La Defensoría Universitaria en primera persona.
- La Defensoría Universitaria: entre la ética y la política.

Al encuentro asistieron el Defensor y el Defensor Adjunto.

6.2.- Contenidos del XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (noviembre 2017)

El XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se celebró en el Campus de Cuenca de la Universidad de Castilla-La Mancha del 8 al 10 de noviembre de 2017.

Los temas que se trataron fueron:

- La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y Estudiantes).

Contactos con otros defensores

- La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones.
- La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas.

Al encuentro asistieron el Defensor, el Defensor Adjunto y el secretario del Defensor Universitario. El Defensor Universitario de la UEx se responsabilizó de la ponencia del segundo de los temas abordados en este encuentro.

7.- Valoración del defensor

Al hacer el ejercicio de una visión global de mi tarea como Defensor Universitario en el séptimo año de mi gestión, cabría pensar si ya está todo dicho en las memorias anteriores. Sin embargo, siguen apareciendo elementos nuevos o, al menos, se manifiestan con una mayor nitidez. Dicho con palabras más coloquiales, la capacidad de sorpresa no se agota y siguen planteándose casos nuevos.

Problemas diversos con los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster

Los nuevos títulos de Grado y Máster desarrollados en España bajo el Espacio Europeo de Educación Superior han supuesto una fuerte novedad en aquellos centros que no tenían la tradición de los antiguos proyectos fin de carrera. El próximo curso será el décimo en que los nuevos grados estén implantados en la UEx y, sin embargo, siguen manifestándose problemas en torno a los TFG.

A veces se dan problemas en la asignación de los trabajos y tutores a los estudiantes. En ocasiones surgen desavenencias entre el estudiante y el tutor y no hay procedimientos ágiles para solventarlas. También llegan casos de estudiantes que no son capaces de contactar con el tutor asignado.

La normativa marco de la UEx para los TFG y TFM no contempla estas situaciones y no todos los centros de la UEx logran atender estos casos. Podría ser sensato, allí donde no exista, que una persona del equipo directivo de cada centro se encargara de atender y dar respuesta a estas situaciones. También podría ayudar que se establecieran algunos hitos en el proceso que va desde que se hace la asignación de TFG y tutor a un estudiante hasta el momento en que el estudiante debe entregar su TFG de cara a su evaluación. Algunos de los problemas que afloran al final del proceso podrían detectarse e intentar resolverse con anterioridad.

También se han producido quejas por los calendarios de defensa de los TFG, con ligeras diferencias de unos centros a otros y que pueden dificultar o incluso impedir que un estudiante pueda defender su TFG (y, en consecuencia, obtener su título) en la misma convocatoria en que aprueba su última asignatura.

Las ayudas a los estudiantes con dificultades económicas

Este es un asunto que planteé desde el primer informe que presenté al Claustro en 2012. Del diálogo de diversas instancias salió el encargo al Consejo Social de la UEx para hacer convocatorias de ayudas para estas situaciones. Otras universidades españolas tienen otro tipo de instrumentos para atender estas necesidades, siendo lo realmente importante que estos instrumentos sean eficaces. La experiencia de estos años muestra las siguientes debilidades:

- Las ayudas que se convocan son exclusivamente para gastos de matrícula y no incluyen otros conceptos (manutención, alojamiento, desplazamiento...) con lo que resultan insuficientes para atender algunos casos de necesidad extrema.
- Las ayudas se han venido convocando siempre con el curso bien avanzado (meses de enero, febrero, marzo...) y, con un modelo de gestión muy precario, la resolución de

las mismas se demora hasta finales del curso e incluso comienzos del siguiente. Con todo ello el ingreso de las cantidades concedidas se hace con un retraso tal que, en ocasiones, ya se ha producido alguna anulación de matrícula por impago o abandono de los estudios.

- Sólo ha habido una convocatoria en cada curso académico. Ello implica que, si surge alguna necesidad grave con posterioridad al fin del plazo de solicitudes, esta necesidad no pueda ser atendida. Otras universidades tienen un modelo de convocatoria abierta a lo largo de todo el curso y así pueden atender a las necesidades a medida que se plantean. Cuando menos habría que pensar en una convocatoria en el comienzo de cada curso, otra en los meses centrales del curso y otra hacia el final del curso.
- El fondo total disponible para estas ayudas es una evidente limitación de las mismas. Ha subido algo a lo largo de los años, pero cabe plantear un estudio riguroso sobre la cuantía del mismo a la luz de la experiencia de estos años.

Una mínima regulación del proceso de reclamaciones a las plazas de Profesor Sustituto por el procedimiento extraordinario

El Convenio Colectivo del PDI laboral introdujo esta figura de PDI. Cada año se hacen bastantes contrataciones de este tipo y, en varias ocasiones, han llegado al Defensor quejas por los procesos de selección y la ausencia de un procedimiento reglado para hacer reclamaciones a dichos procesos de selección.

Es evidente que la agilidad en la selección y contratación de este tipo de profesores debe compatibilizarse con las garantías básicas para que los principios de igualdad, mérito y capacidad se preserven. Y, parte de estas garantías, es la regulación de un procedimiento para poder efectuar las posibles reclamaciones a esos procesos de selección y contratación.

La lealtad institucional de y hacia el Defensor Universitario

El papel del Defensor Universitario es relativamente nuevo en la UEx, aunque ya se han cumplido siete años de su funcionamiento. En diversos momentos en estos años, en las conversaciones con el Defensor surge la apelación a la “lealtad institucional”. Creo que no hay una idea clara y común de lo que se entiende por lealtad institucional. Está claro que esta lealtad no es a una o varias personas. Porque ser leales (no digamos sumisos...) a las personas que ostentan una responsabilidad y a sus intereses, pero no al bien común, al interés colectivo es lo contrario a la lealtad institucional. La institución no es un ente abstracto, sino que se concreta en el conjunto de personas que integramos la comunidad universitaria, con unos fines y misiones que debieran ser compartidos, aunque jugando papeles y asumiendo responsabilidades diferentes. El Defensor intenta servir a la comunidad universitaria y, de modo singular, a quienes están en situación de mayor desamparo, siempre atendiendo a la razón de ser de la Universidad de Extremadura.

En mi actuación como Defensor en ocasiones percibo que algunas personas con responsabilidades en la toma de decisiones (desde un trabajador de la UEx a un cargo académico) consideran que soy un estorbo y una contrariedad por “entrometerme” en asuntos que han

gestionado. Creo que la lealtad institucional debería implicar que en esas ocasiones se intentara apreciar la tarea del Defensor como contribución al mejor funcionamiento de la UEx y la garantía de los derechos de todas las personas que la integramos.

La resolución de los recursos de alzada

Creo que hay dos aspectos en los que sigue habiendo un amplio margen de mejora en la resolución de los recursos de alzada. Uno de ellos es el tiempo que se tarda en responder, lo cual lleva a muchas personas a dirigirse al Defensor para reclamar una respuesta a un recurso presentado muchos meses atrás. El otro aspecto es la forma de analizar y resolver el recurso, que suele limitarse a los aspectos formales y elude entrar en el fondo del asunto que se reclama. El sentido que debiera tener un recurso de alzada es que una instancia superior a la que tomó un acuerdo analice de nuevo el asunto de forma independiente. Es cierto que las formas son parte del proceso que lleva a un acuerdo y que un defecto en aspectos formales debiera detectarse y corregirse al analizar y resolver el recurso de alzada. Pero no basta con estudiar las formas. Si una persona o instancia de la UEx adopta una decisión y el afectado cree que no es correcta o justa, normalmente tiene la posibilidad de plantear un recurso de alzada para que dicha decisión se revise. Dejar exclusivamente en manos de los Servicios Jurídicos de la UEx el análisis y resolución de dichos recursos, sin entrar en el fondo de lo que se plantea en los mismos puede suponer dejar indefensas a las personas que presentaron tales recursos. Resolver con una tardanza excesiva es, igualmente injusto.

El cese de los profesores con contratos interinos

En los últimos años ha habido un cambio en la política que se seguía en cuanto a la fecha de cese del contrato de un profesor que estaba contratado interinamente para cubrir alguna situación temporal (atender una baja por enfermedad o maternidad, cubrir la docencia de un profesor que desempeña un cargo académico o está en situación de servicios especiales, completar la dedicación docente de un ayudante hasta tanto éste pase a ayudante doctor o contratado doctor...). Hace pocos años no se hacían ceses de este tipo cuando el periodo lectivo estaba avanzado (y menos en época de exámenes) extendiéndose estos contratos interinos hasta que estuviera completado el proceso de evaluación del cuatrimestre correspondiente. En la actualidad, sin embargo, los ceses se producen el mismo día en que se incorpora la persona que motivó la contratación interina o un ayudante promociona a una categoría superior. Parece que son varias sentencias judiciales las que han llevado a esta forma de actuar. Sin embargo, cesar a un profesor que ha estado a cargo de una asignatura en las vísperas del examen final está acarreando problemas serios que han llegado en varias ocasiones al Defensor Universitario. Cabe plantearse regular estas situaciones para encontrar una solución mejor.

8.- Objetivos para el año 2018

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

1. *Participación con otros defensores y con la CEDU.* Como se ha indicado en la sección 6, desde el primer año el Defensor consideró vital el contacto con otras oficinas del defensor de las universidades españolas. Este compromiso sigue activo a día de hoy.
2. *Actualización y mantenimiento de la sección de preguntas frecuentes de la página web del Defensor.* Al igual que se hizo durante el año 2017, se seguirán haciendo los cambios necesarios para que la sección de preguntas frecuentes se encuentre actualizada a los cambios normativos que se vayan realizando.
3. *Revisión del manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria.* El manual de buenas prácticas en la evaluación universitaria es un documento abierto a la incorporación de nuevas situaciones. Es por ello por lo que, desde la Oficina del Defensor Universitario, se seguirá trabajando en su actualización.

Anexo I.- Resumen de casos del año 2017

Código	Relación con la UEx	Fecha	Descripción	Tipo de Conclusión
17001	Estudiante	26/01/2017	Un estudiante solicita que se le anule la matrícula y se le devuelvan las tasas de unas asignaturas de segundo cuatrimestre que aún no ha cursado.	Asesoramiento
17002	Estudiante	30/01/2017	Un estudiante se queja de que no se le emitía el Suplemento Europeo al Título al cual tiene derecho. Además, a la reclamación interpuesta por él con respecto a este hecho no se le ha dado contestación.	Recomendación
17003	Estudiante	07/02/2017	El interesado se queja de que en su título se han agotado las plazas asignadas a la asignatura "Prácticas en Empresa", aunque tiene una empresa a la que puede acudir y en esa misma asignatura de títulos del mismo centro muy afines al suyo sí quedan plazas libres.	Mediación
17005	Estudiante	14/02/2017	Un estudiante se queja de varios temas referidos a la impartición de la docencia en su centro. Por un lado, del incumplimiento horario docente por algunos profesores. En segundo lugar, de la falta de asistencia (no justificada) en ocasiones sin preaviso a los estudiantes y debiendo recuperar esas horas en horarios fuera de los habituales. También se queja de la falta de profesores para impartir una materia y, por otro lado, de la impartición de las asignaturas por muchos profesores.	Recomendación
17006	PAS	21/02/2017	El solicitante reclama un cambio de ubicación de su puesto de trabajo, o una reducción horaria, que le permita conciliar su vida laboral con la familiar.	Mediación
17007	PDI	22/02/2017	El reclamante solicita tener la opción de obtener el Grado de Licenciado para poder competir en los concursos de profesorado en	Recomendación

			igualdad de condiciones con aquellos que en su momento sí podían obtenerlo.	
17008	Estudiante	08/03/2017	Un estudiante solicita que le sean contestado varios escritos en el que solicitaba se le reconociese el nivel de inglés necesario para finalizar sus estudios de grado.	Mediación
17009	PDI	09/03/2017	El reclamante se queja del funcionamiento de uno de los servicios de la UEx.	Mediación
17010	Otros	09/03/2017	Dos personas presentan una queja ya que han sido excluidos del cuadro de profesores de la Universidad de Mayores de Extremadura.	Recomendación
17011	PAS	30/03/2017	El reclamante solicita que, tras su reingreso en la UEx, se le asigne de forma definitiva un puesto de trabajo en lugar de las diversas adscripciones temporales que ha ido sufriendo.	Mediación
17012	PDI	26/04/2017	Un profesor presenta una queja porque su docencia asignada se modifica todos los cursos académicos, estando las decisiones al arbitrio del resto de profesores del Departamento.	Asesoramiento
17013	Estudiante	22/05/2017	Un estudiante reclama un error en la adjudicación de una plaza Sicue.	Mediación
17014	PDI	30/05/2017	Un profesor se queja del trato recibido por un compañero.	Asesoramiento
17015	Estudiante	31/05/2017	Un estudiante presenta una queja ya que el centro no resolvía la reclamación de examen que él había interpuesto.	Mediación
17016	Estudiante	30/06/2017	Un estudiante reclama debido a que, aunque le habían dicho que no era necesario hacer la evaluación continua para conseguir el 100 % de la calificación, al final sí se la tuvieron en cuenta.	Asesoramiento
17017	PAS	11/07/2017	El reclamante presenta una queja debido a la falta de respuesta a un escrito en el que solicitaba un cambio a otro centro de trabajo.	Mediación
17018	Estudiante	13/07/2017	Un estudiante solicita que sea aceptado un cambio de titulación ya	Asesoramiento

			que cometió un error a la hora de realizar la preinscripción en la UEx.	
17019	Estudiante	20/07/2017	El reclamante solicita que le sea tenido en cuenta su situación personal y que no se le obligue, debido a la aplicación de la Normativa de Progreso y Permanencia, a matricularse en este curso académico en una asignatura suspensa que tiene mucha carga práctica.	Asesoramiento
17020	Otros	24/07/2017	Un estudiante que había realizado las pruebas de la EBAU presenta una queja debido a la gran disparidad entre las calificaciones obtenidas en uno de los exámenes (tras el proceso de reclamación) y como esas diferencias en las notas le afecta de forma crítica para conseguir plaza en una titulación de muy alta demanda.	Asesoramiento
17021	PDI	26/07/2017	Un profesor informa sobre la situación personal de un estudiante del que es tutor del Trabajo Fin de Grado.	Asesoramiento
17022	Estudiante	13/09/2017	El reclamante se queja de que no recibe respuestas de los correos que le envía a su tutor del Trabajo Fin de Grado. En estos momentos el estudiante no se encuentra en España y este es el único medio por el que se puede comunicar con él.	Mediación
17023	PDI	14/09/2017	El profesor que reclama se queja de que durante el presente curso académico se le han asignado menos estudiantes de Prácticas que en los años pasados, y el motivo por el cual se ha llegado a esa decisión no lo comparte.	Mediación
17024	Estudiante	27/09/2017	El reclamante indica que debido a problemas de salud tuvo que abandonar la carrera y que dejó de pagar la matrícula de las asignaturas que no cursó a partir de ese momento. Su pretensión, tras su recuperación, es volver a retomar sus estudios en otra titulación, pero se le pide el pago de las matrículas pendientes. Solicita la condonación	Recomendación

			de sus deudas ya que el motivo de dejar de estudiar fue por una causa de fuerza mayor.	
17025	PDI	27/09/2017	El reclamante presenta la queja por la tardanza en la resolución de una reclamación a un concurso de contratación en el que participó.	Mediación
17026	Estudiante	03/11/2017	Un estudiante solicita que, como en el momento de su matrícula del Trabajo Fin de Grado, esta era indefinida, se le siga teniendo en cuenta esta situación y no se le aplique la norma actual en la que la matrícula del TFG o TFM tiene validez durante dos años.	Asesoramiento
17027	PAS	13/11/2017	Un trabajador presenta una queja ya que, aunque no se encuentra entre los trabajadores cuyas ayudas del Plan Social de la UEx han sido denegadas inicialmente, cuando ha salido la resolución final, sí aparece como denegada por no haber disponibilidad presupuestaria. Además, se presenta alguna queja más, como el hecho de priorizarse la ayudas de guardería para los trabajadores que llevan a sus hijos a las guarderías de la UEx.	Recomendación
17028	Estudiante	22/11/2017	Un estudiante se queja por los pocos convenios ERASMUS existente en su titulación.	Mediación

Anexo II.- Buenas prácticas en la evaluación universitaria

Las prácticas de evaluación universitaria que se describen a continuación se han seleccionado en función de su relevancia y su incidencia (si bien esta es muy variable en función de los centros o títulos en las que se han identificado). Hemos intentado que el documento no sea demasiado redundante con la normativa de evaluación de la UEx. En este sentido, hay que hacer notar que la mayoría de las "malas prácticas" pueden ser "legales" en sentido estricto, aunque perjudiciales para conseguir una evaluación de calidad. Por otro lado, cumplir la norma no equivale tampoco a desarrollar una evaluación de calidad. El documento pretende también hacer visibles y dar respaldo a un amplio repertorio de "buenas prácticas", a menudo fundamentadas en un considerable esfuerzo del profesorado, que no siempre tiene el reconocimiento que merece.

Por último, hay que hacer notar que el texto está incompleto. Actualmente estamos elaborando un documento más extenso en el que intentamos justificar la clasificación de las prácticas más "controvertidas", así como un glosario de los términos que se utilizan.

Sobre el diseño de la evaluación en el plan de estudios y en el plan docente de cada asignatura

Planificación y coordinación general de la evaluación

Malas prácticas

1. Concretar en el plan de estudios criterios de calificación homogéneos y muy detallados para todas y cada una de las asignaturas de un título o módulo.
2. Diseñar sistemas de evaluación que conllevan un grado de dificultad significativamente diferente entre los grupos de actividad de una misma asignatura.
3. Calcular el promedio de la calificación de diferentes profesores que imparten a un mismo grupo de actividad, sin ningún tipo de coordinación.
4. Diseñar actividades de evaluación continua con una fuerte exigencia de dedicación no presencial del estudiante sin coordinación con el resto de asignaturas del curso.

Buenas prácticas

1. Fomentar la coordinación del profesorado de un título, tanto en los métodos de enseñanza, como en el diseño de criterios y actividades de evaluación, especialmente cuando se trata de grupos de actividad de una misma asignatura.
2. Diseñar sistemas de evaluación "colegiada" entre el profesorado que imparte docencia a un mismo grupo de actividad, particularmente para la evaluación de competencias transversales, siempre que las circunstancias lo permitan.
3. Tramitar la solicitud de las modificaciones necesarias de los aspectos de evaluación recogidos en el plan de estudios verificado, en función de la experiencia de implantación del título, previa discusión por la comisión de calidad (ya sea a iniciativa de esta o de un profesor determinado).
4. Planificar las pruebas de evaluación de acuerdo con una agenda que contemple una distribución racional del trabajo del estudiante, así como ciertas circunstancias relevantes (evitando, por ejemplo, que coincidan en el mismo día exámenes de asignaturas pertenecientes a cursos consecutivos).

Transparencia

Malas prácticas

5. Expresar meras generalidades que no aportan ninguna información específica y útil a los estudiantes o que se limitan a reproducir literalmente fragmentos de diversas normativas o del plan de estudios verificado.
6. Expresar ambigüedades o enunciados que puedan malinterpretarse.
7. Concretar criterios o actividades que no son coherentes con el plan de estudios verificado o normativas superiores.
8. Redactar de manera prolija o excesivamente complicada los criterios de evaluación o calificación.

Buenas prácticas

5. Diseñar un sistema de evaluación coherente (tanto con el plan de estudios verificado como con las competencias asignadas a la asignatura).
6. Diseñar un sistema de evaluación concreto y comprensible.
7. Explicar y ejemplificar (al menos el primer día de clase) la aplicación de los criterios de evaluación de la asignatura.

Modalidades de evaluación

Malas prácticas

9. Ofrecer con carácter general sólo un sistema o modalidad de evaluación (sin ninguna alternativa).
10. Considerar sistemas o modalidades alternativos de evaluación que conlleven intrínsecamente un grado significativamente diferente de dificultad.

Buenas prácticas

11. Considerar una modalidad alternativa de evaluación (continua, única, etc.) para alumnado con perfil diferente (a tiempo parcial, repetidor, participante en programa de movilidad, que compatibiliza estudios con trabajo, etc.).

Criterios de evaluación

Malas prácticas

11. Diseñar criterios y actividades de evaluación disociados, o muy alejados, de las actividades de enseñanza realmente realizadas.
12. Expresar meras generalidades que no aportan ninguna información específica y útil a los estudiantes.
13. No aplicar o modificar a lo largo del curso académico los criterios de evaluación expuestos en el plan docente.
14. Contemplar en la calificación final la realización o participación en actividades (conferencias, cursos, visitas externas, etc.) no previstas en el plan docente ni validadas por la comisión de calidad (especialmente grave sería cuando dichas actividades tienen lugar fuera del horario de la asignatura correspondiente).

Buenas prácticas

12. Diseñar criterios de evaluación que expliciten indicadores de los resultados de aprendizaje más relevantes (en función de las competencias a las que se vincula la asignatura).

13. Diseñar criterios de evaluación que expliciten indicadores de los resultados esperados en cuanto a la adquisición de habilidades, no sólo de conocimientos.
14. Diseñar criterios de evaluación que expliciten indicadores de la realización del plan de trabajo, no sólo de la demostración sobre un “papel” en una prueba o examen final.
15. Establecer los mismos criterios de evaluación (o muy semejantes) para todos los grupos de actividad de una asignatura.

Criterios de calificación

Malas prácticas

15. Concretar en el plan docente criterios de calificación incompatibles con los establecidos en el plan de estudios verificado.
16. No aplicar o modificar a lo largo del curso académico los criterios de calificación expuestos en el plan docente.
17. Aplicar criterios de calificación que no permitan discriminar entre diferentes grados de aprendizaje de los estudiantes (efecto “suelo”, “techo”, distribución bimodal de calificaciones...).

Buenas prácticas

16. Permitir un pequeño margen de libertad en la concreción de los criterios de calificación en los planes docentes de una asignatura, cuando se imparte en muchos grupos, ubicados en diferentes centros.
17. Revisar, antes de su publicación, las calificaciones próximas por debajo a 5, considerando globalmente las actividades o pruebas de evaluación del estudiante y del grupo.

Criterios y/o actividades de evaluación-requisito

Malas prácticas

18. Incluir requisitos que anulan el derecho de evaluación (por ejemplo, establecer pruebas objetivas, tipo test, como requisitos para el acceso a pruebas posteriores de evaluación).
19. Obligar a la asistencia a clase como requisito para superar la asignatura.
20. Fragmentar de facto la asignatura en “micro-asignaturas” por temas o bloques temáticos (ya sean teóricos o prácticos) que conlleven sistemas de evaluación muy diferentes, sin que esté justificado por la naturaleza del contenido, especialmente cuando deban superarse independientemente para aprobar la asignatura.

Buenas prácticas

18. Incluir requisitos que condicionan una parte de la evaluación o calificación final (sin anular el derecho de evaluación). Por ejemplo, cuando el profesor no puede supervisar con garantías la contribución equitativa de todos los alumnos a las actividades grupales de carácter no presencial, supeditar el cómputo de la calificación obtenida en dichas actividades a la obtención de una determinada calificación ligeramente inferior al aprobado (por ejemplo, un 4/10) en el examen final.
19. Restringir las actividades de evaluación-requisito a aquellos aprendizajes que por su carácter transversal o esencial para la adquisición de las competencias vinculadas a las asignaturas (por ejemplo, prácticas) su superación (o la consecución de una calificación mínima) se considera imprescindible para aprobar. En todo caso, esta circunstancia debería estar debidamente justificada y respaldada por la comisión de calidad.

Actividades de evaluación no recuperable

Malas prácticas

21. No permitir la recuperación de actividades de evaluación de aquellas tareas o trabajos que pueden reproducirse o entregarse en condiciones similares en las convocatorias extraordinarias.
22. Considerar como no recuperable la evaluación de contenidos evaluados en una prueba o “examen parcial”, que son o podrían ser fácilmente “re-evaluables” en la evaluación final.
23. Establecer más de un 30% de la calificación vinculada a actividades de evaluación no recuperables sin ofertar una alternativa de evaluación (salvo en asignaturas “especiales” como las prácticas externas).
24. Dar un peso significativo a la mera asistencia a clase en la calificación final, especialmente si se evalúa de un modo poco objetivo, sin ofertar un criterio o actividad de evaluación alternativa.
25. Evaluar la participación en clase de un modo poco objetivo (especialmente cuando se trata de grupos numerosos).
26. Obligar con carácter general a que el alumnado que no asiste con regularidad a clase realice exámenes finales diferentes (más largos, más difíciles, etc.).
27. Solicitar a los estudiantes la entrega de tareas de evaluación que realmente no se evalúan.

Buenas prácticas

20. Considerar como actividades de evaluación no recuperables sólo aquellas tareas o trabajos que, por su naturaleza, el contexto o los recursos, no pueden reproducirse o entregarse en condiciones similares en las convocatorias extraordinarias.
21. No sólo evaluar al final (con un “examen” final), sino también de forma más o menos “continua”, con actividades no necesariamente recuperables que promuevan el esfuerzo constante o evidencien el seguimiento del plan de trabajo.
22. Establecer, cuando las circunstancias lo permitan, más de un 20% de la calificación vinculada a actividades de evaluación continua no recuperable en asignaturas que ofertan una alternativa de evaluación para alumnado a tiempo parcial o repetidor.
23. Adecuar el peso de las actividades no recuperables a la naturaleza de cada asignatura (mayor en asignaturas prácticas, especialmente si cuentan con tutorías ECTS).
24. Ofertar la posibilidad de realizar a distancia (con apoyo de TIC) actividades de evaluación continua, especialmente útiles para el alumnado a tiempo parcial o repetidor.
25. Ofertar actividades de evaluación voluntaria (de competencias o contenidos complementarios) que permitan una bonificación en la calificación final, siempre que su peso sea reducido (entre un 10 y un 20%).
26. Diseñar actividades de evaluación formativa e iterativa (dando a los estudiantes la oportunidad de repetir las para mejorar sus resultados).
27. Diseñar actividades de co-evaluación entre el alumnado (sin que sean responsables de la calificación de la actividad).
28. Evaluar objetivamente la participación y/o el sentido crítico del alumnado mediante la herramienta de calificación de mensajes a foros virtuales.
29. Proporcionar la calificación (y a ser posible, la retroalimentación) de las actividades no recuperables lo antes posible.

Actividades de evaluación recuperable

Malas prácticas

28. Diseñar exámenes o actividades de evaluación final basadas en un solo tipo de prueba de evaluación.
29. Diseñar exámenes o actividades de evaluación (final o no) sin una vinculación sustantiva a las tareas (casos, problemas, etc.) trabajados en clase, o con un grado de dificultad significativamente diferente.
30. Diseñar exámenes o actividades de evaluación con un grado de dificultad significativamente diferente, cuando existe la opción de recuperarlos, ya sea en la misma o en diferentes convocatorias.
31. Otorgar un peso excesivo al examen final, sin que los estudiantes tengan una alternativa de evaluación continua para, al menos, una parte de la calificación (siempre que las circunstancias lo permitan).

Buenas prácticas

30. Diseñar exámenes o actividades de evaluación final que combinen diversos tipos de pruebas (objetivas, solución de problemas, etc.).
31. Practicar durante el curso la realización de pruebas de evaluación similares a las que se utilizarán en la evaluación final.
32. Planificar los exámenes previendo que el alumno tenga tiempo suficiente para realizarlo.
33. Buscar alternativas de evaluación que permitan la evaluación recuperable de competencias siempre que sea posible (aunque el formato sea diferente a su evaluación inicial).
34. Proporcionar la calificación (y a ser posible, la retroalimentación) de las actividades recuperables lo antes posible.

Sobre la elaboración, aplicación y corrección de instrumentos y pruebas de evaluación

Pruebas objetivas (tipo test)

Malas prácticas

32. Formular sólo preguntas “reproductivas” o que pueden responderse sólo de memoria.
33. Seleccionar preguntas al azar o sin tener en cuenta su grado de dificultad y relevancia para evaluar los resultados de aprendizaje.
34. Redactar enunciados demasiado largos, léxica o sintácticamente complejos, con dobles negaciones, etc.
35. Incluir como respuesta la opción “todas son correctas” (salvo que se advierta explícitamente antes de comenzar la prueba).
36. Expresar la respuesta correcta con un enunciado más largo o más técnico que los distractores.
37. Utilizar únicamente preguntas elaboradas por los propios estudiantes.
38. Ofertar respuestas múltiples (con más de una opción que marcar).
39. No penalizar o penalizar excesivamente los errores (sin tener en cuenta la estimación de la aleatoriedad en función del número de opciones).

Buenas prácticas

35. Formular preguntas “productivas” (que no puedan responderse memorísticamente), sino que requieran comprender o razonar.
36. Enunciar distractores que reflejen errores importantes o respuestas a cuestiones diferentes de lo que realmente se pregunta.
37. Incluir también preguntas que planteen la solución de problemas simples o pequeños casos prácticos.
38. Realizar previamente, el propio profesor, la prueba de evaluación después de un cierto tiempo de haberla confeccionado o pedirle a otro profesor que lo resuelva (para ajustarla en dificultad y tiempo al nivel del alumnado).

Pruebas de desarrollo teórico (preguntas cortas o largas)

Malas prácticas

40. Dictar las preguntas del examen o utilizar material del que no queda constancia impresa (salvo pruebas específicas de audición).
41. Formular sólo preguntas reproductivas o que pueden responderse sólo de memoria.
42. Penalizar excesivamente la expresión lingüística (gramatical, ortográfica, etc.), particularmente en asignaturas que en el plan de estudios no están explícita ni transversalmente vinculadas a dichas competencias.
43. Calificar las preguntas de un modo binario (bien-mal).

Buenas prácticas

39. Formular preguntas “productivas” (que no puedan responderse memorísticamente), sino que requieran relacionar o razonar.
40. Redactar los enunciados de la preguntas con precisión y la extensión necesaria para que no haya ambigüedades y apenas sean necesarias aclaraciones.
41. Redactar y publicar una rúbrica o escala de apreciación numérica para la evaluación de cada cuestión (basada en un esquema de los contenidos fundamentales y las relaciones que el alumno debería reflejar).
42. Valorar positivamente la capacidad de expresión utilizando el lenguaje adecuado, particularmente en asignaturas que tienen estas competencias asignadas en el plan de estudios.

Pruebas de solución de problemas y casos prácticos

Malas prácticas

44. Redactar los casos o problemas con un enunciado confuso o ambiguo (en ocasiones por ser demasiado escueto o extenso).
45. Formular sólo casos o problemas que ya se han resuelto en clase.
46. Formular problemas excesivamente difíciles (muy complejos, demasiado innovadores (“idea feliz”), con demasiado “ruido” o datos irrelevantes para su solución, muy alejados de lo practicado en clase, etc.) con un peso excesivo en la calificación final (más allá del que pueda servir para identificar al alumnado brillante).
47. No valorar un problema si el alumno no alcanza la solución correcta o penalizarlo excesivamente por errores procedimentales (numéricos, algebraicos, unidades, etc.).
48. Calificar los problemas de un modo binario.
49. No dar tiempo suficiente o dar demasiado valor a la velocidad en la solución de problema o caso práctico.

Buenas prácticas

43. Incluir en algunos problemas sencillos datos irrelevantes para su solución (“ruido”), siempre y cuando se haya practicado en clase y se avise de esta posibilidad en el examen.
44. Seleccionar casos o problemas diferentes a los resueltos en clase pero con un grado similar de dificultad.
45. Permitir al alumnado la utilización de determinados recursos de apoyo (formularios, tablas, apuntes, calculadoras, aparatos de medida, etc.), cuyo uso sólo facilita la resolución del caso o problema si el alumno ha adquirido previamente ciertas competencias.
46. Redactar y publicar (posteriormente al examen) una rúbrica o escala de apreciación numérica para la evaluación de cada caso práctico o problema. En este último caso, debería tenerse en cuenta, no sólo el resultado, sino también otros criterios específicos del proceso de solución (representación del problema, decisión de estrategias u operaciones, corrección de algoritmos, interpretación de resultados, etc.).
47. Realizar previamente la prueba de evaluación después de un cierto tiempo tras haberla confeccionado o pedirle a otro profesor que lo resuelva (para ajustarla en dificultad y tiempo al nivel del alumnado).

Proyectos, trabajos (incluidos TFG y TFM) y prueba orales

Malas prácticas

50. Reducir la evaluación a una mera calificación numérica (sin aportar oralmente o por escrito información cualitativa sobre la calidad del trabajo y las necesidades de mejora).
51. En el caso de los TFG/M en los que el director ha otorgado una calificación previa del trabajo (ya sea ponderada o no), dar a conocer dicha calificación al tribunal antes de que este otorgue una segunda calificación.
52. Condicionar o ponderar la calificación del trabajo en función del expediente o del resto de las calificaciones de la asignatura.

Buenas prácticas

48. En el caso de los TFG/M, abstraerse, y si es factible, desconocer, la identidad del director del trabajo.
49. Aportar (oralmente o por escrito) información cualitativa sobre la calidad del trabajo y las necesidades de mejora.
50. Fomentar la presencia de público y, si es posible, grabar las entrevistas orales o las actividades de defensa de los trabajos.
51. Evaluar al menos dos veces cada trabajo o proyecto (evaluación iterativa), dando la oportunidad de mejorar y entregar una segunda versión del trabajo después de la primera evaluación.
52. Implicar al alumnado en la co-evaluación de la primera versión del trabajo de los compañeros (preferentemente sin calificación numérica).
53. Redactar y publicar (previamente a la realización del trabajo) una rúbrica o escala de apreciación numérica sencilla para evaluar el trabajo.
54. Utilizar entrevistas orales y/o defensas públicas (por ejemplo en tutoría ECTS), además de la lectura del trabajo, como parte de su evaluación.
55. Aplicar estrategias y recursos informáticos de detección de plagio.
56. En el caso de los TFG/M, arbitrar procedimientos (ya sean automáticos o a petición del director o el alumno) para cambiar de director, en el caso de conflicto o de que haya transcurrido un determinado periodo tras la asignación del proyecto.
57. Avisar con suficiente antelación la celebración de los actos de defensa o pruebas orales.

58. Diseñar pruebas orales sólo cuando la naturaleza del trabajo (por ejemplo, en el caso de los realizados colaborativamente o en los que sea necesario explorar en profundidad el grado de aprendizaje que ha alcanzado el alumno), bien cuando las competencias implicadas requieran este tipo de evaluación (ya sea como prueba única o complementaria).
59. Ofertar o adaptar pruebas orales de cualquier tipo de competencia o contenido cuando concurren circunstancias singulares (por ejemplo, para el alumnado con discapacidad o insuficiente conocimiento del idioma).

Otros instrumentos de evaluación

Malas prácticas

53. Incluir un apartado de “Otros” en el plan docente para referirse a actividades o instrumentos no especificados.
54. Utilizar pruebas prácticas de ejecución u otros instrumentos de evaluación subjetivos, que no se fundamentan en criterios de evaluación explícitos; o bien, que no dejen ningún tipo de registro, que facilite su comprensión y pueda ser revisado.

Buenas prácticas

60. Diseñar “ad hoc” instrumentos específicos de evaluación para determinados resultados de aprendizaje (pruebas prácticas de ejecución, registros de observación, portafolios, etc.) que no pueden evaluarse adecuadamente con otros instrumentos convencionales.

Sobre otros aspectos de la evaluación

Desarrollo de exámenes

Malas prácticas

55. No permitir la realización del examen a los estudiantes que llegan tarde cuando todavía ningún otro estudiante ha abandonado el aula.
56. Dar “aprobado general” cuando el profesor se olvida de la fecha de celebración del examen o comete algún error en su preparación o custodia.
57. Cambiar las fechas de los exámenes (sin respetar las condiciones y el procedimiento establecido en la normativa).
58. No garantizar la adecuada supervisión de los exámenes (ausentarse del aula, prever una presencia insuficiente de profesores para supervisar a un grupo numeroso, etc.).
59. No dar a conocer al estudiante con antelación o al comienzo del examen el peso de cada apartado en la calificación.

Buenas prácticas

61. En la medida de lo posible, escribir en la pizarra las aclaraciones realizadas, aun en el caso de que provengan de una pregunta individual.
62. En la medida de lo posible, que todos los profesores implicados en la elaboración de un examen estén presentes en su realización o al menos al comienzo.
63. Exigir la identificación del alumnado, así como tomar las precauciones necesarias para evitar el uso de medios ilícitos por su parte.
64. Solicitar la valoración externa de la Unidad de Atención al Estudiante cuando un alumno pida un cambio en la fecha de la realización del examen por una causa aparentemente justificada.

Revisión de exámenes

Malas prácticas

60. Corregir y permitir la revisión de exámenes del alumnado no matriculado en la correspondiente convocatoria.
61. Negar o dificultar la revisión de exámenes y calificaciones al alumnado que ha aprobado.
62. Impedir la revisión argumentando que no hay posibilidad de atender a un número elevado de alumnos en el periodo establecido por el propio profesor.

Buenas prácticas

65. Publicar en la medida de lo posible, previa a la revisión, los casos o problemas resueltos (o la correspondiente rúbrica).
66. Revisar públicamente los exámenes (por ejemplo de dos en dos).
67. Fijar los horarios de revisión en función de la disponibilidad horaria y el tamaño del grupo que ha realizado el examen.
68. Llevar a cabo medidas de custodia de las pruebas de evaluación y de preservación de los resultados, en tanto que se trata de un documento público (no permitir escribir o permitir escribir sólo con lápiz, no dejar a los alumnos solos con los exámenes, custodiarlos bajo llave el periodo previsto por la normativa...).

Publicación de calificaciones y actas

Malas prácticas

63. No publicar las calificaciones provisionales y finales en los espacios y plazos previstos por la normativa.

Buenas prácticas

69. Publicar provisionalmente las actas a través de la aplicación “Calificación de Actas Web” antes de las fechas de revisión de calificaciones.
70. Publicar las calificaciones parciales a partir de las cuales se obtiene la calificación global.
71. En la medida de lo posible, publicar las calificaciones sin identificar el nombre de los estudiantes (sólo su DNI).

Tribunales de evaluación (a petición de estudiantes o profesores)

Malas prácticas

64. Eludir, por parte del tribunal, la responsabilidad de fijar la prueba y de evaluar al estudiante de forma independiente del profesor de la asignatura.

Buenas prácticas

72. Evaluar en función de lo establecido en el plan docente con un grado de dificultad semejante al de la evaluación del resto del alumnado.

Adaptaciones curriculares

Malas prácticas

65. No atender las recomendaciones expresadas en los informes de la Unidad de Atención al Estudiante en relación a la adaptación de las actividades de enseñanza o evaluación de determinados estudiantes en condiciones extraordinarias.

Buenas prácticas

73. Solicitar la valoración de la Unidad de Atención al Estudiante en los presuntos “casos de fuerza mayor” que requieran adaptaciones curriculares (incluyendo los cambios en la fechas de exámenes).
74. Realizar adaptaciones de los instrumentos de evaluación con el asesoramiento o el apoyo técnico de especialistas (como los que proporciona la Unidad de Atención al Estudiante).