

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

AÑO 2013

ÍNDICE

1.- Introducción	3
2.- Resumen anual	5
2.1.- Modo de actuación	6
3.- Resumen de actuaciones.....	9
3.1.- Casos trabajados en el año 2013	9
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario.....	12
3.3.- Reuniones mantenidas.....	14
3.4.- Difusión de la Oficina del Defensor Universitario.....	15
3.5.- Resumen económico.	16
3.6.- Apariciones en los medios de comunicación	17
4.- Recomendaciones.....	19
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	21
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones	23
5.- Evaluación de la Oficina del Defensor.....	25
5.1.- Evaluación del usuario	25
5.2.- Evaluación de los objetivos planteados.....	27
6.- Contactos con otros defensores	29
6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (febrero 2013).....	29
6.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Logroño (septiembre 2013).....	29
6.3.- Contenidos del XVI encuentro Estatal de Defensores Universitarios	30
6.4.- Valoración	30
7.- Valoración del año	33
8.- Objetivos para el próximo año	39
ANEXOS	41
I.- Resumen de casos del año 2013.....	43
II.- Extracto del informe del caso de oficio 13038: “Caso relativo a la validación de la asignatura XXX”.....	45

1.- Introducción

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

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

Más adelante, en el artículo 215 de estos mismos Estatutos se indica que: *“3. Anualmente el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria de su actividad llevada a cabo en el curso anterior, conteniendo las actuaciones practicadas y las recomendaciones y sugerencias para la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.*

Una vez informado el Claustro dicha memoria será pública, con la salvaguarda necesaria de los datos de carácter personal de los interesados.”

La presente memoria viene a responder a este mandato de los Estatutos de la UEx y, en ella, se resumen las acciones llevadas a cabo a lo largo del año 2013.

Esta es la tercera memoria que se presenta, tras la del año 2011, que se presentó, ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 4 de julio de 2012 y la del año 2012, que se presentó ante el Claustro Universitario de la Universidad de Extremadura el 19 de julio de 2013. 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 primera se hace un resumen somero del año 2013, con especial énfasis en el modo de actuación. Seguidamente se indican, de manera más pormenorizada, todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. La siguiente sección se centra en las recomendaciones que, fruto 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. Posteriormente, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. Para acabar la memoria, se incluye un capítulo con la valoración del Defensor y otro con los objetivos que se plantea la Oficina del Defensor Universitario para el año 2014.

2.- Resumen anual

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2013, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

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

En el año 2013, numerosos miembros de la comunidad universitaria se han puesto en contacto con la Oficina del Defensor, bien personalmente, bien por vía telefónica o por correo electrónico. En algunos casos el motivo por el que se producía el mencionado contacto ha dado lugar a la presentación de un **caso** que ha sido analizado y resuelto por la Oficina del Defensor Universitario. En el resto, la petición o queja del interesado ha recibido la consideración de ‘**consultas al defensor**’. Bajo esta denominación se incluyen aquellas consultas o quejas que han llegado a través del correo electrónico, visita a uno de los despachos de la Oficina del Defensor o a través del teléfono y que, generalmente, se han resuelto rápidamente, facilitando al consultante la información requerida o realizando breves gestiones para encontrar solución a sus demandas o derivándolas a otros servicios de la UEx (principalmente el SIAA). En los casos en los que estas consultas han requerido alguna gestión, han sido contabilizadas también como ‘consultas al defensor’ a la hora de elaborar este informe.

De la experiencia de los años anteriores, muchas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor han sido solucionadas o derivadas de forma rápida y no han ocasionado la presentación de casos. En este año 2013 el número de casos ha sido similar al de los años anteriores (50 casos en el 2013, frente a los 44 del 2011 y 54 de 2012), mientras el número de consultas ha continuado aumentando, siendo 189 (frente a las 64 del año 2011 y a las 163 del año 2012).

De todas estas quejas y reclamaciones, como se describirá más adelante, sólo una ha sido retirada por el solicitante. En el año 2013, dos de las reclamaciones o quejas presentadas han sido ‘no admitidas’. En uno de los casos el rechazo se debió a no considerarse, tras dialogo con los demandantes, que se hubiese vulnerado ningún derecho de los mismos. El segundo caso fue rechazado pues los demandantes ya habían tenido respuesta del Vicerrector de Estudiantes y el Defensor consideró que no había modo de amparar la solicitud de los demandantes [de habilitar la convocatoria de septiembre “para poder pasar este curso sin necesidad de esperar a diciembre y volver a pagar matrícula”].

En forma numérica el número de quejas/reclamaciones y consultas al defensor que se han producido en el año 2013 se muestra en la Tabla 2.1.

	Número
Quejas/reclamaciones	50
Consultas al defensor	189

Tabla 2.1. Resumen de actuaciones en el año 2013.

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

De los 50 casos indicados en la tabla anterior, uno ha sido caso abierto por el Defensor Universitario de oficio, dadas las circunstancias extraordinarias que concurrían y que, más adelante, se detallarán.

Este año, al igual que en anteriores, se ha continuado con la difusión de la Oficina del Defensor. En este sentido, se ha participado en las Jornadas de Bienvenida para nuevos alumnos de la UEx, en las jornadas 'Expabila UEx', se ha asistido a algunas reuniones de Delegados o de diferentes Consejos de Alumnos y se han continuado las visitas a centros de la Universidad de Extremadura para presentar dicha Oficina a los Equipos Directivos. Más adelante se describirá con mayor detalle esta difusión.

Por otro lado, y asociado a la labor del Defensor Universitario, en este año 2013 se ha continuado manteniendo contactos con otros defensores universitarios del territorio nacional, y se ha participado en 6 reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (en la que el Defensor Universitario de la UEx ha pasado a desempeñar el cargo de Vicepresidente desde noviembre de 2013), en las dos reuniones de los defensores universitarios de las universidades del G9 y en el Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Estos contactos han sido de gran utilidad para contrastar opiniones y debatir problemáticas comunes a los diferentes defensores de las Universidades españolas.

2.1.- Modo de actuación

Desde que comenzó la presentación de solicitudes de actuación del Defensor Universitario de la UEx ha sido voluntad del mismo que en sus actuaciones el diálogo fuese la principal herramienta y, si bien tiene la potestad de requerir por escrito la información que considere relevante, ha procurado ejercer esta potestad en el menor número de casos posibles. Por tanto, para obtener datos o aclarar aspectos relevantes ha intentado hablar directamente con las personas implicadas, solicitando **reuniones personales** con ellos. A modo de ejemplo, en las reclamaciones de los estudiantes que no están de acuerdo con la evaluación de los exámenes, el Defensor se reúne con el estudiante que presenta la reclamación, con el responsable de la decisión respecto a la reclamación primera del estudiante (el presidente de la comisión de calidad, para la nueva normativa o bien, un responsable del Centro, para la antigua normativa), con el profesor implicado e incluso, a veces, con el Vicerrector de Estudiantes.

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

Creemos que esta forma de trabajar, aunque 'costosa', es la más conveniente, para un adecuado estudio de los casos y para encontrar una solución a los mismos lo más satisfactoria

posible para todas las partes. No obstante, y como se podría intuir, provoca a veces dilaciones en el tiempo de resolución de los casos, debido a que, a veces, no es sencillo contactar con todos los involucrados. Así, a lo largo del 2013, para la resolución de los 50 casos presentados (y, también, para la gestión de algunas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario) se han mantenido más de 180 reuniones personales, bien con los propios reclamantes, bien con responsables de servicios de la Universidad, bien con las personas reclamadas (cuando las había), bien con equipos directivos de los centros, de los departamentos, o de la propia Universidad de Extremadura.

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

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

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

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

Dado su alcance, en la página Web del Defensor Universitario, se han hecho públicas, junto a un alias del caso que dio lugar a ellas, todas aquellas recomendaciones generales que han ido surgiendo. Además, desde el verano de 2013, se decidió que también fuesen públicas las consideraciones de los diferentes casos y así, se publicaron igualmente en la Web del Defensor Universitario, procurando eliminar cualquier detalle que pueda identificar claramente a los implicados.

En el año 2013, como ya se ha indicado, el Defensor Universitario ha abierto solamente un caso de oficio. No es intención del Defensor Universitario abrir sistemáticamente casos de oficio, considerando más oportuno que los casos se abran a petición de alguna persona, pero en el caso abierto se daban circunstancias extraordinarias que, a juicio del Defensor Universitario, hicieron necesario tomar la decisión de abrirlo de oficio. A continuación se describe someramente el porqué de la apertura de este caso (una descripción más detallada del mismo, se puede encontrar en el extracto del informe del mismo, que se encuentra en la página WEB del defensor universitario¹ y que también se incorpora como anexo a este documento²):

¹ http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/recom13/Informe%2013038%20-Extracto.pdf

- Caso 13038 (caso de oficio): En el pasado mes de septiembre de 2013, varios estudiantes de una asignatura se dirigieron al Defensor Universitario alarmados por la denegación de alguna solicitud de validación de esta asignatura, lo que estimaban podría afectar a decenas de estudiantes posteriormente. El Defensor Universitario se reunió con el Decano / Director del Centro para informarse de este asunto y con los profesores que tuvieron la responsabilidad de esta asignatura hasta su definitiva extinción el curso 12/13. A partir de los hechos y la información recabada decidió abrir de oficio un caso, dado el alto número de estudiantes pendientes de validar esta asignatura.

En el proceso de reflexión de los casos, a veces ha sido necesario el contraste por parte de los asesores de la Oficina del Defensor Universitario. Los asesores actuales de la Oficina del Defensor Universitario son los siguientes:

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

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

² Anexo II.

3.- Resumen de actuaciones

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del año 2013, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 239 actuaciones, 189 consideradas como consultas y 50 como casos.

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

3.1.- Casos trabajados en el año 2013

A lo largo del año 2013 ante el Defensor Universitario se han presentado 49 casos (además, como ya se ha indicado, se ha abierto uno de oficio), que se muestran resumidos, por temática de actuación y por colectivo, en la siguiente tabla.

TEMÁTICA	COLECTIVO				Totales
	Estudiantes	PDI	PAS	OTROS	
Notas y exámenes	6	0	0	1	7
Condiciones de trabajo	0	5	0	0	5
Relac. Internac. / ERASMUS	1	0	0	0	1
Funcionamiento de la Admón.	6	2	0	1	9
Acceso a titulaciones	4	0	0	2	6
Becas	4	0	0	0	4
Calidad de la docencia	3	0	0	0	3
OTROS	3	7	0	4	14
Totales	27	14	0	8	49

Tabla 3.1. Casos presentados en el año 2013.

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

Como se puede apreciar en la tabla anterior, del global de quejas/reclamaciones presentadas en el año 2013, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (55 %, como se aprecia en la Figura 3.1). Este alto porcentaje es lógico, si tenemos en cuenta que este colectivo es el mayoritario en la comunidad universitaria, si bien hay que reseñar que es inferior al de años anteriores, que rondaba el 65%. A diferencia de años anteriores en el año 2013, ninguna queja/reclamación fue presentada por el PAS de la UEx.

Si nos centramos en la temática de las quejas y reclamaciones, podemos apreciar que la mayor parte de las reclamaciones de los estudiantes se centraron en las reclamaciones al sistema de evaluación y en el funcionamiento administrativo de los procesos universitarios. Estos resultados son similares a los presentados en los informes anteriores (correspondientes a los

años 2011 y 2012). En el colectivo del PDI el mayor número de quejas fueron referidas a las condiciones de trabajo, al igual que en los dos años anteriores.

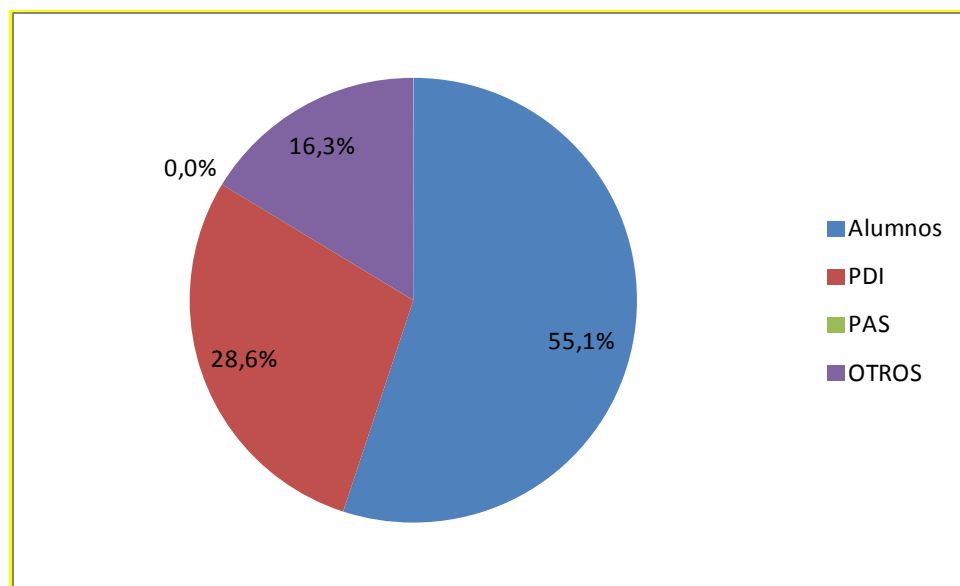


Figura 3.1. Casos trabajados en el año 2013 por colectivos.

Otro enfoque con el que se pueden analizar los casos que se han trabajado en el año 2013 en la Oficina del Defensor Universitario es la forma en que éstos han sido resueltos. En la Tabla 3.2 se muestra esta información.

Forma de finalización	Número
No admitidos	2
Cerrados sin informe	35
Cerrados con informe sin recomendaciones	0
Cerrados con informe con recomendaciones sólo específicas	1
Cerrados con informe con recomendaciones sólo generales	6
Cerrados con informe con recomendaciones tanto generales como específicas	5
Cerrados por el propio reclamante	1
Abiertos	0
Total	50

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2013.

Como se puede apreciar, un caso fue retirado por el demandante y, en el año 2013, por las razones expuestas con anterioridad, dos casos no fueron admitidos.

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

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

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

Centros	N ^a de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	2
Centro Universitario de Plasencia	3
Escuela de Ingenierías Agrarias	2
Escuela de Ingenierías Industriales	2
Escuela Politécnica	0
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	1
Facultad de Ciencias	4
Facultad de Ciencias del Deporte	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	10
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	4
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	4
Facultad de Filosofía y Letras	1
Facultad de Formación del Profesorado	3
Facultad de Medicina	1
Facultad de Veterinaria	0
RECTORADO - Servicios Centrales	9

Tabla 3.3. Distribución de casos del año 2013, según la vinculación del demandante.

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

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

En el Anexo I se incluye una relación de los 50 casos del año 2013, con la información que puede ser más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

Como información adicional para el informe de este año 2013, se ha determinado para cada caso el tiempo en que el caso está abierto en la Oficina del Defensor Universitario. En tiempo medio para los 50 casos del año 2013, ha sido de 26 días. En este sentido, habría que indicar que ha habido casos que, por su problemática y el número de gestiones que debieron realizarse, se cerraron en un tiempo corto (un 40% en menos de dos semanas), pero que hubo otros casos que implicaron muchas reuniones y reflexiones y el tiempo en que se cerraron fue

mucho mayor (casi el 40% de los casos precisó un mes o más de tiempo para ser cerrado). En la Figura 3.2 se muestra, porcentualmente, la duración empleada en los casos trabajados en el año 2013.

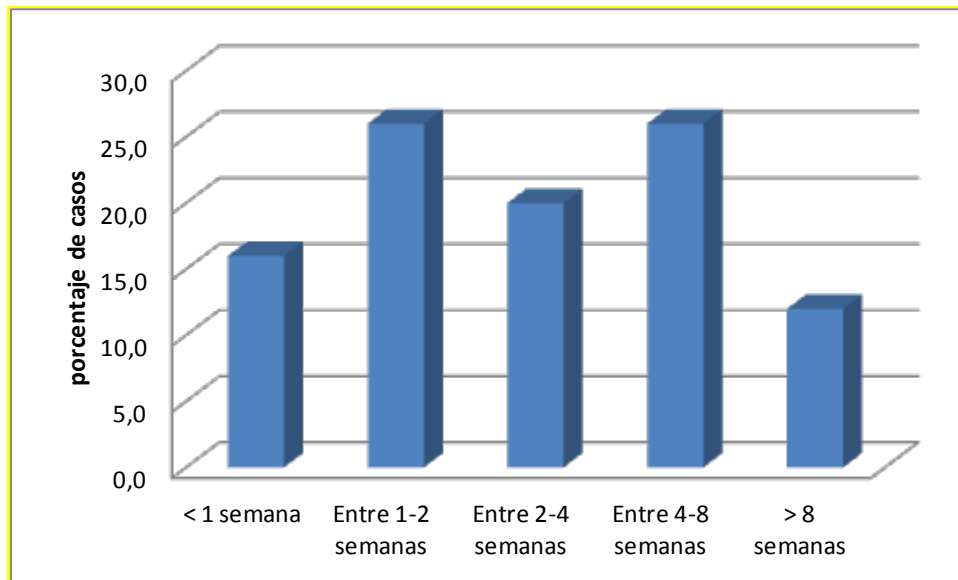


Figura 3.2. Tiempo abierto de los casos presentados en el año 2013.

3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 189 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	26	0	0	1	27
Condiciones de trabajo	0	12	2	0	14
Relac. Internac. / ERASMUS	0	0	0	0	0
Funcionamiento de la Admon.	14	3	1	3	21
Acceso a titulaciones/ matrícula/progreso	69	0	0	3	72
Becas	10	0	0	1	11
Calidad de la docencia	21	1	1	0	23
OTROS	13	3	0	5	21
Totales	153	19	4	13	189

Tabla 3.4. Consultas en el año 2013.

Como se puede apreciar de la tabla anterior, del global de consultas presentadas en el año 2013, nuevamente, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (81% en este caso, como se aprecia en la Figura 3.3).

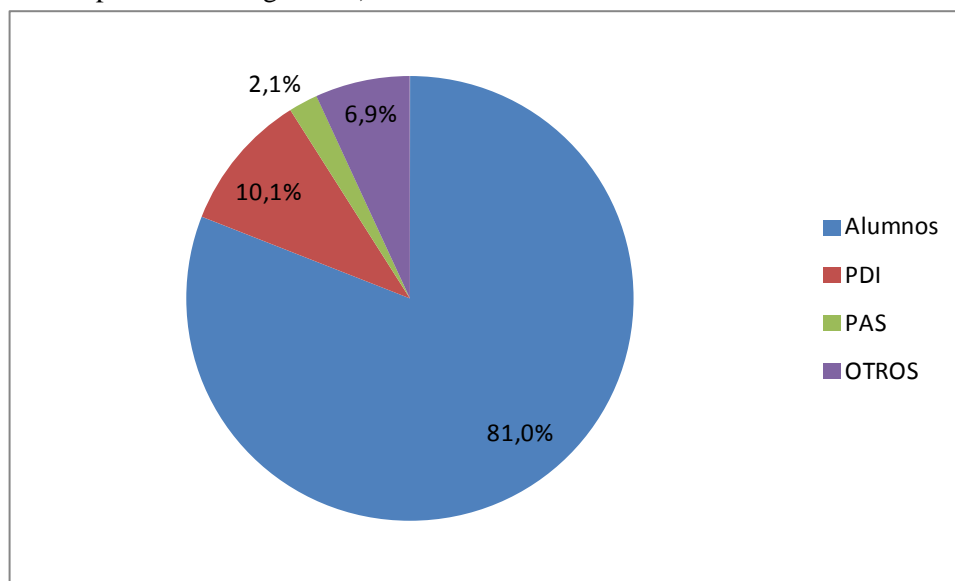


Figura 3.3. Consultas en el año 2013 por colectivos.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 35 minutos. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron atención y respuesta a través del correo electrónico, reuniones con los requirentes para asesoramiento, atención a consultas por vía telefónica, contactos o reuniones presenciales con responsables de diversos servicios de la Universidad, etc.

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

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	2
Centro Universitario de Plasencia	9
Escuela de Ingenierías Agrarias	6
Escuela de Ingenierías Industriales	7
Escuela Politécnica	27
Facultad de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	5
Facultad de Ciencias	12
Facultad de Ciencias del Deporte	1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	9
Facultad de Derecho	15
Facultad de Educación	15
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	13
Facultad de Filosofía y Letras	9
Facultad de Formación del Profesorado	25
Facultad de Medicina	2

Facultad de Veterinaria	7
RECTORADO - Servicios Centrales	3
Centro Cultural Santa Ana	1
No tiene relación	6
Antiguo estudiante	7
No consta	6

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2013, según la vinculación del demandante.

3.3.- Reuniones mantenidas

Como se ha indicado anteriormente, la resolución de las diferentes quejas/reclamaciones, así como de muchas de las consultas presentadas, ha implicado mantener reuniones con los reclamantes, con los afectados, con los servicios o centros implicados, etc.³

Así, a lo largo del año 2013 se han tenido más de 180 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 Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (3 reuniones)
- Servicio de Inspección (5 reuniones)
- Servicio de Gestión de Recursos Humanos (3 reuniones)
- Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (5 reuniones)
- Sección de Dirección de Formación Permanente (4 reuniones)
- Secretariado de Relaciones Internacionales (1 reunión)
- Sección de Fiscalización y Auditoría (1 reunión)
- Servicio de Prevención (1 reunión)
- Gabinete Jurídico (1 reunión)

En varios de los casos ha sido necesario reunirse con Gerencia (2 reuniones), con Decanos o Directores de Centros (6 reuniones), con responsables de calidad (2 reuniones) con administradores de centros (4 reuniones), con Directores de Departamento (6 reuniones). También ha sido necesario en 3 ocasiones reunirse con Coordinadores de las Comisiones de Calidad de alguno de los títulos que se imparte en nuestra Universidad.

En otros de los casos ha sido preciso mantener reuniones con alguno de los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (23 reuniones).

Dada la problemática de algunos de los casos, el Defensor Universitario tuvo una reunión en Madrid con el Jefe del Área de Empleo, Educación y Cultura de la Oficina del Defensor del Pueblo.

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

El Defensor de la Universidad de Extremadura ha asistido, invitado, a una reunión del Jurado de Becas de la UEx y a tres reuniones de la Comisión de Trabajo para la revisión de la Normativa de Permanencia.

De igual forma, dada la complejidad de algunos de los casos y la necesidad de reflexionar sobre las consideraciones y propuestas a realizar, se han celebrado reuniones con miembros del equipo de asesores de la Oficina del Defensor Universitario (6 reuniones).

Al margen de estas reuniones, relacionadas más o menos directamente con los casos presentados o las consultas realizadas ante la Oficina del Defensor del Universitario, se han mantenido cinco reuniones con los responsables del Servicio de Inspección de la Universidad de Extremadura y varias con el Delegado de Estudiantes de la Universidad de Extremadura. Además, a lo largo del año 2013 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. Finalmente, el Defensor de la Universidad ha mantenido una reunión con el Director General de Universidades e Investigación de la Junta de Extremadura.

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

Finalmente, entre las reuniones mantenidas habría que incluir las que se han celebrado para difundir la Oficina del Defensor Universitario, que se especificarán con mayor detalle más adelante, la asistencia del Defensor a la recepción que en Palacio de la Zarzuela tuvo el Príncipe Felipe a las autoridades de la Universidad de Extremadura como parte de las celebraciones del 40º aniversario de la misma y las reuniones de coordinación, análisis y estudio con otros defensores universitarios del territorio nacional que se describirán en el capítulo 5 de esta memoria.

3.4.- Difusión de la Oficina del Defensor Universitario

Dada la novedad de la Oficina del Defensor del Universitario en nuestra universidad, desde su toma de posesión ha sido voluntad del Defensor el realizar reuniones de presentación de la Oficina del Defensor Universitario tanto a los Consejos de Estudiantes, como a los equipos directivos de los diferentes centros de nuestra Universidad. En este año 2013 se han acabado de completar las visitas a los equipos directivos de los diferentes centros de la UEx, visitando los cuatro centros que se indican en la Tabla 3.6.

Además, a lo largo del año se ha asistido a varias reuniones de delegados convocadas por el Consejo de Alumnos de la UEx y se ha participado en alguna reunión del propio Consejo de Alumnos.

Centros	Fecha de visita
Escuela de Ingenierías Agrarias	24/04/2013
Escuela Politécnica	01/03/2013
Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación	26/04/2013
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	21/02/2013

Tabla 3.6. Vistas a los equipos directivos de los diferentes centros de la Universidad de Extremadura en 2013.

Finalmente, dentro de las labores de difusión de la Ofical del Defensor Universitario, se participó en las Jornadas de Bienvenida celebradas el 17 de octubre de 2013 en Badajoz y en la Jornada 'Expabila UEx' celebrada el 23 de octubre de 2013 en Cáceres.

3.5.- Resumen económico.

El año 2013 ha sido el segundo año en el que la Oficina del Defensor Universitario ha dispuesto de presupuesto propio para sus gastos. La cantidad asignada fue, al igual que en el año anterior, de 6000 euros.

Desde la Oficina del Defensor Universitario, conscientes de la situación económica de España y del Universidad de Extremadura, hemos intentado minimizar gastos en todo lo posible, juntando reuniones cuando ello implicaba un desplazamiento (aunque ello ha repercutido en hacer esperar algún día a los demandantes o en que la resolución de algunos casos se haya demorado), minimizando costes en los viajes para reuniones con otros defensores, etc. Pero a diferencia al año anterior, en este año, la pertenencia del Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura a la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) ha implicado varios viajes adicionales fuera de Extremadura.

A continuación, se desglosan los gastos correspondientes al año 2013:

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas en viajes dentro de Extremadura ⁽¹⁾	1.512,46 €
Gastos en viajes y dietas en viajes fuera Extremadura ⁽²⁾	2.928,44 €
Alojamiento ⁽²⁾	749,55 €
Material de oficina y consumibles informáticos	993,29 €
Cuota anual 2012 CEDU	225,00
Cuota de asistencia al XVI Encuentro Estatal de Defensores (2 personas)	150,00
Total	6.558,74 €

Tabla 3.7. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2013.

Los gastos de viajes y dietas dentro de Extremadura [⁽¹⁾] han sido derivados de 20 viajes de Badajoz a Cáceres, 1 viaje de Badajoz a Mérida, 1 viaje desde Badajoz a Plasencia y 14 viajes de Cáceres a Badajoz.

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

- Encuentro de defensores del G9 en Madrid (7 de febrero de 2013) [Asisten el Defensor y el Adjunto].
- Encuentro de defensores del G9 en Logroño (12 y 13 de septiembre de 2013) [Asisten el Defensor y el Adjunto].
- Reunión con el Jefe del área de Empleo, Educación y Cultura de la Oficina del Defensor del Pueblo (21 de junio de 2013) [Asiste el Defensor].
- XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en Sevilla (6-8 de noviembre de 2013) [Asisten el Defensor y el Adjunto].
- Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, (15 de febrero en Granada, 9-10 de mayo y 28 de junio en Madrid, 19-20 de septiembre en Vigo y 5 de noviembre en Sevilla). [Asiste el Defensor].

3.6.- Apariciones en los medios de comunicación

Al igual que en años anteriores, la figura del Defensor Universitario ha tenido apariciones en los medios de comunicación. A continuación se relacionan algunas de las apariciones del año 2013:

Prensa escrita:

- 24 de febrero de 2013. Noticia: “El retraso de las becas lleva a algunos alumnos universitarios a los comedores sociales”. Diario Hoy.
- 8 de junio de 2013. Noticia: “Sin dinero para pagar la Selectividad”. Diario Hoy.
- 16 de junio de 2013. Noticia: “Universitarios asfixiados por las tasas”. Diario Hoy.

Radio:

- 25 de junio de 2013. Participación en el programa “El sol sale por el oeste” de Canal Extremadura Radio sobre el endurecimiento de las exigencias para obtener beca en el curso 2013/2014.
- 18 de septiembre de 2013. Participación en el programa “El sol sale por el oeste” de Canal Extremadura Radio sobre el manifiesto firmado por varias universidades en contra de las novatadas.

4.- Recomendaciones

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

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

A continuación se listan las recomendaciones generales que se han propuesto a lo largo del año 2013.

Recomendación de 5 de febrero de 2013, expediente 13001 "Caso relativo a unos estudiantes a los que se deniega una beca en 4º curso de grado por tener un título de diplomado".

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

Recomendación de 9 de abril de 2013, expediente 13010 "Caso relativo a un estudiante disconforme con la calificación obtenida en una prueba de competencia lingüística".

- *Se propone al Director del Secretariado de Relaciones Internacionales que impulse un procedimiento de revisión de las calificaciones de las pruebas de competencia lingüística que sea similar al establecido para las enseñanzas oficiales de la UEx y que, en particular, contemple la posibilidad de que los estudiantes puedan tener acceso a una revisión presencial de su examen.*

Recomendación de 23 de abril de 2013, expediente 13011 "Caso relativo a una persona disconforme con la resolución de la convocatoria de una beca de formación".

- *Se propone a la Secretaria General que tramite la actualización de la normativa que sirve de marco para la convocatoria de becas de formación en la UEx.*

Recomendación de 12 de abril de 2013, expediente 13013 "Caso relativo a unos estudiantes con problemas para acceder a una beca para cursar el MUI".

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que se informe adecuadamente a los estudiantes sobre los requisitos académicos que deben reunir para optar a una beca que les permita cursar cada uno de los títulos oficiales de máster.*
- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que haga las gestiones oportunas para que en el decreto que establece los precios públicos de las enseñanzas oficiales se eviten aquellas denominaciones que puedan dar lugar a equívocos con respecto a las denominaciones que para los másteres emplea la LOU y la orden que convoca las becas de carácter general del MECD.*

Recomendación de 3 de junio de 2013, expediente 13016 "Caso relativo a un estudiante con problemas para el reconocimiento de los créditos del módulo interdisciplinar del MUI".

- *Se propone al Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales que cuide que la tabla de reconocimientos automáticos de los diferentes títulos oficiales de la UEx esté actualizada, incorporando los supuestos no contemplados en las mismas que vayan siendo resueltos por los diferentes centros de la UEx. Así se conseguirá una mayor celeridad en la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos y se evitarán posibles agravios comparativos.*

☐ Recomendación de 25 de noviembre de 2013, expediente 13025 y expediente 13039 "Casos relativos a unas personas disconformes con la disminución de unos complementos salariales".

- *Se propone al Rector de la UEx que en los presupuestos de la UEx de los próximos ejercicios se incluya el desglose de la partida correspondiente a la denominación "Complemento Especial conforme a la Ley 4/1991 y Ley 1/2008 de la C.A.E.", de tal modo que se explicita el número de perceptores de cada uno de los posibles complementos y la cuantía de los mismos.*
- *Se propone al Rector de la UEx que, si no es posible otra interpretación de las leyes que evite que los profesores de la UEx que han sido rectores y permanecen en servicio activo en la misma tengan reconocido diferentes complementos retributivos singulares por su situación de antiguos Altos Cargos de la UEx, el Rector traslade a los responsables del Gobierno de Extremadura y a los grupos parlamentarios de la Asamblea de Extremadura la necesidad de hacer los cambios legales oportunos que permitan eliminar esta diferencia de complementos retributivos.*

☐ Recomendación de 4 de noviembre de 2013, expediente 13038 "Caso relativo a la validación de la asignatura XXX". (Este es un caso se oficio cuyo informe se encuentra íntegro en el Anexo II).

- *Se propone al Decano / Director del centro que cuide que en las deliberaciones de los tribunales de validación no estén presentes los profesores ni los estudiantes afectados.*
- *Se propone al Decano / Director del centro que transmita a los integrantes del Tribunal de Validación de la asignatura "XXX" la necesidad de modificar los criterios que se siguen para resolver las solicitudes de validación de esta asignatura de modo que:*
 - *Se analice realmente la trayectoria académica global del estudiante en el conjunto de la titulación.*
 - *No se adopten criterios de decisión que, implícitamente, ratifiquen los criterios de evaluación de esta asignatura.*
- *Se propone al Decano / Director del centro que transmita a las comisiones de calidad de las titulaciones de su Centro la necesidad de establecer mecanismos de seguimiento y actuación en las asignaturas con resultados académicos anómalos.*

☐ Recomendación de 20 de noviembre de 2013 expediente 13040 "Caso relativo a un estudiante disconforme con uno de los conceptos incluidos en el importe de la matrícula".

- *Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que traslade a los responsables en materia de Universidad del Gobierno de Extremadura la conveniencia de cambiar la redacción del concepto referido a las tarjetas de identidad en el correspondiente decreto que fija cada curso los precios públicos de las enseñanzas oficiales de la UEx. Dicha redacción debería ser coincidente con la que incluya la UEx en la carta de pago que se incluye en la matrícula, y que actualmente se expresa como "tarjeta identificativa (mantenimiento anual)".*

☐ Recomendación de 3 de diciembre de 2013, expediente 13041 "Caso relativo a un estudiante disconforme con las calificaciones contenidas en su expediente académico".

- *Se propone al Director del Centro Universitario de Mérida que traslade a los profesores del Máster Universitario de Investigación en Ingeniería y Arquitectura del curso 2011-12 el contenido de este informe.*

☐ Recomendación de 29 de enero de 2014, expediente 13047 "Caso relativo a un trabajador disconforme con su exclusión del ámbito de aplicación del Plan de Acción Social de la UEx".

- *Se propone a la Vicerrectora de Extensión Universitaria que como responsable de la gestión de los asuntos de Acción Social de la UEx promueva una revisión de las medidas de acción social de la UEx que tenga en consideración a todos los colectivos de la Comunidad Universitaria.*

4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones

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

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

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

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	1	4,4	
SI	10	43,5	45,5
Parcialmente	0		
No	12	52,2	54,5
No procede (2)	0		
No revisable (3)	0		
Total	23	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	22		

Tabla 4.1. Seguimiento de recomendaciones. Resultados Globales

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	1	6,25	
SI	6	37,5	40,0
Parcialmente	0		
No	9	56,3	60,0
No procede (2)	0		
No revisable (3)	0		
Total	16	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	15		

Tabla 4.2. Seguimiento de recomendaciones. Sólo generales.

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	0		
SI	4	57,1	57,1
Parcialmente	0		
No	3	42,9	42,9
No procede (2)	0		
No revisable (3)	0		
Total	7	100	100
Total – (1) – (2) – (3)	7		

Tabla 4.3. Seguimiento de recomendaciones. Sólo específicas

Como se puede apreciar, el porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones que han figurado en los diferentes informes de la Oficina del Defensor Universitario ha sido, en este año, inferior al 50 % de forma global, siendo el porcentaje de aceptación superior para las recomendaciones específicas. Por tanto, en el año 2013, desgraciadamente más de la mitad de las recomendaciones emanadas de la Oficina del Defensor Universitario no han sido tenidas en cuenta. Estas cifras dejan un poso amargo en la medida que el Defensor tiene que aceptar que actuaciones que él cree de justicia y que contribuirían a mejorar el funcionamiento de la UEx, no son aceptadas por las personas que tienen las responsabilidades en las materias respectivas.

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

	No informadas	SI	Parcialmente	No	No procede	No revisable	Total
Rector de la UEx	2			2			2
Secretaría General	2			2			2
Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales	1			1			1
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	8	7		1			8
Vicerrectorado de Extensión Universitaria	1			1			1
Dirección del Centro Universitario de Mérida	1	1					1
Director de la Escuela de Ingenierías Agrarias	3	1		1			3
Decano de la Facultad de Empresariales y Turismo	1			1			1
Director del Secretariado de Relaciones Internacionales	2	1		1			2

Tabla 4.4. Seguimiento de recomendaciones por responsables.

4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones

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

Caso	Responsable	Recomendación	¿aceptación?
13001	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que traslade a los miembros del Jurado de Becas el contenido de este informe y someta a la consideración de dicho Jurado el cambio del acuerdo adoptado previamente relativo a la promoción académica, de modo que las personas que posean una titulación de ciclo corto (diplomado, arquitecto técnico o ingeniero técnico) puedan tener opción a beca a partir del cuarto curso, si realizan estudios de grado, con independencia del grado que estudien	SI
13010	Director del Secretariado de Relaciones Internacionales	Que impulse un procedimiento de revisión de las calificaciones de las pruebas de competencia lingüística que sea similar al establecido para las enseñanzas oficiales de la UEx y que, en particular, contemple la posibilidad de que los estudiantes puedan tener acceso a una revisión presencial de su examen	NO
13011	Secretaria General	Se propone a la Secretaria General que tramite la actualización de la normativa que sirve de marco para la convocatoria de becas de formación en la UEx	NO
13013	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que se informe adecuadamente a los estudiantes sobre los requisitos académicos que deben reunir para optar a una beca que les permita cursar cada uno de los títulos oficiales de master	SI
13013	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Se propone al Vicerrector de Estudiantes y Empleo que haga las gestiones oportunas para que en el decreto que establece los precios públicos de las enseñanzas oficiales se eviten aquellas denominaciones que puedan dar lugar a equívocos con respecto a las denominaciones que para los másteres emplea la LOU y la orden que convoca las becas de carácter general del MEC	SI
13016	Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales	Se propone al Vicerrector de Docencia y Relaciones Institucionales que cuide que la tabla de reconocimientos automáticos de los diferentes títulos oficiales de la UEx esté actualizada, incorporando los supuestos no contemplados en las mismas que vayan siendo resueltos por los diferentes centros de la UEx. Así se conseguirá una mayor celeridad en la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos y se evitarán posibles agravios comparativos	NO
13025y 13039	Rector de la Uex	Que en los presupuestos de la UEx de los próximos ejercicios se incluya el desglose de la partida correspondiente a la denominación "Complemento Especial conforme a la Ley 4/1991 y Ley 1/2008 de la C.A.E.", de tal modo que se explicita el número de perceptores de cada uno de los posibles complementos y la cuantía de los mismos	NO
13025y 13039	Rector de la Uex	Que, si no es posible otra interpretación de las leyes que evite que los profesores de la UEx que han sido rectores y permanecen en servicio activo en la misma tengan reconocido diferentes complementos retributivos singulares por su situación de antiguos Altos Cargos de la UEx, el Rector traslade a los responsables del Gobierno de Extremadura y a los grupos parlamentarios de la Asamblea de Extremadura la necesidad de hacer los cambios legales oportunos que permitan eliminar esta diferencia de complementos retributivos	NO
13038	Director de la Escuela de Ingenierías Agrarias	Que cuide que en las deliberaciones de los tribunales de validación no estén presentes los profesores ni los estudiantes afectados	SI
13038	Director de la Escuela de Ingenierías Agrarias	Que transmita a los integrantes del Tribunal de Validación de la asignatura "XXX" la necesidad de modificar los criterios que se siguen para resolver las solicitudes de validación de esta asignatura de modo que: a) Se analice realmente la trayectoria académica global del estudiante en el conjunto de la titulación. b) No se adopten criterios de decisión que, implícitamente, ratifiquen los criterios de evaluación de esta asignatura	NO
13038	Director de la Escuela de Ingenierías Agrarias	Transmita a las comisiones de calidad de las titulaciones de su Centro la necesidad de establecer mecanismos de seguimiento y actuación en las asignaturas con resultados académicos anómalos	
13040	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	Que traslade a los responsables en materia de Universidad del Gobierno de Extremadura la conveniencia de cambiar la redacción del concepto referido a las tarjetas de identidad en el correspondiente decreto que fija cada curso los precios públicos de las enseñanzas oficiales de la UEx. Dicha redacción debería ser coincidente con la que incluya la UEx en la carta de pago que se incluye en la matrícula, y que actualmente se expresa como "tarjeta identificativa (mantenimiento anual)".	SI
13041	Director del Centro Universitario de Mérida	Que traslade a los profesores del Master Universitario de Investigación en Ingeniería y Arquitectura del curso 2011-12 el contenido de este informe	NO
13047	Vicerrectora de Extensión Universitaria	Se propone a la Vicerrectora de Extensión Universitaria que como responsable de la gestión de los asuntos de Acción Social de la UEx promueva una revisión de las medidas de acción social de la UEx que tenga en consideración a todos los colectivos de la Comunidad Universitaria	NO

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

Caso	Alias	Responsable	¿aceptación?
13001	Caso relativo a unos estudiantes a los que se deniega una beca en 4º curso de grado por tener un título de diplomado	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	NO
13010	Caso relativo a un estudiante disconforme con la calificación obtenida en una prueba de competencia lingüística	Director del Secretariado de Relaciones Internacionales	SI
13011	Caso relativo a una persona disconforme con la resolución de la convocatoria de una beca de formación	Secretaria General	NO
13013	Caso relativo a unos estudiantes con problemas para acceder a una beca para cursar el MUI	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	SI
13013	Caso relativo a unos estudiantes con problemas para acceder a una beca para cursar el MUI	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	SI
13016	Caso relativo a un estudiante con problemas para el reconocimiento de los créditos del módulo interdisciplinar del MUI	Decano de la Facultad de Empresariales y Turismo	NO
13043	Caso relativo a un estudiante disconforme con el resultado de las Pruebas de Acceso a la Universidad	Vicerrector de Estudiantes y Empleo	SI

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

5.- Evaluación de la Oficina del Defensor

5.1.- Evaluación del usuario

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

Durante el año 2013, algunos de los diferentes usuarios de la Oficina del Defensor han ido rellenado la encuesta de satisfacción. En este año y hasta el 31 de enero de 2014, sólo 5 de los usuarios han cumplimentado la encuesta de satisfacción. A pesar de su bajo número, que podría plantear que hubiese una carencia de representatividad, para la evaluación de la Oficina del Defensor Universitario, a partir de las encuestas de satisfacción del usuario, se han utilizado estas 5 encuestas cumplimentadas (4 de estudiantes y 1 de PAS).

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

Forma	Número de ocasiones
Personal de Administración	2
Página web / Internet	1
Guías del estudiante	0
Compañeros / Delegados	1
Presentación del Defensor	1
Publicidad (trípticos, carteles)	0
Otros (indicar debajo)	0

Tabla 5.1. Forma de conocimiento de la Oficina del Defensor

El motivo de ponerse en contacto con la Oficina del Defensor fue mayoritariamente (3 ocasiones) el de presentar una queja o reclamación. En el resto de ocasiones se buscaba una mediación (1 ocasión) o asesoramiento o información (1 ocasión). En lo que se refiere al motivo de acercarse a la Oficina del Defensor, como se ve en la Tabla 5.2, las personas lo hicieron bien por razones académicas, bien por problemas administrativos.

Motivo	Número de ocasiones
Problemas administrativos	2
Razones académicas	3
Otros motivos (indicar debajo)	0

Tabla 5.2. Motivo de acercarse a la Oficina del Defensor

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

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

Cuestión	Totalmente satisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho (normal)	Algo insatisfecho	Totalmente insatisfecho	n	Valor medio	Valor medio (2012)
6.1 El trato personal recibido por los miembros de la ODU	4	0	0	0	1	5	4,2	4,4
6.2 La disposición y el interés mostrada por los miembros de la ODU	4	0	1	0	0	5	4,6	4,2
6.3 Los conocimientos y competencias de los miembros de la ODU	4	0	0	0	1	5	4,2	3,6
6.4 Las gestiones realizadas por los miembros de la ODU	4	0	0	0	1	5	4,2	4,0
6.5 Sientes suficientemente protegida la confidencialidad antes de acudir a la ODU	2	0	1	1	0	4	3,8	3,9
6.6 La objetividad e imparcialidad de los miembros de la ODU	3	1	0	0	1	5	4	3,7
6.7 Y después de ser atendido en la ODU, ¿cuál es tu sensación respecto de la confidencialidad de tu caso?	2	1	2	0	0	5	4	4,0
6.8 El tiempo tardado en solucionar tu caso	3	1	0	0	1	5	4	3,7
6.9 Claridad y adecuación de la descripción de los hechos y las consideraciones del informe final (en su caso)	2	1	1	0	1	5	3,6	3,6
6.10 Claridad y adecuación de las recomendaciones del informe final (en su caso)	3	1	0	0	1	5	4	3,6

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

Cuestión	5	4	3	2	1	n	$V_{\text{medio}} \pm \sigma_{n-1}$	$V_{\text{medio}} \pm \sigma_{n-1}$ (2012)
7.- Me siento globalmente satisfecho con el proceso seguido en la intervención de la ODU	3	1	0	0	1	5	4,00 ± 1,73	3,74 ± 1,28
8.- Me siento globalmente satisfecho con el resultado de la intervención de la ODU	4	0	0	0	1	5	4,20 ± 1,79	3,79 ± 1,40
9.- ¿Recomendarías a otros miembros de la Comunidad Universitaria recurrir a la Oficina del Defensor Universitario si tuvieran algún tipo de problema o queja?	4	0	0	0	1	5	4,20 ± 1,79	4,16 ± 1,30

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

En las tablas anteriores, a modo de comparación, se muestran también los valores medios de la evaluación del año anterior (2012) que ya se presentó en el informe correspondiente a este año. Se puede apreciar que, a nivel de valores medios, la evaluación de la Oficina del Defensor Universitario es similar en estos dos años. Respecto a los resultados de este año, se aprecia que de las cinco encuestas de satisfacción cumplimentadas, cuatro de ellas valoran muy positivamente la intervención de la Oficina, mientras que una de ellas refleja que el usuario no quedó nada satisfecho de esta intervención.

A continuación se muestra el único comentario indicado en respuesta a la cuestión “10.- De tu experiencia y de cara a futuras intervenciones del Defensor Universitario, para mejorar el servicio, recomendarías:”:

- *Recomendaría a la comunidad educativa que destinen todos los fondos de los que precise la ODU para el buen cumplimiento de los casos a tratar, ya que cuando yo estuve parecía que les faltaba un ordenador creo recordar, para que los alumnos rellenen los formularios y/o encuestas. Respecto al trabajo que realizan, no cambiaría nada. (Perfecto)*

Finalmente, se muestran los dos comentarios adicionales recibidos:

- *Gracias. Ya era hora de que hubiese un defensor universitario.*
- *Me parece IMPRESCINDIBLE un servicio como el que realiza la ODU, porque como estudiante, en innumerables ocasiones no se sabe a quién acudir, sintiendo nuestros derechos vulnerados.*

5.2.- Evaluación de los objetivos planteados

En la memoria correspondiente al año 2012 se plantearon una serie de objetivos para el año 2013. Parece oportuno que en la memoria del año 2013, se evalúen estos objetivos propuestos y, más adelante, se planteen nuevos objetivos para el año 2014. Los objetivos propuestos, desde la Oficina del Defensor Universitario, para el año 2013, y la evaluación de los mismos, se muestra a continuación:

1. Continuar con la presentación de la Oficina del Defensor Universitario a los equipos de dirección de los Centros de la UEX.

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del 2013, se han continuado con las visitas a los Equipos Directivos de los Centros. Así, la práctica totalidad de los centros de la UEx ya han recibido visitas del Defensor de la Universidad.

2. Mantener reuniones con los órganos de representación de los trabajadores de la UEx (Comités de Empresas de PAS y PDI y en las Juntas de Personal del PDI y PAS) y con el Consejo de Estudiantes de la UEx.

En el año 2013, como ya se ha descrito, se han tenido varias reuniones con el Consejo de Estudiantes de la UEx y con su Delegado. Ningún caso o consulta ha necesitado reunión con los órganos de representación de los trabajadores y, desafortunadamente, no se ha concretado ninguna reunión con estos órganos. Por ello se ha formulado invitación expresa a los mismos a comienzos de 2014.

3. Participar en las reuniones con otros defensores universitarios.

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

4. Llevar a cabo una estimación del tiempo que se dedica a cada caso presentado, de cara la memoria del año 2013.

Se incorpora a esta memoria la estimación de tiempo por caso que se planteó como objetivo.

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

Se ha intentado cubrir la no disposición de personal de Administración y Servicios para la oficina de Cáceres, por el Adjunto al Defensor Universitario.

6. Tener actualizada la página Web del Defensor Universitario.

Hecho.

7. Intentar mantener el equilibrio presupuestario, a pesar de los nuevos gastos que han surgido como consecuencia de la pertenencia a la Comisión Ejecutiva de la CEDU.

Como se ha indicado anteriormente, debido a la pertenencia del Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura a la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) ha tenido que realizar varios viajes dentro del territorio nacional que han hecho que haya habido un exceso en los gastos respecto a lo presupuestado, a pesar de la reducción de viajes dentro de la región que se ha logrado en el año 2013, respecto al año anterior.

6.- Contactos con otros defensores

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

Así, a lo largo del año 2013, se ha participado en dos encuentros de defensores del G9 (celebrados en Madrid el 7 de febrero de 2013 y en Logroño los días 12 y 13 de septiembre de 2013) y en el XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Sevilla, del 6 al 8 de noviembre de 2012). Además, como miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, el Defensor Universitario ha participado en 6 reuniones de la misma (15 de febrero en Granada, 9-10 de mayo y 28 de junio en Madrid, 19-20 de septiembre en Vigo y 5 de noviembre en Sevilla).

6.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Madrid (febrero 2013)

El 7 de febrero de 2013 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron para trabajar los siguientes contenidos:

- Reconocimiento de las competencias idiomáticas para los estudiantes.
- Rescisiones y no renovaciones de contratos en la Universidad.
- Nuevo régimen de dedicación del profesorado universitario tras el RDL 14/2012 .
- Movilidad de estudiantes, convalidaciones y reconocimiento de créditos.

Al encuentro asistieron tanto el Defensor como su adjunto que se encargaron de la coordinación general del encuentro y de preparar y dinamizar el tercer punto anterior (Nuevo régimen de dedicación del profesorado universitario tras el RDL 14/2012).

6.2.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9 en Logroño (septiembre 2013)

Los días 12 y 13 de septiembre de 2013 los defensores universitarios de las universidades del G9, se reunieron en Logroño para trabajar los siguientes contenidos:

- Normativa de progreso y permanencia de los estudiantes.
- Asignaturas con índices de suspensos anómalamente altos.
- Estudiantes y problemas de tasas académicas.
- Nueva política de becas: profundizando en el desmantelamiento de los derechos sociales

Al encuentro asistieron tanto el Defensor como su adjunto

6.3.- Contenidos del XVI encuentro Estatal de Defensores Universitarios

El Defensor Universitario y el adjunto, participaron en el XVI encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en Sevilla del 6 al 8 de noviembre de 2013.

En el encuentro se celebró la Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y hubo una Conferencia invitada a cargo de D^a Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y Presidenta de la CRUE. Además, el trabajo se estructuró en las siguientes mesas de trabajo:

- Mesa A. “La Mediación en la Defensorías Universitarias”, coordinada por Carlos Alcover (Universidad Rey Juan Carlos) y Encarnación Lemus López (Universidad de Huelva).
- Mesa B. “Evaluación y Calificación en el ECTS: Análisis de casos y conflictos en la Defensorías Universitarias”, coordinada por José Ramón Guillamón Fernández (UNED) y María Acale (Universidad de Cádiz).
- Mesa C. “Derechos y políticas sociales: las Defensorías Universitarias ante la crisis y los recortes. Problemáticas de Becas”, coordinada por Marta Elena Alonso de la Varga (Universidad de León) y José Manuel Palazón Espinosa (Universidad de Murcia).
- Mesa D. “Guías docentes como contrato de investigación”, coordinada por Vidal Luis Mateos Masa (Universidad de Extremadura) y Joana María Petrus Bey (Universidad de las Islas Baleares)

Al encuentro asistieron tanto el Defensor como su adjunto. Como se ha indicado, el Defensor Universitario de la UEx fue uno de los coordinadores de la cuarta mesa de trabajo (Guías docentes como contrato de investigación).

6.4.- Valoración

El contacto con otros defensores universitarios es una necesidad que se ha experimentado desde el comienzo de la tarea, máxime al no haber trayectoria previa de esta figura en la UEx. Los encuentros en sí son muy enriquecedores por que permiten analizar a fondo problemas comunes que se presentan en las diferentes universidades. Hay dos ámbitos estructurados en los que este contacto se ha llevado a cabo: la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y los defensores de las universidades del Grupo 9 de Universidades (G9)⁵.

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

⁵ Todas las universidades del G9 tienen ya en funcionamiento la figura del Defensor Universitario. La última fue la Universidad del País Vasco que eligió a su Aldezle (Defensor) a finales de 2011.

En la VI Asamblea de la CEDU celebrada en el mes de noviembre en Sevilla, se renovó la Comisión Ejecutiva de la CEDU, siendo el Defensor Universitario de la UEx uno de los defensores elegidos para la nueva Comisión Ejecutiva de la CEDU, pasando a ser Vicepresidente de CEDU. Aunque es una tarea adicional que hay que encajar con la propia de Defensor Universitario en la UEx, la dinamización de la Conferencia de Defensores es un servicio al conjunto de los defensores universitarios, que canaliza las relaciones entre los mismos. En esta misma línea cabe mencionar que del 22 al 24 de octubre de 2014 se celebrará en la UEx el encuentro anual de CEDU que reúne a todos los defensores universitarios españoles.

7.- Valoración del año

Bien supremo: la concordia

Quería empezar esta valoración con un recuerdo entrañable a mi amigo Carlos Benítez, que falleció hace unos meses. Fue un gran compañero que dejó huella en la UEx. Fui alumno suyo y, posteriormente, labramos una gran amistad basada en el afecto y los valores compartidos, en particular, los referidos a la UEx. Una de las reiteradas máximas de Carlos era “Bien supremo, la concordia”. Es algo que me parece cada día más importante, a la luz de mi experiencia como Defensor.

Es cierto que al Defensor Universitario llegan las situaciones en las que se producen conflictos, y no aquellas otras en las que las cosas funcionan razonablemente bien. Pero, justamente por eso, se puede hacer un mejor análisis de las realidades conflictivas en la UEx. Y desde aquí quiero reivindicar esa máxima de “bien supremo, la concordia”. Creo que, con frecuencia, se producen situaciones en las que hay personas que resultan heridas como consecuencia de las decisiones que se toman. Quizás no se calibra bien el alcance de esas heridas y se piensa que el tiempo las curará o que es problema de los heridos el curarse. Sin embargo, pienso que existe el riesgo de que esas heridas sean semilla de discordia que acaben germinando y produciendo una convivencia cada vez menos sana con el paso del tiempo. En mi valoración personal, fruto de estos tres años de experiencia como Defensor, hay grupos dentro de la UEx donde la convivencia no es fluida y puede, incluso, resultar problemática.

A modo de ejemplo reproduzco lo que comuniqué por carta a una de las personas afectadas por un caso así: *“Las conversaciones mantenidas en este caso y en otros relacionados con la misma Facultad o el mismo Departamento me han permitido constatar la existencia de serias dificultades en las relaciones personales, que se han ido acumulando a lo largo de los años y originan no pocos conflictos, habiendo surgido grupos que contribuyen a los enfrentamientos. Como Defensor Universitario no encuentro el modo de ayudar a superar esas dificultades”*

No son situaciones surgidas de un día para otro, ni cuya superación sea fácil ni sencilla. Así, por ejemplo, habría que insistir en la necesidad de buscar hasta la extenuación acuerdos en la asignación de la docencia y evitar que unos profesores queden muy satisfechos con el POD resultante, mientras que otros se sientan perjudicados y hasta humillados. Es cierto que, a veces, no es fácil lograr esos acuerdos. Lo deseable, además, es que existan personas con auténtica capacidad de liderazgo e inteligencia emocional que los faciliten.

Estas situaciones producen, en primer lugar, efectos nocivos en las personas afectadas, su equilibrio psicológico y en las relaciones entre ellas. Pero, además, merman energías y motivación para el desarrollo de las tareas que tienen asignadas estas personas: ¡cuántos esfuerzos derrochados en batallas que podrían evitarse!

Por eso, a la hora de afrontar las diferencias y los conflictos que surgen, reitero la máxima de Carlos Benítez: “Bien supremo, la concordia”. Cabría considerar la creación de un sistema de mediación, con personas ajenas al conflicto, que tuvieran formación específica y estuvieran coordinadas, en último término, con el Defensor Universitario. En todo caso, en el cálculo que hagamos de las consecuencias de las decisiones que se tomen no nos quedemos en el corto plazo, valoremos también el medio y largo plazo.

Antes de entrar a describir algunas situaciones y casos más significativos, quería comentar dos aspectos transversales:

Reacción negativa de algunos afectados cuando el Defensor tramita casos: “¿por qué te metes en estas cosas?”

En estos tres años de gestión el Defensor Universitario ha intentado hablar tanto con las distintas personas que están implicadas en un caso, como también con aquella que presentó la reclamación. Con frecuencia, algunas personas con las que dialoga el defensor le han dicho: “¿por qué te metes en estas cosas?”. La respuesta suele ser la misma: “yo no he tomado la iniciativa de este caso: hay una persona que lo ha presentado y no se da ninguna de las causas previstas para no admitirlo a trámite. Por tanto, estoy obligado a trabajar en este asunto”. Es humano que pueda resultar molesto explicar la visión de unos hechos sobre los que ha habido controversia con la persona reclamante. El papel del Defensor Universitario no es el de un fiscal o un inquisidor. Su intervención debería entenderse como un posible instrumento para encauzar problemas y mejorar la calidad de los procesos que se desarrollan en la UEx.

Culturas, tradiciones y modos de hacer no todo lo correctos que debieran ser que están muy anclados y son difíciles de cambiar

Cada centro, departamento o servicio de la UEx tiene una historia propia. El transcurso del tiempo ha ido configurando un modo de afrontar el día a día y de desarrollar las tareas que se realizan. Puede hablarse, en este sentido, de una “cultura” propia de cada uno de estos colectivos. Nada hay que objetar a este hecho, salvo que en algunos casos esas costumbres no son precisamente dignas de formar parte de un código de buenas prácticas. La resistencia a los cambios, en estos casos, es una seria dificultad para mejorar la calidad y superar problemas. Tomar como incuestionables ciertas prácticas de esa “cultura propia” puede ser debido a una falta de perspectiva y de reflexión y ello está en el núcleo de algunos de los problemas que se plantean al Defensor Universitario.

A lo largo de este informe, se presenta someramente la descripción de los casos y consultas que la Oficina del Defensor ha tenido a lo largo del año 2013. De los diferentes temas sobre los que han estado referidos me gustaría reflexionar sobre los siguientes:

Devolución de precios públicos por matrícula

Este es un asunto sobre el que se han presentado varias reclamaciones al Defensor Universitario en estos años. Ya en la presentación de la memoria del año pasado al Claustro se reseñó este asunto y, en conciencia, creo que debo resaltarlo de nuevo. Hay que empezar diciendo, un año más, que la normativa que tiene la UEx para la anulación de matrícula es de 1996 y que es urgente su actualización. Esta normativa sólo permite la devolución de los precios públicos satisfechos por la matrícula “cuando no se realice la actividad o servicio por causas no imputables al obligado al pago del precio”. En aplicación de esta norma, el Servicio de Control Interno de la UEx ha denegado la devolución del importe de la matrícula a un estudiante ingresado en un centro especializado por problemas de salud mental, a otro con hemiplejía por un derrame cerebral, o a otros que tienen a su padre con un cáncer terminal que les obliga a regresar al domicilio familiar para cuidar y acompañar al padre en sus últimas semanas de vida. Creo que es poco humano y justo imputar al estudiante una grave enfermedad física o psíquica propia o un infortunio familiar grave, pues ello es poco menos que afirmar que son hechos debidos a su libre voluntad, de los cuales debe responder.

Como tuve la ocasión de recoger en un informe sobre algunos de estos casos, creo que los valores que la UEx debe hacer suyos y tratar de transmitir son incompatibles con la rigidez que supone no tener una respuesta suficientemente humana ante estas situaciones duras que viven algunos de sus estudiantes. No deberíamos ser insensibles o permanecer indiferentes ante las situaciones de dolor de personas que son miembros de la Comunidad Universitaria. En los diálogos que el Defensor ha podido mantener con estos estudiantes o sus familiares cercanos ha surgido reiteradamente este clamor: “sean sensibles a nuestra situación, tengan un poco de humanidad”. Es cierto que el Presupuesto de la UEx es ajustado, pero nunca la estabilidad presupuestaria debiera ser una razón para no tener una respuesta justa y humana a estas demandas. Muchas de las situaciones difíciles que sufren los miembros de la Comunidad Universitaria se derivan de decisiones tomadas a nivel nacional. Sin embargo, en casos como los que se tratan en este informe, la decisión no está en esferas externas a la UEx, sino que, dentro de su autonomía, la UEx puede adoptar acuerdos que palien esas situaciones difíciles.

Estudiantes que se quedan fuera de las convocatorias de becas. Inexistencia de un mecanismo de anticipos del importe de las becas.

El endurecimiento de los requisitos exigidos para la concesión de becas ha ido manifestándose a través de los testimonios de estudiantes que se dirigen al Defensor Universitario. De modo singular, cabe destacar la situación manifestada por algunos estudiantes que reúnen las condiciones para que se les conceda una beca y que no tienen medios para costearse los estudios desde el comienzo del curso hasta la fecha en que se les ingresa la cuantía de la beca. En efecto, el abono de las becas se demora, en ocasiones, hasta bien avanzado el 2º trimestre del curso académico. Por ello la responsabilidad social de la UEx bien podría conducir a implantar un sistema de anticipos para situaciones excepcionales.

También relacionado con este hecho se encuentra el significativo incremento que ha habido este año en el número de estudiantes a los que se les ha pedido la devolución del importe de la beca percibida al haberse endurecido los requisitos académicos. El Defensor Universitario ha recibido a estudiantes que no podían afrontar el reintegro total que se le solicita de forma inmediata. Aunque la universidad es una simple trasmisora de algo que ella no ha decidido y no es ella, sino el Tesoro Público, el receptor de dicho reintegro, sería oportuno que las autoridades universitarias gestionaran ante los responsables de la Hacienda Estatal en Extremadura un fraccionamiento de ese reintegro sin que los estudiantes deban pagar intereses.

Problemas con el reconocimiento de créditos

Este es uno de los temas sobre el que se han presentado muchas consultas al Defensor Universitario. Recogiendo algunas conclusiones extraídas de un encuentro de defensores universitarios del Grupo 9 de Universidades, cabría plantear varias cuestiones.

En primer lugar es importante que seamos conscientes de que el reconocimiento de créditos no es sinónimo de lo que todos hemos conocido como convalidaciones. Estas últimas pivotaban, generalmente, sobre el informe del profesor de la asignatura que se pedía convalidar. Al contrario, el reconocimiento de créditos debería ser una labor primordial de la Comisión de Calidad del título y debiéndose analizar más las competencias adquiridas por el estudiante que los programas concretos. De hecho, los reales decretos que regulan esta materia fuerzan un reconocimiento obligatorio de créditos de formación básica que, en ocasiones, pueden ser de materias bien diferentes.

Los procedimientos deben ser más ágiles, de modo que un estudiante pueda conocer el resultado de su solicitud de reconocimiento de créditos antes de efectuar su matrícula. Así podrá decidir qué estudiar y en qué centro o universidad hacerlo. En la actualidad, en la Universidad

de Extremadura, hay reconocimientos que se comunican incluso después de realizados los exámenes globales de las asignaturas.

Las tablas de reconocimientos automáticos deberían estar continuamente actualizadas, incorporando las resoluciones que se vayan adoptando. Estas tablas, además, deberían ser públicas y fácilmente accesibles para los potenciales estudiantes. Con ello se debería conseguir una mayor transparencia, celeridad en las decisiones y evitar los posibles agravios de tomar decisiones de reconocimientos de créditos que sean diferentes ante situaciones idénticas.

Cuando una misma titulación se oferta en diferentes centros el procedimiento para resolver las solicitudes de reconocimiento de créditos debe asegurar que las decisiones son iguales para todos los centros implicados.

Para aquellos titulados anteriores al EEES que quieren obtener un título de grado debe ser muy similar el reconocimiento de créditos que tienen si cursan un curso de adaptación, que el que tendrían si se integrasen en el grado como un estudiante más. No parece razonable que un diplomado de nuestra universidad, un año antes de que empezasen los cursos de adaptación al grado que sustituye a su diplomatura, en el que se le exigiría menos de 60 créditos para adaptarse, se matriculase del grado, pidiese reconocimiento de créditos y ¡sólo se le reconociesen 12 de los 240 a cursar!

Sobre todos estos aspectos el Defensor Universitario ha ido recibiendo quejas y consultas reiteradamente y, por ello, es importante que haya mejoras sustanciales.

Problemas derivados de la normativa de progreso y permanencia

Ya en la memoria de años anteriores se ha recogido la recomendación de revisar la normativa de progreso y permanencia de los estudiantes de la UEx. Aunque no es una normativa muy antigua, su aplicación ha presentado problemas que, en ocasiones, llegan ante el Defensor Universitario. A ellos podrían unirse las recomendaciones resultantes del informe que, en su día, hizo el Ministerio de Educación sobre esta normativa de la UEx y las recogidas en el estudio comparado que hizo la Conferencia de Consejos Sociales pues, conviene recordar, es una normativa que debe aprobar el Consejo Social. Cabe destacar los problemas y absurdos a los que conduce la prohibición de matricularse simultáneamente “en cursos separados más de dos años”. Igualmente, este defensor cree necesario sacar de esta normativa de progreso y permanencia el tema de la validación y abordarse en una normativa específica, como tienen las universidades analizadas y como se describe con más detalle en el siguiente epígrafe. El Defensor Universitario asistió como invitado en los meses de septiembre y octubre a varias reuniones de una comisión que estaba estudiando la actualización de esta normativa de progreso y permanencia, pero no ha vuelto a tener noticias de avances en esta materia.

Extinción de las enseñanzas anteriores al EEES. Problemas con la validación

La extinción de las titulaciones previas al Espacio Europeo de Educación Superior ha originado muchas vicisitudes en estos años. En particular, se dan casos de estudiantes a los que sólo les resta una asignatura para completar sus estudios y el calendario de extinción de esas enseñanzas no les permite más evaluaciones de la misma. Para estos casos queda la posibilidad de validar esa asignatura. A raíz de consultas y reclamaciones recibidas, el Defensor Universitario abrió un caso de oficio y analizó cómo habían sido resueltas las solicitudes de validación realizadas en los distintos centros de la UEx en los últimos años.

Lo que en la UEx se denomina “validación”, recibe en la mayoría de universidades españolas el nombre de “compensación”. En la UEx se requiere que el estudiante haya agotado las 7 convocatorias que la normativa de permanencia permite, antes que se pueda solicitar la validación. En la mayoría de las universidades que tienen un sistema similar, el número de

convocatorias que se exige haber agotado es de 4. La otra cuestión que cabe resaltar del análisis efectuado por el defensor es que, más allá de la validación que se concede automáticamente cuando un estudiante ha alcanzado una nota igual o superior a 4 puntos en alguna de las convocatorias, el resto de solicitudes son tratadas por los centros sin unos criterios claros, explícitos y armoniosos.

El asunto medular de la validación suele ser que, lamentablemente, hay asignaturas con resultados anómalos en el contexto de la titulación. Los resultados anómalos pueden ser por unas calificaciones inusualmente altas o bajas. Éste es un tema que se presenta a los defensores universitarios con frecuencia y ha sido objeto de análisis en alguno de los encuentros de defensores universitarios⁶. Bien merecería la pena que los órganos de gobierno de la UEx hicieran un análisis de la incidencia de este fenómeno en la UEx y se adoptaran posibles medidas en los sistemas de garantía de calidad que intenten afrontar estas situaciones. No debería esperarse a que hubiera quejas de los estudiantes, sino que los procedimientos de seguimiento de las titulaciones deberían garantizar que estas situaciones son detectadas y ante ellas se toman medidas.

Problemas con títulos propios de gestión en colaboración

Merece la pena dedicar unas líneas a reseñar los problemas que han llegado al defensor vinculados a títulos propios de la UEx. En particular, los problemas se han dado sobre todo en títulos que se organizan en la modalidad que la UEx denomina “gestión en colaboración”. En estos estudios, no son las estructuras de la UEx (centros, departamentos, institutos universitarios de investigación) quienes realizan la gestión de los mismos, sino que son diversas asociaciones, fundaciones, etc. (de carácter público o privado) las responsables de dicha gestión. No debiera considerarse como “asunto menor” la responsabilidad de la UEx en estos títulos propios. Así, sería conveniente que el rigor en la planificación, desarrollo y evaluación de los estudios propios se aproximara al de las enseñanzas oficiales. De hecho, estamos en un proceso en que es fácil que los títulos propios sean cada vez más incubadoras de futuras enseñanzas oficiales.

Al Defensor Universitario han llegado quejas graves sobre algunos de estos títulos propios. Es cierto que las reclamaciones recibidas se refieren a un porcentaje muy pequeño de ellos respecto del total de títulos propios que se ofertan, pero pueden servir de muestra de la necesidad de revisar el procedimiento que se sigue para su propuesta, diseño, desarrollo y evaluación.

Necesidad de que las comisiones de calidad depuren mejor los criterios de evaluación contenidos en los planes docentes. Conveniencia de un código de buenas prácticas en lo referente a la evaluación.

Son muy frecuentes las consultas (tanto de docentes como de estudiantes) y reclamaciones referidas a la evaluación. Hemos incorporado a nuestra praxis el que los planes docentes se aprueben y publiquen con antelación y contengan los criterios de evaluación que se seguirán en cada asignatura. Sin embargo, sería bueno ir un paso más allá. No debiera bastar con publicar un documento (plan docente) que tenga todos sus epígrafes rellenos. Lo deseable es que el contenido de cada uno de esos epígrafes sea adecuado. En algunas recomendaciones formuladas ante reclamaciones en materia de evaluación, el Defensor Universitario ha propuesto la elaboración de un código de buenas prácticas en materia de evaluación, que sirva como

6

http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario/archivos/ficheros/documentos/Asignaturas_suspensos_altos.pdf

referente y recomendación tanto a los profesores que diseñan los planes docentes en primera instancia como a los integrantes de las comisiones de calidad que los aprueban al final.

Discrepancias con el modo de abordar los recursos que se presentan.

El Defensor Universitario ha recibido diferentes consultas y reclamaciones referidas a asuntos para los que ha habido, previamente, recursos en diversas instancias de la UEx. Es muy frecuente que los recursos sean rechazados sin que se someta a análisis el fondo del asunto que plantea el recurrente y la argumentación de las correspondientes resoluciones se limite a revisar que se ha seguido el procedimiento previsto. En la visión del Defensor Universitario, para no provocar indefensión en los recurrentes, antes de desestimar un recurso habría que garantizar no sólo que los trámites formales se han cumplido, sino también que es de justicia que la cuestión de fondo que se plantea no se acepte.

En síntesis, es cierto que desde que el Defensor Universitario empezó su mandato se han visto avances en la gestión de la universidad en la línea de mejorar los procesos y solventar problemas pasados. Pero también es cierto que aún quedan muchas mejoras a abordar, algunas muy importantes y perentorias. En este sentido, de la experiencia del año anterior, algunas que este Defensor debe destacar son:

- .- Necesidad de una urgente modificación de la normativa de progreso y permanencia.
- .- Necesidad de actualizar la normativa de anulación de matrícula y, en particular, contemplar la devolución de precios públicos por matrícula en casos excepcionales.
- .- Necesidad de agilizar, homogeneizar y dotar de coherencia a los sistemas de reconocimiento de créditos.
- .- Necesidad de mejorar los mecanismos de control para los títulos propios de gestión en colaboración, si se considera oportuno que continúen existiendo.

8.- Objetivos para el próximo año

Algunos de los objetivos que nos proponemos, desde la Oficina del Defensor Universitario para el año 2014 son los siguientes:

- Mantener reuniones con los órganos de representación de los trabajadores de la UEx (Comités de Empresas de PAS y PDI y en las Juntas de Personal del PDI y PAS) y con el Consejo de Estudiantes de la UEx.
- Participar en las reuniones con otros defensores universitarios españoles tanto en el Grupo 9 de Universidades, como en el conjunto de España.
- Organización del Encuentro Estatal de Defensores Universitarios
- Tener actualizada la página Web del Defensor Universitario.
- Intentar mantener el equilibrio presupuestario, a pesar de los gastos surgidos como consecuencia de la pertenencia a la Comisión Ejecutiva de la CEDU.

ANEXOS

I.- Resumen de casos del año 2013

Código	Relación UEx	Fecha de Entrada	Descripción	Tipo de conclusión
13001	Estudiante	14/01/2013	Al alumno, matriculado en 4º curso del grado en Educación Infantil, se le deniega la beca por haber sido becario previamente en el título de maestro en educación primaria.	Recomendación
13002	Estudiante	14/01/2013	Dos alumnos se dirigen a la Oficina para que se restituya públicamente el honor de un profesor que consideran herido tras recibirse en el buzón de quejas y sugerencias de la UEx una queja hacia su docencia.	Inadmisión
13003	PDI	15/01/2013	El profesor está disconforme con el tratamiento que ha seguido una queja anónima sobre su docencia recibida en el Buzón de Quejas y Sugerencias de la UEx y la posterior difusión de esta queja por parte de algunos de las instancias por la que ha pasado.	Cierre s/inform
13004	PDI	13/01/2013	El interesado está en desacuerdo con el precepto de la reciente normativa de evaluación por el cual el coordinador establece un examen único en caso de desacuerdo entre los profesores de una misma asignatura y solicita su modificación.	Asesoramiento
13005	PDI	19/01/2013	El interesado se queja de la falta de respuesta por parte del Director del Programa Universitario de mayores a su escrito de queja sobre varios aspectos de la organización y funcionamiento de este programa.	Cierre s/inform
13006	Estudiante	01/02/2013	El interesado alude que se le ha denegado la beca por faltar la firma del padre en el documento correspondiente; sin embargo, existe una orden de alejamiento en firme por malos tratos que impiden esa firma.	Mediación
13007	PDI	20/02/2013	La interesada se queja al saber que se le aplicará el descuento en nómina por una baja durante el embarazo sabiendo que existen instrucciones en otras administraciones en sentido contrario (por ejemplo, la AGE) que se pueden aplicar supletoriamente.	Mediación
13008	Estudiante	25/02/2013	El alumno se queja de que en su facultad no le dejen matricularse en el trabajo fin de grado por tener dos asignaturas de tercero pendientes.	Mediación
13009	Estudiante	28/02/2013	Al estudiante se le deniega la beca por superar el umbral de patrimonio que tiene registrado Catastro, aunque ese mismo organismo admite que los datos son erróneos y duplican el valor real de los mismos. La denegación proviene directamente del MECD.	Mediación
13010	Estudiante	07/03/2013	El interesado ha suspendido la prueba de nivel de inglés para cursar una ERASMUS el año próximo y no está de acuerdo con el procedimiento de reclamación de ese tipo de exámenes.	Mediación
13011	Otros	20/03/2013	El interesado se queja de que una beca de formación a la que opta se le ha concedido a otro aspirante que no cumple con los requisitos de la convocatoria (Doctorado en los últimos 5 cursos) y tampoco han atendido a su recurso.	Recomendación
13012	Estudiante	03/04/2013	Al interesado no se le reconocen dos asignaturas optativas del grado que aparecen en el cuadro de reconocimientos automáticos para los que provengan de un Ciclo Superior, mientras que sí se le reconocerían en otra facultad.	Mediación
13013	Estudiante	11/04/2013	Un grupo de afectados se matriculó en los MUI con la información facilitada desde los negociados de becas en el sentido de que sí disfrutarían de becas. La clasificación como profesionalizantes no es admitida por el MECD y ahora se les deniegan las becas.	Recomendación
13014	Estudiante	07/05/2013	El alumno se queja de los pocos créditos reconocidos en su titulación actual, Grado de Primaria, teniendo en cuenta que posee la Diplomatura en Profesorado de EGB.	Cierre s/inform
13015	Estudiante	20/05/2013	Los alumnos se quejan del cambio en los criterios de evaluación de una asignatura. Entrando en profundidad, se observan irregularidades en el cumplimiento del POD por parte del profesorado.	Mediación
13016	Estudiante	17/05/2013	El interesado reclama el reconocimiento del módulo interdisciplinar del MUI del que ya hay precedentes y que su facultad ha decidido no reconocer, cambiando el criterio seguido hasta ahora.	Mediación
13017	PDI	21/05/2013	El profesor se queja del trato recibido por parte del departamento en relación a la asignación de una asignatura a extinguir que él estima que no debió haberse asignado.	Asesoramiento
13018	PDI	24/05/2013	El interesado se queja que en el periodo legal de vacaciones no le da tiempo a disfrutar del tiempo de vacaciones que le corresponde a su contrato antes de cesar el 31 de julio y solicita que se le dé solución.	Mediación
13019	PDI	20/05/2013	El profesor pide que no se tengan en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción docente de una asignatura que ha compartido con otro profesor novel al considerar que esto le ha perjudicado.	Asesoramiento
13020	Estudiante	12/06/2013	Un grupo de estudiantes se dirige a la Oficina del Defensor para que instemos a recuperar la convocatoria de septiembre alegando que en el momento de la matrícula no conocían el cambio de fecha y algún documento del sobre de matrícula mantenía la denominación 'septiembre'.	Inadmisión
13021	PDI	25/06/2013	El Consejo de Gobierno acuerda reducir la docencia asignada a su área en una asignatura de un máster, pero ellos no está de acuerdo ni en el fondo ni en la forma como se ha hecho y piden una justificación de ese cambio	Cierre s/inform
13022	Estudiante	03/07/2013	El alumno muestra su descontento con el desarrollo de un curso de perfeccionamiento y, en especial, que le exijan el pago de los derechos de emisión del título sin conocer las calificaciones finales.	Cierre s/inform
13023	PDI	02/07/2013	El interesado se queja de los insultos recibidos por parte de un alumno	Respuesta
13024	Estudiante	09/07/2013	El interesado, acompañado de un numeroso grupo de firmas, se queja de que durante el fin de semana han permanecido cerrados los aseos de la biblioteca del centro debido a la supresión del servicio de vigilancia.	Respuesta
13025	PDI	17/07/2013	El interesado se queja de que la Universidad ha disminuido su complemento específico por haber sido alto cargo.	Recomendación
13026	Estudiante	24/07/2013	El interesado sufrió violencia de género. Tiene una deuda pendiente con la UEx por una matrícula anterior y desea que se le condone para estudiar un grado.	Cierre s/inform
13027	Otros	30/07/2013	El interesado se dirige a la Universidad para conocer el informe que ésta expidió a instancias del Ayto. de Badajoz en un proceso selectivo en el que resultó excluido por no alcanzar la titulación requerida.	Respuesta
13028	Otros	31/07/2013	El interesado formalizó la matrícula condicional en unos estudios pero se le pasó el plazo para matricularse en su primera elección. Pide nuestra ayuda para poderse matricular alegando una enfermedad de su padre.	Mediación
13029	PDI	02/09/2013	El interesado se dirige a nosotros para dejar constancia de los problemas que tiene en cuanto a su relación con miembros del área de conocimiento desde hace 8 años. En principio sólo busca	Asesoramiento

			dejar constancia y asesoramiento.	
13030	Estudiante	04/09/2013	El interesado se queja del funcionamiento y ciertas irregularidades en un título propio impartido por un centro privado en colaboración con la UEx	Mediación
13031	Estudiante	16/09/2013	El interesado se dirige a nosotros tras no superar la validación en una de las asignaturas problemáticas de su titulación. Aporta los criterios de evaluación que no le parecen muy correctos.	Asesoramiento
13032	Otros	30/07/2013	El alumno se queja porque considera injusta su no admisión en el MESO y alega que no se han respetado los criterios que marca la normativa.	Cierre s/inform
13033	PDI	19/09/2013	Los interesados se quejan del horario de funcionamiento del aire acondicionado centralizado en su edificio durante el verano y las altas temperaturas que se alcanzan en sus despachos.	Mediación
13034	Estudiante	24/09/2013	El interesado no puede matricularse este curso de las prácticas al no estar matriculado previamente y pertenecer a un plan en extinción.	Mediación
13035	Otros	02/10/2013	El interesado se queja que desde el departamento están obstaculizando su contratación como ayudante en una plaza de profesor que le correspondería a él, para favorecer a los profesores asociados que hay actualmente en el departamento.	Cierre s/inform
13036	Estudiante	03/10/2013	El interesado denuncia que el profesor vierte en sus clases toda clase de opiniones xenófobas, homófobas y sexistas que no tiene relación alguna con la materia a impartir.	Cierre s/inform
13037	Estudiante	07/10/2013	Debidos a dos acontecimientos familiares graves el interesado se ausentó de sus clases durante una semana. A la vuelta, el profesor no le permitió continuar con el régimen de evaluación continua. Su petición es que reconsidere la decisión.	Cierre s/inform
13038		23/09/2013	Se hace un estudio sobre la situación de una asignatura y la problemática creada por el gran número de suspensos y su solución vía validación.	Recomendación
13039	PDI	18/11/2013	El interesado se queja del trato discriminatorio que recibe en cuanto al complemento que recibe por haber sido alto cargo y el que reciben otros antiguos altos cargos de la UEx	Recomendación
13040	Estudiante	28/10/2013	El estudiante se queja de que anualmente se cobre la tasa por emisión de su tarjeta universitaria si realmente no se renueva y no existe una cuota anual de mantenimiento.	Recomendación
13041	Estudiante	04/11/2013	El solicitante demanda que en algunas asignaturas calificadas con un NP debería figurar una calificación diferente para así evitar tener que devolver el importe de la beca que disfrutó el curso 2011-2012.	Recomendación
13042	Estudiante	06/11/2013	Solicita que a los alumnos del grado en ADE se les dé la opción de elegir a qué grado (Turismo o PCEO ADE-Turismo) pertenezcan las asignaturas de idiomas que quieran cursar.	Mediación
13043	Estudiante	14/11/2013	El interesado se queja que está mal calificado su examen de las PAU en septiembre, y habiéndosele revisado en tres ocasiones, no se ha solventado su problema.	Recomendación
13044	Estudiante	21/11/2013	Por un error administrativo, el alumno es admitido en el MESO sin que se le exigieran complementos de formación. Ahora, se le exigen o se le pide que se cambie de especialidad.	Cierre s/inform
13045	Otros	20/11/2013	El interesado cursó en el curso 2002-2003 unas asignaturas en una estancia ERASMUS, estando en desacuerdo con las calificaciones que se han trasladado a su expediente académico.	Cierre s/inform
13046	Otros	25/11/2013	El interesado acude a la Oficina tras comunicársele que no le van a emitir un título propio que había cursado y en el que se han detectado varias irregularidades.	Desistimiento
13047	PDI	25/11/2013	El interesado se queja de que la Acción Social no cubre a ciertos trabajadores que no cobran por el Capítulo 1 del presupuesto (Técnicos de apoyo, investigadores progr. Ramón y Cajal...) y pide que en próximas ediciones se corrija.	Recomendación
13048	Estudiante	19/09/2013	El interesado no puede matricularse este curso como nueva matrícula de las prácticas externas al pertenecer a un plan en extinción.	Mediación
13049	Estudiante	17/12/2013	El interesado se queja de la posibilidad de que la prueba de idiomas necesaria para ERASMUS coincida con algún examen del periodo de exámenes oficiales del primer cuatrimestre.	Respuesta
13050	Otros	20/12/2013	Un grupo de alumnos de un título propio solicita la reanudación del convenio de colaboración con la entidad externa que impartía dicho título.	Respuesta

II.- Extracto del informe del caso de oficio 13038: “Caso relativo a la validación de la asignatura XXX”



DEFENSOR UNIVERSITARIO

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

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

Extracto del Informe sobre el caso 13038

Caso relativo a la validación de la asignatura “ [REDACTED] ”

PRESENTACIÓN

Debido al calendario de extinción de las titulaciones anteriores al Espacio Europeo de Educación Superior, en la Universidad de Extremadura, en el curso 13/14 ya no es posible efectuar la matrícula de los dos primeros cursos de la mayoría de esas titulaciones. Por este motivo, en los últimos meses del curso 12/13 fueron numerosos los estudiantes que se dirigieron al Defensor Universitario buscando información y asesoramiento. Por lo que el Defensor pudo ir apreciando hay un número importante de estudiantes que pueden tener completos sus estudios con la excepción de una sola asignatura de primer o segundo curso. Estrictamente hablando, estos estudiantes ya no podrían completar sus estudios y tendrían como principal alternativa pasarse a los nuevos estudios de grado. Esto implicaría, en algunos casos, tener que matricularse de un número elevado de nuevas asignaturas de grado.

Debido a esto, el Defensor Universitario se reiteró en una de las recomendaciones que formuló en julio de 2012, dentro del caso de oficio 12021: “*que se considere que los estudiantes que no pueden volver a matricularse en una asignatura por los plazos de extinción del plan de estudios han agotado, de facto, sus convocatorias y, por tanto, estarían en condiciones de validar dicha asignatura*”. Esto ha sido recogido por el Vicerrector de Estudiantes y Empleo el 10 de julio de 2013 introduciendo un nuevo artículo 3.1.1 en las “Instrucciones de desarrollo de los procedimientos establecidos en la normativa reguladora del progreso y permanencia de los estudiantes en la UEx”.

En el pasado mes de septiembre de 2013, varios estudiantes de [REDACTED] se dirigieron de nuevo al Defensor Universitario alarmados por la denegación de alguna solicitud de validación de la asignatura “ [REDACTED] ”, lo que estimaban podría afectar a decenas de estudiantes posteriormente.

El Defensor Universitario se ha reunido con Decano / Director de [REDACTED] para informarse de este asunto. Ha dialogado también con los profesores que tuvieron la responsabilidad de esta asignatura hasta su definitiva extinción el curso 12/13. A partir de los hechos y la información recabada ha decidido abrir de oficio el presente caso, dado el alto número de estudiantes pendientes de validar esta asignatura en los próximos tiempos.

HECHOS

1. La asignatura “ [REDACTED] ” tiene el carácter troncal en el [REDACTED] curso de las titulaciones de [REDACTED]. Debido al calendario de extinción de estas titulaciones en la UEx, en el curso 2012/13 se han realizado los últimos exámenes de esta asignatura, siendo posible matricular de nuevo la misma sólo a efectos de solicitar la validación cuando sea ésta la última asignatura pendiente para poder completar la titulación.
2. De acuerdo con los valores de los últimos cursos, los resultados académicos de esta asignatura son significativamente peores que los del conjunto de las titulaciones en las que está encuadrada, según se recoge en la siguiente tabla:



Curso	Tasa Rendimiento	Tasa Rendimiento Títulos	Tasa Éxito	Tasa Éxito Títulos	Convocatorias Medias	Convocatorias Medias Títulos
2005-2006	19,93	43,29	43,00	61,72	3,03	1,79
2006-2007	24,62	45,72	42,96	65,55	2,38	1,77
2007-2008	21,90	47,57	40,88	66,80	2,66	1,66
2008-2009	19,07	50,08	35,03	68,88	2,71	1,62
2009-2010	21,81	49,83	48,15	70,49	2,20	1,78
2010-2011	25,81	46,39	44,93	68,96	2,94	2,16
2011-2012	23,51	44,32	41,34	64,12	3,30	2,60

3. En el último curso en que se han realizado exámenes de esta asignatura (curso 12/13) en las sucesivas convocatorias de diciembre, febrero, junio y julio los resultados acumulados han sido :

Calificación	Nº de estudiantes
No presentado	118
Suspenso entre 0 y 2,5	94
Suspenso entre 3 y 3,5	10
Suspenso entre 4 y 4,9	0
Aprobado	69
Notable	12
Sobresaliente	0

4. Del análisis de esas mismas actas del curso 12/13, se deduce que el número de estudiantes que tienen dicha asignatura pendiente de superar es de 84. A esta cifra habría que añadir los estudiantes que teniendo suspensa la asignatura no se matricularon de la misma en el curso 12/13.
5. Los criterios de evaluación para esta asignatura reflejados en un documento fechado el 8 de noviembre de 2012 establecen que:

“La evaluación para calificar al alumno se realizará mediante un examen escrito.

El examen tendrá dos partes: una de teoría y otra de problemas, en cada parte se incluirán preguntas y problemas de [redacted].

Para superar la asignatura es necesario obtener una nota media de cinco puntos sobre diez.

En ningún caso se realizará media aritmética si en una de las partes la calificación es inferior a cuatro puntos. En este supuesto la nota final será la correspondiente a la nota a la parte que impide la realización de la media.

En la parte de teoría se valorará la precisión y claridad en conceptos así como el orden y la limpieza en la exposición. Esta valoración se hará mediante preguntas bien de temas a desarrollar, bien de cuestiones cortas o bien de tipo test.

En la parte de problemas se considerarán errores excluyentes y por lo tanto problema calificado con cero puntos, los cometidos en conceptos fundamentales y en las unidades utilizadas.

Se valorará la asistencia a clase de manera, que aquellos alumnos que no reúnan un número mínimo de asistencias deberán realizar obligatoriamente una prueba previa al examen, que de no ser superada será excluyente.



Se podrá realizar un trabajo obligatorio para todos los alumnos que, basado en alguno de los temas de la asignatura, podrá tener un valor máximo de dos puntos que se sumarán a la nota final, siempre y cuando se haya obtenido una nota superior a cinco puntos en el examen escrito."

6. En el acta de la reunión del 5 de septiembre de 2013 del tribunal de validación de [REDACTED] se aprecia que:
 - a. El profesor que tuvo la responsabilidad mayoritaria en esta signatura hasta su definitiva extinción en el curso 12/13 está presente en la reunión y al valorarse las solicitudes de validación de dicha asignatura *"actúa, con voz pero sin voto"*
 - b. Tanto para las solicitudes de validación de esta signatura que son aprobadas como para las denegadas se emplea una fórmula idéntica: *"después de examinar el expediente y la trayectoria académica global de la alumna, considera que (no) alcanza el umbral académico mínimo exigible, por lo que, por unanimidad acuerda considerar (no) apta la validación solicitada"*.
7. En la conversación que el Defensor Universitario mantuvo con el Decano / Director de [REDACTED] preguntó por los criterios que había seguido el tribunal de validación para conceder o denegar las solicitudes presentadas. La respuesta del Decano / Director fue que el criterio había sido el haber tenido, al menos, una calificación de tres puntos en alguna de las convocatorias utilizadas.

CONSIDERACIONES

1. En los encuentros mantenidos con otros defensores universitarios se ha podido constatar la común preocupación por las situaciones asociadas a las asignaturas con unos resultados anómalos. Esto puede suceder con tasas de éxito injustificadamente altas o bajas. El mecanismo que en la UEx se denomina "validación" (otras universidades lo califican como "compensación") tiene su principal justificación en la existencia de estudiantes afectados por asignaturas con muy bajas tasas de éxito y/o rendimiento.
2. Las bajas tasas de rendimiento y de éxito de esta asignatura en el contexto de las [REDACTED] titulaciones en las que está integrada puede obedecer a diversos motivos. Algunos de los señalados por los profesores de la misma son la baja asistencia a las clases, el alto número de no presentados, la dificultad intrínseca de la materia, la falta de preparación de los estudiantes, el escaso número de créditos de la asignatura, etc. Debería hacerse una reflexión de las razones por las que hay tantos estudiantes que no se presentan a la evaluación de una asignatura en el último curso en que es posible superarse. Pero en todo caso es grave que en el momento en que se cierra la posibilidad de que haya nuevos exámenes de esa asignatura por el calendario de extinción de las antiguas titulaciones, haya más de 80 estudiantes que no han logrado superar esa asignatura.
3. La distribución de las calificaciones no presenta un comportamiento gausiano, es más, manifiesta un evidente "efecto suelo". Sorprende que no haya estudiantes con calificaciones entre 4 y 4,99 y que haya muy pocos suspensos con calificaciones entre 3 y 3,5 frente al número de suspensos con calificaciones inferiores a 3. Una explicación de esto quizás se obtiene cuando se analizan los criterios de evaluación de la asignatura. Estos "singulares" criterios de evaluación establecen que en caso de que en alguna de las partes del examen no se alcance una calificación de 4 puntos, no podrá aprobarse la asignatura, siendo la nota final en este caso "la correspondiente a la parte que impide realizar la media". Estos criterios de evaluación no son en absoluto apropiados en la valoración de este Defensor Universitario al suponer, de facto, que la asignatura se fragmenta en varias. Un estudiante que tuviera 2 puntos en una de las partes del examen y el máximo de 10 puntos en las partes restantes del examen, tendría en su expediente un 2 como nota global.



4. En rigor, estos criterios de evaluación no volverán a aplicarse, debido a que ya no es posible realizar nuevos exámenes de esa asignatura por el calendario de extinción de los títulos anteriores al EEES. Por eso no procede proponer su modificación. No obstante, hay que destacar que las calificaciones que figuran en los expedientes de los estudiantes de esta asignatura se han obtenido aplicando esos criterios. En particular, hay que destacar que una calificación de 2 en el expediente de un estudiante puede venir derivado de un examen con calificaciones como las reseñadas en el párrafo anterior. Por este motivo no es sensato, en la valoración de este Defensor Universitario, que el Tribunal de Validación de [REDACTED] utilice como criterio para conceder o no la validación el haber obtenido al menos una calificación de 3 en alguna de las convocatorias en las que se ha presentado el estudiante sin entrar a considerar cómo se obtuvo esa calificación. Cuando el Tribunal de Validación utiliza ese criterio (una calificación mínima de 3) está avalando los criterios de evaluación de la asignatura que, como se ha recogido, no son apropiados en la valoración de este Defensor.
5. Respecto de las actuaciones del Tribunal de Validación cabe hacer también otras consideraciones:
 - a. No parece aceptable que en las deliberaciones de este Tribunal esté presente uno de los profesores de la asignatura, del mismo modo que no debiera estar un estudiante afectado. Ambos (profesor y estudiante) tienen que hacer llegar sus posturas por escrito con carácter previo a la reunión y puede haber una comparecencia de los implicados, pero ausentándose una vez finalizada ésta. De hecho, el artículo 5.2 de la normativa de permanencia establece taxativamente que *"deberá abstenerse de intervenir cualquier miembro de la Comisión que como profesor haya evaluado la asignatura en cuestión al estudiante reclamante"*. Cabría, por tanto, considerar la nulidad de las actuaciones de un Tribunal que tiene presente en sus deliberaciones a uno de los profesores afectados por el caso que se trata.
 - b. Sorprende que en las dos solicitudes de validación de esta asignatura que se tratan en la sesión del Tribunal de Validación del [REDACTED] de septiembre de 2013 se emplee una misma fórmula tanto para denegar como para conceder las validaciones: "después de examinar el expediente y la trayectoria académica global". De acuerdo con el testimonio del Presidente del Tribunal el criterio empleado fue el ya reseñado de haber alcanzado un 3 en alguna de las convocatorias. Sería más exacto haber puesto en el acta este criterio en lugar de una fórmula genérica que sirve lo mismo para explicar la concesión que la denegación. En todo caso, los argumentos y criterios utilizados deben ser lo suficientemente concretos como para permitir la defensa del estudiante afectado.
 - c. La normativa de Permanencia indica que los tribunales de validación deben *"valorar la trayectoria académica global del estudiante a lo largo de los estudios en la Titulación que corresponda y en particular la asignatura cuya validación solicita"*. Usar como único criterio para conceder o no la validación una nota mínima de 3 en esa asignatura (sin ninguna consideración con respecto al resto de la titulación) no parece que se ajuste a la normativa.

PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

Al Decano / Director de [REDACTED]:

1. Que cuide que en las deliberaciones de los tribunales de validación no estén presentes los profesores ni los estudiantes afectados.
2. Que transmita a los integrantes del Tribunal de Validación de la asignatura "[REDACTED]" la necesidad de modificar los criterios que se siguen para resolver las solicitudes de validación de esta asignatura de modo que:
 - a. Se analice realmente la trayectoria académica global del estudiante en el conjunto de la titulación.
 - b. No se adopten criterios de decisión que, implícitamente, ratifiquen los criterios de evaluación de esta asignatura.



3. Transmite a las comisiones de calidad de las titulaciones de su Centro la necesidad de establecer mecanismos de seguimiento y actuación en las asignaturas con resultados académicos anómalos.

En Badajoz, a 4 de noviembre de 2013.

Vidal Luis Mateos Masa
Defensor Universitario

Este informe se enviará al Vicerrector de Estudiantes y Empleo y al Decano / Director de [REDACTED]

