

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

AÑO 2011

ÍNDICE

1.- Introducción	3
2.- Resumen anual.	5
2.1.- Modo de actuación	7
3.- Resumen de actuaciones.....	9
3.1.- Quejas/Reclamaciones presentadas al Defensor.	9
3.2.- Consultas efectuadas a la Oficina del Defensor Universitario.	12
3.3.- Reuniones mantenidas.....	13
3.4.- Resumen económico.	14
3.5.- Apariciones en los medios de comunicación.	15
4.- Recomendaciones.....	17
4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones.....	22
4.2.- Seguimiento individual de las recomendaciones	25
5.- Contactos con otros defensores	29
5.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9	29
5.2.- Contenidos del XIV encuentro Estatal de Defensores Universitarios	29
5.3.- Valoración	30
6.- Valoración del año	31
7.- Objetivos para el próximo año	35
ANEXOS	37
I.- Modelo de solicitud al Defensor Universitario	39
II.- Referencias normativas de la figura del Defensor Universitario	41
III.- Resumen de casos presentados	51

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 2011.

El presente documento se ha dividido en diversas secciones. En la primera se hace un resumen somero del año 2011, con especial énfasis en el modo de actuación. Seguidamente se indican, de manera más pormenorizada, todas las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario. La siguiente sección se centra en las recomendaciones que, fruto de la reflexión de los casos presentados, se han sugerido desde la Oficina del Defensor Universitario y en el seguimiento de las mismas. Posteriormente, se describen las reuniones y contactos mantenidos con otros defensores universitarios de nuestro país. Para acabar la memoria, se incluye un capítulo con la valoración del Defensor y otro con los objetivos que se plantea la Oficina del Defensor Universitario para el año 2012.

2.- Resumen anual.

En este apartado se hace una descripción general de las actuaciones llevadas a cabo en el año 2011, algunas de las cuales se analizarán con más detalle en capítulos posteriores.

En el Claustro Universitario de 13 de abril de 2011, como se ha indicado, fue elegido como Defensor Universitario Vidal Luis Mateos Masa. En ese mismo claustro, el defensor electo, propuso como Defensor Adjunto a Valentín Gómez Escobar.

Con fecha 18 de abril de 2011, se produce el nombramiento de ambos y empiezan los pasos para poner en marcha la Oficina del Defensor Universitario.

Dado que la Oficina del Defensor Universitario era nueva en la UEx, los primeros meses de funcionamiento se centraron en realizar aquellas gestiones que permitirían tener las herramientas necesarias para una adecuada atención a la comunidad universitaria (espacio físico, teléfono, página Web y correo de contacto, personal de apoyo, etc.)

Así, a lo largo de este año 2011, se ha ido dando cuerpo a la Oficina del Defensor Universitario con las siguientes herramientas:

1. Correo electrónico: defensor@unex.es
2. Teléfono de contacto: 924 289592.
3. Espacio en la página Web de la UEx¹.
4. Formulario para presentar quejas². En el Anexo I se presenta el modelo de solicitud de quejas/reclamaciones que se elaboró y que se puso a disposición de la comunidad universitaria.
5. Asignación de una Persona del Personal de Administración y Servicios que ayudase en las labores de la Oficina del Defensor Universitario. Desde el 25 de mayo de 2011, la persona asignada es José Emilio Valero Amaro.
6. Posibilidad de permitir un protocolo especial de registro que permitiera salvaguardar el secreto de identidad de los demandantes³.
7. Espacios físicos para la Oficina en los campus de Badajoz y Cáceres: en el Edificio Juan Remón Camacho (primera planta) de Badajoz y en el Edificio de Usos Múltiples de Cáceres.
8. Equipos y mobiliario para los espacios anteriores.
9. Nombramiento de asesores de la Oficina del Defensor Universitario que permitan el contraste de opiniones, debate, etc., del fondo de algunos de los casos planteados. Más adelante, en la Tabla 2.1, se indican los asesores actuales de la Oficina del Defensor Universitario.
10. Integración en las plataformas nacionales de defensores universitarios.

¹ http://www.unex.es/organizacion/defensor_universitario

² Según el Reglamento del Defensor, “Toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio en escrito razonado, en papel común...”.

³ Nota: Llegado a este punto, y aun faltando herramientas que diesen cuerpo a la Oficina del Defensor Universitario, a finales de mayo de 2011, se consideró que se estaba en condiciones de empezar a recibir, según el modelo oficial, las peticiones de intervención de la Oficina del Defensor Universitario.

Referido al punto 9 anterior, en la actualidad, 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 2.1. Asesores actuales de la Oficina del Defensor Universitario.

Como ya se ha indicado, desde finales de mayo de 2011, una vez se consideró que se disponía de los medios mínimos para comenzar a trabajar en los posibles casos, se puso a disposición de la comunidad universitaria el formulario para la presentación de quejas/reclamaciones y, a partir de esta fecha, han llegado a la Oficina del Defensor Universitario diversas solicitudes de los diferentes colectivos de la universidad⁴.

De estas quejas/reclamaciones presentadas por escrito, la mayor parte de ellas han dado lugar casos que han sido analizados y resueltos por la Oficina del Defensor Universitario. Otras se han atendido de forma rápida y se les da, en este informe, la consideración de ‘consultas al defensor’. De todas estas quejas y reclamaciones, como se describirá más adelante, un pequeño número han sido retiradas por los solicitantes o no han sido admitidas a trámite siguiendo la normativa del defensor.

Paralelamente, a través del correo electrónico o telefónicamente, se han producido otras muchas consultas 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.

En forma numérica el número de quejas/reclamaciones y consultas al defensor que se han producido en el año 2011 se muestra en la Tabla 2.2.

	Número
Quejas/reclamaciones	44
Consultas al defensor	64

Tabla 2.2. Resumen de actuaciones en el año 2011.

⁴ El primer caso en formato oficial fue presentado en registro el 1 de junio de 2011.

Como se describirá más adelante, cada una de las quejas/reclamaciones 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.

Por otro lado, y asociado a la labor del defensor universitario, en este año 2011 se ha contactado con otros defensores universitarios del territorio nacional, integrándonos en las estructuras de coordinación existentes a nivel nacional. Estos contactos han sido de gran utilidad tanto a la hora de poner en marcha los procesos de la Oficina del Defensor Universitario, como 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 en persona con las personas implicadas, solicitando **reuniones personales** con ellos. A modo de ejemplo, en la reclamación 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 del Centro que informa en primera instancia esta reclamación, 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 2011, para la resolución de los 44 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 cien reuniones personales, bien con los propios reclamantes, bien con responsables de servicios de la universidad, bien con las personas reclamadas (cuando las había), bien con equipos directivos de los centros, de los departamentos, o de la propia Universidad de Extremadura.

Como se ha mencionado, cuando se ha considerado que la reflexión realizada para el caso era suficiente para que el Defensor Universitario emitiera un juicio, este era expresado 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 enumeran las consideraciones que, a juicio del Defensor Universitario, deben hacerse específicamente en el caso en estudio.
- En tercer lugar, se especifican las recomendaciones que, a juicio del Defensor Universitario, deben considerarse para el caso analizado.
- Finalmente, 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.

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.

3.- Resumen de actuaciones.

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo del año 2011, la Oficina del Defensor Universitario ha tenido 108 actuaciones, 64 consideradas como consultas y 44 quejas o reclamaciones.

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

3.1.- Quejas/Reclamaciones presentadas al Defensor.

A lo largo del año 2011 se han presentado 44 quejas/reclamaciones al Defensor del Universitario, 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	10	0	0	0	10
Condiciones de trabajo	0	3	1	0	4
Relac. Internac. / ERASMUS	3	0	1	0	4
Funcionamiento de la Admón.	10	0	4	0	14
Acceso a titulaciones	1	0	0	4	5
Becas	3	0	0	0	3
Calidad de la docencia	2	0	0	0	2
OTROS	0	1	0	1	2
Totales	29	4	6	5	44

Tabla 3.1. Queja/reclamaciones en el año 2011.

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

Como se puede apreciar de la tabla anterior, del global de quejas/reclamaciones presentadas en el año 2011, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (66%, como se aprecia en la Figura 3.1). Este alto porcentaje es lógico, si tenemos en cuenta que este colectivo es el mayoritario en la comunidad universitaria.

Si nos centramos en la temática de las quejas y reclamaciones, podemos apreciar que las reclamaciones de los estudiantes se centran en las reclamaciones al sistema de evaluación y en quejas sobre el funcionamiento administrativo de los procesos universitarios, temática también mayoritaria en las reclamaciones recibidas por el colectivo del PAS, mientras las quejas del PDI se han centrado en el curso 2011, principalmente, en las condiciones de trabajo del colectivo. Como podría esperarse, el colectivo que hemos denominado 'OTROS' centra sus reclamaciones en el acceso a las titulaciones que se imparten en la Universidad de Extremadura.

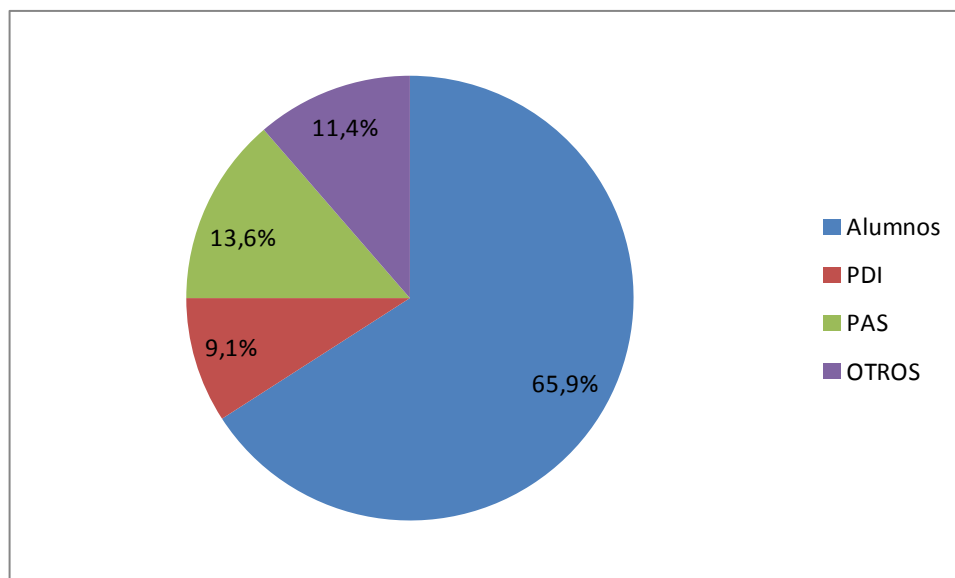


Figura 3.1. Quejas/reclamaciones en el año 2011 por colectivos.

Otro enfoque con el que se pueden analizar las quejas/reclamaciones que han llegado en el año 2011 a la Oficina del Defensor Universitario es la forma en que éstas han sido resueltas. En la Tabla 3.2 se muestra esta información.

Forma de finalización	Número
No admitidos	3
Cerrados sin informe	17
Cerrados con informe sin recomendaciones	2
Cerrados con informe con recomendaciones sólo específicas	3
Cerrados con informe con recomendaciones sólo generales	1
Cerrados con informe con recomendaciones tanto generales como específicas	13
Cerrados por el propio reclamante	4
Abiertos	1
Total	44

Tabla 3.2. Forma de finalización de las quejas/reclamaciones del año 2011.

Como se puede apreciar, cuatro casos fueron retirados por los propios demandantes y tres casos no fueron admitidos. Las causas de la no admisión fueron, en dos de ellos, el que las quejas fueron presentadas sin haber acudido en primer lugar a los trámites administrativos ordinarios establecidos por la UEx. El tercer caso fue una reclamación sobre una resolución rectoral que se producía fruto de una sentencia judicial y bajo la consideración del Defensor esta sentencia cerraba su intervención.

En varios de los casos presentados, tras la actuación del Defensor se ha solucionado el motivo de la demanda, sin que, en visión 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 se plasmase en un papel las reflexiones realizadas, acabaron en un informe. En la mayor parte de casos, el informe incluía una serie de recomendaciones específicas del caso y otras más generales, estas últimas para contribuir a que casos similares no volviesen a producirse. Más adelante se presentará una revisión del grado de cumplimiento de estas recomendaciones, cuando ha sido posible.

Como se puede apreciar en la Tabla 3.2, hay un caso que, presentado en el año 2011, todavía sigue abierto. Está referido a las novatadas realizadas en un centro de la UEx. Se ha considerado que este caso trasciende al centro y, dado que es voluntad del Defensor Universitario presentar la Oficina del Defensor Universitario a los diferentes consejos de estudiantes de los centros de la UEx, se está dialogando con ellos para tener una visión más global del problema y, si ha lugar, poder hacer recomendaciones generales sobre el caso.

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

Centros	N^o de quejas/reclamaciones
Centro Universitario de Mérida	1
Centro Universitario de Plasencia	2
Escuela de Ingenierías Agrarias	1
Escuela de Ingenierías Industriales	6
Escuela Politécnica	5
Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	2
Facultad de Biblioteconomía y Documentación	2
Facultad de Ciencias	3
Facultad de Ciencias del Deporte	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	0
Facultad de Derecho	2
Facultad de Educación	2
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	2
Facultad de Filosofía y Letras	2
Facultad de Formación del Profesorado	5
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	2
RECTORADO - Servicios Centrales	5

Tabla 3.3. Distribución de quejas/reclamaciones del año 2011, según la vinculación del demandante.

En el Anexo III se incluye una relación de los 44 casos presentados, con la información que entendemos más relevante, sin faltar a la obligada confidencialidad.

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

Paralelamente a las quejas/reclamaciones descritas, se han presentado 64 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	15	0	0	0	15
Condiciones de trabajo	0	8	0	0	8
Relac. Internac. / ERASMUS	1	0	0	0	1
Funcionamiento de la Admon.	13	1	0	5	19
Acceso a titulaciones	2	1	0	3	6
Becas	4	0	0	0	4
Calidad de la docencia	4	0	0	0	4
OTROS	6	0	0	1	7
Totales	45	10	0	9	64

Tabla 3.4. Consultas en el año 2011.

Como se puede apreciar de la tabla anterior, del global de consultas presentadas en el año 2011, nuevamente, más de la mitad corresponden al colectivo de estudiantes (70% en este caso, como se aprecia en la Figura 3.2). Curiosamente, no hubo ninguna consulta por parte del colectivo del Personal de Administración y Servicios.

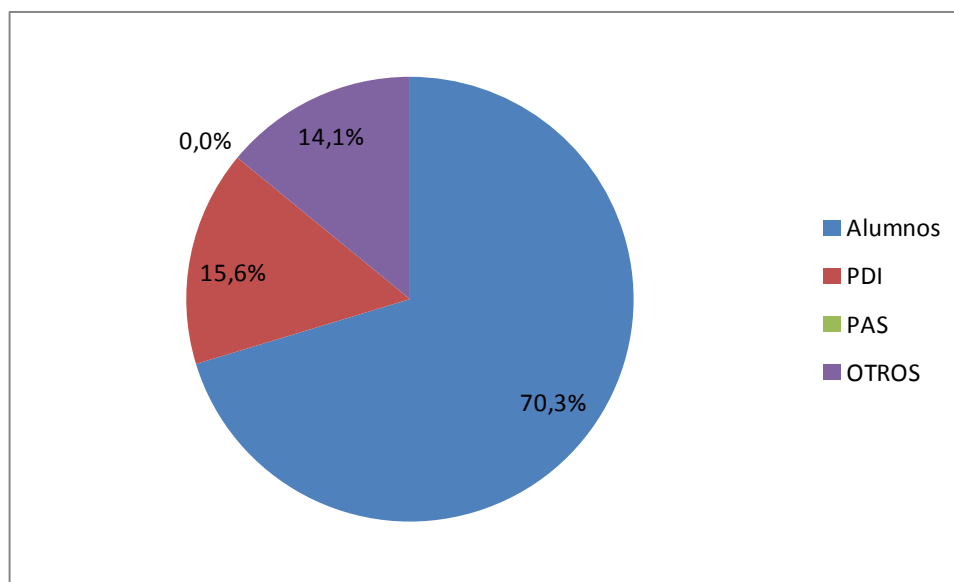


Figura 3.2. Consultas en el año 2011 por colectivos.

El promedio de tiempo dedicado a cada consulta fue de unos 30 minutos. Las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario en las consultas incluyeron atención y respuesta a través del correo electrónico, reuniones con los requirentes para asesoramiento, atención a consultas por vía telefónica, contactos o reuniones presenciales con responsables de diversos servicios de la Universidad, etc.

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

Centros	Nº de consultas
Centro Universitario de Mérida	4
Centro Universitario de Plasencia	4
Escuela de Ingenierías Agrarias	0
Escuela de Ingenierías Industriales	3
Escuela Politécnica	3
Escuela Universitaria de Enfermería y Terapia Ocupacional	5
Facultad de Biblioteconomía y Documentación	3
Facultad de Ciencias	6
Facultad de Ciencias del Deporte	4
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	4
Facultad de Derecho	1
Facultad de Educación	5
Facultad de Estudios Empresariales y Turismo	3
Facultad de Filosofía y Letras	1
Facultad de Formación del Profesorado	1
Facultad de Medicina	2
Facultad de Veterinaria	4
No se precisa	11

Tabla 3.5. Distribución de consultas del año 2011, según la vinculación del demandante.

3.3.- Reuniones mantenidas.

Como se ha indicado anteriormente, la resolución de las diferentes quejas/reclamaciones presentadas, 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.

Así, a lo largo del año 2011 se han tenido más de 80 reuniones con los reclamantes y se han mantenido reuniones con los siguientes servicios:

- Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios (3 reuniones)
- Servicio de Inspección (3 reuniones)
- Servicio de Gestión de Recursos Humanos (2 reuniones)
- Sección de Información y Atención Administrativa (1 reunión)
- Unidad de Atención a Estudiantes (2 reuniones)
- Secretariado de Relaciones Internacionales (3 reuniones)
- Negociado de S. Social (1 reunión)

En algunos de los casos, ha sido necesario reunirse con Gerencia (3 reuniones), con Decanos o Directores de centros (5 reuniones), con el presidente del Comité de Empresa del

PAS (2 reuniones) o con los distintos Vicerrectores de la Universidad de Extremadura (más de 15 reuniones).

Por otro lado, la puesta en marcha de la Oficina del Defensor Universitario y la reflexión sobre algunos de los casos ha exigido mantener varias reuniones periódicas entre el Defensor Adjunto y el Defensor, así como reuniones del equipo de asesores de la Oficina del Defensor Universitario (10 reuniones).

De igual forma, dada la novedad de la creación de la Oficina del Defensor Universitario, se han tenido reuniones de contacto y coordinación con el director y el personal de la Unidad de Atención al Estudiante y con los responsables del Servicio de Inspección de la Universidad de Extremadura. Además, a petición del Comité de Empresa del PAS laboral de la Universidad de Extremadura, se presentó la Oficina del Defensor Universitario en una de sus sesiones, celebrada en diciembre de 2011.

Finalmente, la labor del Defensor Universitario ha implicado reuniones de coordinación y debate con otros defensores universitarios del territorio nacional. Estas reuniones se describen en el capítulo 5 de esta memoria.

Además, a lo largo de este primer año de funcionamiento se han mantenido varias reuniones con la Secretaria General y el Rector de la Universidad de Extremadura, con objeto de revisar el proceso de puesta en marcha de la Oficina del Defensor Universitario.

Todas estas reuniones han exigido, en muchos casos, desplazamientos. Así, en el año 2011 (siendo más precisos, en los últimos 8 meses de este año), se han realizado 1 viaje desde Badajoz a Plasencia, 2 viajes desde Badajoz a Mérida, 12 viajes de Cáceres a Badajoz y 21 viajes de Badajoz a Cáceres.

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.

3.4.- Resumen económico.

Indudablemente, el primer año de funcionamiento no puede servir de referente en cuanto a los gastos para futuros años por dos razones:

- Por un lado, la apertura de los despachos de la Oficina del Defensor Universitario en los dos campus y la dotación inicial de las mismas implica unos gastos iniciales que no se esperan repetir en futuros años.
- Por otro lado, los gastos de desplazamientos tanto en el seno de Extremadura como en el del resto de España en este primer semestre de trabajo se prevén muy inferiores a los que se tendrán cuando se consolide la Oficina del Defensor Universitario. Por ejemplo, en el año 2011, no se ha podido presentar la Oficina del Defensor Universitario en ninguno de los Centros de la UEX – tanto a nivel de consejos de estudiantes, como a nivel de equipos de dirección de los centros-, presentación que ya se ha iniciado en el año 2012. De igual forma, la coordinación de defensores en sus

diferentes ámbitos (estatal, universidades del G9, reuniones individuales, etc.) implicarán probablemente varios desplazamientos anuales en años venideros.

En todo caso, consideramos que en la memoria anual deben figurar los gastos que la Oficina del Defensor Universitario ha acarreado en el año en revisión. No obstante en la presente memoria no se van a incluir los gastos derivados de la apertura de los despachos, asumidos por la Gerencia de la UEx, sino sólo los gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor y derivados de la pertenencia a la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Estos gastos han sido:

CONCEPTO	GASTO (€)
Gastos en viajes y dietas	2762,63
Gastos de alojamiento	174,71
Cuota ingreso CEDU	300,00
Cuota anual 2011 CEDU	450,00
Cuota de asistencia al XIV Encuentro de Defensores (2 personas)	500,00
Total	4187,34

Tabla 3.6. Gastos derivados de las actuaciones del Defensor y del Adjunto al Defensor en el año 2011.

Los gastos de viajes y dietas han sido derivados de 1 viaje desde Badajoz a Plasencia, 12 viajes de Cáceres a Badajoz, 21 viajes de Badajoz a Cáceres, 1 viaje a Sevilla (para visitar a dos defensores del universitario de universidades de Sevilla), 1 viaje a Cartagena (para asistir al encuentro nacional de defensores).

No incluido en los gastos anteriores, también se realizó un viaje a Madrid para reunirse con la presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y un viaje a Mérida.

3.5.- Apariciones en los medios de comunicación.

La figura del Defensor Universitario ha tenido repercusión en los medios de comunicación, principalmente regionales, a lo largo del 2011. A continuación se relacionan algunas de las apariciones:

Prensa escrita:

- 7 de abril de 2011. Noticia: “La UEx elegirá Defensor tras 8 intentos”. El Periódico de Extremadura.
- 13 de abril de 2011. Noticia: “Vidal Luis Mateos se convierte en el primer defensor universitario de la UEx”. www.que.es
- 13 de abril de 2011. Noticia: “Vidal Luis Mateos se convierte en el primer defensor universitario de la UEx”. www.europapress.es
- 13 de abril de 2011. Noticia: “Vidal Luis Mateos, primer Defensor Universitario de la UEx”. <http://www.actualidaduniversitaria.com>
- 14 de abril de 2011. Noticia: “Los universitarios ya tienen su defensor”. El Periódico de Extremadura.
- 14 de abril de 2011. Noticia: “Vidal Luis Mateos, primer Defensor Universitario de la

- UEX”. Diario Hoy.
- 30 de mayo de 2011. Noticia: “Mi cargo no está pensado para ser un contrapeso al del rector”. Diario Hoy.
 - 1 de agosto de 2011. Noticia: “Vidal Luis Mateos Masa, DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UEX. El Periódico de Extremadura.

Además a lo largo del año 2011, el Defensor Universitario ha participado en varias entrevistas y/o tertulias radiofónicas.

4.- Recomendaciones

Como se ha indicado anteriormente, 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 2011.

□ **Recomendación de 29 de julio de 2011, expediente 11003 "Caso relativo a la no concesión de un Premio Extraordinario de Doctorado".**

- *Incluir en el modelo de solicitud de Premio Extraordinario de Doctorado un campo que incluya una relación de los documentos que se adjuntan a la solicitud. El funcionario del Registro que recoja esa solicitud debiera comprobar que esos documentos que se listan se incluyen realmente. Ello permitiría tener un elemento de prueba de la entrega o no de la documentación.*
- *Revisar por parte del personal administrativo de las Unidades de Doctorado las solicitudes presentadas e intentar contactar con los solicitantes de modo que puedan depurar posibles errores o completar la justificación documental imprescindible para no ser excluido, de modo similar a lo que hacen la CNEAI, ANEP...*
- *Publicar los resultados obtenidos por los distintos solicitantes en aplicación de cada uno de los epígrafes del baremo y contemplar un plazo para formular posibles recursos a la aplicación del baremo.*
- *Incluir en el baremo un criterio o procedimiento para dirimir empates en el resultado numérico de su aplicación.*

□ **Recomendación de 25 julio de 2011, expediente 11004 "Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante".**

- *Que la UEx, por sí misma o desde su Consejo Social contemple mecanismos de ayuda para apoyar a estudiantes en circunstancias singulares al menos con la exención de matrícula. De hecho, la mayoría de las instituciones educativas, públicas y privadas, tienen instrumentos de ayuda social ante situaciones críticas que no son amparadas por las convocatorias nacionales o regionales.*
- *Que se mantenga el esfuerzo de información hacia los estudiantes, de modo que se pueda reducir el número de casos en que un estudiante hace una matrícula "poco sensata" por creer que es la única forma de conseguir una beca.*

□ **Recomendación de 29 de septiembre de 2011, expediente 11009 "Caso relativo a un estudiante que participó en la convocatoria de una beca de formación y presentó reclamación sobre el proceso de selección".**

- *Que cuando una persona participe como candidato en un proceso de selección y solicite tener acceso a la documentación presentada por los otros candidatos, se interrumpa el cómputo de los plazos existentes para la presentación de un posible recurso hasta que se le dé acceso a la citada documentación, siempre que el retraso no sea imputable al administrado.*

□ **Recomendación de 14 de septiembre de 2011, expediente 11020 "Caso relativo a un estudiante que reclama la no concesión de una beca Erasmus".**

- *Que desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales se elaboren unas directrices que den unas respuestas armonizadas a los incidentes que puedan surgir en la tramitación de los programas de movilidad en aquellos aspectos que no sean específicos de una titulación.*

□ **Recomendación de 22 de julio de 2011, expediente 11029 "Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante y posterior reclamación del importe de la matrícula".**

- *Que la UEx, por sí misma o desde su Consejo Social contemple mecanismos de ayuda para apoyar a estudiantes en circunstancias singulares al menos con la exención de matrícula. De hecho, la mayoría de las instituciones educativas, públicas y privadas, tienen instrumentos de ayuda social ante situaciones críticas que no son amparadas por las convocatorias nacionales o regionales.*

□ **Recomendación de 6 de octubre de 2011, expediente 11031 "Caso relativo a la certificación de funciones realizadas por un trabajador en la UEx".**

- *Que los Órganos de Gobierno de la UEx procuren utilizar lo menos posible el silencio administrativo y respondan a las solicitudes que se les presenten, argumentando, en su caso, las razones por las que no es posible atender a las mismas.*

□ **Recomendación de 27 de julio de 2011, expediente 11032 "Caso relativo a la solicitud de información por parte de trabajadores cuyas plazas se amortizan en escala superior".**

- *Que los criterios básicos que se usan en las distintas convocatorias se mantengan estables, en lo esencial, a lo largo del tiempo.*
- *Que las situaciones de interinidad se mantengan el tiempo estrictamente necesario hasta la cobertura definitiva del puesto de trabajo.*

□ **Recomendación de 29 de septiembre de 2011, expediente 11034 "Caso relativo a la no admisión de un estudiante en el MESO por no haber realizado estudios previos en la UEx".**

- *Que por parte del Consejo de Gobierno de la UEx se considere la modificación de la "Normativa de acceso y admisión en másteres oficiales de la Universidad de Extremadura", eliminando el artículo 7.2 de la misma.*

□ **Recomendación de 2 de noviembre de 2011, expediente 11036 "Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por copiarse el examen con un compañero".**

- *Que se actualicen y reformen en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa contemple las actuaciones preventivas y sancionadoras por comportamiento deshonesto de los estudiantes en las actividades de evaluación.*
- *Que se cuiden por parte de los centros la asignación de los espacios que se utilizan para los exámenes (su capacidad) y, por parte de los departamentos, el número de profesores idóneos para supervisar el desarrollo de los exámenes.*
- *Que el informe que hacen los centros ante las reclamaciones que se presentan sobre exámenes sea explícito en sus argumentos y conclusiones, evitando las expresiones y planteamientos ambiguos que trasladan toda la responsabilidad sobre la decisión al Rectorado. Caso de no existir unanimidad en el informe que se acuerde, puede ser conveniente que se formule un voto particular por parte de cada miembro de la comisión que discrepe del informe emitido.*

□ **Recomendación de 2 de noviembre de 2011, expediente 11037 "Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se desestima una reclamación al examen".**

- *Que se elabore una nueva normativa sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje que actualice y reforme en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa se refiera a la totalidad de elementos que integran la evaluación, el carácter recuperable o no de las diferentes actividades, el peso máximo que podrían tener, la posibilidad de ofrecer actividades alternativas de evaluación, la conveniencia o no de incluir actividades de evaluación no presencial, etc.*
- *Que por parte del Vicerrectorado de Docencia y Calidad y, en su defecto, por parte de cada uno de los centros de la UEx se establezca un procedimiento de aprobación de la planificación docente de cada asignatura, incluyendo las actividades y criterios de evaluación.*
- *Que cuando el informe de un centro eluda entrar en el objeto de la reclamación efectuada, el Vicerrectorado de Estudiantes vuelva a pedir al centro un informe razonado que subsane este fallo.*

□ **Recomendación de 2 de noviembre de 2011, expediente 11038 "Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por indicios de copia en el examen por medios tecnológicos".**

- *Que se actualicen y reformen en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa contemple las actuaciones preventivas y sancionadoras ante el uso de medios ilícitos en la evaluación.*
- *Que se consideren los mecanismos que pueden reducir el riesgo de usos de medios ilícitos en los exámenes: normativa más tajante, inhibidores de frecuencias, etc.*
- *Que el informe que hacen los centros ante las reclamaciones que se presentan sobre exámenes sea explícito en sus argumentos y conclusiones, evitando las expresiones y planteamientos ambiguos que trasladan toda la responsabilidad sobre la decisión al Rectorado. Caso de no existir unanimidad en el informe que se acuerde, puede ser conveniente que se formule un voto particular por parte de cada miembro de la comisión que discrepe del informe emitido.*
- *Que en relación a la actuación ante el uso de medios ilícitos en la realización de pruebas de evaluación se considere:*
 - a) *Que debe preservarse la presunción de inocencia de los estudiantes.*
 - b) *Que no deben argumentarse meros "indicios" como justificación del juicio sobre el uso de medios ilícitos en un examen, sino evidencias (ya sea sobre hechos flagrantes o no).*
 - c) *Que a la hora de decidir sobre la naturaleza de las evidencias, las comisiones tengan en cuenta factores como el tipo de tarea de evaluación (la extensión de la respuesta solicitada, existencia o no de fuente de información literal, etc.), la repetición de preguntas o exámenes en distintas convocatorias, la explicitud de las normas del examen (si se pueden utilizar medios electrónicos, se puede pedir algo al compañero, se puede llegar tarde al examen, etc.), etc.*
 - d) *Que la sanción por el uso de estos medios ilícitos debiera extenderse más allá del mero suspenso en la convocatoria, de modo que el estudiante "tenga algo que perder" y no utilice esos medios ilícitos como una opción en que no arriesga nada si no tiene posibilidades de superar la evaluación por cauces honestos.*

□ **Recomendación de 7 de diciembre de 2011, expediente 11045 "Caso relativo a un estudiante que discrepa del tratamiento de sus alegaciones en una reclamación de examen".**

- *Que se revise el procedimiento de la tramitación de reclamaciones de exámenes, de tal modo que si hay alegaciones de alguna de las partes interesadas a la resolución rectoral que se refieran a cuestiones propias de una disciplina o materia y no a aspectos formales, estas alegaciones sean informadas por alguna comisión en la que haya personas expertas en dicha disciplina.*
- *Que considere la posibilidad de implantar un sistema que autentifique la fecha y hora en que se publican las calificaciones de los estudiantes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos previstos en las correspondientes normativas. Por ejemplo, ese sistema podría ser publicar informáticamente las actas y utilizar la salida impresa de la aplicación informática de las actas de la UEx, en tanto que dicho documento lleva la marca de la fecha y hora en que se genera.*

□ **Recomendación de 21 de marzo de 2012, expediente 11046 "Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por posible extravío de archivos en un dispositivo de memoria".**

- *Al Vicerrector de Estudiantes y Empleo: Que en tanto se mantenga vigente el actual procedimiento de reclamación de exámenes, cada vez que le llegue un informe de un centro que eluda entrar en el objeto de la reclamación o no sea claro en sus conclusiones inste al centro a que elabore un nuevo informe en el que se eliminen esas deficiencias.*
- *Al Vicerrector de Calidad e Infraestructuras:*
 - Que se considere la conveniencia de introducir un procedimiento dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad de los diferentes centros, que facilite una validación eficaz de las planificaciones docentes de las diferentes asignaturas. En particular, la correcta aplicación de este procedimiento debería garantizar de modo efectivo que los criterios de evaluación de cada asignatura cumplan una serie de requisitos básicos:*
 - Sean claros y explícitos en su formulación sin dejar grandes epígrafes de los que no se indique el modo en que serán valorados y especifiquen el peso relativo de cada uno de los instrumentos o actividades de evaluación, el carácter recuperable, voluntario o de requisito, en su caso, de ciertas actividades, etc.*
 - Tengan claras las actividades de evaluación que sean susceptibles de ser recuperadas en convocatoria extraordinaria y aquellas otras que no sean recuperables.*
 - Salvo casos muy excepcionales que deban ser suficientemente justificados y aprobados por la correspondiente comisión de calidad, las actividades no recuperables tengan un peso inferior al 50 % en la calificación global de la asignatura, de modo que un estudiante pueda aprobar la asignatura en convocatoria extraordinaria, independientemente de lo realizado en el periodo lectivo ordinario.*
- *Al Decano/Director del centro: Que someta a la consideración de los correspondientes órganos colegiados la modificación de la memoria de verificación del Grado en Ingeniería de Edificación en lo relativo a las ponderaciones existentes en el mismo para la calificación global de las asignaturas, de modo que los estudiantes tengan opción de aprobar las asignaturas en convocatorias extraordinarias, con independencia de lo realizado en el periodo lectivo ordinario.*

□ **Recomendación de 13 de enero de 2012, expediente 11057 "Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende con un intercambio de notas entre dos preguntas".**

- *Que se revise el procedimiento de la tramitación de reclamaciones de exámenes, de tal modo que si hay alegaciones de alguna de las partes interesadas a la resolución rectoral que se refieran a cuestiones propias de una disciplina o materia y no a aspectos formales, estas alegaciones sean informadas por alguna comisión en la que haya personas expertas en dicha disciplina.*
- *Que se considere la conveniencia de introducir un procedimiento dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad de los diferentes centros, que facilite una validación eficaz de las planificaciones docentes de las diferentes asignaturas. En particular, este procedimiento debería garantizar que los criterios de evaluación de cada asignatura cumplan una serie de requisitos básicos: transparencia, precisión, explicitud del peso relativo de cada uno de los instrumentos o actividades de evaluación, carácter recuperable, voluntario o de requisito, en su caso, de ciertas actividades, etc.*

4.1.- Seguimiento global de las recomendaciones

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

Para realizar este seguimiento, en primer lugar se ha tenido en cuenta el carácter de las recomendaciones ya que había algunas que, bien por su generalidad en su contenido no podían ser revisadas (por ejemplo, “*Que los Órganos de Gobierno de la UEx procuren utilizar lo menos posible el silencio administrativo y respondan a las solicitudes que se les presenten, argumentando, en su caso, las razones por las que no es posible atender a las mismas*”), o bien no eran revisables por ser tan amplias en lo referente a los agentes responsables de su aplicación que era inviable su seguimiento (por ejemplo, “*Que se cuiden por parte de los centros la asignación de los espacios que se utilizan para los exámenes (su capacidad) y, por parte de los departamentos, el número de profesores idóneos para supervisar el desarrollo de los exámenes*”). En ambos casos estas recomendaciones se han considerado como ‘no revisables’. Otras recomendaciones implicaban una sucesión de acontecimientos que, de no producirse, hacían que la recomendación no procediese (por ejemplo, escrito de forma general, ‘si la comisión de reclamaciones del centro no revisa su informe, que el Vicerrector de Estudiantes...’, en cuyo caso, si la comisión de reclamaciones revisaba el informe la recomendación no tenía sentido); en el seguimiento de estas recomendaciones se han calificado como ‘no procede’.

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

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

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	4	6,7	
SI	19	31,7	43,2
Parcialmente	8	13,3	18,2
No	17	28,3	38,6
No procede (2)	5	8,3	
No revisable (3)	7	11,7	
Total	60	100,0	
Total – (1) – (2) – (3)	44		

Tabla 4.1. Seguimiento de recomendaciones. Resultados Globales

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	1	3,3	
SI	7	23,3	31,8
Parcialmente	7	23,3	31,8
No	8	26,7	36,4
No procede (2)	1	3,3	
No revisable (3)	6	20,0	
Total	30	100,0	
Total – (1) – (2) – (3)	22		

Tabla 4.2. Seguimiento de recomendaciones. Sólo generales.

Grado de cumplimiento	Número	%	% revisado
No informadas (1)	3	10,0	
SI	12	40,0	54,5
Parcialmente	1	3,3	4,5
No	9	30,0	40,9
No procede (2)	4	13,3	
No revisable (3)	1	3,3	
Total	30	100,0	
Total – (1) – (2) – (3)	22		

Tabla 4.3. Seguimiento de recomendaciones. Sólo específicas

Como se puede apreciar, el porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones que han figurado en los diferentes informes de la Oficina del Defensor Universitario ha sido, tanto de forma global, como considerando independientemente las recomendaciones generales y específicas, alrededor de un 60%, si agregamos las respuestas positivas y las parcialmente positivas. Desgraciadamente en un 40% de los casos no se ha tenido en cuenta las recomendaciones emanadas de la Oficina del Defensor Universitario (aunque en alguno de estos casos se nos dijo que teníamos razón, pero que no se pensaba rectificar públicamente).

En la Tabla 4.4 se muestra el seguimiento de las recomendaciones diferenciándose según los responsables a los que estas recomendaciones iban dirigidas.

		No informadas	SI	Parcialmente	No	No procede	No revisable	Total
Comisión de Calidad I. Industriales	1						1	1
Comisión de Doctorado	6			2	4			6
Decanato Facultad de Derecho	1		1					1
Dirección Escuela Industriales	2		2					2
Director Escuela Politécnica	3		2		1			3
Gerencia	1		1					1
Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios	2					2		2
Servicio de Inspección	1				1			1
Unidad de Atención al Estudiante	1		1					1
Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	2			1	1			2
Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales	2		1	1				2
Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	16		5	4	6	1		16
Vicerrectorado de Relaciones internacionales	5	1	2		2			5
Universidad de Extremadura (General)	1		1					1
Demandantes	3		2		1			3
Profesores asignaturas	4	3	1					4
Sin responsable definido	9				1	1	7	9

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?
11003	Comisión de doctorado	Incluir en el modelo de solicitud de Premio Extraordinario de Doctorado un campo que incluya una relación de los documentos que se adjuntan a la solicitud. El funcionario del Registro que recoja esa solicitud debiera comprobar que esos documentos que se listan se incluyen realmente. Ello permitiría tener un elemento de prueba de la entrega o no de la documentación.	No
11003	Comisión de doctorado	Revisar por parte del personal administrativo de las Unidades de Doctorado las solicitudes presentadas e intentar contactar con los solicitantes de modo que puedan depurar posibles errores o completar la justificación documental imprescindible para no ser excluido, de modo similar a lo que hacen la CNEAI, ANEP...	Parcialmente
11003	Comisión de doctorado	Publicar los resultados obtenidos por los distintos solicitantes en aplicación de cada uno de los epígrafes del baremo y contemplar un plazo para formular posibles recursos a la aplicación del baremo.	No
11003	Comisión de doctorado	Incluir en el baremo un criterio o procedimiento para dirimir empates en el resultado numérico de su aplicación.	No
11004	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que la UEx, por sí misma o desde su Consejo Social contemple mecanismos de ayuda para apoyar a estudiantes en circunstancias singulares al menos con la exención de matrícula. De hecho, la mayoría de las instituciones educativas, públicas y privadas, tienen instrumentos de ayuda social ante situaciones críticas que no son amparadas por las convocatorias nacionales o regionales.	No
11004	Sin responsable definido	Que se mantenga el esfuerzo de información hacia los estudiantes, de modo que se pueda reducir el número de casos en que un estudiante hace una matrícula "poco sensata" por creer que es la única forma de conseguir una beca	No
11009	Sin responsable definido	Que cuando una persona participe como candidato en un proceso de selección y solicite tener acceso a la documentación presentada por los otros candidatos, se interrumpa el cómputo de los plazos existentes para la presentación de un posible recurso hasta que se le dé acceso a la citada documentación, siempre que el retraso no sea imputable al administrado.	No procede
11020	Vicerrectorado de Relaciones internacionales	Que desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales se elaboren unas directrices que den unas respuestas armonizadas a los incidentes que puedan surgir en la tramitación de los programas de movilidad en aquellos aspectos que no sean específicos de una titulación.	No informado
11029	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que la UEx, por sí misma o desde su Consejo Social contemple mecanismos de ayuda para apoyar a estudiantes en circunstancias singulares al menos con la exención de matrícula. De hecho, la mayoría de las instituciones educativas, públicas y privadas, tienen instrumentos de ayuda social ante situaciones críticas que no son amparadas por las convocatorias nacionales o regionales.	No
11031	Sin responsable definido	Que los Órganos de Gobierno de la UEx procuren utilizar lo menos posible el silencio administrativo y respondan a las solicitudes que se les presenten, argumentando, en su caso, las razones por las que no es posible atender a las mismas	No revisable
11034	Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales	Que por parte del Consejo de Gobierno de la UEx se considere la modificación de la "Normativa de acceso y admisión en másteres oficiales de la Universidad de Extremadura", eliminando el artículo 7.2 de la misma	SI
11036	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que se actualicen y reformen en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa contemple las actuaciones preventivas y sancionadoras por comportamiento deshonesto de los estudiantes en las actividades de evaluación	SI
11036	Sin responsable definido	Que se cuiden por parte de los centros la asignación de los espacios que se utilizan para los exámenes (su capacidad) y, por parte de los departamentos, el número de profesores idóneos para supervisar el desarrollo de los exámenes	No revisable
11036	Sin responsable definido	Que el informe que hacen los centros ante las reclamaciones que se presentan sobre exámenes sea explícito en sus argumentos y conclusiones, evitando las expresiones y planteamientos ambiguos que trasladan toda la responsabilidad sobre la decisión al Rectorado. Caso de no existir unanimidad en el informe que se acuerde, puede ser conveniente que se formule un voto particular por parte de cada miembro de la comisión que discrepe del informe emitido	No revisable
11037	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que se elabore una nueva normativa sobre la evaluación de los resultados de aprendizaje que actualice y reforme en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa se refiera a la totalidad de elementos que integran la evaluación, el carácter recuperable o no de las diferentes actividades, el peso máximo que podrían tener, la posibilidad de ofrecer actividades alternativas de evaluación, la conveniencia o no de	Si

		incluir actividades de evaluación no presencial, etc	
11037	Vicerrectorado de Docencia y Relaciones Institucionales	Que por parte del Vicerrectorado de Docencia y Calidad y, en su defecto, por parte de cada uno de los centros de la UEx se establezca un procedimiento de aprobación de la planificación docente de cada asignatura, incluyendo las actividades y criterios de evaluación	Parcialmente
11037	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que cuando el informe de un centro eluda entrar en el objeto de la reclamación efectuada, el Vicerrectorado de Estudiantes vuelva a pedir al centro un informe razonado que subsane este fallo	Parcialmente
11038	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	Que se actualicen y reformen en profundidad las normativas sobre exámenes y reclamaciones de exámenes a la luz de la experiencia acumulada en ésta y otras universidades y la adaptación al nuevo escenario de enseñanzas. En particular se recomienda que la nueva normativa contemple las actuaciones preventivas y sancionadoras ante el uso de medios ilícitos en la evaluación	Si
11038	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que se consideren los mecanismos que pueden reducir el riesgo de usos de medios ilícitos en los exámenes: normativa más tajante, inhibidores de frecuencias, etc.	Parcialmente
11038	Sin responsable definido	Que el informe que hacen los centros ante las reclamaciones que se presentan sobre exámenes sea explícito en sus argumentos y conclusiones, evitando las expresiones y planteamientos ambiguos que trasladan toda la responsabilidad sobre la decisión al Rectorado. Caso de no existir unanimidad en el informe que se acuerde, puede ser conveniente que se formule un voto particular por parte de cada miembro de la comisión que discrepe del informe emitido	No revisable
11038	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que en relación a la actuación ante el uso de medios ilícitos en la realización de pruebas de evaluación se considere: A) Que debe preservarse la presunción de inocencia de los estudiantes. B) Que no deben argumentarse meros “indicios” como justificación del juicio sobre el uso de medios ilícitos en un examen, sino evidencias (ya sea sobre hechos flagrantes o no). C) Que a la hora de decidir sobre la naturaleza de las evidencias, las comisiones tengan en cuenta factores como el tipo de tarea de evaluación (la extensión de la respuesta solicitada, existencia o no de fuente de información literal, etc.), la repetición de preguntas o exámenes en distintas convocatorias, la explicitud de las normas del examen (si se pueden utilizar medios electrónicos, se puede pedir algo al compañero, se puede llegar tarde al examen, etc.), etc. D) Que la sanción por el uso de estos medios ilícitos debiera extenderse más allá del mero suspenso en la convocatoria, de modo que el estudiante “tenga algo que perder” y no utilice esos medios ilícitos como una opción en que no arriesga nada si no tiene posibilidades de superar la evaluación por cauces honestos.	Parcialmente
11045	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que se revise el procedimiento de la tramitación de reclamaciones de exámenes, de tal modo que si hay alegaciones de alguna de las partes interesadas a la resolución rectoral que se refieran a cuestiones propias de una disciplina o materia y no a aspectos formales, estas alegaciones sean informadas por alguna comisión en la que haya personas expertas en dicha disciplina	Parcialmente
11045	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que considere la posibilidad de implantar un sistema que autentifique la fecha y hora en que se publican las calificaciones de los estudiantes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos previstos en las correspondientes normativas. Por ejemplo, ese sistema podría ser publicar informáticamente las actas y utilizar la salida impresa de la aplicación informática de las actas de la UEx, en tanto que dicho documento lleva la marca de la fecha y hora en que se genera	Si
11057	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	Que se revise el procedimiento de la tramitación de reclamaciones de exámenes, de tal modo que si hay alegaciones de alguna de las partes interesadas a la resolución rectoral que se refieran a cuestiones propias de una disciplina o materia y no a aspectos formales, estas alegaciones sean informadas por alguna comisión en la que haya personas expertas en dicha disciplina	No
11057	Vicerrectorado de calidad e infraestructura	Que se considere la conveniencia de introducir un procedimiento dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad de los diferentes centros, que facilite una validación eficaz de las planificaciones docentes de las diferentes asignaturas. En particular, este procedimiento debería garantizar que los criterios de evaluación de cada asignatura cumplan una serie de requisitos básicos: transparencia, precisión, explicitud del peso relativo de cada uno de los instrumentos o actividades de evaluación, carácter recuperable, voluntario o de requisito, en su caso, de ciertas actividades, etc.	Parcialmente
11027	Sin responsable definido	Que ante las posibles quejas, insatisfacciones, desviaciones, etc. en el desempeño de las tareas encomendadas a los trabajadores de la UEx se haga uso de las herramientas pertinentes (información reservada, comunicación a los superiores, apercibimiento...) sin dejar que estas situaciones se mantengan y enquisten ni actuar tardía y desproporcionadamente.	No revisable
11032	Sin responsable definido	Que los criterios básicos que se usan en las distintas convocatorias se mantengan estables, en lo esencial, a lo largo del tiempo	No revisable
11046	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	Que en tanto se mantenga vigente el actual procedimiento de reclamación de exámenes, cada vez que le llegue un informe de un centro que eluda entrar en el objeto de la reclamación o no sea claro en sus conclusiones inste al centro a que elabore un nuevo informe en el que se eliminen esas deficiencias	SI
11046	Vicerrectorado de Calidad e Infraestructura	Que se considere la conveniencia de introducir un procedimiento dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad de los diferentes centros, que facilite una validación eficaz de las planificaciones docentes de las diferentes asignaturas. En particular, la correcta aplicación de este procedimiento debería garantizar de modo efectivo que los criterios de evaluación de cada asignatura cumplan una serie de requisitos básicos:	No

		<p>i. Sean claros y explícitos en su formulación sin dejar grandes epígrafes de los que no se indique el modo en que serán valorados y especifiquen el peso relativo de cada uno de los instrumentos o actividades de evaluación, el carácter recuperable, voluntario o de requisito, en su caso, de ciertas actividades, etc.</p> <p>ii. Tengan claras las actividades de evaluación que sean susceptibles de ser recuperadas en convocatoria extraordinaria y aquellas otras que no sean recuperables.</p> <p>iii. Salvo casos muy excepcionales que deban ser suficientemente justificados y aprobados por la correspondiente comisión de calidad, las actividades no recuperables tengan un peso inferior al 50 % en la calificación global de la asignatura, de modo que un estudiante pueda aprobar la asignatura en convocatoria extraordinaria, independientemente de lo realizado en el periodo lectivo ordinario.</p>	
11046	Director de la Escuela Politécnica	Que someta a la consideración de los correspondientes órganos colegiados la modificación de la memoria de verificación del Grado en Ingeniería de Edificación en lo relativo a las ponderaciones existentes en el mismo para la calificación global de las asignaturas, de modo que los estudiantes tengan opción de aprobar las asignaturas en convocatorias extraordinarias, con independencia de lo realizado en el periodo lectivo ordinario	Si

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

Caso	Alias	Responsable	¿aceptación?
11003	Caso relativo a la no concesión de un Premio Extraordinario de Doctorado	Comisión de doctorado	No
11003	Caso relativo a la no concesión de un Premio Extraordinario de Doctorado	Comisión de doctorado	Parcialmente
11004	Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante.	Unidad de Atención al Estudiante	Si
11004	Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante.	Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios	No procede
11009	Caso relativo a un estudiante que participó en la convocatoria de una beca de formación y presentó reclamación sobre el proceso de selección.	Vicerrectorado de Relaciones internacionales	No
11013	Caso relativo a un estudiante que protesta por el trato recibido durante la instrucción de una información reservada.	Demandante caso 11013	No
11013	Caso relativo a un estudiante que protesta por el trato recibido durante la instrucción de una información reservada.	Servicio de Inspección	No
11020	Caso relativo a un estudiante que reclama la no concesión de una beca Erasmus.	Vicerrectorado de Relaciones internacionales	No
11029	Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante y posterior reclamación del importe de la matrícula	Servicio de Becas, Estudios de Posgrado y Títulos Propios	No procede
11029	Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante y posterior reclamación del importe de la matrícula	Universidad de Extremadura	SI
11029	Caso relativo a la no concesión de una beca de carácter general del Ministerio de Educación para un estudiante y posterior reclamación del importe de la matrícula	Sin sentido	No procede
11031	Caso relativo a la certificación de funciones realizadas por un trabajador en la UEx	Gerencia	SI
11036	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por copiarse el examen con un compañero	Profesores del caso 11036	SI
11037	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se desestima una reclamación al examen	Profesor de la asignatura "Filosofía y Sociología Jurídica"	No informada
11037	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se desestima una reclamación al examen	Decanato Facultad de Derecho	SI
11037	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se desestima una reclamación al examen	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	No
11038	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por indicios de copia en el examen por medios tecnológicos	Profesor caso 11038	No informada
11038	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por indicios de copia en el examen por medios tecnológicos	Comisión de calidad I. Industriales	No revisable
11038	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por indicios de copia en el examen por medios tecnológicos	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	No procede
11045	Caso relativo a un estudiante que discrepa del tratamiento de sus alegaciones en una reclamación de examen	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	No
11045	Caso relativo a un estudiante que discrepa del tratamiento de sus	Dirección Escuela	Si

	alegaciones en una reclamación de examen	Industriales	
11057	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende con un intercambio de notas entre dos preguntas	Vicerrectorado de estudiantes y empleo	No
11057	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende con un intercambio de notas entre dos preguntas	Dirección Escuela Industriales	Si
11027	Caso relativo a la reclamación de un PAS al que se deniega el permiso para una visita Erasmus	Vicerrectorado de Relaciones internacionales	Si
11027	Caso relativo a la reclamación de un PAS al que se deniega el permiso para una visita Erasmus	Vicerrectorado de Relaciones internacionales	Si
11028	Caso relativo a la demanda de jubilación anticipada con contrato de relevo	Demandante caso 11028	SI
11032	Caso relativo a la solicitud de información por parte de trabajadores cuyas plazas se amortizan en escala superior	Demandante caso 11032	SI
11046	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por posible extravío de archivos en un dispositivo de memoria	Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo	No
11046	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por posible extravío de archivos en un dispositivo de memoria	Director de la Escuela Politécnica	Si
11046	Caso relativo a la reclamación de un estudiante al que se suspende por posible extravío de archivos en un dispositivo de memoria	Profesor de la asignatura "Dibujo I"	No informada

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

5.- Contactos con otros defensores

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, en los primeros meses de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario en la UEx, el Defensor Universitario de la UEx se reunió en Madrid con la defensora de la Universidad Politécnica de Madrid [presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)] (30 de junio de 2011) y, con el Defensor Adjunto, se reunieron, el 4 de julio de 2011, en Sevilla con los defensores de la Universidad Pablo de Olavide y de la Universidad de Sevilla.

Al margen de ello, el Defensor Universitario participó en el encuentro de defensores de las universidades del Grupo 9 (G9) que se celebró los días 5 y 6 de mayo en Ciudad Real, y, junto a uno de sus asesores, en el XIV encuentro Estatal de Defensores Universitarios (Cartagena, 27 y 28 de octubre de 2011).

5.1.- Contenidos del encuentro de Defensores Universitarios de las universidades del G9

El Defensor Universitario, recién tomada posesión, participó en el encuentro de defensores del G9 que se celebró los días 5 y 6 de mayo en Ciudad Real y en el que se trabajaron los siguientes contenidos:

- 1) Problemas relativos a evaluación.
- 2) Normas de permanencia en titulaciones antiguas y de Grado. Problemas relacionados con la evaluación por compensación.
- 3) Código ético o de buenas prácticas.
- 4) Conveniencia de mecanismos que permitan evaluar, desde un punto de vista psicosocial, la capacitación de los estudiantes de profesiones regladas en el ámbito de ciencias de la salud y de la educación.
- 5) Estatuto del Estudiante y la función de asesoramiento de los Defensores Universitarios.

5.2.- Contenidos del XIV encuentro Estatal de Defensores Universitarios

El Defensor Universitario y uno de los asesores de la oficina, participaron en el XIV encuentro Estatal de Defensores Universitarios que se celebró en Cartagena los días 27 y 28 de octubre de 2011. En el encuentro se trabajaron los siguientes contenidos:

- Primera sesión de trabajo. "La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria". Ponente: D. Eduardo Gamero Casado, Defensor de la Universidad Pablo de Olavide.

- Segunda sesión trabajo. "La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana". Ponentes: D^a María Jesús Lago Ávila, exDefensora de la Universidad CEU-San Pablo, D^a María Teresa González Aguado, Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid, y D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor de la Universidad de Murcia.
- Tercera sesión de trabajo. "Repercusiones de la aplicación del EEES" Ponente: D. Joan Miró Ametller, Defensor de la Universidad de Girona.

5.3.- Valoración

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

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

La CEDU sirve, además, como plataforma para plantear problemas que trascienden el ámbito de una universidad concreta. Así, a modo de ejemplo, a través de la CEDU los defensores universitarios se han dirigido al Ministerio de Educación para plantear los problemas que han tenido algunos solicitantes con la aplicación informática para las Becas Generales y de Movilidad del Ministerio de Educación, a quienes se ha considerado como no presentada su solicitud.

Los encuentros de los defensores del G9, por el número de participantes, permiten un análisis y debate más profundo de los temas que se tratan. Entre otros, en los últimos encuentros se han trabajado los siguientes temas:

- Situación de los códigos éticos de las universidades españolas.
- Conflictos en torno a la asignación de la docencia.
- Anulación total o parcial de matrícula de los estudiantes y posible devolución de tasas.
- Problemas con las promociones y bolsas de interinos del PAS.
- Relación del Defensor Universitario con el Servicio de Inspección.
- Los conflictos entre la libertad de cátedra y la coordinación y orientación de las enseñanzas.

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 al Aldezle (Defensor) a finales de 2011.

6.- Valoración del año

A continuación se indican algunos elementos reseñables en la experiencia de los primeros meses de la Oficina del Defensor Universitario

Una de las ventajas de echar a andar una figura es la posibilidad de configurar la tarea con el estilo que se cree mejor. En este sentido se ha intentando:

- Hacer una gestión con el mínimo de escritos formales y procurando dialogar personalmente con todos los implicados en cada caso. Eso ha supuesto hacer muchos kilómetros y dedicar muchas horas, pero parece claro que la idiosincrasia de los asuntos que suelen presentarse al Defensor Universitario, hace que estos se afronten mejor en conversación personal.
- Ofrecer una respuesta inmediata a las personas que se dirigen al Defensor Universitario, brindándoles un encuentro personal en corto espacio de tiempo.
- Tener un equipo de asesores con los que poder contrastar las situaciones más complejas para apreciar y considerar distintas sensibilidades y puntos de vista.
- Tener reuniones con los representantes de los trabajadores y los estudiantes de la UEx para dar a conocer y dialogar sobre posibles actuaciones como Defensor.

Los casos que se han abordado han sido muy diversos. En un intento de buscar las cuestiones más nucleares que están detrás de estos casos, cabría señalar:

1. En el ámbito de los trabajadores hay situaciones que quizás pudieran tener rasgos de acoso laboral. Los relatos son desgarradores. Son realidades ante las que se experimenta un sufrimiento muy fuerte y sentido de impotencia y que no son fáciles de documentar. Algunas universidades y administraciones públicas tienen protocolos de actuación frente a este tipo de situaciones y cabe cuestionarse si la UEx no debería diseñar uno.
2. Pese a que tenemos asumidos términos como “responsabilidad social” o “acción social”, la UEx no dispone de un fondo o acciones propias con los que atender a estudiantes con situaciones singulares, que quedan fuera de los programas de becas nacionales y de la Comunidad Autónoma. También en este ámbito se han recogido experiencias muy duras.
3. Las numerosas quejas de alumnos solicitantes de las becas de carácter general y de movilidad en el curso 2011-2012, relativas a la dificultad de tramitar la solicitud de la beca on-line, y de la confusión a la que llevaba la nueva aplicación informática implantada, existiendo solicitantes que habían llegado al final de la aplicación, habiendo completado los campos que la aplicación solicitaba y su solicitud de beca se encontraba o bien grabada o bien confirmada, pero no había sido enviada al Ministerio, y por tanto, dicha solicitud no había sido finalmente tramitada.
4. La puesta en marcha de las nuevas titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha acarreado diversos problemas:
 - a. En muchos casos ha habido un intento de hacer innovaciones en los métodos de enseñanza, aprendizaje y evaluación (por iniciativa propia de los profesores o del Centro). En lo relativo a la evaluación se ha presentado el mayor número de asuntos. La normativa existente en la UEx estaba muy obsoleta. Ojalá la nueva normativa de evaluación reduzca los problemas en esta materia.
 - b. Hay una mayor conciencia de la necesidad de conseguir la coordinación en el desarrollo de las enseñanzas de una titulación. La UEx ha introducido comisiones de calidad para cada titulación, coordinadores de titulación y

asignatura. Sin embargo, quizás existe una falta de precisión en el alcance y responsabilidad de estas figuras. Asociado a este hecho está el reto de conseguir el necesario equilibrio entre libertad de cátedra y coordinación. En algunos ámbitos la experiencia previa quizás era de un desarrollo de la docencia muy individualista y se puede caer en el peligro de ir al otro extremo en un movimiento pendular excesivo.

- c. Los estudiantes de las últimas promociones de los planes en extinción tienen una situación más desfavorable que el resto en lo relativo al número de convocatorias disponibles y docencia de las asignaturas.
 - d. Uno de los instrumentos de transparencia asociado al EEES es el Suplemento Europeo al Título. El mismo está regulado en el BOE en agosto de 2003. Sin embargo, en la UEx no ha comenzado a emitirse, lo cual ha originado no pocas reclamaciones ante el Defensor Universitario.
 - e. La necesidad de acreditación de las competencias en idiomas y en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que aparece con carácter general en todos los grados de la UEx está originando muchas consultas por el déficit en la información proporcionada a los estudiantes.
 - f. Las memorias de verificación de las nuevas titulaciones tienen un contenido exhaustivo con detalles que, en ocasiones, no son conocidos por los afectados o que se rebelan como restricciones excesivas que generan situaciones injustas en materias tales como asignaturas llave, criterios de evaluación, matriculación en el trabajo fin de grado, etc. Afortunadamente, en algunos casos ya se han iniciado los sencillos trámites de modificación de estas memorias.
5. Es normal que los casos que se presentan al Defensor sean debidos, en la mayoría de las ocasiones, a deficiencias en las normas, procedimientos o costumbres que existen. Ello no quita que, a veces, el Defensor Universitario se sorprenda cuando se le presentan determinadas situaciones. Así ha ocurrido con varios casos presentados por estudiantes que, transcurridas varias semanas de la fecha del inicio del periodo de clases, no habían comenzado sus clases en algunas asignaturas.
6. Es muy comprensible que las personas que componemos la Comunidad Universitaria cometamos errores. Ante la constatación de ello, lo sabio (así lo señala el refranero) es rectificar. Sin embargo, han sido varias las ocasiones en que diversas personas reconocen en privado ante el Defensor Universitario un error pero no aceptan su rectificación. Es doloroso constatar la resistencia de las personas a rectificar, siendo esta una actitud que más que debilitar a las personas, las ennoblece.

La valoración global de estos primeros meses de funcionamiento puede considerarse positiva. En la inmensa mayoría de las ocasiones se ha tenido una buena acogida por las personas a las que nos hemos dirigido. Desde la tarea de la Oficina del Defensor Universitario se ha ayudado, en diversas ocasiones, a personas que integran la Comunidad Universitaria:

- Al posibilitar que algunas personas puedan “contar lo que les pasa”. En varias ocasiones las personas que se han dirigido al Defensor, tras una conversación, han quedado satisfechas sin solicitar ninguna gestión adicional al Defensor.
- Al asesorar e informar sobre los cauces y procedimientos adecuados a algunas personas, singularmente estudiantes, tal como establece el Estatuto del Estudiante.
- Al poder analizar con más calma y profundidad algún asunto que los responsables de su gestión no pudieron considerar con detenimiento.
- Al proponer posibles cambios en algunas normativas de la UEx que, en su aplicación, se

revelan defectuosas.

Al igual que otros defensores universitarios, se ha constatado que existen personas en la UEx que se presentan ante el Defensor Universitario para hablar y describen situaciones que no se atreven a formalizar como reclamación ante el Defensor por miedo a represalias.

Finalmente, una reflexión global, fruto de estos primeros meses de funcionamiento y del contraste con algunos defensores universitarios de otras universidades, lleva a plantear que tal vez sería bueno que la UEx dispusiera de un código ético, fruto de un debate amplio, que recoja lo que es considerado como valioso por toda la comunidad universitaria y cuyo cumplimiento se imponga sin coerción exterior a todo miembro de la Universidad que lo interiorice voluntariamente, es decir, libre y racionalmente. Se aplicaría únicamente a aquellas conductas y hábitos que comprometan e involucren a cada universitario en su relación con los otros sujetos, dentro del ámbito de la comunidad universitaria.

7.- Objetivos para el próximo año

Algunos de los objetivos que nos proponemos, desde la Oficina del Defensor Universitario para el año 2012 son los siguientes:

- Presentar la Oficina del Defensor Universitario en los Centros de la UEX – tanto a los consejos de estudiantes, como a los equipos de dirección -.
- Presentar la Oficina del Defensor Universitario a los órganos de representación de los trabajadores de la UEx (Comités de Empresas de PAS y PDI y en las Juntas de Personal del PDI y PAS).
- Participar en las reuniones con otros defensores universitarios españoles tanto en el Grupo 9 de Universidades, como en el conjunto de España.
- Estimar, desde la experiencia acumulada, las necesidades presupuestarias de la Oficina del Defensor Universitario que debieran ser atendidas en los presupuestos de la UEx de los próximos ejercicios económicos.
- Desarrollar herramientas de evaluación de la labor de la Oficina del Defensor Universitario.
- Intentar que la Oficina del Defensor Universitario de Cáceres, que no dispone de personal de Administración y servicios para su labor, se encuentre abierta a disposición del público el mayor tiempo posible.
- Tener actualizada la página Web del Defensor Universitario.
- Reducir al menor tiempo posible la resolución de los casos.
- Diseñar un procedimiento para que los destinatarios a los que se les haya hecho alguna sugerencia o recomendación, informen a la Oficina del Defensor de cómo la han implementado.

ANEXOS



I.- Modelo de solicitud al Defensor Universitario

SOLICITUD AL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UEX (Entregar en la OFICINA del DEFENSOR o en cualquier REGISTRO de la UEx)

Formulario de QUEJA/RECLAMACIÓN:

Datos del solicitante¹ (obligatorio rellenar todos los campos):

Nombre: _____
 Apellidos: _____
 D.N.I. nº: _____ Teléfono de contacto: _____
 Domicilio a efectos de notificación: _____
 Código Postal: _____ Localidad: _____
 Correo electrónico: _____

Colectivo al que pertenece:

Estudiante
 Título: _____
 Centro: _____
 Personal Docente e Investigador
 Categoría: _____
 Centro: _____
 Personal de Administración y Servicios
 Categoría: _____
 Centro/Unidad administrativa: _____
 Otros colectivos (especificar): _____
 Centro/Unidad administrativa: _____

EXPOSICIÓN (campo obligatorio):

SOLICITUD (campo obligatorio):

DOCUMENTOS QUE ADJUNTA (si ha lugar):

¿Se han agotado, para el motivo de la solicitud, todos los trámites administrativos contemplados por la UEx?: _____

¿Está el motivo de la solicitud pendiente de resolución judicial?: _____

Fecha y Firma:

DEFENSOR UNIVERSITARIO. UEX

(Se garantiza la absoluta confidencialidad de esta reclamación; se ruega se comunique cualquier cambio posterior en los datos; en caso de dudas consultar en el teléfono 924 28 9592)

¹ En caso de más de un solicitante, rellenar una instancia por solicitante

II.- Referencias normativas de la figura del Defensor Universitario

A.- REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO (aprobado por el Claustro en el año 2005)

TÍTULO I. El Defensor Universitario.

Capítulo I. Del Defensor Universitario

Artículo 1. Naturaleza.- El Defensor Universitario es, según el artículo 213 de los Estatutos de la Universidad de Extremadura, la figura encargada de velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios con el fin de garantizar los mismos y evitar situaciones de discriminación, indefensión y arbitrariedad.

Artículo 2. Objetivo.-

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

2. Para poder desarrollar su trabajo el Defensor Universitario, que desempeñará sus funciones en régimen de exclusividad, será el encargado de dirigir y coordinar una oficina de asistencia a la comunidad universitaria cuya organización y funcionamiento viene regulado en el presente Reglamento.

Artículo 3. Independencia y Autonomía.- Sus actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo alguno, vendrán regidas por los principios de independencia, objetividad y autonomía y dará cuenta anualmente de su gestión, a través de un informe, al Claustro de la Universidad. A tal fin, el Defensor Universitario no estará obligado jerárquicamente a ninguna autoridad u órgano de gobierno de la Universidad y no podrá ser expedientado por razón de las opiniones que formule o los actos que realice en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 4. Preferencia.- Para el buen desarrollo de su labor, todos los órganos de dirección, administración y representación y gestión de la Universidad están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente al Defensor Universitario de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 de este Reglamento.

Artículo 5. Régimen Jurídico.- El Defensor Universitario se rige por la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Extremadura y el presente Reglamento.

Artículo 6. Elección.- El Defensor Universitario será elegido de entre los miembros de la Comunidad Universitaria siendo competencia exclusiva del Claustro su elección.

Artículo 7. Candidatura.- Podrá ser elegible toda aquella persona que, siendo miembro de la comunidad universitaria, presente su candidatura en el Registro General de la Universidad. Para ello, el Rector habrá de comunicar a la comunidad universitaria, en un plazo superior a treinta días hábiles a la convocatoria del Claustro correspondiente, la apertura del plazo de presentación de candidaturas, cerrándose el mismo 5 días hábiles antes de la celebración del Claustro correspondiente.

Las candidaturas presentadas deberán ser avaladas por un número mínimo de veinte claustrales y se harán públicas en los dos días siguientes a la finalización del plazo de presentación de candidaturas.

Artículo 8. Primera Votación.- Una vez presentadas las candidaturas e iniciado el punto del orden del día correspondiente, el Secretario General dará lectura de las mismas. En caso de haber más de una candidatura se celebrará una primera votación de la que saldrá nominado como candidato al puesto aquél que hubiese obtenido más votos de entre los miembros presentes del Claustro.

Artículo 9. Mayoría Absoluta.- El candidato deberá ser elegido por mayoría absoluta de los miembros del Claustro en votación secreta. De no obtener el candidato los votos suficientes, la elección se postergará a la siguiente sesión del Claustro, donde se celebrará un nuevo procedimiento de elección.

Artículo 10. Nombramiento.- Una vez elegido el candidato, el Claustro propondrá su nombramiento al Rector quien deberá hacerlo efectivo en un plazo de treinta días naturales desde la celebración del Claustro en el que se eligió al Defensor Universitario.

Artículo 11. Mandato.- El mandato del Defensor Universitario será de cuatro años desde su nombramiento, renovable por una sola vez. Para su renovación, será necesario que vuelva a obtener la confianza del Claustro mediante una nueva elección por mayoría absoluta.

Artículo 12. Incompatibilidad.- El desempeño del puesto de Defensor Universitario será incompatible con cualquier otro cargo de gobierno o comisión de los órganos de gobierno así como con el desempeño de cualquier otra función bien de carácter docente bien de representación en comisiones universitarias.

Artículo 13. Cese.-

1.- El Defensor Universitario cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) A petición propia.
- b) Por expiración del plazo de su mandato
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido
- e) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme
- f) Por actuar con negligencia en el cumplimiento de los deberes de su cargo apreciada por el Claustro, previa audiencia del interesado, mediante acuerdo adoptado con la misma mayoría establecida para su elección

2.- En todos los casos, y en tanto el Claustro no proceda a una nueva designación, el Defensor Adjunto desempeñará las funciones del Defensor Universitario y le será de aplicación lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 5 de este Reglamento.

3.- En el supuesto del apartado f) la iniciativa deberá ser presentada por al menos una cuarta parte de los miembros del Claustro debiendo ser incluida en el orden del día de la siguiente sesión de Claustro. En el caso de que dicha petición fuese desestimada por el Claustro, los mismos no podrán volver a solicitarlo hasta transcurridos dos años desde la presentación de la primera iniciativa.

Artículo 14. Nueva Elección.- Una vez producido el cese efectivo del Defensor Universitario el Rector deberá convocar, en un plazo no superior a tres meses, una sesión de Claustro en la que se habrá de elegir un nuevo Defensor Universitario.

Capítulo II. Del Defensor Adjunto

Artículo 15. Naturaleza.- El Defensor Adjunto es la persona encargada de auxiliar al Defensor Universitario en su trabajo, desempeñará todas aquellas funciones que éste le encomiende y será nombrado de entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo 16. Nombramiento.- El Defensor Universitario, en la misma sesión en la que se proceda a su elección y una vez realizada, propondrá al Rector el nombramiento de su Adjunto siempre que ello fuera posible. El Rector, oído el Claustro, nombrará al Defensor Adjunto en un plazo máximo de treinta días naturales desde la celebración del Claustro en el que se eligió al Defensor Universitario.

En el caso de que no fuese posible su nombramiento por no haber sido propuesto en dicho Claustro, el Defensor Universitario deberá proponer, en la sesión del Claustro inmediatamente posterior a la de su elección, el nombre de la persona que haya previsto que ocupe el cargo. El Rector, oído el Claustro, nombrará al Defensor Adjunto en un plazo máximo de treinta días naturales desde la celebración del mismo.

Artículo 17. Incompatibilidad.- El desempeño del puesto de Defensor Adjunto será incompatible con cualquier otro cargo de gobierno u comisión de los órganos de gobierno así como con el desempeño de cualquier otra función bien de carácter docente bien de representación en comisiones universitarias.

Artículo 18. Cese.- El Defensor Adjunto cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) A petición propia.
- b) Por expiración del plazo de su mandato.
- c) Por muerte o incapacidad sobrevenida
- d) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido
- e) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia firme
- f) Por decisión motivada del Defensor Universitario.
- g) Por la toma de posesión de un nuevo Defensor Universitario

Artículo 19. Nueva Propuesta.- Una vez producido el cese efectivo del Defensor Adjunto, el Defensor Universitario podrá proponer al Rector si lo estimase conveniente un nuevo Defensor Adjunto. El Rector, oído el Claustro, nombrará al nuevo Defensor Adjunto en un plazo máximo de treinta días naturales desde la celebración de dicho Claustro.

Capítulo III. Competencias y funciones del Defensor Universitario

Artículo 20. Competencias y funciones.- Las competencias y funciones del Defensor Universitario son:

- a) Conocer cualquier queja o reclamación que se le presente, en la cual se denuncie el incumplimiento de la legalidad o de cualquier otro perjuicio de los legítimos derechos del denunciante en sus relaciones con la Universidad, aunque no se aprecie una infracción estricta de la legalidad.
- b) Iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración pública y sus agentes, en relación con los miembros de la Comunidad Universitaria. Las atribuciones del Defensor

Universitario se extienden a la actividad de los órganos de gobierno, autoridades administrativas, funcionarios y cualquier persona que actúe al servicio de la Universidad.

- c) Admitir o rechazar las quejas que se le formulen. En caso de rechazar una queja lo hará en escrito motivado. No entrará en el examen individual de quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o administrativa y suspenderá dicho examen si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales o los órganos administrativos que correspondan. No obstante, podrá continuar con la investigación si se plantean problemas generales en las quejas presentadas. El Defensor universitario rechazará las quejas anónimas y aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o cuya tramitación irroge perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones no serán susceptibles de recurso.
- d) Dar cuenta del contenido sustancial de una solicitud al Organismo o dependencia administrativa procedente.
- e) Velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.
- f) Sugerir la modificación de los criterios utilizados en los actos y resoluciones de la Administración Pública si de esta forma se pudiese conseguir un mejor funcionamiento de la misma.
- g) Sugerir la modificación de la norma si el cumplimiento riguroso de esta pudiera provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados. Dichas sugerencias se enviarán al órgano legislativo competente o a la Administración.
- h) Instar de las autoridades administrativas el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante.
- i) Informar al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la administración o funcionario implicados, salvo que éstas, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.
- j) Comunicar el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado.
- k) Nombrar y cesar a su Adjunto de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.
- l) Designar a los asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, dentro de los límites presupuestarios.
- m) Realizar un informe anual al Claustro Universitario, así como tantos informes especiales como sea necesario.

Artículo 21. Del Adjunto.- Las competencias y funciones del Adjunto al Defensor Universitario son:

- a) Asistir al Defensor Universitario en el desempeño de su cargo.
- b) Desempeñar las tareas indicadas en el artículo 20 de este reglamento en caso de cese o incapacidad temporal o definitiva del Defensor Universitario.

TÍTULO II.- La Oficina del Defensor Universitario.

Artículo 22. Oficina.-

1. El Defensor Universitario contará con una Oficina dotada de medios materiales y humanos suficientes para un desempeño eficaz de sus funciones.
2. La dotación económica necesaria para el funcionamiento de dicha Oficina constituirá una partida dentro de los Presupuestos de la Universidad.
3. El personal al servicio de la Oficina del Defensor Universitario estará asimilado a las categorías del Personal de Administración y Servicios que correspondan, conforme al régimen laboral o funcional que les resulte de aplicación.

Artículo 23. Asesores.- El Defensor Universitario podrá asignar libremente los asesores necesarios para el ejercicio de sus funciones, que serán nombrados por el Rector para su desempeño.

Artículo 24. Cese Asesores.- Los asesores, si los hubiere, cesarán automáticamente en el momento de la toma de posesión de un nuevo Defensor Universitario designado por el Claustro.

Artículo 25. Dependencia.-

1. Las personas que se encuentren al servicio del Defensor Universitario, y mientras permanezcan en el mismo, se considerarán como personas al servicio, dependiendo orgánica y funcionalmente del Defensor Universitario.
2. En los casos de funcionarios y laborales fijos provenientes de la Universidad se les reservará la plaza y destino que ocupasen con anterioridad a su adscripción al Servicio del Defensor Universitario, y se les computará a todos los efectos el tiempo transcurrido en esta situación.

TÍTULO III.- Procedimientos**Artículo 26. Legitimación.-**

1. El Defensor Universitario podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos y resoluciones de la Administración pública y sus agentes, en relación con los miembros de la Comunidad Universitaria. Las atribuciones del Defensor Universitario se extienden a la actividad de los órganos de gobierno, autoridades administrativas, funcionarios y cualquier persona que actúe al servicio de la Universidad.

2. Podrá dirigirse al Defensor Universitario toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. No podrá presentar quejas ante él ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

Capítulo I.- Procedimiento en caso de quejas y reclamaciones.**Artículo 27. Procedimiento de quejas y reclamaciones.-**

1. Toda queja se presentará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma. Todas las actuaciones del Defensor Universitario son gratuitas para el interesado y no será preceptiva la asistencia de Letrado ni de Procurador.

2. El Defensor Universitario registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

3. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o administrativa y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso velará por que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

4. El Defensor Universitario rechazará las quejas anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación irrogue perjuicio al legítimo derecho de tercera persona. Sus decisiones no serán susceptibles de recurso.

5. Admitida la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al Organismo o a la Dependencia administrativa procedente con el fin de que por su Responsable, en el plazo máximo de quince días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor Universitario.

La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe inicial solicitado podrá ser considerada por el Defensor Universitario como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Claustro Universitario.

Artículo 28. Preferencia.-

1. Todos los órganos de dirección, administración, representación y gestión de la Universidad estarán obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor Universitario en sus investigaciones e inspecciones.

En la fase de comprobación e investigación de una queja e en un expediente iniciado de oficio, el Defensor Universitario, su Adjunto, o la persona en quién delegue, podrán personarse en cualquier centro de la Universidad, dependientes de la misma o afectos a un servicio público, para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa o que se encuentre relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación.

2. Cuando la queja a investigar afectare a la conducta de las personas al servicio de la Universidad, en relación con la función que desempeñan, el Defensor Universitario dará cuenta de la misma al afectado y a su inmediato superior u Organismo de quien aquél dependiera.

El afectado responderá por escrito, y con la aportación de cuantos documentos y testimonios considere oportunos, en el plazo que se le haya fijado, que en ningún caso será inferior a diez días, pudiendo ser prorrogado, a instancia de parte, por la mitad del concedido.

El defensor Universitario podrá comprobar la veracidad de los mismos y proponer al personal afectado una entrevista ampliadora de datos. Los que se negaren a ello podrán ser requeridos por aquél para que manifiesten por escrito las razones que justifiquen tal decisión.

La información que en el curso de una investigación pueda aportar un funcionario o laboral a través de su testimonio personal tendrá el carácter de reservada, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

3. El superior jerárquico u Organismo que prohíba al funcionario o laboral a sus órdenes o servicio responder a la requisitoria del Defensor Universitario o entrevistarse con él, deberá manifestarlo por escrito, debidamente motivado, dirigido al funcionario y al propio Defensor Universitario. El Defensor Universitario dirigirá en adelante cuantas actuaciones investigadoras sean necesarias al referido superior jerárquico.

Artículo 29. Terminación.-

1. Cuando las actuaciones practicadas revelen que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un funcionario o laboral podrá dirigirse al afectado haciéndole constar su criterio al respecto. Con la misma fecha dará traslado de dicho escrito al superior jerárquico, formulando las sugerencias que considere oportunas.

2. La persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Defensor Universitario por parte de cualquier órgano, funcionario, directivo o persona al servicio de la Administración pública podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual.

El que obstaculizare la investigación del Defensor Universitario mediante la negativa o negligencia en el envío de los informes que éste solicite, o en facilitar su acceso a expedientes o documentación administrativa necesaria para la investigación, incurrirá en falta muy grave de desobediencia. El Defensor Universitario dará traslado de los antecedentes precisos al Rector para el ejercicio de las acciones oportunas.

3. Cuando el Defensor Universitario, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una conducta o hechos presumiblemente delictivos lo pondrá de inmediato en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Artículo 30. Reclamaciones.-

1. El Defensor Universitario, aun no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración Pública, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquéllos.

Si como consecuencia de sus investigaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de la norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los ciudadanos, podrá sugerir al órgano legislativo competente o a la Administración la modificación de la misma.

Si las actuaciones se hubiesen realizado con ocasión de servicios prestados por particulares en virtud de acto administrativo habilitante, el Defensor Universitario podrá instar de las autoridades administrativas competentes el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

2. El Defensor Universitario, carece de facultades ejecutivas. No obstante, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la administración pública universitaria, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes.

Si formuladas sus recomendaciones dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o ésta no informa el Defensor Universitario de las razones que estime para no adoptarlas, el Defensor Universitario podrá poner en conocimiento del Rector los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas, si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que considerando el Defensor Universitario que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido.

Artículo 31. Información al interesado.-

1. El Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta que hubiese dado la administración o funcionario implicados, salvo en el caso de que éstas, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.

2. El Defensor Universitario comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa de la cual se haya suscitado.

Capítulo II.- Procedimiento de Mediación y Conciliación.-

Artículo 32. Mediación.-

1. Los miembros de la comunidad universitaria involucrados en un conflicto podrán acudir al Defensor Universitario, de común acuerdo, instando su mediación a efectos de solucionar tal conflicto.

2. Las partes podrán acordar que el resultado de la mediación sea vinculante.

3. Los afectados dirigirán al Defensor un escrito firmado por todos ellos en el que se identifiquen e indiquen el sector al que pertenecen, expongan los hechos, se inste la intervención del Defensor y se determine si la misma tendrá carácter vinculante o no.

Artículo 33. Inicio.-

1. Cualquiera de las partes de la comunidad universitaria afectadas por un problema o conflicto podrá solicitar unilateralmente la iniciación del procedimiento de mediación, mediante un escrito en el que se expongan los hechos y se indique el nombre y el sector al que pertenezcan todos los afectados.

2. En el plazo máximo de siete días desde la recepción del escrito, el Defensor Universitario dará traslado de la solicitud de mediación a todas las partes implicadas, recabando contestación escrita en que se exprese si se acepta o no la mediación, así como si se aprueba o no que la misma tenga carácter vinculante.

3. Si en el plazo de quince días desde la recepción del escrito no se recibiere contestación en la Oficina del Defensor, se entenderá que su mediación no ha sido aceptada.

Artículo 34. Terminación.-

1. En el procedimiento de mediación, el Defensor se servirá de los medios de acción que se le reconocen en este reglamento, y dictará la sugerencia, propuesta o resolución que, dentro del respeto de la legalidad, estime más ajustada al principio de justicia material.

2. En los casos de mediación no vinculante, y cuando el resultado de sus gestiones lo revele conveniente, el Defensor podrá convocar a todas las partes a una reunión conjunta a fin de alcanzar un acuerdo vinculante. En tal caso se levantará acta de la sesión, con indicación de los acuerdos alcanzados, firmándose por todas las partes. Estos acuerdos tendrán carácter vinculante.

TÍTULO IV: De la Memoria Anual e Informes.

Artículo 35. Informe Anual.-

1. El Defensor Universitario dará cuenta anualmente al Claustro de la Universidad de la gestión realizada en un informe que presentará ante aquél cuando se halle reunido en periodo ordinario de sesiones.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario que dirigirá a la Mesa del Claustro.

Los informes anuales y, en su caso los extraordinarios, será publicados.

2. El Defensor Universitario en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas; de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Universidad.

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado segundo del artículo 217 de los Estatutos de la Universidad de Extremadura. El informe contendrá igualmente un anexo, cuyo destinatario serán la Gerencia, en el que se hará constar la liquidación del presupuesto de la institución en el periodo que corresponda.

Un resumen del informe será expuesto oralmente por el Defensor Universitario ante el Claustro, pudiendo intervenir los claustrales a efectos de fijar su postura.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- La iniciativa para la reforma parcial o total del presente reglamento corresponde a un tercio de los miembros del Claustro, al Consejo de Gobierno o al Defensor Universitario. La aprobación del proyecto de reforma corresponderá al Claustro, por mayoría simple.

Segunda.- El Consejo de Gobierno fijará la cuantía de las retribuciones que correspondan al Defensor Universitario por el desempeño exclusivo de sus funciones, teniendo en cuenta el tipo de vínculo previo con la Universidad de Extremadura. Asimismo, fijará las que correspondan al Adjunto, en su caso.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La entrada en vigor del presente reglamento conllevará la puesta en marcha del procedimiento para elección del cargo del Defensor Universitario, que deberá efectuarse en la siguiente sesión del Claustro universitario.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación en el Claustro y se publicará en el BOUEX.

B.- ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA (aprobados en 2003 y modificados en 2010)

SECCIÓN IV. DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

Artículo 213.

1. El Defensor Universitario es el órgano unipersonal encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad de Extremadura.
2. El Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad, y sus actuaciones -regidas por los principios de independencia, imparcialidad y autonomía- estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.
3. El Defensor Universitario será elegido por más de un tercio de los miembros del Claustro, en votación secreta, de entre los miembros de la comunidad universitaria de reconocido prestigio y acreditado conocimiento de la estructura y funcionamiento de la Universidad de Extremadura.
4. La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años, no pudiendo ocupar el cargo más de dos mandatos.
5. El ejercicio de su cargo será incompatible con cualquier otro cargo académico, representativo o de gobierno.
6. El Defensor Universitario se equiparará al cargo de Vicerrector a efectos protocolarios. A petición propia, será dispensado por el Rector, total o parcialmente, de sus obligaciones profesionales.
7. El Defensor Universitario cesará:
 - a. A petición propia.
 - b. Por terminación de su mandato.
 - c. Por fallecimiento o incapacidad legal.
 - d. Por pérdida de su condición de miembro de la Universidad de Extremadura.
 - e. Por revocación del Claustro, adoptada por la misma mayoría exigida para su elección.

Artículo 214.

1. Son funciones del Defensor Universitario:
 - a. Recibir, oír y tramitar las quejas que presenten los miembros de la comunidad universitaria.
 - b. Recabar de los distintos órganos o servicios universitarios y de las personas afectadas por las quejas cuanta información y documentación considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, con obligación de reserva y respeto, en todo caso, a las normas que sean de aplicación.
 - c. Efectuar las recomendaciones que considere adecuadas para la solución de las quejas sometidas a su conocimiento. Igualmente, sus conclusiones podrán dar lugar a recomendaciones a autoridades u órganos para la mejora del funcionamiento de la Universidad e incluso de reforma normativa.
 - d. Elaborar cuantos informes le sean solicitados por autoridades y órganos universitarios y estime conveniente emitir en relación con sus actuaciones.
 - e. Realizar ante los órganos competentes, con carácter no vinculante, propuestas de resolución sobre aquellos asuntos sujetos a su conocimiento.
 - f. Realizar, a petición de las partes interesadas, actuaciones de mediación y conciliación que conduzcan a una solución rápida y eficaz de los asuntos sometidos a su consideración.
 - g. Cualesquiera otras que le asignen las normas que sean de aplicación y los presentes Estatutos.
2. Para el cumplimiento de sus funciones, el Defensor Universitario tendrá derecho a asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad, con voz pero sin voto, en aquellos puntos del orden del día que traten alguna materia relacionada con las actuaciones que lleve a cabo en ese momento.

Artículo 215.

1. El Defensor Universitario podrá iniciar sus actuaciones de oficio o a instancia de parte, promoviendo cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los hechos puestos en su conocimiento. A estos efectos, todos los órganos y servicios de la Universidad, así como todos los miembros de la comunidad universitaria, estarán obligados a prestarle el auxilio necesario para el adecuado desempeño de sus funciones.

2. El Defensor Universitario inadmitirá las quejas y peticiones que carezcan de un mínimo fundamento razonable o que sean contrarias a los fines de la Universidad. En ningún caso intervendrá en asuntos relativos a procedimientos disciplinarios en curso, procesos electorales y recursos administrativos o judiciales pendientes de resolución. Tan pronto tenga conocimiento de alguna de estas circunstancias deberá suspender de inmediato sus actuaciones.

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.

4. Las propuestas o informes del Defensor Universitario no tendrán la consideración de actos administrativos ni pondrán fin a ningún procedimiento. No serán impugnables en los términos y condiciones establecidos en la normativa administrativa, no vincularán preceptivamente, ni significarán modificación de acuerdos o resoluciones emanadas de órganos y autoridades universitarias.

5. El Claustro aprobará y, en su caso, modificará el Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario que regulará las atribuciones, dedicación y procedimientos que deban seguirse en su actividad, así como los medios materiales y personales con los que habrá de contar para su funcionamiento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA NOVENA.

En el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor de los Estatutos se presentará a aprobación el reglamento que determine las funciones y competencias del Defensor Universitario. En la sesión del Claustro Universitario inmediatamente posterior se procederá a la elección de dicho órgano.

C.- ESTATUTO DEL ESTUDIANTE (aprobados en 2010)

Artículo 46. El Defensor universitario.

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

III.- Resumen de casos presentados

Código	Relación UEx	Fecha de Entrada	Tipo de Petición	Descripción	Fecha de Conclusión
11001	PDI	31/05/2011	Consulta	Consulta sobre la situación de los profesores sustitutos ante una eventual finalización de sus contratos.	16/06/2011
11002	PAS	09/06/2011	Reclamación	La persona interesada ha recibido un apercibimiento por no respetar los plazos ni el procedimiento para la entrega de los partes de baja y alta laboral establecidos.	21/06/2011
11003	Estudiante	10/06/2011	Reclamación	Solicita un premio extraordinario de doctorado que ha quedado sin asignar y al que se cree acreedor aunque no hubiera presentado la documentación justificativa.	29/07/2011
11004	Estudiante	13/06/2011	Reclamación	Al estudiante se le deniega la beca en base a su bajo rendimiento académico, sin embargo, argumenta que ese rendimiento se debe a la enfermedad que padece y que le impide un mejor aprovechamiento. Pide que se tenga en cuenta este condicionante.	25/07/2011
11005	PDI	13/06/2011	Consulta	La persona interesada visita al Defensor y le consulta su situación: es profesor sustituto al que no se le ha asignado carga docente en el POD del próximo curso y teme por su contrato.	13/06/2011
11006	Estudiante	14/06/2011	Consulta	Un estudiante que habitualmente no puede asistir a clase se encuentra con que a la hora de realizar el examen el profesor no se lo quiere hacer pues no ha avisado previamente.	16/06/2011
11007	Estudiante	22/06/2011	Consulta	Los estudiantes se quejan de que salieron aprobados en las notas provisionales tras realizarles la media de las dos partes de la asignatura. Luego en las notas finales suspendieron por tener una de las partes suspensas. No fueron a la revisión los exámenes al creerse aprobados.	13/09/2011
11008	Estudiante	15/06/2011	Consulta	El estudiante interpuso un reclamación a un examen y cuatro meses después aún no ha recibido respuesta	15/06/2011
11009	Estudiante	10/07/2011	Reclamación	El estudiante reclama que en el baremo para adjudicar las becas de Formación de RR.II. Se valoró injustamente a otro estudiante lo que la relegaba a una posición inferior a la que debería ocupar en derecho.	30/09/2011
11010	PDI	20/06/2011	Consulta	En una asignatura compartida por varios profesores surgen roces tanto en lo relativo a los materiales comunes como en exámenes	26/07/2011
11011	PDI	01/07/2011	Consulta	El interesado pregunta sobre la incompatibilidad que existe para ser, simultáneamente, profesor en un centro de la UEx y estudiante de ese mismo centro	21/07/2011
11012	PDI	16/05/2011	Consulta	El interesado se queja de la forma en la que se modifica el POD y las repercusiones que estos cambios tienen sobre él.	14/06/2011
11013	Estudiante	08/07/2011	Reclamación	El estudiante acude al Defensor tras recibir una denuncia interpuesta por un profesor que se siente atacado por él con fotos que aparecieron en una red Social	26/07/2011
11014	Estudiante	28/06/2011	Consulta	El estudiante se queja del retraso de dos profesores a la hora de presentarse para hacer sendos exámenes	28/06/2011
11015	Estudiante	27/06/2011	Consulta	El estudiante consulta sobre las condiciones actuales para la validación de la última asignatura pendiente de su titulación	27/06/2011
11016	Estudiante	21/06/2011	Consulta	El estudiante se queja del incumplimiento de los plazos para exponer las notas y de reclamación. Igualmente, se queja de que no sean públicos los criterios de evaluación de la asignatura y se suspenda con 1 parte suspensa de las 3 que componen la asignatura.	22/07/2011
11017	Estudiante	20/06/2011	Consulta	El estudiante se queja en la tardanza en la publicación de las actas, lo que retrasa la obtención del título y le impide trabajar este verano.	21/06/2011
11018	Estudiante	20/06/2011	Consulta	El estudiante pregunta al Defensor sobre el plazo máximo para saber la nota de un examen oficial	20/06/2011
11019	Estudiante	17/06/2011	Reclamación	El estudiante solicita poder matricularse en unas asignaturas de cuarto curso, no abiertas aún, para poder cursarlas en la universidad de destino.	21/06/2011
11020	Estudiante	17/06/2011	Reclamación	Al estudiante se le deniega una beca Erasmus basándose en que tenía un expediente anterior en el centro y no se han incorporado las notas del curso anterior del centro de procedencia.	14/09/2011
11021	Estudiante	20/06/2011	Reclamación	El estudiante denuncia trato de favor hacia otro compañero en un examen	07/07/2011
11022	Estudiante	01/08/2011	Reclamación	El estudiante alega que el profesor, tras comprobar que el alumnado poseía previamente el examen al tratarse del mismo que el curso anterior, elevó la calificación mínima para aprobar del 5 al 6,5.	22/09/2011
11023	Estudiante	27/06/2011	Consulta	Reclama contra la solicitud del Servicio de Becas para que devuelva buena parte de la beca concedida hace dos cursos.	27/06/2011
11024	Estudiante	27/06/2011	Consulta	El interesado plantea varias dudas sobre el proceso de acceso y matriculación a un título de la UEx, así como un posterior proceso de reconocimiento de créditos.	29/06/2011
11025	Estudiante	01/07/2011	Consulta	Consulta efectuada por correo electrónico referente a la imposibilidad de revisar el examen en la fecha indicada	02/07/2011
11026	Estudiante	01/07/2011	Consulta	El estudiante consulta si tiene derecho a exigir la revisión de las notas de un trabajo fin de máster	02/07/2011
11027	PAS	01/07/2011	Reclamación	El estudiante se queja que no se le autorice desde su Servicio la estancia Erasmus en una Universidad Extranjera de forma injusta aludiendo la carga de trabajo del puesto.	13/10/2011
11028	PAS	23/06/2011	Reclamación	El interesado alega que tiene derecho a jubilarse parcialmente y, sin embargo, la Universidad no atiende las peticiones que se han efectuado en este sentido.	07/07/2011
11029	Estudiante	05/07/2011	Reclamación	Al estudiante, en una complicada situación económica, se le deniega la beca y reclama el pago de las tasas por un incremento patrimonial (herencia) que recibió su madre dos años antes.	26/07/2011
11030	Estudiante	05/07/2011	Consulta	Consulta efectuada por correo electrónico referente al peso que debe tener las actividades no recuperables en el peso final de una convocatoria	05/07/2011

				extraordinaria.	
11031	PAS	06/07/2011	Reclamación	El interesado se queja de la falta de respuesta del Rectorado ante su petición de certificación de unos servicios prestados.	06/10/2011
11032	PAS	06/07/2011	Reclamación	Pide que las convocatorias de plazas del PAS de la escala C2 valore en la fase de concurso los trabajos desempeñados como laboral de la categoría IV-B	27/07/2011
11033	Estudiante	25/07/2011	Reclamación	El estudiante reclama que no ha sido admitido en el Master en Educ. Secundaria debido a que no se han cerrado las actas y no aparece como titulado para acceder al master	26/07/2011
11034	Otro	29/07/2011	Reclamación	El interesado se queja de no haber obtenido plaza en le MESO debido a que su titulación es de fuera de la UEx y no le da acceso directo con la paradoja de que su título (Psicología) no se imparte en la UEx	30/09/2011
11035	Estudiante	02/08/2011	Reclamación	El estudiante reclama que desde el centro no han accedido a cambiarle al turno de tarde aún trabajando por las mañanas. También se queja de las convalidaciones que se le han hecho por haber estudiado Técnico en Educación Infantil.	19/09/2011
11036	Estudiante	19/08/2011	Reclamación	El estudiante se queja de que le hayan suspendido un examen alegando que durante la corrección el profesor ha detectado similitudes con el de un compañero y entendiendo que habían copiado.	03/11/2011
11037	Estudiante	22/08/2011	Reclamación	El estudiante reclama que su evaluación ha sido injusta, no se han respetado los criterios de evaluación y que existe un doble programa de la asignatura.	03/11/2011
11038	Estudiante	01/09/2011	Reclamación	La interesada se queja de que el profesor de la asignatura la ha suspendido con cero aludiendo a que había copiado. No la deja ver el examen.	03/11/2011
11039	Otro	02/09/2011	Reclamación	El estudiante solicita traslado de expediente desde una universidad privada a Veterinaria y reclama que no se le han reconocido los créditos de Formación Básica y, por ello, no ha obtenido plaza para el traslado.	22/09/2011
11040	PDI	19/09/2011	Reclamación	El interesado es profesor sustituto al que se le ha comunicado la no renovación de su contrato, estimando que tiene mayor derecho que otro compañero al que si se le renueva y que quedó por detrás de él en el concurso de acceso a la plaza	29/09/2011
11041	Otro	19/09/2011	Reclamación	El estudiante se preinscribió en un master basándose en las bases publicadas en internet. A la hora de formalizar la matrícula la rechazan porque dicen que esas normas no son correctas (acceso a diplomados).	20/10/2011
11042	Estudiante	14/09/2011	Reclamación	El estudiante se presenta al examen convocado y el profesor no aparece. Luego les dice que su asignatura se aprobaba con trabajos sin atender a los criterios de evaluación. Pide ser evaluado en la convocatoria de junio.	09/12/2011
11043	Estudiante	26/09/2011	Reclamación	El estudiante ha solicitado el suplemento europeo al título y el University Transcripts sin que se lo expidan	31/12/2011
11044	PDI	27/09/2011	Reclamación	El reclamante es un profesor asociado TP al que se le comunica su no renovación para el curso próximo, razón por la que reclama	31/12/2011
11045	Estudiante	28/09/2011	Reclamación	El estudiante tiene un conflicto con un profesor desde diciembre de 2010 a propósito de las calificaciones obtenidas en un examen y los modos de atender las reclamaciones de exámenes	12/12/2011
11046	Estudiante	27/09/2011	Reclamación	El estudiante ha suspendido una asignatura porque según el profesor, faltan 4 prácticas que debió grabar en un pen drive. El estudiante argumenta que si las hizo y pide que se rastree el pen drive.	21/03/2012
11047	Estudiante	30/09/2011	Reclamación	El estudiante marcha de estancia Erasmus a la Universidad de Parma y quiere que en convenio de reconocimiento académico figuren asignaturas que se cursan en 4º de grado, actualmente no disponibles.	31/12/2011
11048	Estudiante	04/10/2011	Reclamación	El estudiante cumple los requisitos para que le validen la última asignatura de la carrera, pero el Tribunal de Validación no se reúne hasta septiembre de 2012, con lo que no podrá ejercer durante todo un año. Solicita que se reúna antes.	18/10/2011
11049	PDI	06/10/2011	Reclamación	El grupo de profesores se queja de la impunidad con la que actúan los que hacen novatadas, cada vez más degradantes, incluso dentro del Campus	ABIERTO
11050	Estudiante	07/10/2011	Reclamación	Los estudiantes se quejan de la falta de profesor en una asignatura.	03/11/2011
11051	Estudiante	11/10/2011	Reclamación	El estudiante mantiene una reclamación por una asignatura. El Vicerrectorado la empuja para la revisión de la documentación en Badajoz pero ella solicita verla en Cáceres y que se paralice el plazo para presentar el recurso.	18/10/2011
11052	Estudiante	13/10/2011	Reclamación	El estudiante cursa, durante 2008/2009, una beca Erasmus. Al finalizar no se efectúan las convalidaciones de la forma que se habían establecido previamente y reclama por ello.	31/12/2011
11053	Otro	17/10/2011	Reclamación	El estudiante solicitó plaza en un máster cuando en la lista se ofertaban 9 plazas. Para su sorpresa, sólo se admiten a 5 estudiantes y queda 2º de la lista de espera (se reducen 4 plazas).	28/10/2011
11054	Estudiante	21/10/2011	Reclamación	El estudiante primero como delegado de curso y luego individualmente se queja de que no se ha atendido el procedimiento en la reclamación de un examen y se han incumplido los criterios de evaluación de una asignatura.	08/03/2012
11055	Estudiante	02/11/2011	Reclamación	El estudiante reclama un examen al Vicerrectorado de Estudiantes y nos envía copia de la misma reclamación sin que medie hasta la fecha resolución del rectorado al respecto. Se queja de la demora en la resolución del recurso.	14/11/2011
11056	PDI	14/11/2011	Reclamación	El profesor solicita amparo ante la decisión del Rectorado de ejecutar una sentencia judicial referida a los criterios para la elaboración del POD.	09/01/2012
11057	Estudiante	15/11/2011	Reclamación	El estudiante acude a la revisión de un examen y durante esta el profesor advierte que ha intercambiado la puntuación en dos preguntas. El estudiante sostiene lo contrario y pide mantener la puntuación en la pregunta en la que pasa de tener un 7 a un 0.	13/01/2012
11058	Estudiante	08/11/2011	Reclamación	El estudiante ha abonado las tasas del periodo de Investigación del Máster. Posteriormente, el R.D. 99/2011 la exime de este periodo y solicita que sean devueltas las tasas que abonó	24/11/2011
11059	PAS	29/11/2011	Reclamación	El interesado reclama el abono en la nómina de paga extra de 2010 del último trienio cumplido en octubre de ese año y que, por un error en la aplicación informática del Servicio de RR.HH. no se calculó correctamente.	15/12/2011
11060	Estudiante	22/12/2011	Reclamación	El estudiante decide anular la matrícula del TFM porque el que le proponían no coincidía con su temática. Acude a Secretaría del Centro y la aconsejan que	08/03/2012

				simplemente no se presente. Al volverse a matricular no puede solicitar beca por no haberse presentado.	
11061	Estudiante	22/12/2011	Reclamación	El interesado se queja del retraso en la tramitación de una reclamación de examen. Además, dice que este retraso le origina otros problemas derivados de la imposibilidad de titularse o acceder a otras convocatorias.	09/02/2012
11062	Estudiante	22/12/2011	Reclamación	El estudiante solicita anular una asignatura en la que está matriculada y esos créditos utilizarlos en la matrícula de otra asignatura (inglés) que su superación permitiría su matrícula en cuarto curso	28/02/2012