



Defensora Universitaria
Universidad Zaragoza



Memoria 2019-2020

El equipo de la Defensoría Universitaria



Lola Mariscal Masot
Defensora Universitaria



Beatriz Setuáin Mendía
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector
de Personal Docente e Investigador



Manuela Harto Martínez
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector
de Personal de Administración y Servicios



Isabel Ubieto Iriarte
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector
de Estudiantes



Marta Artajona Ricarte
Secretaria de la Oficina de la Defensora Universitaria

Oficina: Edificio Paraninfo 2ª planta, Plaza Basilio Paraíso 4, 50005 Zaragoza

Teléfonos: 976 762 840 / 876 554 764

Correo: defensora@unizar.es

Web: <http://defensoruniversitario.unizar.es/>

ÍNDICE

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación.....	3
2. Tipos de solicitudes	5
3. Intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora. Datos globales.....	7
3.1. Tipo de solicitudes tramitadas, evolución temporal y tiempo de resolución	7
3.2. Demanda por sectores	10
3.3. Motivos de solicitud	15
4. Solicitudes relativas al sector estudiantes	18
5. Solicitudes relativas al sector del Personal de Administración y Servicios	25
6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador.....	29
7. Solicitudes relativas a otros solicitantes	33
8. Resultados de nuestras intervenciones y recomendaciones realizadas.....	34
Anexo 1. Ejecución del presupuesto	42
Anexo 2. Reuniones de Defensores de otras Universidades españolas	43

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación

La Defensora universitaria tiene como misión velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. También intermedia en situaciones de conflicto y realiza recomendaciones y sugerencias cuando identifica situaciones que es preciso mejorar. Sus actuaciones, siempre regidas por los principios de independencia y autonomía, están dirigidas a la salvaguarda de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y a la mejora de la calidad en todos sus ámbitos.

El artículo 93.5 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (aprobados mediante Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón) dispone que la Defensora Universitaria presente al Claustro una memoria anual de actividades, informando de cuantos asuntos considere conveniente. Con la finalidad de cumplir lo encomendado, se presenta la memoria de las actividades llevadas a cabo en el periodo de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020, respetando la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y de las personas que solicitan nuestra intervención.

Nuestra labor se ha regido por los principios básicos establecidos en la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, y en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario aprobado mediante Acuerdo del Claustro de 14 de diciembre de 2004: independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad.

Se presenta la información de forma breve y concisa, sin describir detalladamente las actuaciones llevadas a cabo y realizando un análisis de las incidencias identificadas desde la Oficina de la Defensora.

Tal como se realizó en el curso 18-19, hasta el 13 de marzo de 2019, se facilitó todo lo posible el acceso a la Defensoría adaptando nuestro horario presencial al de los solicitantes de nuestra intervención, para así poder reunirnos con ellos. Se acudía al centro, servicio o unidad de trabajo del miembro de la comunidad

universitaria con quien necesitábamos comunicarnos personalmente y se realizaron visitas periódicas programadas a los campus de Huesca y Teruel.

Desde el 13 de marzo, se comenzó a trabajar de forma no presencial. Desde entonces, se desvió el teléfono de la Oficina al móvil de la Defensora, quien ha atendido por esta vía las numerosas solicitudes que de esta forma se han realizado. Desde ese momento, la conversación telefónica y las reuniones online sustituyeron la comunicación personal presencial.

Hemos atendido a todas las personas que se han dirigido a nosotros, intentando ponernos en su lugar frente al problema que les preocupaba. Hemos procurado abordar sus asuntos con inmediatez, informándoles de los cauces previstos en nuestra Universidad para resolverlos, desarrollando nuestras actuaciones con agilidad e interesándonos por la resolución final de los problemas. Hemos prestado especial atención a las causas que han originado las solicitudes para evitar que, en aquellos casos en que se hubiera producido una gestión o decisión inadecuada, esa situación se vuelva a repetir.

Hasta el 13 de marzo de 2019 se procuró asistir a todas las actividades de los centros de la Universidad a las que se nos invitaba, así como a aquellos actos cuya asistencia proporciona un mayor conocimiento de nuestra institución o una buena ocasión de relacionarse con los componentes de los tres sectores de la Universidad de Zaragoza.

Confiamos en haber cumplido con la labor que tenemos encomendada, y de ese modo contribuir a la mejora de la vida de los universitarios y de la calidad de la Universidad de Zaragoza. Agradecemos la confianza que ha sido depositada en nosotros y la colaboración con la que hemos contado en la ejecución de nuestras funciones.

2. Tipos de solicitudes

Las solicitudes se han atendido teniendo siempre en cuenta la naturaleza esencial de la función de la Defensora Universitaria, tal y como corresponde a un órgano de resolución no jurídica de conflictos y no sancionador, que tiende más a la interacción que al expediente burocrático. La clasificación que de ellas se ha realizado y en la forma en la que se presentan en esta Memoria es la siguiente:

- ✧ **CONSULTAS:** Habitualmente se trata de orientar, o dar consejo sobre algún tema relacionado con actuaciones de los diferentes órganos o servicios de la Universidad, así como con otros ámbitos de la vida universitaria.

A una parte de las consultas se les proporciona la información u orientación en el momento en que ésta se realiza, sin necesidad de efectuar un estudio técnico previo o actuación posterior.

Otras consultas requieren estudio técnico, gestión con otras unidades u órganos y/u otro tipo de actuaciones. Se realiza un seguimiento del desarrollo de estos casos y por su posible interés posterior, un informe final.

- ✧ **QUEJA:** Implica una manifestación de desacuerdo por parte del interesado al considerar que alguna actuación o resolución, de persona, órgano o servicio de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos.

Algunas de las quejas precisan de una información u orientación que, una vez proporcionada, no necesita actuaciones nuestras adicionales.

En otros casos, la primera actuación de la Defensora Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar un criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja. En el caso de que se determine la procedencia de la queja, se procede a realizar actuaciones encaminadas a la solución del problema concreto o de la causa/s que lo originan. Se realiza siempre un seguimiento de todas y un informe final.

- ✧ **INTERMEDIACIÓN:** Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando la Defensora como facilitadora de soluciones en situaciones de conflicto, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Debido a que, en las actuaciones de muchas consultas y quejas, se realizan también entrevistas con implicados y solicitud de información a los órganos universitarios, en esta Memoria se hace referencia a intermediaciones en aquellos casos en los que el solicitante ha solicitado expresamente que realicemos una intermediación. Siempre se realiza un seguimiento e informe final de cada intermediación.

Algunas solicitudes tramitadas dan lugar a sugerencias y recomendaciones dirigidas a órganos, servicios o personas responsables de alguna estructura universitaria que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o salvaguardar derechos por la mejor interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

Hay que señalar que, como en años anteriores ha habido algunas solicitudes no admitidas; siendo las causas de esta inadmisión las siguientes: la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza; la solicitud carecía de un mínimo de fundamento razonable o el asunto planteado estaba pendiente de procedimiento administrativo o judicial.

3. Intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora. Datos globales

En este apartado se presentan las solicitudes tramitadas y, por tanto, las intervenciones realizadas en la Oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2019 y el 30 de septiembre de 2020.

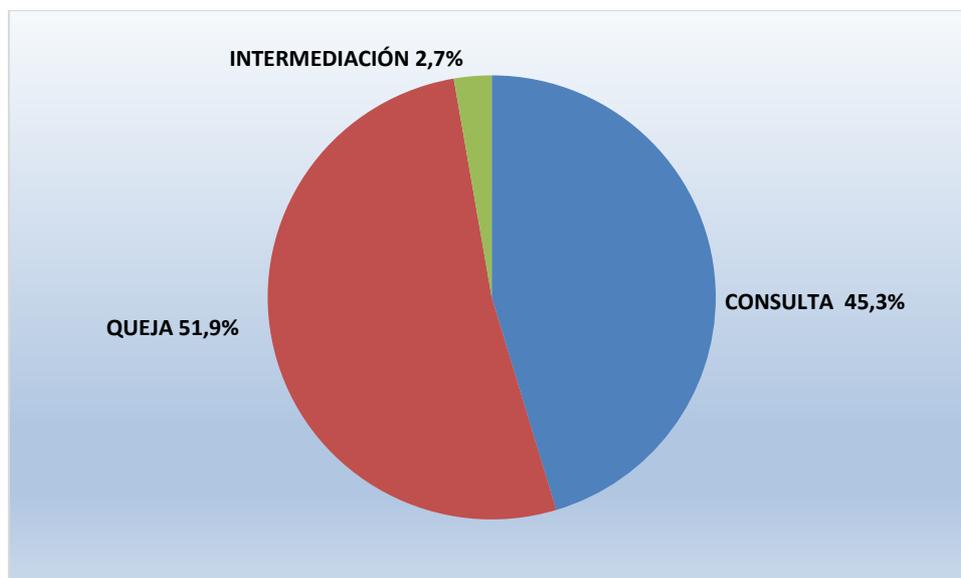
Ha habido 8 solicitudes no admitidas. Motivos de inadmisión: la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza (5); la solicitud carecía de un mínimo fundamento razonable (2); el asunto planteado estaba pendiente de procedimiento administrativo o judicial (1).

Se han tramitado un total de 258 solicitudes. Los datos se presentan en gráficos y tablas que muestran el número de intervenciones y evolución de la demanda atendida, tipo de solicitudes, tiempo de resolución, sector y sexo del solicitante, distribución por centros y finalmente por el motivo de solicitud.

3.1. Tipo de solicitudes tramitadas, evolución temporal y tiempo de resolución

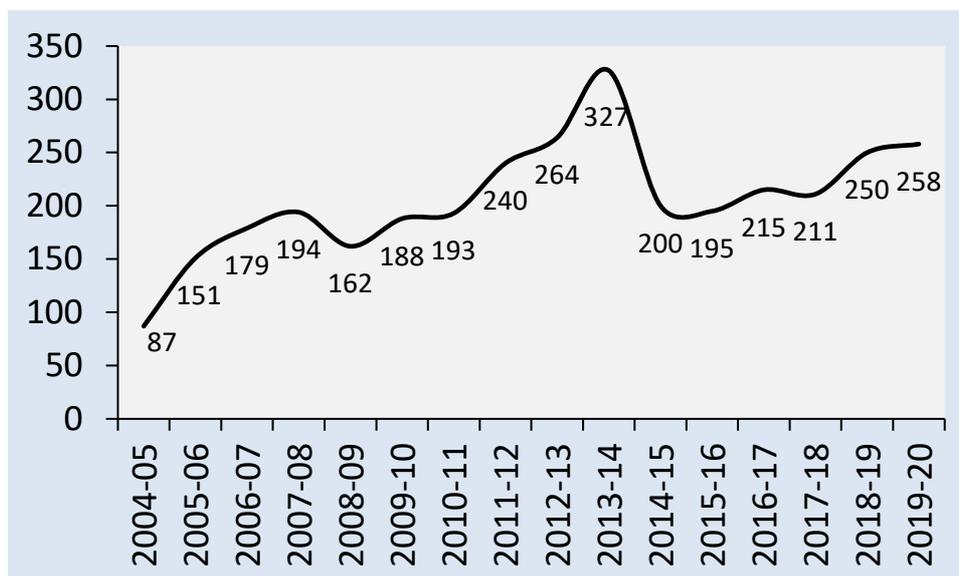
Las 258 solicitudes atendidas se distribuyen en 134 quejas, 117 consultas y 7 intermediaciones.

Gráfico 1. Distribución porcentual de las intervenciones por tipo de solicitud



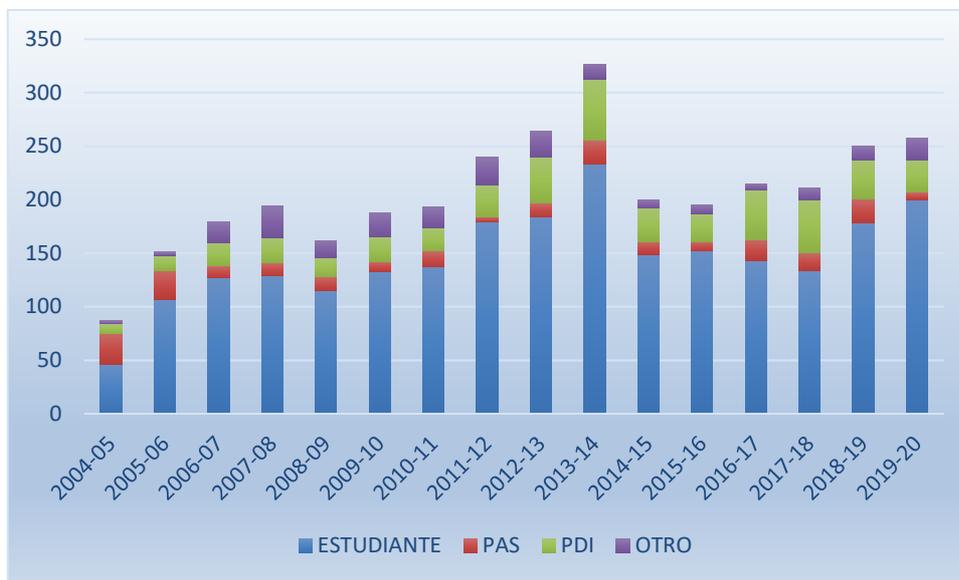
Si se compara la distribución respecto al curso anterior se observa que se ha producido un intercambio de porcentajes entre consultas y quejas. Curso 18-19: consultas 52%, quejas 44,4%.

Gráfico 2. Evolución temporal del número de solicitudes tramitadas



A continuación, se puede observar la evolución temporal de solicitudes por sector de procedencia, mostrada en el siguiente gráfico.

Gráfico 3. Evolución del número de solicitudes tramitadas, por sector y curso académico



El sector OTRO corresponde a solicitudes que se han tramitado en la Oficina de la Defensora Universitaria cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria. Ejemplos: personas que desean acceder a la Universidad, egresados, personas jubiladas o que anteriormente han estado contratadas en la Universidad de Zaragoza, etc.

Gráfico 4. Evolución de solicitudes tramitadas por meses



En cuanto al número de solicitudes por meses, se observa un claro incremento en los meses de junio y septiembre, vinculado con las fechas de evaluación global no presencial y con el “atípico” comienzo del curso en septiembre 2020.

Un criterio de funcionamiento de la Oficina de la Defensora ha sido la agilidad y rapidez puesto que, a menudo, muchas de las solicitudes que se reciben requieren respuestas rápidas.

En el 62,8% de los casos el tiempo de resolución de la Oficina fue de 4 días o inferior.

Se ha definido como tiempo de resolución el comprendido entre la recepción de la solicitud y el momento en el que finalizan nuestras actuaciones. Hay que tener en cuenta que para cerrar un expediente, con frecuencia, esperamos la respuesta de otros órganos de la Universidad.

Tabla 1. Tiempo de resolución de las solicitudes (en días)

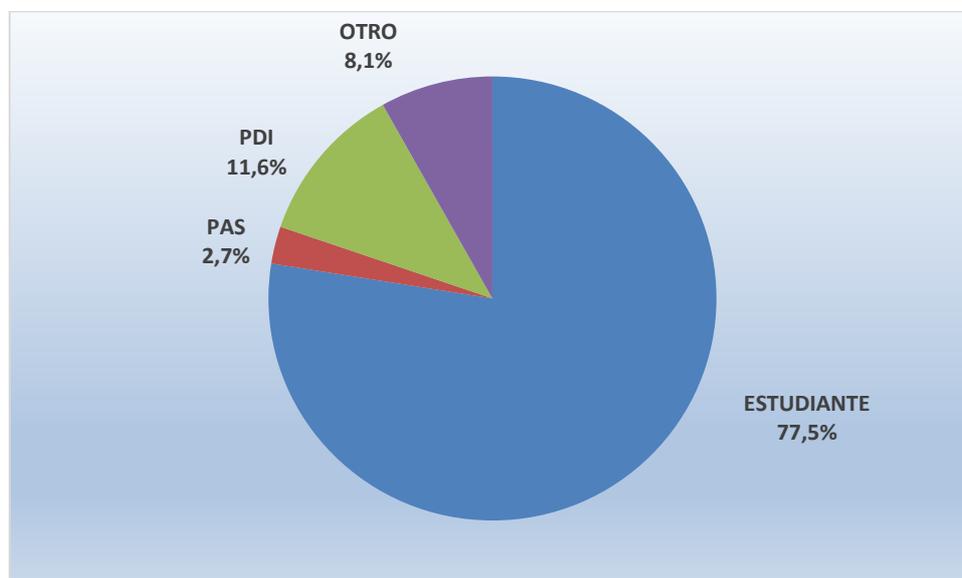
	Solicitudes	%
Entre 0 y 4	162	62,8%
Entre 5 y 15	48	18,6%
Entre 16 y 30	23	8,9%
Más de 30	25	9,7%

3.2. Demanda por sectores

De las 258 solicitudes tramitadas, 200 corresponden al sector de estudiantes; 7 al personal de administración y servicios (PAS); 30 al personal docente e investigador (PDI) y 21 al sector denominado OTRO.

Si comparamos la distribución de solicitudes por sectores respecto al curso pasado, se observa un incremento en el sector estudiantes ocasionado por los cambios en desarrollo de la docencia y evaluación desde mediados de marzo. Por el contrario, se ha producido una disminución del porcentaje de solicitudes del sector PAS que ha pasado de 9,2% en el curso 18-19 a 2,7% en el 19-20.

Gráfico 5. Distribución porcentual de las solicitudes tramitadas por sectores



El sector de estudiantes es el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes. Sin embargo, si el número de éstas por sector se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se observa, en la Tabla 2, que el porcentaje de personas que han solicitado la intervención en el caso de PDI es superior al del resto de colectivos. En el curso 18-19 el mayor porcentaje correspondió a PAS.

Tabla 2. Solicitudes por población de cada sector

Sector	Nº solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	200	32.202	0,62%
PAS	7	4.512	0,16%
PDI	30	1.714	1,75%
OTRO	21		
Total	258		

En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes en relación al colectivo y al sexo del solicitante; asimismo se presenta el número de solicitudes colectivas.

Tabla 3. Número de solicitudes por colectivo y sexo

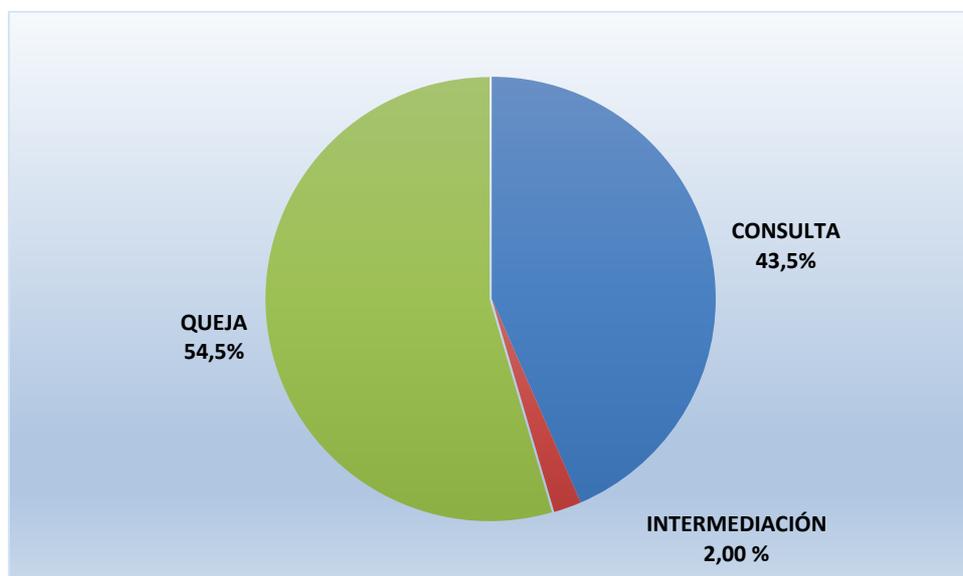
Sector	Hombre	Población	%	Mujer	Población	%	Colectivas
ESTUDIANTE	82	14797	0,55%	103	17405	0,59%	15
PAS	2	668	0,30%	4	1046	0,38%	1
PDI	12	2390	0,50%	15	2122	0,71%	3
OTRO	9			11			1
Total	105			133			20

Se observa en todos los sectores que el porcentaje de solicitudes realizadas por mujeres es ligeramente superior al de hombres.

Solicitudes relativas al sector de estudiantes

Se han tramitado 200 solicitudes de estudiantes; de ellas el mayor número corresponde a quejas, un total de 109, seguidas de las consultas, 87 y con tan solo 4 intermediaciones. Con respecto al curso pasado, ha habido un mayor número de solicitudes (curso 2018-19: 178) debido principalmente al incremento en el número de quejas (curso 18-19: 86), vinculado dicho aumento a la evaluación no presencial motivada por la pandemia.

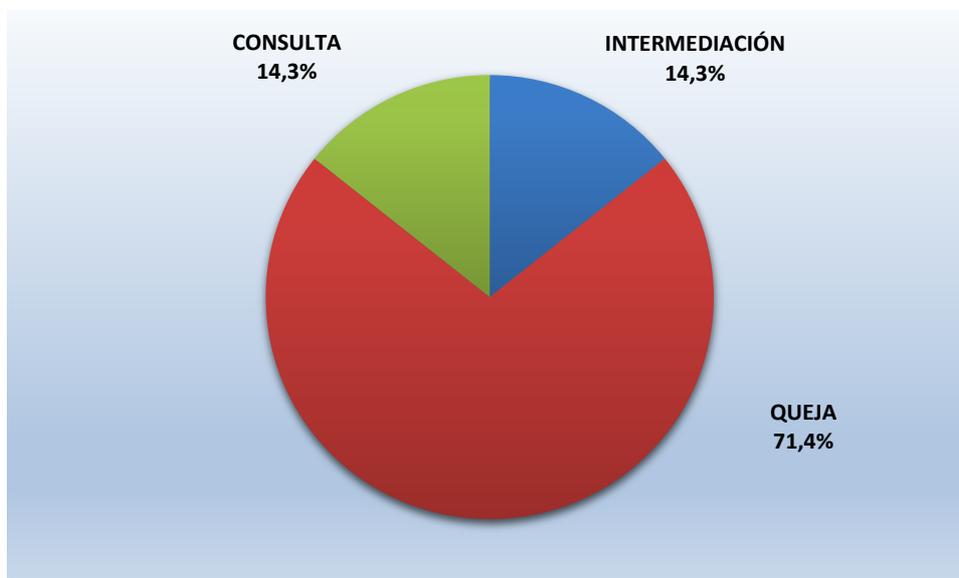
Gráfico 6. Distribución porcentual de intervenciones relativas a estudiantes por tipo de solicitud



Solicitudes relativas al sector de PAS

Las actuaciones promovidas por el sector del PAS han experimentado una notable disminución respecto al curso anterior, pasando de 23 a 7. Ha habido 5 quejas, 1 consulta y 1 solicitud de intermediación.

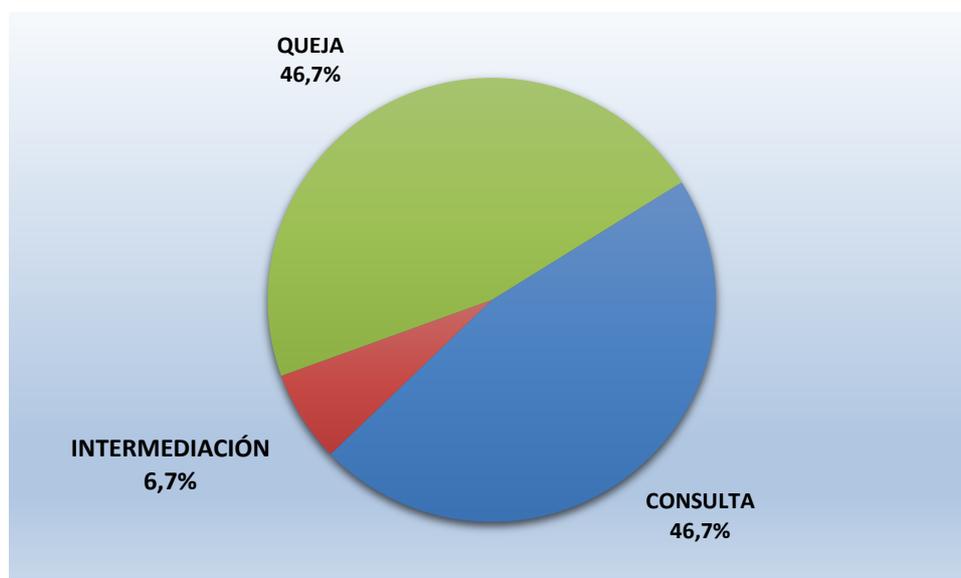
Gráfico 7. Distribución porcentual de intervenciones relativas a PAS por tipo de solicitud



Solicitudes relativas al sector de PDI

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 30, lo que supone un ligero descenso del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria con respecto al curso pasado, que ascendieron a 36. Hemos atendido el mismo número de quejas que de consultas, 14, y 2 peticiones de intermediación.

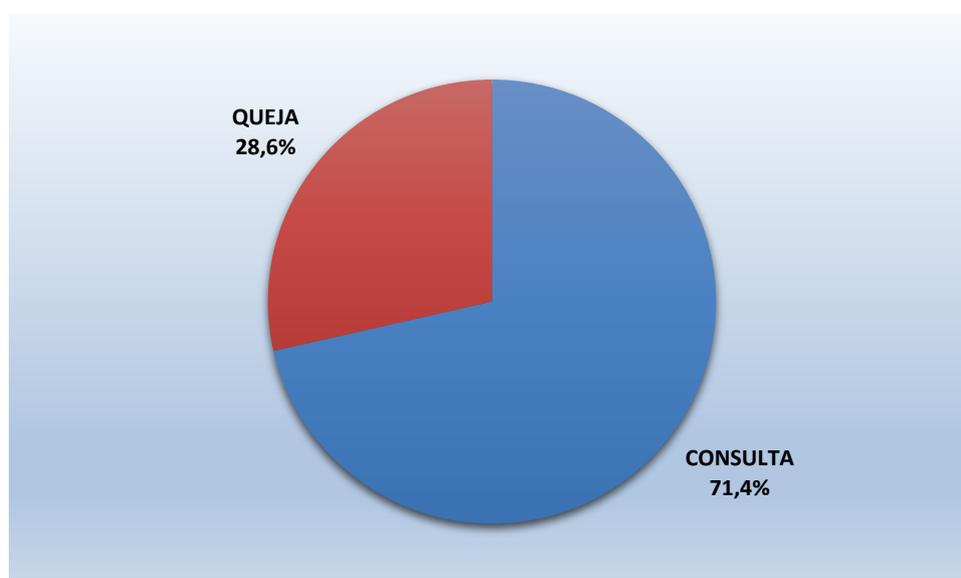
Gráfico 8. Distribución porcentual de intervenciones relativas a PDI por tipo de solicitud



Solicitudes relativas al sector denominado Otros solicitantes

Se han tramitado 21 solicitudes de este sector, 8 más que en el curso pasado; 15 consultas y 6 quejas.

Gráfico 9. Distribución porcentual de intervenciones de otros solicitantes por tipo de solicitud



3.3. Motivos de solicitud

El total de actuaciones, agrupadas por los motivos de solicitud que plantea el interesado y por sector de procedencia, aparece reflejado en la tabla siguiente.

Tabla 4. Número de solicitudes por sector de procedencia y motivo expresado por el solicitante

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
ACADÉMICO	153		7	10	170
1.1.Desarrollo de la docencia	19		2		21
1.2.Permanencia	11				11
1.3.Acceso a estudios universitarios	7			10	17
1.4.Evaluación y exámenes	25		1		26
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	9				9
1.7.Títulos Propios	1		1		2
1.8.Programas de movilidad	3				3
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	1				1
1.10. Doctorado	8				8
1.11.Adelanto de convocatorias y compensatoria	7				7
1.12.TFGS Y TFM's	13		1		14
1.13.Otros servicios académicos	1				1
1.14.Docencia no presencial (COVID)	14				14
1.15 Evaluación no presencial (COVID)	34		2		36
ADMINISTRATIVO	8			2	10
2.1.Matrícula	3				3
2.2.Turnos y horarios	1				1
2.3.Otros asuntos administrativos	4			2	6
ECONÓMICO	10	1	1	1	13
3.1.Becas	7	1			8
3.2.Tasas	1			1	2
3.4.Otros asuntos económicos	2		1		3
LABORAL		6	12	3	21
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		5	6	3	14
4.3.Reivindicaciones retributivas			2		2
4.5.Distribución de la docencia/POD			4		4
4.9.Otros asuntos laborales		1			1
VIDA UNIVERSITARIA	14		9	2	25
5.1.Servicios y campus	5		1		6
5.2.Derechos y discriminaciones	1				1
5.4.Colegios mayores, residencias	1				1
5.6.Bienestar y salud	2			1	3
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	5		8		13
5.8.Otros problemas de vida universitaria				1	1
A CONSECUENCIA COVID	15		1	3	19
6.1.Prevenición y Salud COVID	9				9
6.2.Otros consecuencia COVID	6		1	3	10
	200	7	30	21	258

Como consecuencia de la pandemia aparecen en esta tabla nuevos epígrafes, que reflejan otros motivos de solicitudes: "Docencia No presencial", "Evaluación no presencial", "Prevención y salud COVID" y "Otros consecuencia COVID".

Las solicitudes más numerosas corresponden, como en años anteriores, a motivos académicos. Además, en este curso se ha producido un elevado incremento porcentual (65,9%) de este bloque, respecto al anterior (54,8%). Los nuevos apartados "Docencia no presencial" y "Evaluación no presencial" suponen un total de 50 solicitudes.

El análisis de los datos de esta tabla se realiza en los apartados siguientes: 4, 5, 6 y 7.

Previamente queremos llamar la atención sobre una situación recurrente que hemos constatado a raíz de las informaciones aportadas por los solicitantes de nuestra intervención (tanto estudiantes, como PDI o PAS) y que se ha registrado en mayor medida en el sector de estudiantes por ser el de mayor número de solicitantes. Se trata de la excesiva tardanza en contestar a las solicitudes y/o recursos que los interesados presentan a los diversos órganos, servicios o unidades de nuestra Universidad. Consideramos imprescindible revisar y simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes, ya que, cuando las resoluciones tienen lugar pasados largos periodos de tiempo pueden carecer de sentido; incluso han podido producirse consecuencias irreversibles para los solicitantes.

También hemos tenido conocimiento de casos en los que se ha producido ausencia de respuesta ante solicitudes y/o recursos que se han presentado. Estas situaciones, en nuestra opinión, muestran una falta de consideración hacia los solicitantes, quienes se ven perjudicados, en ocasiones, de forma irremediable; Asimismo, evidencian problemas de calidad en la institución e identifican puntos sobre los que habría que actuar implementando estrategias efectivas de mejora.

4. Solicitudes relativas al sector estudiantes

Durante el curso 2019-20, la Oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 200 solicitudes promovidas por el sector de estudiantes, un 77,5% del total. Como ya se ha indicado en apartados anteriores, en este curso ha habido un incremento en este sector, ocasionado por la pandemia. Con respecto al curso pasado, ha habido un incremento porcentual de las quejas y una ligera disminución de las consultas.

Tabla 5. Número de solicitudes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	87 (43,5%)		
		ACADÉMICO	62
		ADMINISTRATIVO	5
		ECONÓMICO	8
		VIDA UNIVERSITARIA	4
		A CONSECUENCIA COVID	8
INTERMEDIACIÓN	4 (0,56%)		
		ACADÉMICO	4
QUEJA	109 (54,5%)		
		ACADÉMICO	87
		ADMINISTRATIVO	3
		ECONÓMICO	2
		VIDA UNIVERSITARIA	10
		A CONSECUENCIA COVID	7
TOTAL			200

Las solicitudes se han clasificado según su motivo, para poder realizar un estudio más detallado de las mismas. Como cabría esperar, todo lo relacionado con la actividad académica es la causa más relevante (76,5%).

Tabla 6. Distribución detallada de los motivos de las solicitudes realizadas por los estudiantes

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE
ACADÉMICO	153
1.1.Desarrollo de la docencia	19
1.2.Permanencia	11
1.3.Acceso a estudios universitarios	7
1.4.Evaluación y exámenes	25
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	9
1.7.Títulos Propios	1
1.8.Programas de movilidad	3
1.9.Competencias en lenguas modernas- B1	1
1.10. Doctorado	8
1.11.Adelanto de convocatorias y compensatoria	7
1.12.TFGS Y TFM's	13
1.13.Otros servicios académicos	1
1.14.Docencia no presencial (COVID)	14
1.15 Evaluación no presencial (COVID)	34
ADMINISTRATIVO	8
2.1.Matrícula	3
2.2.Turnos y horarios	1
2.3.Otros asuntos administrativos	4
ECONÓMICO	10
3.1.Becas	7
3.2.Tasas	1
3.4.Otros asuntos económicos	2
VIDA UNIVERSITARIA	14
5.1.Servicios y campus	5
5.2.Derechos y discriminaciones	1
5.4.Colegios mayores, residencias	1
5.6.Bienestar y salud	2
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	5
A CONSECUENCIA COVID	15
6.1.Prevenición y Salud COVID	9
6.2.Otros consecuencia COVID	6
	200

Hay 63 casos de estudiantes, relacionados con la pandemia. De las 200 solicitudes de estudiantes que se han atendido en total en el curso 2019-20, suponen un 31,5%, lo que indica una gran incidencia, sobre todo teniendo en cuenta que las mismas se han producido únicamente en el último semestre del

CURSO.

Las consultas que se recibieron en la Defensoría desde el 16 marzo reflejaron el gran nerviosismo e incertidumbre del estudiantado respecto a la docencia y evaluación, en todos los aspectos. Dicha situación mejoró notablemente tras el acuerdo de Consejo de Gobierno de 27 de abril de medidas relativas a la adaptación del régimen no presencial para la finalización del curso y a la publicación de la correspondiente GUIA para la adaptación a la docencia y evaluación no presencial. El posterior acuerdo de la Comisión de Permanencia de la UZ, de 5 de mayo, sobre la contabilización de convocatorias consumidas también fue un alivio para el estudiantado, durante el curso 19-20.

Más de la mitad de las solicitudes de estudiantes, de temas relacionados con COVID, se refieren a la **Evaluación no presencial**. La queja más recurrente ha sido la falta de tiempo para la realización de la prueba de evaluación. También nos han comunicado un buen número de problemas técnicos que impidieron o dificultaron la realización de pruebas de evaluación on-line. Algunos estudiantes que no cumplieron algún requerimiento de "forma", en ocasiones subsanable fácilmente, durante el desarrollo de la prueba o en el envío, no fueron evaluados por el profesor.

Respecto al desarrollo de la **Docencia no presencial**, la principal queja se refirió al incremento en el número de horas de dedicación personal a las asignaturas por el incremento de trabajos a realizar.

Los problemas detectados en el apartado de **Prevención y Salud COVID** corresponden principalmente a situaciones de estudiantes en cuarentena, vulnerables o convivientes con otras personas vulnerables que estaban convocados a exámenes presenciales en septiembre 2020.

En la segunda quincena de septiembre hubo estudiantes que manifestaron su desacuerdo, unos ante la impartición de docencia no presencial en lugar de presencial y otros en sentido contrario.

Se han recibido quejas por parte de los estudiantes respecto a **los criterios de evaluación** por la aplicación de criterios de evaluación diferentes a los que se indicaban en la guía docente de la asignatura; y también por los confusos criterios de evaluación en algunas guías académicas. En otras ocasiones, no se

señalaban los criterios de evaluación relativos a la segunda convocatoria. Hay que tener presente el importante compromiso que tiene el departamento con respecto a lo que publica en la guía docente.

Hemos tenido diversos casos de presuntas **irregularidades en la realización de las pruebas de evaluación**. El artículo 30 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad *de Zaragoza*, "Prácticas irregulares en las pruebas de evaluación", regula con excesiva generalidad la actuación que procede en estas circunstancias. Dicha regulación debería ser concretada, singularizando los trámites procedimentales a seguir, identificando los órganos competentes para intervenir en los mismos, y describiendo las consecuencias académicas derivadas de esas conductas. Procedería, así, elaborar un reglamento en el que, identificados los derechos y deberes de estudiantes y profesorado en estas circunstancias, se regulase en todos sus extremos el procedimiento de actuación.

Han sido tratados problemas relacionados con los **Tribunales de revisión** de las calificaciones. Se nos han planteado solicitudes originadas por resoluciones negativas, de los centros, a la concesión de tribunal de revisión. Otros problemas observados han sido los relacionados con la tardanza en la concesión de dichos tribunales o las resoluciones de los mismos. También hemos observado que existe a veces un "falso compañerismo" que ocasiona situaciones en las que los tribunales se limitan a verificar posibles incumplimientos formales, sin entrar a valorar la adecuación de la calificación otorgada.

En el apartado "**Desarrollo de la docencia**", algunas de las quejas expuestas por los estudiantes se refieren a la falta de atención hacia ellos por parte de los docentes fuera del horario de clases y al trato inadecuado, especialmente cuando proceden a la revisión de las calificaciones. También hemos recibido quejas de profesores por la falta de respeto mostrada por algunos alumnos en las aulas, y sobre todo en las revisiones de exámenes. No es aceptable que tengan lugar situaciones de falta de respeto entre docentes y estudiantes, por lo que se deben tomar medidas que tiendan a evitarlas.

El prácticum del Máster de Profesorado ha causado quejas, que estuvieron originadas principalmente por la problemática asignación de las Prácticas, en turno vespertino, en centros de Secundaria, Bachillerato y FP, ya que la mayoría de los centros donde se imparten estas enseñanzas carecen de dicho turno y además sería necesario mayor número de profesorado voluntario en dichos centros. Este problema específico, pero recurrente cada año, del que ya se informó en la Memoria curso 18-19, se ve agravado porque el alumno que no puede cursar otras prácticas que no sean las vespertinas (trabajo, etc.), cuando conoce la imposibilidad de realizarlas en otro horario, no puede realizar una anulación parcial y tampoco tiene derecho a la devolución del importe de su matrícula, ya que la normativa de UZ no lo permite.

Para el curso 20-21, desde el Servicio de Innovación y Formación del profesorado del Gobierno de Aragón, se ha diseñado y previsto una aplicación informática con la que dicho Servicio centralizará todo este complejo proceso, que también se ha procurado optimizar. Esperamos que de esta forma se agilicen los plazos de selección de tutores/as y de elección de centros. Sin embargo, no hay que olvidar medidas, desde el Gobierno de Aragón y UZ que incentiven la voluntariedad del profesorado.

Un número importante de solicitudes han estado relacionadas con los **Trabajos de Fin de Grado (TFG) y Fin de Máster (TFM)**, principalmente con los primeros. Se han recibido solicitudes relacionadas con la falta o tardanza en la asignación de tutores académicos para los TFGs. Como en cursos anteriores, persisten las quejas sobre la insuficiente o inadecuada tutorización del trabajo, así como sobre el trato inadecuado por parte de algún miembro del tribunal en el acto de Defensa. Hemos recibido quejas de estudiantes por la negativa de sus tutores al depósito para la defensa de sus Trabajos. Consideramos que, tal como figura en el Acuerdo de 16 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Reglamento de los trabajos de fin de Grado y de fin de Máster en la Universidad de Zaragoza: *"La dirección de trabajos de fin de titulación es una más de las actividades docentes del profesorado y, como tal, presenta las mismas características de obligatoriedad"* y así lo deben de considerar los departamentos, centros y profesorado.

También ha habido quejas, en algún centro, por las trabas procedimentales para el depósito y, por tanto, para la defensa de trabajos de fin de estudios de estudiantes.

Se siguen detectando problemas relacionados con el **reconocimiento de créditos** que son objeto de nuestras intervenciones. En algún centro, se ha observado una notable falta de agilidad a la hora de resolver las solicitudes de reconocimiento de créditos e incluso se ha observado una denegación de reconocimiento por desconocimiento de la validez del título que aportaba el estudiante. Afortunadamente, las intervenciones que hemos realizado al respecto se han resuelto satisfactoriamente.

Se ha recibido una queja relacionada con la no existencia de reconocimiento de créditos por experiencia profesional, en un master universitario habilitante profesionalmente.

También hay que señalar que varios estudiantes que han cursado asignaturas en movilidad internacional han manifestado su desacuerdo por el procedimiento establecido en su centro para la adaptación, a la baja, de la calificación obtenida en su estancia.

En cuanto a los "**Asuntos administrativos**", hay que destacar la presentación de diversas solicitudes de intervención relacionadas con el excesivo rigor con que se aplican determinadas exigencias procedimentales.

La seguridad jurídica que se pretende con los trámites administrativos, que integran los distintos procedimientos, pierde parte de su sentido cuando una aplicación muy estricta de los mismos, sin incidencia sobre la resolución, perjudica a las personas interesadas. Esta prioridad de lo formal sobre lo sustantivo, cuando la flexibilización de los trámites no conlleva efectos negativos para nadie, ni afecta a la resolución, desnaturaliza el sentido del procedimiento, y es contraria a la misión de Servicio eficaz a los intereses generales, que corresponde a la Universidad.

Por lo que respecta a "**Asuntos Económicos**", en la mayoría de los casos se solicitó información sobre las acciones a emprender ante la disconformidad con la denegación de una beca.

Son reseñables las quejas sobre los accesos al parking, ya que los solicitantes de nuestra intervención consideraban que no se tenían en cuenta sus especiales circunstancias.

Se presenta seguidamente la distribución de quejas de estudiantes según el centro, haciendo notar que el "centro" hace referencia a la adscripción del estudiante o al centro al que desea acceder el estudiante para realizar un estudio. Sin embargo, en algunas ocasiones el objeto de la queja no se refiere al centro, como ocurre por ejemplo en los casos relativos al servicio de aparcamiento (5), en los cuales se hace referencia al centro del estudiante y no a la Unidad objeto de la queja. Igualmente cabe destacar, como se ha indicado anteriormente, que los datos corresponden al número de quejas, no al número de estudiantes que han presentado la queja, teniendo en cuenta que la misma puede afectar a varias personas.

En la tabla 7 se muestra el número de quejas por centro y el porcentaje que le corresponde, en función del número total de estudiantes matriculados en cada centro. Hay que tener en cuenta que algunos centros, al tener un número de matriculados muy inferior a la media, una única queja puede suponer un porcentaje similar o incluso superior a otros centros de mucho mayor tamaño, por lo que no procede la comparación.

Tabla 7. Quejas de estudiantes por centro y porcentaje sobre el numero de matriculados por centro

CENTRO	QUEJAS DE ESTUDIANTES	ALUMNOS MATRICULADOS	%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	22	4510	0,49
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	16	3683	0,43
F. EDUCACIÓN	10	2333	0,43
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	9	1576	0,57
F. DERECHO	8	2129	0,38
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	8	3004	0,27
F. CIENCIAS	5	2059	0,24
F. CIENCIAS DE LA SALUD	5	1252	0,40
F. MEDICINA	5	1418	0,35
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	4	886	0,45
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	4	1090	0,37
C.U. LENGUAS MODERNAS	4	2627	0,15
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	3	1573	0,19
ESCUELA DE DOCTORADO	2	2222	0,09
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	1	201	0,50
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	1	135	0,74
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	1	577	0,17
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	1	197	0,51

5. Solicitudes relativas al sector del Personal de Administración y Servicios

Durante el curso académico 2019-20, las actuaciones promovidas por el sector del PAS ante la Oficina de la Defensora Universitaria ascienden a 7, lo que supone un 2,7% del total. Esto implica una disminución de actuaciones con respecto al curso anterior, en el que se registraron 23 intervenciones. La mayor parte de las actuaciones se han iniciado como consecuencia de las quejas presentadas (71,4%).

Las solicitudes se han clasificado en función de la causa que las motivó, con el

fin de poder realizar un estudio más detallado de las mismas. Dichas causas se han sistematizado entre "problemas laborales" (71,4%), "económicos" (14,3%) y "otros asuntos laborales" (14,3%).

Tabla 8. Número de solicitudes de PAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	1 (14,3%)		
		LABORAL	1
INTERMEDIACIÓN	1 (14,3%)		
		LABORAL	1
QUEJA	5 (71,4%)		
		LABORAL	4
		ECONÓMICO	1
TOTAL			7

Tabla 9. Distribución detallada de los motivos de las solicitudes realizadas por los PAS

CLASIFICACIÓN	PAS
ECONÓMICO	1
3.1.Becas	1
LABORAL	6
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	5
4.9.Otros asuntos laborales	1
TOTAL	7

El mayor número de solicitudes provenientes del sector PAS se referían a cuestiones laborales relativas a plazas, concursos y oposiciones (5). Dos quejas estaban relacionadas con las bases de convocatorias de promoción interna, en cuanto al sistema de puntuación requerido para superar el primer ejercicio, y otra de las quejas se refería a la imposibilidad de acceso a plazas superiores mediante concurso de méritos. En ambos casos se realizó un estudio técnico del tema y se expuso a los interesados como se había aplicado la normativa.

Se registró una queja, relacionada con la situación administrativa del empleado, y su reingreso al servicio activo, en la que tras el estudio técnico del tema se aclararon las dudas del interesado.

Otra de las quejas, también relacionada con el sistema de promoción interna, ponía de manifiesto la discriminación que se realizaba a una empleada que no había podido finalizar sus prácticas, por baja maternal, y ser nombrada funcionaria de carrera, como requisito para el acceso a dicha promoción interna. El estudio técnico del caso llevó a aceptar este razonamiento. Como consecuencia de ello, la Defensora envió una recomendación a Gerencia, que fue atendida, y se procedió a la modificación de las bases de la convocatoria ampliando las condiciones de participación y teniendo en cuenta estas circunstancias.

Se solicitó una intermediación relacionada con nuestra clasificación de plazas, concursos y oposiciones, en la que se solicitaba la posibilidad de acceso al texto íntegro de una información transmitida a varios empleados. Consultada la normativa sobre transparencia, se dio información al interesado de que se permitía la inadmisión de dicha información cuando ésta estuviera referida a informaciones con carácter auxiliar o de apoyo.

En relación con los temas económicos se recibió nuevamente una queja, como la registrada el año anterior, que implicaba la aplicación de la exención de precios públicos, a los empleados de la Universidad de Zaragoza, en el momento de formalizar la matrícula, de modo que se impedía disfrutar de la ayuda al estudio otorgada posteriormente. Con el agravante de que el primer concepto, el de exención de precios públicos, tiene naturaleza de retribución en especie y se incorpora a la base imponible del IRPF, debiendo tributar por ella, mientras que el segundo concepto, el de ayudas al estudio, tiene la consideración de rentas exentas.

La Defensora recordó a Gerencia la recomendación realizada en el curso anterior insistiendo en la aplicación de una de las soluciones propuestas en su momento: la admisión de la matrícula condicionada a la resolución de la ayuda solicitada, o la aplicación inicial de la exención y la regularización del tipo de retención, en

caso de la posterior obtención de la ayuda, en los términos del art. 87 del Reglamento de la Ley del IRPF.

Finalmente, Gerencia valoró la segunda solución, adquiriendo el compromiso de admitirla y articular con las unidades administrativas correspondientes el procedimiento preciso al efecto.

Agradecemos la colaboración de los responsables de la Universidad en la atención de esta recomendación.

Se solicitó una consulta relacionada con la clasificación de "otros asuntos laborales", sobre la denegación de la compatibilidad con otro puesto. Estudiado el marco normativo correspondiente, se informó al interesado de la correcta resolución de la universidad y de los motivos de dicha denegación, que se basaban en el cómputo de la jornada.

6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador

El número de actuaciones desarrolladas en la Oficina de la Defensora Universitaria a instancia del personal docente e investigador ha sido de 30 lo que supone un ligero descenso del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria con respecto al curso pasado, que ascendieron a 36. Hemos atendido el mismo número de quejas que de consultas, 14, y 2 peticiones de intermediación.

Tabla 10. Número de solicitudes de PDI por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	14 (46,7%)		
		ACADÉMICO	6
		LABORAL	5
		VIDA UNIVERSITARIA	3
INTERMEDIACIÓN	2 (6,7%)		
		VIDA UNIVERSITARIA	1
		A CONSECUENCIA COVID	1
QUEJA	14 (46,7%)		
		ACADÉMICO	1
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	7
		VIDA UNIVERSITARIA	5
Total			30

Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las solicitudes, son de nuevo los problemas laborales los que han representado la mayor parte de las mismas seguidos de los denominados vida universitaria.

Tabla 11. Distribución detallada de los motivos de las solicitudes realizadas por los PDI

CLASIFICACIÓN	PDI
ACADÉMICO	7
1.1.Desarrollo de la docencia	2
1.4.Evaluación y exámenes	1
1.7.Títulos Propios	1
1.12.TFGS Y TFM's	1
1.15 Evaluación no presencial (COVID)	2
ECONÓMICO	1
3.4.Otros asuntos económicos	1
LABORAL	12
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	6
4.3.Reivindicaciones retributivas	2
4.5.Distribución de la docencia/POD	4
VIDA UNIVERSITARIA	9
5.1.Servicios y campus	1
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	8
A CONSECUENCIA COVID	1
6.2.Otros consecuencia COVID	1
TOTAL	30

Como en los demás sectores, continúan presentándose quejas por la tardanza y falta de respuesta ante consultas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados ante órganos universitarios. Volvemos a reiterar que consideramos imprescindible revisar y simplificar algunos procedimientos, para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los miembros de la comunidad universitaria ante los órganos de la UZ.

Una parte significativa de las solicitudes de intervención planteadas por integrantes del sector PDI tienen que ver con cuestiones laborales de diversa

índole. Por un lado, las relacionadas con plazas, concursos y oposiciones, entre las que destacan las discrepancias relativas a la composición de las Comisiones de selección. Por otro, las reivindicaciones retributivas, particularmente las referidas a los complementos autonómicos y los índices aplicados para la percepción del correspondiente a la dedicación docente.

En este punto se ha detectado una clara disfunción vinculada al cambio del modelo de cómputo de las actividades de tipo 9 y 10 (tutorización de TFG, TFM y prácticas externas), que a partir del curso 2018-19 dejaron de ser consideradas horas de "contabilidad especial" y se incorporaron a la contabilidad ordinaria. Las horas dedicadas a la tutorización de estas actividades durante los dos cursos anteriores (2016-17 y 2017-18) pasaron a integrar una "bolsa de horas" que irían recuperándose progresivamente, en función de la holgura del encargo docente de las áreas de conocimiento. Al margen de las deficiencias con que se está procediendo a esta recuperación -inexistente en muchos casos, y a las que se aludirá en el siguiente párrafo-, el cambio descrito está provocando repercusiones negativas en el cálculo del índice docente asociado al complemento de dedicación. En el curso académico 2019-20, el encargo docente de referencia para dicho cálculo ha sido el correspondiente al curso 2017-18, cuando no aparecían reflejadas en las fichas POD del profesorado las horas de tutorización desarrolladas, por ser entonces de contabilidad especial. Así, el cálculo del índice docente excluía estas horas que indudablemente se han trabajado, ocasionando minoraciones en el mismo y, en consecuencia, una menor retribución económica por este concepto. Las condiciones del contrato-programa suscrito entre la Universidad de Zaragoza y el Gobierno de Aragón, según interpretación dada por este último a la consulta evacuada por la primera, impiden la aplicación compensatoria de las horas disponibles en la "bolsa" antes aludida, lo que, pese a respetar como marco jurídico, consideramos injusto y recomendamos su modificación.

Además de estos efectos económicos desfavorables, el cambio de modelo de cómputo descrito tiene otra consecuencia negativa, en este caso derivada de la fórmula establecida para la recuperación de las horas de esa "bolsa". Como se ha dicho, está condicionada a la existencia de holgura en las áreas de conocimiento. En muchas áreas esta holgura no existe, por lo que su

profesorado carece de mecanismo de reconocimiento de un trabajo ya realizado. Esta situación genera agravios comparativos que no deben tolerarse, pues paradójicamente favorece a las áreas que disfrutaban de menor carga docente y penaliza al profesorado de las que sufren de mayor carga docente. Desde la Defensoría se ha solicitado a los órganos competentes un cambio de criterio y una modificación normativa sobre las condiciones de aplicación de la "bolsa" de horas de contabilidad especial que, además, está prevista en la Resolución de 28 de enero de 2020 del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que aprobó el Texto Refundido de las Directrices para la asignación por los departamentos del profesorado que ha de impartir docencia y para la elaboración de los criterios de asignación del encargo docente. De momento, no se ha llevado a cabo.

Como es lógico, durante este curso se han planteado diversas consultas sobre las especiales condiciones docentes impuestas por la pandemia. Desde la Defensoría se han atendido a la mayor brevedad posible, y con toda la información disponible en cada momento. En cualquier caso, se quiere destacar el gran esfuerzo realizado por el profesorado en los momentos más críticos de la crisis sanitaria, enfrentando con profesionalidad una situación muy difícil para la que se carecía de experiencia y formación, y resolviendo las dificultades con las herramientas y conocimientos disponibles.

También en el plano docente se han recibido quejas del profesorado por los comportamientos irrespetuosos de algunos estudiantes en las aulas y, sobre todo, en las revisiones de exámenes. Asimismo, también se han comunicado prácticas irregulares en las pruebas de evaluación con ocasión de la modalidad on line. No es aceptable, como hemos indicado en el apartado 4, que estas situaciones tengan lugar, y se deben tomar medidas para evitarlas. Como ya se destacó en la Memoria correspondiente al curso 2018-19, es particularmente preciso que el profesorado y el alumnado conozcan las consecuencias de este tipo de actuaciones y las medidas concretas que pueden seguirse ante cualquier tipo de mala práctica.

Las dificultades de relación entre compañeros y compañeras siguen identificándose en diversas quejas y solicitudes de intermediación, provocando en ocasiones situaciones muy difíciles que complican el desarrollo del trabajo diario, además de ser sumamente desagradables.

7. Solicitudes relativas a otros solicitantes

Se trata de solicitudes que se han tramitado en la Oficina de la Defensora Universitaria cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria, como por ejemplo, personas que desean acceder a estudios universitarios, egresados, personas jubiladas o que anteriormente han estado contratadas en la Universidad de Zaragoza, etc.

Como en años anteriores, se ha considerado conveniente atender estas peticiones, pues de ellas se puede obtener información que procure una mejora en nuestra gestión.

El número de solicitudes ha sido 21, número superior al curso 18-19, 13 solicitudes.

Tabla 12. Solicitudes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud.

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	15 (71,4%)		
		ACADÉMICO	7
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	2
		VIDA UNIVERSITARIA	1
		A CONSECUENCIA COVID	3
QUEJA	6 (28,6%)		
		ACADÉMICO	4
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
TOTAL			21

Tabla 13. Solicitudes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

CLASIFICACIÓN	OTRO
ACADÉMICO	10
1.3.Acceso a estudios universitarios	10
ADMINISTRATIVO	2
2.3.Otros asuntos administrativos	2
ECONÓMICO	1
3.2.Tasas	1
LABORAL	3
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	3
VIDA UNIVERSITARIA	2
5.6.Bienestar y salud	1
5.8.Otros problemas de vida universitaria	1
A CONSECUENCIA COVID	3
6.2.Otros a consecuencia COVID	3
TOTAL	21

Como se observa en la tabla anterior, casi la mitad de los casos, 10, están vinculados con el Acceso a estudios universitarios. Cuatro se refirieron a exámenes y resultados EVAU. El nerviosismo y preocupación de algunos padres ante los posibles riesgos COVID en el lugar de realización de dicha prueba, motivó que nos escribieran varios de ellos, que hemos contabilizado como una única solicitud. El resto son peticiones de información sobre reincorporaciones a estudios de grado o doctorado, cambios de opción en estudios elegidos e información específica sobre un grado concreto.

En el apartado "Otros a consecuencia COVID" hemos contabilizado: una errónea interpretación de la modificación del reglamento de Permanencia, aprobado en mayo de 2020. Dos solicitudes motivadas por la cancelación de sus moviidades a la UZ de dos estudiantes, cuyas universidades habían cancelado la movilidad SICUE con los estudiantes de nuestra universidad.

8. Resultados de nuestras intervenciones y recomendaciones realizadas

A continuación, se presentan los resultados de nuestras intervenciones ante **Quejas, Consultas e Intermediaciones** que nos han sido presentadas.

Hay que tener en cuenta que una misma solicitud puede tener varios resultados, como por ejemplo “se agiliza la respuesta” y “se toman medidas”.

En “Otras actuaciones” se incluyen aquellas sugerencias realizadas de formas verbal o escrita a otras unidades, miembros u órganos de la Universidad, que pensamos que son las adecuadas para la resolución del problema que se nos ha planteado. También en este apartado se incluyen actividades muy diversas, como enviar algún documento de interés a un miembro de la comunidad universitaria, realizar un informe técnico específico para una situación concreta, etc.

Por su parte, la Defensoría formula “Recomendación” en aquellos casos en que se propone al órgano competente la realización de actuaciones o la adopción de decisiones que, además de dar respuesta a la concreta situación planteada, presentan una trascendencia más allá de la misma, por lo que resultan aplicables con carácter más general.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las quejas presentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria.

A raíz de la intervenciones de la Defensoría con objeto de resolver las quejas, se han tomado medidas en 40 ocasiones, se ha agilizado la respuesta en 11 y se ha proporcionado a la persona interesada la información técnica pertinente en 32.

Tabla 14. Resultados de quejas, por sectores de procedencia

QUEJAS	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO
DESCONOCIDO	1			
EL ESTUDIO TÉCNICO DEMUESTRA LA IMPROCEDENCIA DE ACTUACIONES ADICIONALES	11	2	2	1
CONTRASTADA LA INFORMACIÓN APORTADA, RESULTAN IMPROCEDENTES ACTUACIONES ADICIONALES	8			
NO SE INICIAN ACTUACIONES A PETICIÓN DE LA PERSONA INTERESADA	4		3	
SE PROPORCIONA A LA PERSONA INTERESADA LA INFORMACIÓN TÉCNICA PERTINENTE	26		3	3
SE TOMAN MEDIDAS	36	1	2	1
SE AGILIZA RESPUESTA	11			
NO PRODUCE RESULTADOS	9	1	1	1
SE ESTIMA NECESARIO MODIFICAR LA NORMATIVA	1	1		
RECOMENDACIÓN	1	1	1	
OTRAS ACTUACIONES	10		3	

Respecto a las **consultas**, hay que tener en cuenta que, en la mayor parte de los casos, lo que se proporciona es la información u orientación que el interesado nos solicita.

En la tabla siguiente se reflejan también las situaciones de las que, a raíz de la información suministrada y de nuestra gestión con otras unidades, hemos tenido constancia de la adopción de medidas por los órganos universitarios.

Tabla 15. Resultados de consultas, por sectores de procedencia

CONSULTAS	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO
EL ESTUDIO TÉCNICO DEMUESTRA LA IMPROCEDENCIA DE ACTUACIONES ADICIONALES	3			
CONTRASTADA LA INFORMACIÓN APORTADA, RESULTAN IMPROCEDENTES ACTUACIONES ADICIONALES			1	
NO SE INICIAN ACTUACIONES A PETICIÓN DE LA PERSONA INTERESADA			1	
SE PROPORCIONA A LA PERSONA INTERESADA LA INFORMACIÓN TÉCNICA PERTINENTE	59		7	11
SE TOMAN MEDIDAS	11		1	
SE AGILIZA RESPUESTA	5			1
NO PRODUCE RESULTADOS	3		1	1
SE ESTIMA NECESARIO MODIFICAR LA NORMATIVA	1			
OTRAS ACTUACIONES	5	1	3	2

Como consecuencia de algunas consultas o quejas, hemos realizado algunos informes técnicos. El primero fue un Informe comparativo de las medidas de apoyo a los estudiantes con dislexia en la UZ y otras Universidades, en el que se constató el papel relevante de nuestra universidad en ese sentido. El segundo se elaboró en las primeras semanas del confinamiento ante las reiteradas solicitudes de información sobre del desarrollo de las pruebas on line de evaluación y la grabación de las mismas. En el mismo se sistematizaron, interpretaron y clarificaron las instrucciones, directrices y previsiones dictadas hasta ese momento por diversas instituciones, entre las que destacan la propia Universidad de Zaragoza, la CRUE y la AEPD.

Otro informe técnico se realizó a raíz de la comunicación a la Defensoría del incumplimiento de una equilibrada composición entre mujeres y hombres en una determinada comisión titular de selección al cuerpo de profesores titulares de universidad. El artículo 140, apartado 3 de los Estatutos de la UZ, indica que en las comisiones que resolverán los concursos de acceso a las plazas de los cuerpos docentes universitarios se ha de procurar “una composición equilibrada entre mujeres y hombres, salvo que no sea posible por razones fundadas y

objetivas debidamente motivadas". La Defensoría elaboró un estudio de las composiciones de las comisiones de selección en la UZ que resolvieron los concursos al cuerpo de profesores titulares de Universidad desde el 1 de junio de 2018 a julio de 2020. A raíz de este estudio se concluyó que, en aquellas ramas de conocimiento de la UZ en las que el número de profesores y de profesoras no difiere demasiado, la composición de las comisiones es equilibrada.

En las anteriores tablas 14 y 15 se reflejan tres situaciones, en las que, a nuestro criterio, convendría una modificación de la normativa. Se describen las tres seguidamente.

Modificación de Reglamento de Estudios Propios

Durante el análisis de una queja, planteada a la Defensoría en el curso 18-19, relacionada con Estudios Propios, se constató la existencia de una única convocatoria para la superación de las asignaturas de dichos estudios. Esta situación incumple lo recogido en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (Artículo 158. Derechos 1. Son derechos de los estudiantes los reconocidos por las leyes y, en particular, los siguientes: e) Presentarse en cada asignatura a dos convocatorias por curso).

Como en la Oficina de la Defensoría se supo que se estaba en proceso de realización de modificaciones en el Reglamento de Estudios Propios, se envió al Vicerrector de Política académica el 20 de septiembre 2019, la siguiente recomendación: Modificación del Reglamento de Estudios Propios, que incorpore el derecho de los estudiantes a dos convocatorias de evaluación por asignatura cada curso académico. La Comisión de Postgrado asumió nuestra recomendación. Posteriormente decidieron posponer la modificación de la normativa para el periodo correspondiente al nuevo equipo rectoral.

El hecho de que continúe existiendo una única convocatoria ha originado en el curso 19-20 una nueva queja de un estudiante de Estudios Propios, que ha acudido a la Defensoría para hacer llegar su situación y buscar una solución al problema. Confiamos en que esta situación se resuelva próximamente.

Eliminación de la incompatibilidad entre las exenciones de pago de precios públicos académicos a los empleados de la Universidad y su articulación con las ayudas al estudio otorgadas por la misma Institución.

Se presentó a Gerencia una recomendación al respecto en octubre de 2019, ya incluida nuestra memoria del 18-19. En agosto de 2020 se nos presenta una nueva queja debida a misma cuestión. Tras reunión con Gerencia, para recordar nuestra recomendación, se nos comunicó en octubre de 2020 que ésta se atendería y se procedimentaría a partir del curso 21-22.

Artículo 13 del Reglamento de Permanencia relativo a la Matrícula de continuación de los estudiantes de grado a tiempo parcial

Se recibió una queja de un estudiante de Grado a tiempo parcial, que nos comunicó que le aplicaban la obligación de matricularse en asignaturas no superadas antes de hacerlo en otras distintas por primera vez, a pesar de que esa norma se refería exclusivamente a los estudiantes de Grado a tiempo completo.

Contenido del Artículo 13 Matrícula de continuación de los estudiantes de grado a tiempo parcial, de la normativa de Permanencia de la UZ:

1. Los estudiantes matriculados por primera vez en cualquier titulación de grado a tiempo parcial deberán superar como mínimo 6 créditos para tener derecho a seguir cursándola en la Universidad de Zaragoza.
2. Los estudiantes de grado a tiempo parcial deberán superar un mínimo de 30 créditos en los dos primeros cursos académicos y 36 créditos al finalizar su tercer año, y un mínimo de 12 en cada uno de los cursos.

Efectivamente este artículo no se refiere a la obligatoriedad de matrícula de las asignaturas suspendidas, que sin embargo se indica el artículo 12 relativo a estudiantes a tiempo completo.

Consideramos que se debe modificar la interpretación que se está realizando, por parte de las unidades y órganos correspondientes de dicho artículo 13 o modificar su redacción.

Nos han solicitado 7 **intermediaciones**. En la tabla siguiente se presentan resultados.

Tabla 16. Resultados de intermediaciones, por sectores de procedencia

INTERMEDIACIONES	ESTUDIANTE	PAS	PDI
CONTRASTADA LA INFORMACIÓN APORTADA, RESULTAN IMPROCEDENTES ACTUACIONES ADICIONALES			1
NO PRODUCE RESULTADOS	1	1	
SE TOMAN MEDIDAS	3		1
SE AGILIZA LA RESPUESTA	1		

A continuación se presenta, en orden cronológico, una breve síntesis de las recomendaciones realizadas.

Recomendación sobre aplicación de horas de contabilidad especial a profesorado presentada el 17 de septiembre de 2020

Se plantea en la Oficina una queja sobre el sistema de cómputo del índice docente a efectos de obtener el complemento autonómico de dedicación. En particular, se denuncia la imposibilidad de aplicar de manera compensatoria las horas de contabilidad especial aún no recuperadas.

La existencia de "bolsas de horas" de contabilidad especial no aplicadas no es una circunstancia en absoluto excepcional, pues las reglas de aplicación de las mismas en los cursos subsiguientes condicionan este hecho a la inexistencia de holgura en los Departamentos. En aquellos que carecen sistemáticamente de esta holgura, esas horas ya trabajadas pueden terminar sin reconocimiento, generando un agravio comparativo que perjudica precisamente a quienes tienen más carga docente, y favorece a las áreas que disfrutan de una carga menor.

Por esa razón, desde la Oficina de la Defensora Universitaria se ha

recomendado el estudio de fórmulas que permitan el reconocimiento de estas actividades docentes ya desarrolladas por el profesorado.

El Vicerrectorado de Profesorado nos informa de que, mediante Resolución de 28 de enero de 2020 del Rector de la Universidad de Zaragoza, se aprobó el Texto Refundido de las Directrices para la asignación por los departamentos del profesorado que ha de impartir docencia y para la elaboración de los criterios de asignación del encargo docente, y que el compromiso de cambio se adquirió en el párrafo tercero de la transitoria segunda.

Agradecemos su respuesta, y seguiremos con atención la ejecución de este compromiso.

Recomendación sobre posible error en una Memoria de verificación de un master universitario, en septiembre de 2020.

Un estudiante nos transmitió que al realizar la solicitud de reconocimiento de créditos por experiencia profesional le informaron que en dicho master universitario no se reconocían créditos por experiencia profesional. Constatamos que, en la Memoria de verificación de dicho Master universitario, en la tabla correspondiente a reconocimiento de créditos por experiencia profesional, figuran cero créditos en todos los ítems. Dado que en ese mismo máster se reconocen hasta 18 créditos por prácticas en empresas, nos pareció probable que el que no se contemplen créditos por experiencia laboral y profesional fuera debido a un error u omisión. Por otra parte, los demás másteres universitarios de la misma rama de la UZ reconocen créditos por experiencia profesional. Por tanto, se recomendó al órgano competente que se planteara la posibilidad de reconocimiento de créditos por experiencia profesional, y que si se estimaba conveniente, se tomaran las medidas para su aplicación. Tenemos noticias de la valoración positiva por parte de todos los responsables involucrados.

Anexo 1. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida para la Defensora Universitaria en el año 2020 procede del programa presupuestario 422-G (Órganos Generales de Gobierno, Representación y Gestión Universitaria) y se destina a gastos generales y de funcionamiento.

A continuación, se presenta un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Asignación inicial	4.500,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina	24,65 €
Servicio de Publicaciones	43,47 €
Desplazamientos sedes universitarias Huesca y Teruel	177,31 €
Gastos generales (Cuota anual CEDU*)	225,00 €
Comunicaciones	293,08 €
Equipamiento y material informático	2.717,90 €
Total gastos:	3.481,41 €
Saldo:	1.018,59 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

Se puede observar que este año ha habido un descenso de los gastos realizados por la Defensoría. Esto se debe principalmente a que las circunstancias sanitarias actuales han impedido a la Defensora desplazarse a las sedes universitarias de Huesca y Teruel y asistir a las reuniones presenciales de Defensores Universitarios a partir de mediados de marzo 2020.

Anexo 2. Reuniones con Defensores de otras Universidades españolas

Jornada Técnica de Trabajo Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) 2020, celebrada telemáticamente el 17 de junio de 2020

Temas tratados:

- Resultados de la investigación "Trabajo, Conciliación y Covid-19. ¿Qué nos espera a la vuelta? y consecuencias para las defensorías de las universidades.
- Competencias comunicativas. La percepción como interpretación de la realidad. Estrategias en las entrevistas.
- Cómo manejar el comportamiento irracional del otro.

Asamblea general ordinaria CEDU, celebrada telemáticamente el 06 de noviembre de 2020

Temas tratados:

- Informe de la Presidencia y Comisión Ejecutiva.
- Presentación y aprobación del informe económico del año 2020. Avance de la liquidación del año 2020.
- Propuesta y aprobación del presupuesto para el año 2021.
- Información de distintas redes de defensorías y otros miembros de CEDU.
- Presentación de la nueva página web de CEDU.

XIV Encuentro Defensores Universitarios G9, celebrado telemáticamente el 19 de noviembre de 2020

Temas tratados:

- Lucha contra el fraude académico en la evaluación online.
- Derogación del reglamento de disciplina académica 1954 y situation del próximo reglamento adecuado al ordenamiento jurídico.

Asimismo, detallamos las reuniones presenciales que, debido a la crisis sanitaria, han debido ser canceladas o sustituidas por reuniones virtuales.

- Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2020 prevista inicialmente el día 08 de mayo de 2020 en la Universidad Alcalá de Henares.
- Encuentro Defensores Universitarios G9, previsto inicialmente los días 26 y 27 de mayo de 2020 en la Universidad de Toledo.
- XXIII Encuentro Defensores Estatal de Defensores Universitarios, previsto inicialmente en septiembre 2020 la Universidad de Cádiz.