

MEMORIA 2014/2015



Defensora Universitaria
Universidad Zaragoza

“Si ayudo a una sola persona a tener esperanza, no habré vivido en vano”

Martin Luther King

La oficina de la Defensora Universitaria

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

Lucía Molinos Rubio
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector de personal docente e investigador

Blanca Iborra Muñoz
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector de personal de administración y servicios

Fernando Murillo Laviña
Asesor de la Defensora Universitaria por el sector de estudiantes

Ana Machín Andreu
Secretaria de la oficina de la Defensora Universitaria

Edificio Paraninfo, 2^a planta
Plaza Basilio Paraíso, 4
50005 Zaragoza
Teléfonos: 976 762840 / 876554764
Correo: defensora@unizar.es
<http://defensoruniversitario.unizar.es/>

ÍNDICE

ÍNDICE	3
1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación	4
2. Tipos de actuaciones	6
3. Intervenciones realizadas por la oficina de la Defensora	8
3.1. Datos globales	8
Número de solicitudes y evolución de la demanda atendida	8
Tipo de solicitudes atendidas	10
Tiempo de resolución	11
Demanda por sector del solicitante	12
Vías de acceso utilizadas	15
Solicitudes por centros	16
Motivos de solicitud	18
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores	20
Intervenciones relativas al sector de estudiantes	20
Intervenciones relativas al sector del personal de administración y servicios	25
Intervenciones relativas al sector del personal docente e investigador	27
Intervenciones relativas a otros solicitantes	30
4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones	31
4.1. Recomendaciones	31
Cuestiones académicas	31
Problemas económicos	35
Vida laboral	36
4.2. Otras actuaciones	38
5.- Algunas consideraciones	40
6. Relaciones Institucionales	49
6.1 Reuniones de Defensores	49
6.2 Relaciones con la comunidad universitaria	55
7. Tres años como Defensora de la Universidad de Zaragoza. Agradecimientos	56
8. Ejecución del presupuesto	59
ANEXO. Relación de expedientes	60

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

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza determinan que el Defensor Universitario presente al Claustro una memoria anual de actividades, informando de cuantos asuntos considere conveniente.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente señalado, se presenta este documento, la memoria de las actividades llevadas a cabo por la Defensora Universitaria en el periodo de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2014 y 30 de septiembre de 2015, tercer año en el que la Defensora ha trabajado en el encargo recibido por el Claustro en diciembre de 2012.

Como en los dos años anteriores, se ha intentado ofrecer la información de forma breve y concisa, sin pretender que fuera una descripción detallada de las actuaciones llevadas a cabo, ni una mera enumeración de los casos tratados; se ha procurado realizar un análisis de las incidencias observadas en la actividad propia de la comunidad universitaria, con un objetivo claro: intentar contribuir a la mejora de la calidad.

Los principios básicos de actuación del Defensor Universitario, independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad, vienen establecidos en la disposición decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, y en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, y son los que rigen la labor de la Defensora Universitaria.

La Defensora Universitaria trabaja por la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, media en situaciones de conflicto, y realiza recomendaciones y sugerencias cuando de las actuaciones llevadas a cabo se detectan necesidades de mejora.

En el desempeño de nuestras funciones se hace necesaria la más absoluta confidencialidad. Esta memoria cumple con la obligación de informar de nuestra labor ante el Claustro, y ante el resto de la comunidad universitaria, respetando el anterior criterio en el tratamiento de los casos y de las personas que se dirigen a la oficina de la Defensora Universitaria.

Hemos procurado abordar los asuntos tratados con inmediatez, desarrollar las actuaciones propias con agilidad, interesándonos por la resolución final; intentando comprender y apoyar a las personas que han solicitado nuestra intervención, las razones por las que han planteado las reclamaciones, e informando de los cauces

previstos en nuestra Universidad para hacer valer el respeto de los derechos y libertades.

Ha sido un honor poder trabajar durante estos años al servicio de la comunidad universitaria, y por ello agradecemos sinceramente la confianza que ha sido depositada en nosotros, esperamos haber cumplido con la labor que nos fue encomendada y contribuido a la consecución de la calidad de la Universidad de Zaragoza.

Diciembre 2015

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria en funciones

2. Tipos de actuaciones

El artículo 7 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario establece que “El Defensor Universitario podrá recibir quejas o peticiones sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas de sus miembros, en cuanto tales” hemos basado nuestra memoria en una tipificación de esas quejas o peticiones. Consideramos que de este modo se refleja adecuadamente lo que la comunidad universitaria ha demandado de este órgano.

Hemos agrupado y sistematizado las actuaciones de la oficina teniendo siempre en cuenta la naturaleza esencial de la función de la Defensora Universitaria, tal y como corresponde a un órgano de resoluciones no jurídicas de conflictos y no sancionador, que tiende más a la interacción que al expediente burocrático.

Para facilitar la lectura de la memoria, recordamos la tipificación realizada por este equipo en memorias anteriores, y volvemos a definir cada uno de los conceptos en los que se clasifican las diferentes solicitudes recibidas en la oficina del Defensora Universitaria de la siguiente manera:

- **Consulta:** Es el tipo más ágil de actuación. Se atiende el doble objetivo 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.
- **Queja:** En contraposición a la anterior es quizás el tipo de actuación más lenta y burocratizada. 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. La actuación de la Defensora Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja.
- **Mediación o Intervención:** Posiblemente la actuación más propia por la naturaleza del ejercicio de nuestras funciones. Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando la Defensora Universitaria como facilitadora de soluciones en situaciones de conflicto, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Las actuaciones se llevan a cabo mediante entrevistas con implicados, solicitud de información de los órganos universitarios correspondientes, permitiendo solucionar reclamaciones con escasa burocracia.

En ocasiones, los procedimientos combinan dos o más tipos de actuaciones, y se emiten resoluciones en los supuestos que determina la normativa.

Las resoluciones de la Defensora Universitaria, consecuencia fundamentalmente de las quejas pero también tras las actuaciones de mediación, dan lugar, ya sea de forma oral o escrita, a recomendaciones y sugerencias dirigidas a órganos, servicios o personas responsables que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público o la salvaguarda de los derechos mediante otra interpretación de las normativas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

En varios de los expedientes se ha considerado oportuno poner en conocimiento de las autoridades o responsables de los servicios los hechos que hemos conocido en el desarrollo de nuestra función.

3. Intervenciones realizadas por la oficina de la Defensora

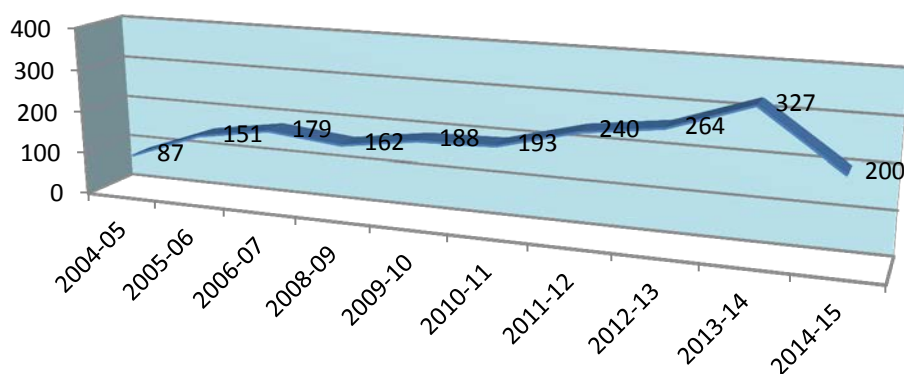
3.1. Datos globales

Este apartado recoge las actuaciones realizadas por la oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2014 y el 30 de septiembre de 2015. Los datos se presentan en una serie de gráficos y tablas que muestran la actuación de la oficina por número de solicitudes y evolución de la demanda atendida, tiempo de resolución, por el tipo de solicitudes atendidas, por sector y sexo del solicitante, por la vida de acceso utilizada, por centros y por último por el motivo de solicitud.

Número de solicitudes y evolución de la demanda atendida

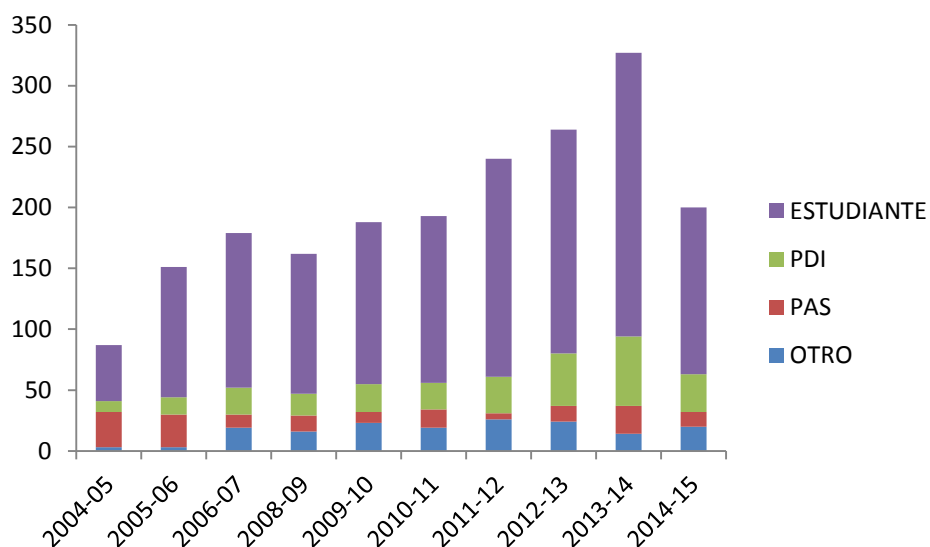
Durante este periodo se han resuelto un total de 200 expedientes, lo que supone un descenso notable con relación a la última memoria presentada ante el Claustro (curso 2013-2014), llegando a cifras similares a las del curso 2010-2011. Los motivos del descenso se analizarán a lo largo de esta memoria, pudiendo ser, entre otros, la desaparición de titulaciones en extinción, o la modificación de algunas normativas en los puntos conflictivos detectados en cursos anteriores. Hay que tener en cuenta que los datos hacen referencia al número de expedientes y que un número importante de éstos fueron presentados por varios solicitantes.

Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



En cuanto a la evolución de solicitudes por sector de procedencia, se ha observado una disminución en todos ellos.

Gráfico 2. Evolución del número de expedientes tramitados, por sector y curso académico



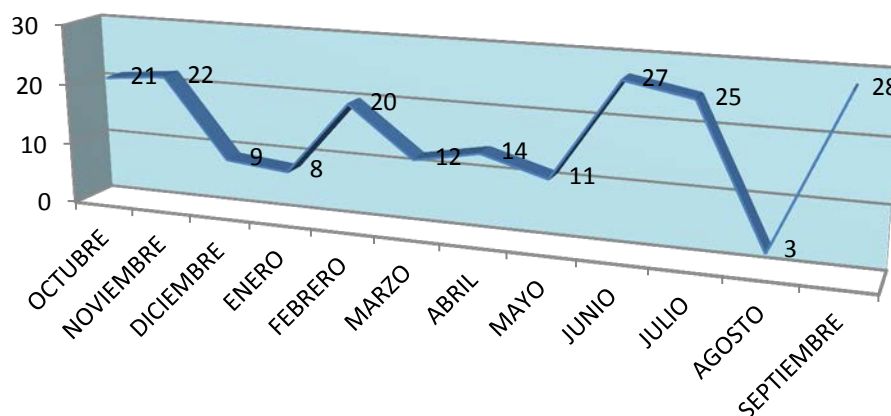
Señalar que, como en memorias anteriores, se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa, por los miembros de la oficina de la Defensora, y que no se incluyen un número importante de peticiones, que tratan de algún tema repetido, o que se solucionan con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio. De este tipo de actuaciones, hemos registrado en el curso presente, 14 consultas y 24 solicitudes no admitidas. Siendo las causas de esta inadmisión que el asunto de la intervención no haga referencia al funcionamiento de órganos o servicios de la Universidad de Zaragoza o a actuaciones de sus miembros (18); que se refiera a asuntos sobre los que está pendiente un procedimiento administrativo (2); que el solicitante no sea miembro de la comunidad universitaria y no pueda ser incluido en el grupo denominado otros (3); o porque el interesado no se identifique suficientemente (1).

En cuanto al número de expedientes por meses del curso, observamos un lógico descenso de las solicitudes en el mes de agosto. Siendo los meses con más número de intervenciones, septiembre, junio y julio.

Tabla 1. Distribución de expedientes por meses

Mes	Número
Octubre	21
Noviembre	22
Diciembre	9
Enero	8
Febrero	20
Marzo	12
Abril	14
Mayo	11
Junio	27
Julio	25
Agosto	3
Septiembre	28
Total	200

Gráfico 3. Evolución de expedientes por meses



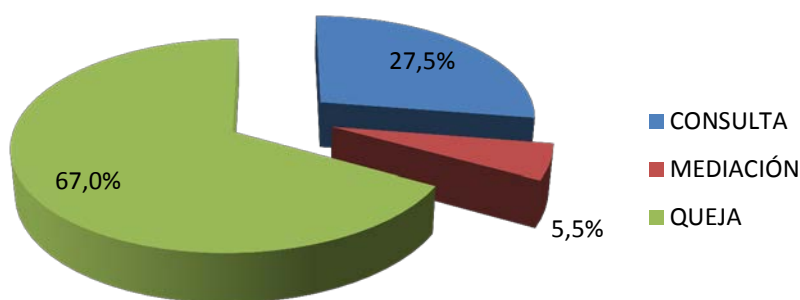
Tipo de solicitudes atendidas

En cuanto al tipo de solicitudes recibidas, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 138 (67%) quejas, frente a 53 (27,5%) consultas y 9 (5,5%) mediaciones. Aunque en este curso ha disminuido el número de solicitudes de todos los tipos, en el caso de las quejas ha

aumentado la distribución porcentual con respecto al año anterior, que este curso han supuesto más de la mitad de las intervenciones.

No obstante, hay que tener en cuenta que, en muchos casos, la atención que se presta desde la oficina puede contemplar tanto aspectos de información, como de mediación o de queja.

Gráfico 4. Distribución porcentual de los expedientes por tipo de solicitud



Tiempo de resolución

En cuanto a la resolución de los casos, en lo que compete a la oficina de la Defensora, recordar que un criterio de funcionamiento ha sido la agilidad, puesto que, a menudo, muchas de las solicitudes planteadas requerían respuestas rápidas.

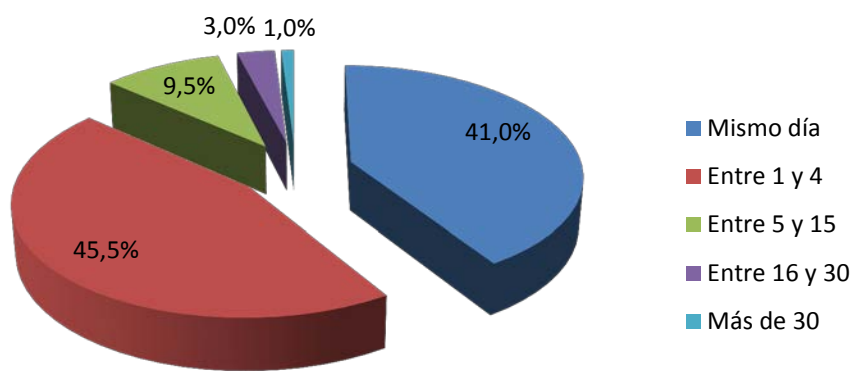
En el 96% de los casos el tiempo de resolución de la oficina fue inferior a 15 días, el 3% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y únicamente el 1% del número de intervenciones han requerido más de 30 días. Porcentajes muy similares al curso anterior.

Los dos casos en los que ha sido necesario más tiempo, la solución a los problemas no dependían de la oficina de la Defensora. Por lo comentado, el tiempo de resolución reflejado en la memoria no siempre ha coincidido con la resolución definitiva del problema planteado. En todos los casos se ha tenido en cuenta el Reglamento del Defensor Universitario, donde se establece que el pronunciamiento sobre las quejas y peticiones no podrá ser superior a 4 meses desde su presentación.

Tabla 2. Tiempo de resolución de las solicitudes (en días)

	Número	Porcentaje
Mismo día	82	41,0%
Entre 1 y 4	91	45,5%
Entre 5 y 15	19	9,5%
Entre 16 y 30	6	3,0%
Más de 30	2	1,0%

Gráfico 5. Distribución porcentual de expedientes por tiempo de resolución (en días)

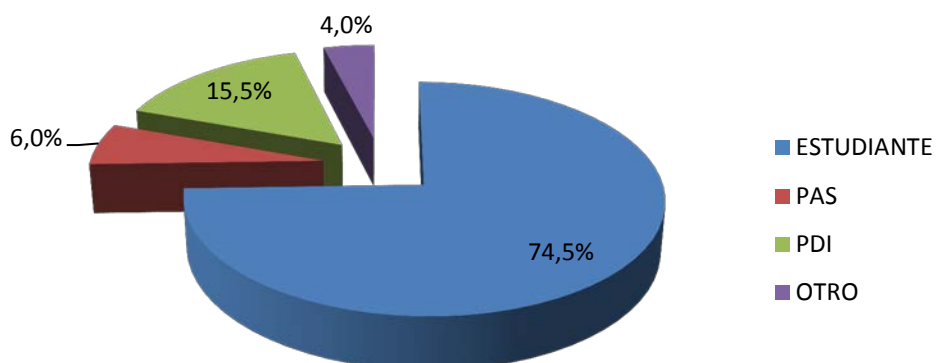


Demanda por sector del solicitante

De los 200 expedientes tramitados en este curso, 149 (74,5%) corresponden al sector de estudiantes; 31 (15,5%) al personal docente e investigador (PDI); 12 (6%) al personal de administración y servicios (PAS) y 8 (4%) al sector denominado otros.

El sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes. Siendo el único que, porcentualmente ha aumentado su peso respecto al curso anterior, mientras que el resto de los colectivos, PDI, PAS y otros, se ha reducido ligeramente.

Gráfico 6. Distribución porcentual de los expedientes por sectores



Aunque la mayoría de los casos que llegan a la oficina de la Defensora Universitaria pertenecen al sector de estudiantes, lo que resulta lógico al tratarse del sector más numeroso y vulnerable, si el número de solicitudes de cada sector se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se aprecia que se repite la pauta de cursos anteriores. El porcentaje mayor de personas que solicitan la intervención de la oficina corresponde al PDI, siguiendo en importancia el PAS y finalmente estarían los estudiantes.

Tabla 3. Expedientes por población de cada sector

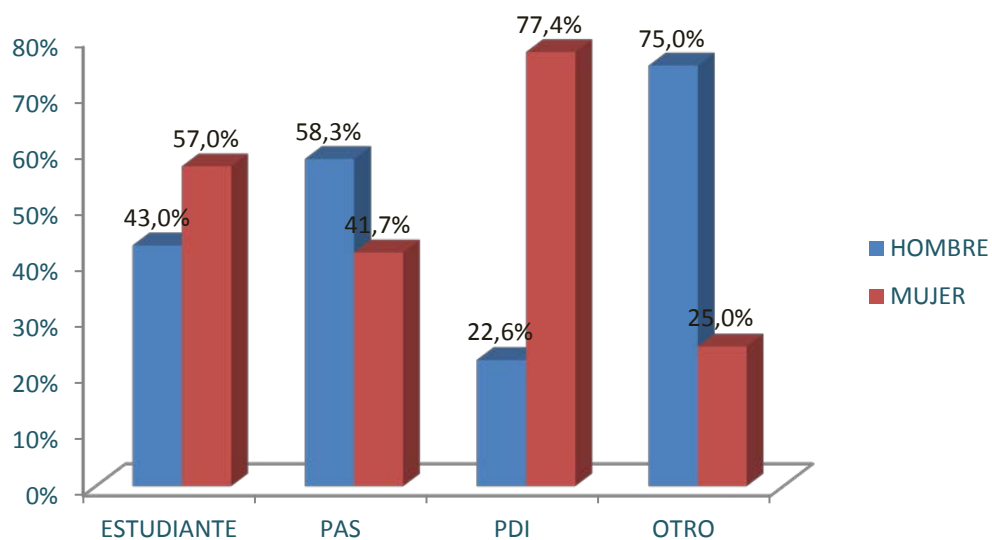
	Nº solicitudes	Población	%
Estudiantes	149	33781	0,4%
PAS	12	1795	0,7%
PDI	31	4004	0,8%
Otros	8		
Total	200		

En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes en relación al colectivo y al sexo del solicitante. Aunque se mantiene la misma pauta que en años anteriores, mayor número de solicitudes de mujeres en los colectivos de estudiantes y PDI, y más solicitudes correspondientes a hombres en el caso del PAS, resalta una diferencia considerable entre solicitudes de hombres y mujeres en el PDI.

Tabla 4. Número de expedientes por colectivo y sexo

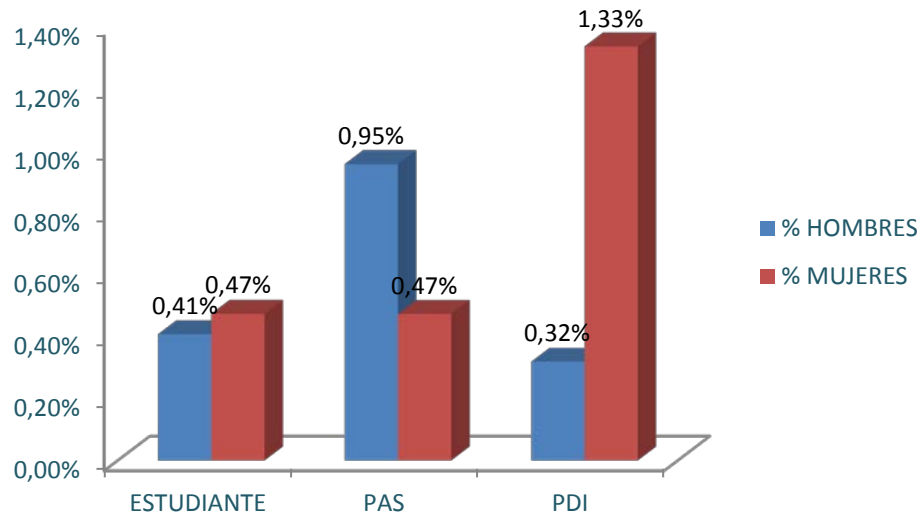
	Hombre	Mujer	Total
Estudiantes	64	85	149
PAS	7	5	12
PDI	7	24	31
Otro	6	2	8
TOTAL	84	116	200

Grafico 7. Distribución porcentual de los expedientes por colectivo y sexo



Considerando el número de hombres y mujeres de las poblaciones, por sectores, los porcentajes de demandantes son los que se observan en el gráfico que se presenta a continuación. En relación a su población, en estudiantes y PDI el porcentaje de solicitudes fue mayor en mujeres que en hombres, mientras que en PAS se observó el fenómeno contrario. Resaltando una diferencia considerable en los porcentajes relativos al PDI.

Gráfico 8. Porcentaje de población que ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria por sector y sexo



Vías de acceso utilizadas

En cuanto a las vías de acceso utilizadas, se comprueba que es el correo electrónico la forma de contacto más utilizada, con 108 solicitudes, seguido de la atención directa en la oficina y el teléfono, con 44 y 38 solicitudes respectivamente. En todos los colectivos la vía de acceso más utilizada ha sido el correo electrónico.

Gráfico 9. Distribución porcentual de los expedientes por vías de acceso

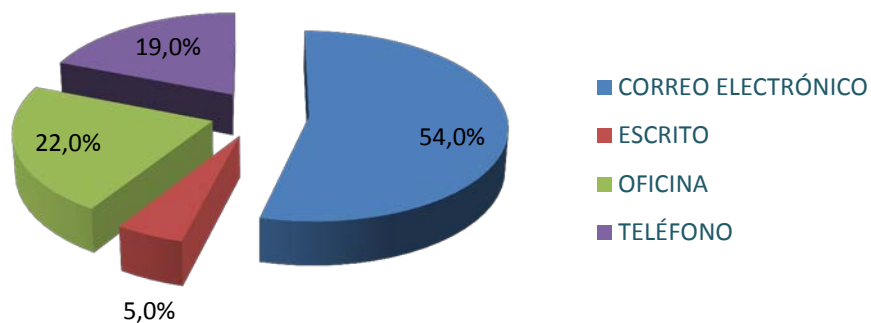
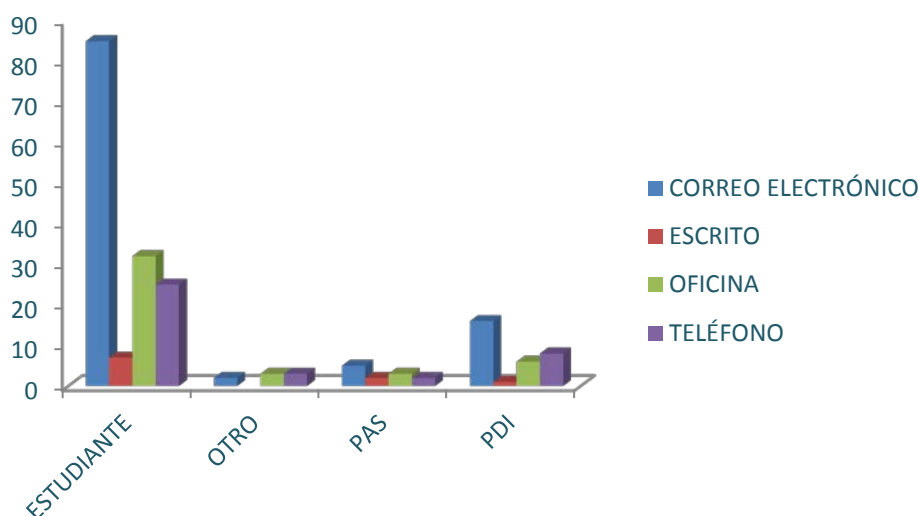


Gráfico 10. Distribución del número de expedientes por colectivo y vías de acceso



Solicitudes por centros

Se ha analizado el número de solicitudes según el centro de procedencia. Hay que tener en cuenta que el centro hace referencia a la adscripción del solicitante, no al centro o servicio objeto de la queja, o solicitud de intervención. Igualmente hay que aclarar, como se ha indicado anteriormente, que los datos corresponden a solicitudes, no a personas que han demandado nuestra atención. Si se tuviese en cuenta esta variable podría ser diferente la distribución por centros.

En el sector de estudiantes destacan la Facultad de Economía y Empresa y la Escuela de Ingeniería y Arquitectura, como centros que recogen el mayor número de alumnos que han solicitado nuestra intervención. Seguidos de las Facultades de Derecho y Filosofía y Letras, con el mismo número de solicitudes. Si bien es cierto que coincide con los centros que cuentan con mayor número de alumnos matriculados. De hecho, cuando se analiza el porcentaje de estudiantes demandantes por centros, los mayores valores se observan en centros con pocos alumnos matriculados. No obstante, en estos centros, al tener un bajo número de efectivos, pequeños cambios en el número de solicitudes ocasionan cambios relevantes en los porcentajes de demanda.

En el sector del PDI, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Escuela de Ingeniería y Arquitectura son los centros que mayor número de solicitudes aporta.

Tabla 5. Número de expedientes por colectivo y centro

Centro	Estudiantes	PAS	PDI	Otros	Totales
C.U. Lenguas Modernas	4	1			5
Centro Universitario de la Defensa				1	1
E. P. Superior Huesca	1		4	1	6
E.U. Enfermería Huesca	1				1
E.U. Enfermería Teruel	2				2
E.U. Politécnica La Almunia	3				3
E.U. Turismo	1				1
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	17	1	5		23
F. Ciencias	9	1	1		11
F. Ciencias de la Salud	2		1		3
F. Ciencias de la Salud y del Deporte	7		1		8
F. Ciencias Humanas y de la Educación	6				6
F. Ciencias Sociales y del Trabajo	6		2		8
F. Ciencias Sociales y Humanas	9		7	1	17
F. Derecho	13				13
F. Economía y Empresa	20	3	1		24
F. Educación	12		3	1	16
F. Empresa y Gestión Pública	2		1		3
F. Filosofía y Letras	13		3		16
F. Medicina	12		1		13
F. Veterinaria	4	1	1	3	9
Servicios Centrales y otros Servicios		5			5
Sin adscripción a centro	5			1	6
Total	149	12	31	8	200

Tabla 6. Porcentaje de expedientes de estudiantes, sobre total de matriculados, por centros

Centro	Número	%
Centro Universitario de la Defensa	1	0,10%
E. P. Superior Huesca	6	1,22%
E.U. Enfermería Huesca	1	0,46%
E.U. Enfermería Teruel	2	1,52%
E.U. Politécnica La Almunia	3	0,35%
E.U. Turismo	1	0,34%
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	23	0,47%
F. Ciencias	11	0,64%
F. Ciencias de la Salud	3	0,24%
F. Ciencias de la Salud y del Deporte	8	1,00%
F. Ciencias Humanas y de la Educación	6	0,62%
F. Ciencias Sociales y del Trabajo	8	0,52%
F. Ciencias Sociales y Humanas	17	1,15%
F. Derecho	13	0,61%
F. Economía y Empresa	24	0,62%
F. Educación	16	0,94%
F. Empresa y Gestión Pública	3	0,72%
F. Filosofía y Letras	16	0,54%
F. Medicina	13	0,85%
F. Veterinaria	9	0,79%

Motivos de solicitud

El total de actuaciones, agrupadas por motivos de solicitud y por sectores de los que provienen, aparecen reflejadas en la tabla siguiente.

Tabla 7. Número de expedientes por colectivo y motivo de queja

	Estudiantes	PAS	PDI	Otro	Total
1. ACADÉMICO	102		3	1	106
1.1.Desarrollo de la docencia	18				18
1.2.Permanencia	8				8
1.3.Acceso a la universidad	4			1	5
1.4.Evaluación y exámenes	36		2		38
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones	11				11
1.6.Planes de Estudio	2				2
1.7.Títulos propios	2				2
1.8.Programas de movilidad	5				5
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	9				9
1.10.Otros servicios académicos	2				2
1.11.Doctorado	5		1		6
2. ECONÓMICO	17		1		18
2.1.Becas	5				5
2.2.Tasas	6		1		7
2.4.Otros asuntos económicos	6				6
3. ADMINISTRATIVO	20				20
3.1.Matrícula	10				10
3.2.Turnos y horarios	4				4
3.3.Otros asuntos administrativos	6				6
4. LABORAL		9	17	6	32
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		1	7	3	11
4.4.Riesgos laborales y salud		1	1		2
4.5.Distribución de la docencia			5		5
4.6.Conciliación vida familiar/laboral		3	1		4
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		2			2
4.8.Otros asuntos laborales		2	3	3	8
5. VIDA UNIVERSITARIA	10	3	10	1	24
5.1.Servicios y campus		1			1
5.2.Derechos y discriminaciones	1		3	1	5
5.4.Colegios mayores, residencias	2				2
5.7. Conflictos entre compañeros	1	1	1		3
5.8.Otros problemas de vida universitaria	6	1	6		13
Total	149	12	31	8	200

Hay que tener en cuenta dos observaciones. En primer lugar, este curso académico se ha considerado conveniente modificar la clasificación, creando apartados nuevos (competencias en lenguas modernas-B1), separando apartados (doctorado y títulos propios) o uniéndolos (turnos y horarios). En segundo lugar, como

en cursos anteriores, se ha asignado cada solicitud al tema más afín, aunque algunas solicitudes podrían corresponder a apartados diferentes.

En los estudiantes destacan los problemas académicos, especialmente los relacionados con la evaluación y exámenes. También han presentado 20 solicitudes relacionadas con temas administrativos y 17 con asuntos económicos. En el caso del PDI destacan los problemas de vida laboral, habiendo atendido 7 solicitudes relacionadas con concursos y oposiciones y 5 con la distribución de la docencia. En cuanto al PAS, las intervenciones han sido principalmente de tipo laboral.

A continuación se presentan en detalle los datos por sectores.

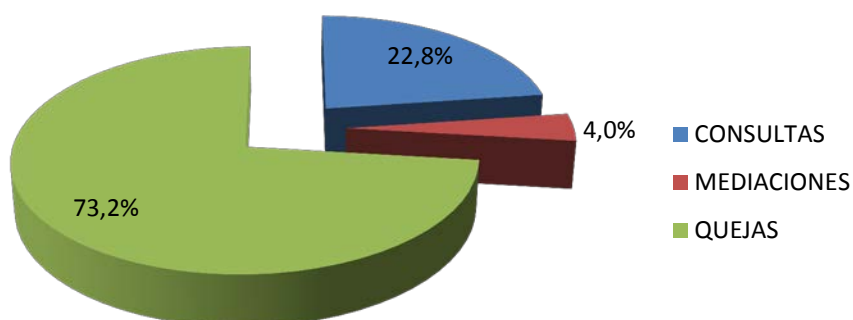
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores

Intervenciones relativas al sector de estudiantes

Durante el curso 2014-2015 la oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 149 reclamaciones, o solicitudes, promovidas por el sector de estudiantes, lo que equivale al 74,5% del total de las presentadas. Porcentaje muy similar al del curso pasado.

Si atendemos a la clasificación de las reclamaciones presentadas por los estudiantes en cuanto al tipo de actuación de la Defensora, podemos observar que en su mayoría éstas han sido quejas, con un total de 109 (73,2%), a continuación las consultas, que han sido 34 (22,8%) aunque, como se ha dicho ya en otras memorias, ésta no sea la actividad natural de la Defensora, y en último lugar las mediaciones con un número de 6 intervenciones (4,0%). Porcentualmente se aprecia un aumento de las quejas con respecto al curso 2013-2014.

Gráfico 11. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por tipo de solicitud



Atendiendo a los temas generales a los que iban referidas, las reclamaciones más habituales fueron las relacionadas con la actividad académica, 102 (68,5%). Siguieron en importancia las asociadas a la actividad administrativa, 20 (13,4%); las relacionadas con problemas económicos, que fueron 17 (11,4%), y las de vida universitaria, 10 (6,7%). Considerando grandes apartados, respecto al año anterior, destaca que los temas administrativos superan a los económicos, si bien, hay que señalar que, en la mayoría de las ocasiones, los dos temas estaban íntimamente relacionados.

Gráfico 12. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por motivo de solicitud

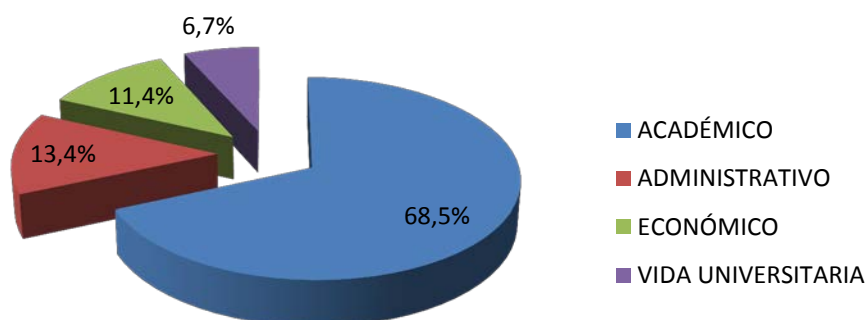


Tabla 8. Número de expedientes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	34 (22,8%)	ACADÉMICO	24
		ECONÓMICO	4
		ADMINISTRATIVO	4
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJAS	109 (73,2%)	ACADÉMICO	75
		ECONÓMICO	10
		ADMINISTRATIVO	16
		VIDA UNIVERSITARIA	8
MEDIACIONES	6 (4,0%)	ACADÉMICO	3
		ECONÓMICO	3
TOTAL	149 (100%)		

De las solicitudes presentadas, en correspondencia con las cifras anteriores, es la actividad académica el tema que domina en las quejas y en las consultas sobre todos los demás; en las actividades de mediación coincide el mismo número de casos académicos y administrativos.

De los expedientes tramitados, 16 afectaban a varios alumnos y tres han correspondido a quejas presentadas por representantes de un grupo de estudiantes o por delegados de curso, por lo que no se pueden cuantificar el número de alumnos afectados.

En un análisis más detallado, dentro del bloque de actividad académica, los temas que destacan son evaluación y exámenes, desarrollo de la docencia y

convalidaciones y adaptaciones. También ha sido motivo de un número importante de quejas todo el apartado económico: becas, tasas y otros asuntos económicos. Hemos creído necesario introducir un apartado específico para un tema que ha generado varias intervenciones “competencias en lenguas modernas–B1”.

A continuación se comentan los aspectos relativos a los temas que han tenido mayor relevancia.

1.- En el ámbito académico, los expedientes relacionados con **evaluación y exámenes** han sido los más numerosos, y se han planteado respecto a múltiples aspectos. Dada la importancia de este apartado comentaremos a continuación algunos de los problemas identificados:

- El motivo por el que se ha solicitado nuestra intervención un mayor número de veces es la inadecuada aplicación de los criterios de evaluación que constan en las guías docentes.
- Han aumentado las quejas referidas a la presentación y evaluación de los trabajos fin de grado. Han estado relacionadas con las calificaciones de los trabajos y con las fechas previstas para su depósito y defensa. Los estudiantes ponen de relieve la falta de concreción de los criterios de evaluación en las guías docentes; la aplicación de criterios diferentes a los de las guías; el desacuerdo en la calificación asignada y las discrepancias importantes entre la calificación asignada por el tutor y la del tribunal de evaluación, que, en opinión de los alumnos, en ocasiones pueden estar relacionadas con rivalidad entre profesores.
- También hemos recibido quejas respecto a algunos profesores que realizan pruebas eliminatorias en la evaluación continua, a modo de exámenes, celebradas fuera de la convocatoria oficial, en horario ordinario de clases, y no previstas en las guías docentes.
- Han disminuido las quejas planteadas en otros cursos respecto a la compensación curricular, la tardanza en la publicación de las calificaciones, y, lógicamente, las relativas a las asignaturas de planes de estudio en extinción.
- Una queja que se repite, como en años anteriores, y que nos ocasiona gran preocupación, es lo que los estudiantes consideran trato inadecuado por parte del profesor, especialmente en la revisión de las calificaciones.
- En algunas ocasiones, los miembros de tribunales de revisión no entran a valorar, y/o modificar, la calificación asignada por el profesor por no tener

claras sus funciones o por considerar que no tienen la especialización necesaria para abordar la tarea encomendada.

- Se han planteado numerosas consultas relacionadas con la aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, en casi todos sus apartados, especialmente los que hacen referencia a los tribunales de revisión.

2.- En este curso académico, y en relación con **desarrollo de la docencia**, de nuevo han descendido el número de quejas presentadas referentes a *la falta de profesor* al inicio del curso. No obstante, sigue siendo reprochable que algunos alumnos no tengan profesor al inicio del periodo docente. Destacamos las quejas presentadas *por el incumplimiento del contenido de la guía docente*, concretamente por la no coincidencia entre los contenidos fijados en la misma y lo impartido en clase y entre lo exigido en las pruebas de evaluación y lo fijado en la guía docente. Además, en ocasiones, es dispar la materia y la exigencia entre los distintos grupos de clase. También hemos recibido quejas referentes a la actitud y aptitud de los profesores responsables de algunas asignaturas. Han sido presentadas quejas relativas a la deficiente tutorización de los trabajos fin de grado, en especial cuando los alumnos están realizando estancias en el extranjero. Como casi todos los cursos, los estudiantes denuncian el incumplimiento de los horarios de tutorías por algunos profesores. Este problema afecta de forma especial a alumnos que por trabajar, u otras razones, no pueden asistir a clase y necesitan ser atendidos en horarios flexibles. También se han recibido quejas sobre la obligación, más o menos soterrada, que es impuesta por algunos profesores de adquirir un determinado material para poder seguir satisfactoriamente la asignatura.

3.- En relación con el apartado de **competencias en lenguas modernas** la mayoría de las solicitudes atendidas en la oficina se debieron a la imposibilidad de presentar el trabajo fin de grado por no tener superado el nivel de idiomas en lenguas modernas B1, siendo que la reciente normativa universitaria permite el depósito del trabajo con un máximo de 12 créditos sin superar. En estos casos se intentó encontrar una solución con los responsables académicos.

4.- En el apartado de **convalidaciones/adaptaciones**, queremos destacar los expedientes que se inician una vez se ha denegado el reconocimiento de créditos de formación básica, bien a estudiantes que han solicitado el reconocimiento de créditos por haber iniciado la misma titulación en otra universidad, o bien por haber cursado otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento.

5.- En cuanto a los expedientes de **permanencia**, se siguen dando los mismos problemas que en cursos pasados, pero en menor número. Las dos cuestiones que se reiteran con más frecuencia son, no haber superado los créditos mínimos para continuar los estudios en la Universidad de Zaragoza, y la necesidad de adaptación a estudios de grado, por no poder continuar los estudios en planes en extinción.

6.- En los **asuntos administrativos**, debemos indicar que las solicitudes han sido de contenido muy variado, y normalmente relacionadas con el desconocimiento de la normativa por parte de los alumnos. Dentro de esta apartado destacaremos las referidas a la modificación de la matrícula, cambios de grupo o quejas relacionadas con el horario de alguna asignatura. También surgieron algunas quejas sobre la expedición de títulos o certificados de notas.

7.- En el apartado económico destacamos los expedientes relacionados con la **devolución de tasas de matrícula**. En la mayoría de los casos que han llegado a esta oficina las solicitudes se habían resuelto negativamente, por el incumplimiento de los criterios de devolución de tasas por parte de los estudiantes, especialmente al solicitar la anulación de la matrícula fuera de plazo. También se recibieron algunas quejas sobre el elevado coste de las tasas de matrícula.

8.- Dentro del mismo apartado económico, y en igual medida que las tasas, hay que resaltar los problemas relativos a las **denegaciones de becas** y a las consultas sobre ayudas para continuar los estudios. En lo relativo a las denegaciones, en la mayoría se solicitaba información sobre las acciones a emprender ante la disconformidad con la denegación de dichas becas.

9.- En el apartado de **vida universitaria**, no se ha recibido un número significativo de quejas, siendo los problemas planteados de muy diversa índole. Con frecuencia, los temas quedan fuera de las competencias de la Defensora Universitaria o solo plantean una petición de información.

Intervenciones relativas al sector del personal de administración y servicios

Las actuaciones promovidas por el colectivo del PAS ascienden a 12, lo que supone un 6,3% del total, disminuyendo notablemente en número, con respecto al curso anterior, no así en porcentaje (23; 7%).

Los expedientes se han clasificado por temas para poder realizar un estudio de los mismos. De este modo, destacan los expedientes relacionados con **problemas laborales**, siendo éstos 9, un 75% del total. También hemos atendido expedientes relativos a la vida universitaria, pero con menor frecuencia (3; 25%).

Gráfico 13. Distribución porcentual de expedientes de PAS por motivo de solicitud

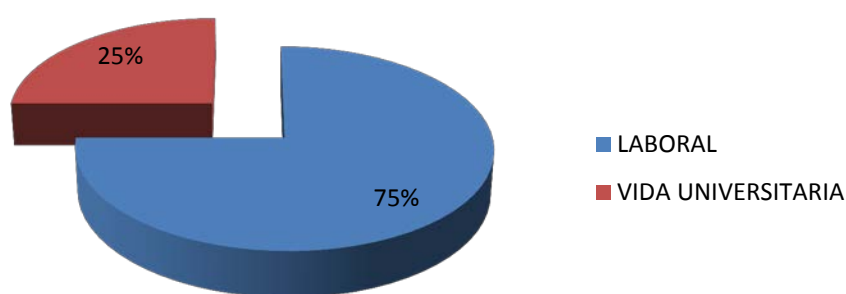


Tabla 9. Número de expedientes de PAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Nº
CONSULTAS	3 (25,0%)	LABORAL	2
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJAS	8(66,7%)	LABORAL	6
		VIDA UNIVERSITARIA	2
MEDIACIONES	1 (8,3%)	LABORAL	1
TOTAL	12 (100%)		12

Realizando un análisis más detallado de los expediente, se observa que en este curso académico, como en cursos anteriores, la mayoría de las quejas, como se ha comentado, son las relacionadas con la vida laboral. Sin haber diferencias en cuanto a los temas, dado el pequeño número de solicitudes recibidas.

Cabe resaltar que el fondo de las quejas es de muy variada índole, destacando dentro del tipo de queja laboral las siguientes:

- Consultas relacionadas con situaciones, no contempladas en la normativa vigente, relativas a permisos para conciliar la vida familiar y laboral.
- Quejas que hacen referencia a problemas de relaciones entre compañeros, ya sean del mismo u otro colectivo.

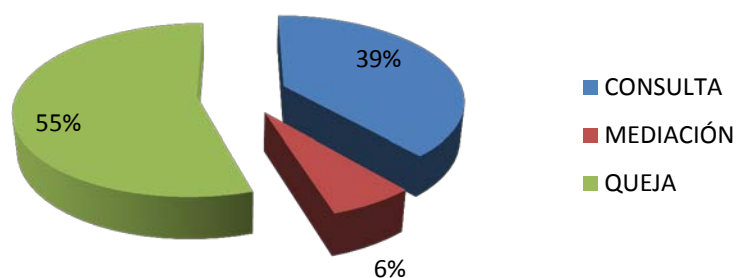
Este curso, queremos resaltar, la disminución de las quejas relacionadas con la falta de contestación por parte de los órganos administrativos correspondientes, a algunas solicitudes presentadas por los trabajadores, como había ocurrido en cursos anteriores.

Intervenciones relativas al sector del personal docente e investigador

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 31, lo que supone el 15,5% del total de intervenciones de la oficina de la Defensora Universitaria, en el periodo 2014/2015. Se ha producido un descenso en el total de los expedientes de este colectivo respecto al curso anterior, 14 (32,5%), siendo menor que el descenso en el total de intervenciones de la oficina de la Defensora Universitaria.

La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas, 54,8%, manteniéndose, respecto al curso anterior, la proporción del número de consultas, y descendiendo considerablemente las intervenciones por mediación.

Gráfico 14. Distribución de expedientes de PDI por tipo de solicitud



Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las solicitudes, de nuevo el tema laboral es el que ha representado la mayor parte de las mismas (54,8%), descendiendo considerablemente el número total de expedientes tramitados en este tema; son seguidas por las relacionadas con la vida universitaria (32,3%), en las que se ha observado un aumento respecto a los cursos anteriores.

Gráfico 15. Distribución porcentual de expedientes de PDI por motivo de solicitud

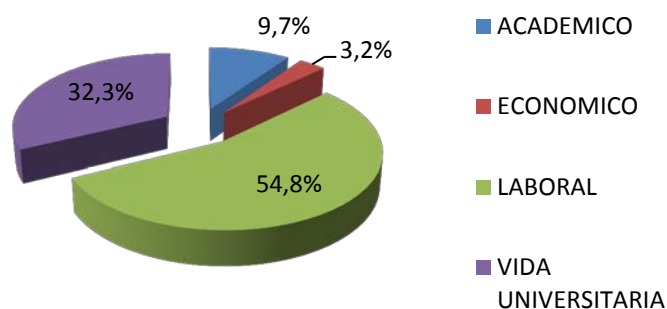


Tabla 10. Número de expedientes de PDI por tipo y motivo de solicitud

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	12(38,7%)	ACADÉMICO	2
		LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJAS	17(54,8%)	ACADÉMICO	1
		ECONOMICO	1
		LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	7
MEDIACIONES	2(6,5%)	LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
TOTAL	31		31

De las actuaciones llevadas a cabo por la oficina de la Defensora Universitaria, instadas por el colectivo del personal docente e investigador, queremos comentar algunas cuestiones:

1.- En los **asuntos laborales** destacan las reclamaciones presentadas por la distribución de la docencia y las quejas frente a las actuaciones de los miembros de las comisiones encargadas de la selección. En estos casos, los órganos superiores han corregido debidamente las incorrectas actuaciones, y se ha asegurado, desde la Institución, la posibilidad de ejercitar los derechos que amparan a las partes.

- En ocasiones, los expedientes que se abren a solicitud del personal docente e investigador muestran una deficiente relación entre compañeros, y así se ha comprobado en numerosas solicitudes de intervención por discrepancias en la distribución de la docencia, que en la mayoría de las ocasiones suponía un incumplimiento de lo establecido por las instrucciones elaboradas al efecto, aconsejando a los solicitantes que pusieran los hechos en conocimiento del órgano competente, la dirección del departamento.
- En alguno de los expedientes hemos llegado a comprobar una excesiva presión de los profesores permanentes hacia los no permanentes, creando un ambiente laboral hostil para el correcto desarrollo de una carrera universitaria.
- Se han planteado consultas que muestran el desconocimiento de algunas de las tareas y funciones que competen a un profesor universitario.
- Se ha vuelto a plantear una solicitud de adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud.

2.- Han descendido los **asuntos académicos**, destacando la incertidumbre generada por el cambio de método de la evaluación de la docencia, por lo que se ha indicado a

los interesados el órgano al que debían dirigir sus impresiones y cuál era el procedimiento previsto al efecto.

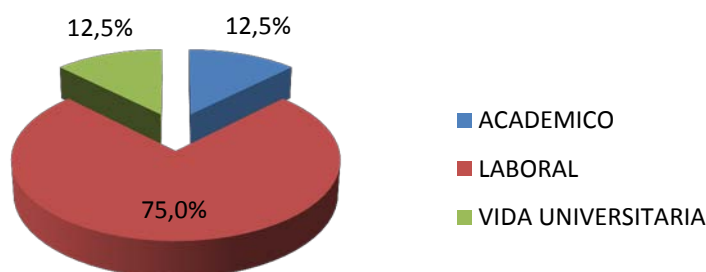
3.- No han aumentado en cifras globales las actuaciones en **vida universitaria**. Queremos destacar que se ha percibido una tipificación en los sujetos denunciantes: son varios los expedientes iniciados a petición de mujeres pertenecientes al personal docente e investigador, que han denunciado el incorrecto trato recibido de los alumnos y la absoluta falta de respeto con la que a ellas se dirigen, en la mayoría de las ocasiones, algunos alumnos varones. Las autoridades competentes han actuado en todo momento con la celeridad, adoptando las medidas que se precisaban.

Queremos dejar indicado que en este curso se han tramitado dos expedientes que correspondían a varios profesores, en su condición de miembros de comisiones de selección, que atendiendo con rigor a lo dispuesto en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario no deberían haberse admitido a tramitación, si bien se consideró oportuno iniciar la actuación para comprobar que no se habían vulnerado derechos de otros miembros de la comunidad universitaria.

Intervenciones relativas a otros solicitantes

En este apartado se recogen todas aquellas solicitudes dirigidas a la Defensora que, a pesar de provenir de personal no perteneciente a la comunidad universitaria, se ha creído conveniente atenderlas. Así, se incluyen solicitudes de personas que intentan acceder a la universidad; egresados; estudiantes de otras universidades o personal que pertenece a otras empresas que trabajan para la universidad sin ser personal propio de la misma. El número de estas actuaciones fue de 8, lo que corresponde a un 4% del total de los expedientes. Número que descende, algo más de la mitad, en comparación con el curso pasado.

Gráfico 16. Expedientes de otros solicitantes por motivo de solicitud



El tema laboral es el que más problemas ha ocasionado con un total de 6 expedientes.

Tabla 11. Expedientes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	4 (50%)	ACADÉMICO	1
		LABORAL	3
QUEJAS	4 (50%)	LABORAL	3
		VIDA UNIVERSITARIA	1
TOTAL	8 (100%)		

Si nos centramos en el estudio de los expedientes de este sector, sólo comentar que el motivo de las quejas y consultas fue mayoritariamente de naturaleza laboral, pudiendo resaltar los relacionados con los concursos de acceso a plazas de profesores. Para el caso de las consultas, se proporcionó la información requerida; en cuanto a las quejas, se informó del procedimiento para presentar una reclamación, en el caso de que lo estimaran conveniente. Comprobando, previamente, que ninguno se debió a un mal funcionamiento de la administración universitaria.

4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones

A la oficina de la Defensora, han llegado algunos problemas que han sido objeto de recomendaciones realizadas a diferentes órganos de gobierno. Aunque no sean representativos de la actividad universitaria, consideramos que identifican posibles elementos de mejora de la Institución. A continuación presentamos una breve síntesis de las recomendaciones y otras actuaciones realizadas.

4.1. Recomendaciones

Las recomendaciones se han agrupado en tres apartados: cuestiones académicas, problemas económicos y vida laboral.

Cuestiones académicas

1.1.- Un grupo de alumnos, de un plan de estudios en extinción, se dirigen a la oficina de la Defensora. Habían suspendido varias materias, de las que es responsable el mismo departamento, en enero y septiembre de 2014, y consideraban que se había modificado el tipo de **evaluación**, respecto al último curso en el que se había impartido docencia, no habiendo sido respetado, en su opinión, lo establecido en la normativa de evaluación. Analizado el problema se envía a la dirección del departamento un escrito con algunas consideraciones y recomendaciones. Las consideraciones fueron las siguientes:

- Los alumnos deben ser evaluados por tribunal, al estar en las últimas convocatorias, o en convocatorias extraordinarias, tal como indica el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza, en su artículo 23 *“La evaluación de la asignatura en las dos últimas convocatorias, o en las extraordinarias si las hubiere, se realizará ante un tribunal”*.
- Por otra parte, al tratarse de una titulación en fase de extinción y no impartirse docencia de las materias, el Reglamento antes mencionado, en la Disposición Transitoria única, punto 3, establece lo siguiente: *“Si una materia se encontrase sin docencia por extinción del plan de estudios correspondiente, los estudiantes serán evaluados de acuerdo con los instrumentos, criterios y procedimientos aplicados en el último curso académico en que se impartió docencia, y recogidos en su planificación docente. En este caso, el departamento designará al inicio del curso el profesor o profesores responsables y*

garantizará al estudiante la tutoría a lo largo del curso, bibliografía y material necesario para superar la asignatura”.

Se realiza una **recomendación** para que, puesto que los alumnos serán evaluados por tribunal, y necesitan ser tutorizados, sean los miembros del tribunal los que recaben la información necesaria para garantizar que los estudiantes sean evaluados de acuerdo con los instrumentos, criterios y procedimientos aplicados en el último curso académico en que se impartió docencia. Igualmente parece razonable que sea el tribunal evaluador el que preste la atención y facilite la información necesaria a los estudiantes para que realicen la evaluación de las materias con todas las garantías que les concede la normativa existente al respecto.

1.2.- Un alumno presenta una queja porque considera que no se ha aplicado lo establecido en la guía docente en la **evaluación** de una materia. Analizado con detenimiento el caso, se observa que el profesor ha incumplido algunos aspectos de la guía docente que, en la práctica, han hecho que el alumno no haya tenido opción de superar la materia en la segunda convocatoria del curso. Por lo comentado se **recomendó** que un tribunal revisase la evaluación, con base en lo fijado en la guía docente y que en el curso 2015-2016 se cumpliera lo establecido en la misma.

1.3.- Se recibieron en la oficina de la Defensora varias quejas relacionadas con los **premios extraordinarios de doctorado**. Las quejas hacían referencia a que los alumnos pertenecientes a programas de doctorado en los que se habían defendido menos de tres tesis doctorales, no pudieron optar al citado premio. Consideramos relevantes dos cuestiones. Por una parte este hecho conlleva la negación de un derecho a unos alumnos y, por otra, es el único curso en el que se produce este fenómeno, puesto que en cursos anteriores todos los alumnos tuvieron opción de ser premiados.

Se llamó la atención sobre la normativa aplicable, Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Premios Extraordinarios de Doctorado, y el Acuerdo de 16 de enero del mismo órgano por el que se modifica el anterior. Esta modificación garantiza la igualdad de oportunidades para todos los alumnos que hayan defendido su tesis y cumplan los requisitos previstos.

Por lo comentado, **recomendamos** que se estableciese algún procedimiento que permitiese optar a premio extraordinario a los alumnos que defendieron sus tesis doctorales en el curso 2013-2014 y, cumpliendo los requisitos previstos, no pudieron optar al citado premio, en base a la aplicación del punto 2 del artículo 6 del Acuerdo de

11 de septiembre de 2014, anteriormente citado y modificado por el Acuerdo de 16 de enero de 2015.

1.4.- A lo largo del curso se ha recibido un número importante de quejas relacionadas con los **trabajos fin de grado o fin de máster**. La mayor parte corresponden a alumnos, pero algunas han sido realizadas por directores de los trabajos, o por miembros de tribunales de evaluación.

En primer lugar, queremos destacar que valoramos como positivos los cambios introducidos en el Reglamento de trabajos fin de grado y fin de máster en la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad), especialmente lo contemplado en el artículo 9.2: *“La defensa del trabajo fin de grado se podrá realizar una vez que el estudiante tenga pendientes de superar, como máximo, doce ECTS del título...”* Este cambio ha dado respuesta a algunas quejas presentadas por alumnos en el curso 2013-2014. No obstante, se han seguido identificando algunos problemas, entre los que destacamos los siguientes:

- 1.- Asignación de trabajos a profesores. Hemos recibido quejas de profesores por considerar que la dedicación que les supone la tutorización de varios Trabajos Fin de Grado (TFG) excede su carga docente, y solicitando información sobre la obligatoriedad de realizar esta tarea.
- 2.- Labor de tutorización. Se han recibido quejas de alumnos por la falta de atención prestada por los tutores de los trabajos. Con frecuencia estas quejas se manifiestan al final del curso, en algunos casos una vez presentados los TFG, lo que limita las posibilidades de actuación.
- 3.- Evaluación y calificación. La queja más habitual relacionada con los TFG ha sido la que hace referencia a diferentes cuestiones de la evaluación. A continuación presentamos un breve resumen de los aspectos que se han denunciado con mayor frecuencia:
 - Fechas de evaluación. No resulta fácil elaborar un calendario de evaluación de los TFG compatible con otras actividades del centro, especialmente cuando se contemplan varias convocatorias. En relación con las fechas previstas para las defensas, hemos recibido quejas de alumnos que estaban interesados en realizar una segunda titulación universitaria, cuya matrícula se completa en el mes de julio, y las fechas previstas para las defensas de los TFG eran posteriores a la fecha de cierre de la preinscripción.

- Respecto a la calificación, se han recibido quejas sobre la calificación asignada por el tutor del trabajo. Son varias las titulaciones en las que la nota del tutor es una parte importante de la calificación final. Se han observado niveles de exigencia muy diferentes entre tutores, lo que conlleva grandes variaciones en las notas asignadas, no relacionadas con la calidad del trabajo ni con el esfuerzo del alumno.
- También se ha puesto de manifiesto gran disparidad en los criterios y niveles de exigencia entre diferentes tribunales que evalúan trabajos de una misma titulación. Este hecho, como el anterior, cuestiona la equidad en la asignación de calificaciones.
- Finalmente los alumnos denuncian la dificultad que tienen para revisar la calificación de los TFG, tanto en lo relativo a la calificación del tutor, como a exposición oral de los trabajos. Cuando los alumnos han solicitado la revisión, algunos tribunales les han hecho saber que no pueden revisar la calificación asignada por el tutor y que resulta muy difícil la revisión de la exposición oral, puesto que no existen grabaciones de estos actos de defensa.

Aun siendo conscientes de que determinados problemas se solucionarán en la medida en que diversas promociones defiendan los trabajos, en base a lo expuesto, se **recomendó** que se procediera, por titulaciones, a revisar la sistemática desarrollada y los resultados obtenidos en la realización de TFG, con el fin de poner en marcha medidas dirigidas a mejorar la tutorización de los trabajos y la equidad en la calificación, adaptadas a cada situación y a cada titulación.

1.5.- Hemos recibido una queja de un egresado de la Universidad de Zaragoza, que desea cursar un máster en una universidad extranjera. En esta universidad le requieren que presente los **títulos y contenidos de las materias cursadas en la Universidad de Zaragoza en inglés**.

Tras revisar el problema con los responsables académicos, hemos comprobado que, al no estar disponibles, en la web de la Universidad, los contenidos de las materias en idiomas diferentes al castellano, las únicas opciones que tiene el alumno son las siguientes:

- Presentar una traducción no jurada, junto con toda la información en castellano, opción que tendría que aceptar la Universidad receptora.
- Utilizar los servicios de un traductor jurado, servicio que suele tener un coste elevado y requiere un tiempo a veces superior al disponible para realizar las solicitudes.

Dado el reto que supone la internacionalización de estudios, y estudiantes, y con el fin de promover, y facilitar, tanto el acceso de alumnos extranjeros a los estudios ofrecidos por la Universidad, como la realización de estudios de postgrado en otros países, de alumnos de grado de la Universidad, consideramos **recomendable** que la Universidad haga un esfuerzo para ofrecer, en la web y en otros canales de difusión, la información de sus titulaciones, al menos los contenidos de las materias, en otras lenguas mayoritarias.

Problemas económicos

Tuvo entrada en la oficina de la Defensora Universitaria una queja, presentada por un estudiante de la Universidad de Zaragoza, ante la negativa del centro, en el que había cursado estudios en años anteriores, de expedirle un **certificado de notas** de las asignaturas, cuya matrícula había abonado en su día y que tenía superadas en los estudios de grado. También le indicaron que no se procedería a tramitar su solicitud de traslado de expediente. El fundamento que basaba estas negativas, manifestadas verbalmente, era que el alumno no había procedido al pago de los precios públicos devengados por los servicios académicos en los que se había matriculado en un curso anterior.

Acudimos a la norma que es invocada por el centro para justificar la negativa a la expedición de certificado y realización del posible traslado de expediente, Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios. En su articulado se establece que el impago del importe total del precio, en el caso de optar por el pago en un solo plazo, o el impago parcial, caso de haber optado por el pago fraccionado, dará origen a la anulación de la matrícula en los términos previstos por la legislación vigente, con pérdida de las cantidades que se hubieren ingresado y con la obligación de abonar los importes impagados, si el alumno quiere volver a matricularse en el futuro en ese u otro estudio de la Universidad de Zaragoza. La Universidad podrá *“denegar la expedición de títulos o certificaciones correspondientes a aquellas enseñanzas en las que el estudiante tuviere pagos pendientes de satisfacer”*, pudiendo establecer sobre estas cantidades un recargo que se calculará aplicando a los importes adeudados el interés

La Universidad, como administración pública, debería reclamar los precios públicos adeudados por las vías establecidas, como el procedimiento de apremio,

pues de otro modo, creemos que la negativa a expedir certificados, o denegar traslado de expedientes, haría que la Universidad se extralimitara en sus funciones.

Consideramos preciso realizar una **recomendación**, en el sentido de proponer se revise el texto de la norma que regula el establecimiento de los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios en la Universidad de Zaragoza, y hasta que ello se lleve a efecto, se realice por el servicio competente la indicación a las administraciones de los centros, en el sentido de que se proceda a prestar los servicios administrativos solicitados por los estudiantes, independientemente del impago de los servicios académicos de los solicitantes.

Vida laboral

En relación con **profesores que padecen patologías crónicas** y solicitan la adaptación de su puesto de trabajo, se ha recibido en la oficina de nuevo una solicitud de intervención. El profesor considera que en dicha adaptación podría contemplarse, entre otras medidas, tanto la distribución de la docencia como la reducción de la carga lectiva presencial.

Se revisan los elementos normativos que consideramos amparan sus solicitudes y los protocolos vigentes en la Universidad de Zaragoza que podrían estar relacionados con el caso que nos ocupa: Protocolo de la Universidad de Zaragoza, *Cambio de Puesto de Trabajo por Motivos de Salud* y Protocolo de la Universidad de Zaragoza, *Evaluación de Riesgos Ergonómicos y Psicosociales*

En relación a las solicitudes concretas que se nos han planteado, tenemos que realizar algunas precisiones:

- El protocolo de cambio de puesto de trabajo, en el caso que nos ocupa, no solucionaría el problema puesto que las funciones a desempeñar son las mismas, independientemente de la plaza que el PDI ocupe, por lo que resulta necesario proceder a la adaptación del puesto de trabajo.
- Para proceder a esta adaptación, deberán tomarse diversas medidas, entre las que consideremos habría que tener en cuenta tanto la distribución de las horas lectivas, como las horas de dedicación a la docencia, presencial o total.

Por otra parte, consideramos que la revisión de la dedicación docente puede estar justificada por varias razones:

A) Entre las tareas docentes hay actividades que no requieren la impartición de clases presenciales. Una redistribución de la dedicación hacia estas actividades podría ser recomendable en profesores con determinadas limitaciones.

B) El PDI tiene otras funciones, investigación y gestión, cuyo desempeño podría llegar a justificar el total de horas de trabajo que tiene que desarrollar.

C) A mayor abundamiento debemos tener en consideración que la Universidad contempla la reducción de dedicación a la docencia en diversas situaciones:

- Acuerdo 2 de febrero de 2006, de Consejo de Gobierno. Directrices para el establecimiento y modificación de la relación de Puestos de Trabajo del personal docente e investigador de la Universidad (y modificación de 4 de julio). Apartado II.2.4. Reducción por actividades de gestión e investigación, por representación de los trabajadores y por edad avanzada.
- Acuerdo de 11 de diciembre de 2014, del Consejo de Gobierno. Normativa reguladora de la dedicación del profesorado de los cuerpos docentes universitarios.

Por todo lo anterior, se **recomendó** que se elaborase un protocolo de actuación frente a solicitudes como las comentadas, que permita valorar de forma objetiva y equitativa las solicitudes y fije un marco de actuación, así como el papel que deben desempeñar los diferentes órganos de gobierno y servicios de la Universidad de Zaragoza. Igualmente, recomendamos que mientras se elaborase, y se pusiese en marcha el citado protocolo, se diese respuesta a las solicitudes presentadas.

4.2. Otras actuaciones

1.- Un profesor se dirigió a la oficina para solicitar nuestra opinión, ante la negativa que obtuvo su solicitud de realizar el **curso de adaptación a un grado**. Este curso se impartía en un centro distinto al que imparte docencia. El fundamento de la negativa fue que el solicitante ostentaba el título de doctor. A este título optó por una titulación diferente al grado cuyo título quiere obtener con la realización del curso de adaptación.

Revisada la normativa existente al respecto, el art 12 del RD 898/1985 dice *“Todo profesor universitario tendrá prohibido matricularse como alumno en cualquiera de los Centros donde imparta docencia. Ello no obstante, los Profesores Titulares de Escuelas Universitarias, previa autorización expresa del Rector, podrán matricularse en los cursos de licenciatura, cuando posean únicamente el título de diplomado, o en los programas de doctorado aquellos que sean licenciados”*. Según esta norma, la limitación está fijada para realizar cursos en el mismo centro donde se imparte docencia, que no es el caso de la solicitante.

Por otra parte, la Resolución de 4 de Noviembre de 2013 del Rector de la Universidad de Zaragoza, citado en la resolución del Rector comunicada al interesado, también hace referencia al profesorado que imparte docencia en el centro responsable del curso de adaptación al que quieren acceder. Por tanto tampoco afectaría al caso que nos ocupa. No obstante, en el punto segundo se resuelve: Será requisito para que se autorice su matriculación que en la correspondiente titulación sólo se esté en posesión del título de diplomado. Requisito que cumple el solicitante.

Por lo comentado **consideramos** que las solicitudes de aquellos profesores, en posesión del título de diplomado correspondiente, que soliciten la realización de un curso de adaptación que se imparta en un centro distinto al que imparten docencia deberían ser admitidas, en base a la normativa existente, excepto que nos indiquen otras normas en las que se base su exclusión.

2.- Se recibió en la oficina de la Defensora Universitaria escrito en el que tras exponer una serie de hechos y circunstancias, finaliza rogando la intercesión y amparo de la Defensora con el fin de reconducir una situación que califica de discriminatoria.

El escrito ha sido presentado por un **alumno al que no se permite la matricula en un grado** por problemas de salud. La Defensora Universitaria admite a trámite la queja, ya que considera que se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza, Acuerdo de 14 de diciembre de 2004, del Claustro de la Universidad de

Zaragoza, aun no siendo formalmente el solicitante de la actuación miembro de la comunidad universitaria. La Defensora Universitaria ha considerado que debía abordar, por propia iniciativa, el estudio del problema general que tiene relación con el caso planteado, tal y como queda recogido en el artículo 10.6 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza.

Estudiado en profundidad el caso, la Defensora Universitaria **concluye** que no queda acreditado que se haya producido disfunción, irregularidad o carencia alguna en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad, ni en la actuación concreta de sus miembros. No se ha comprobado la existencia de una situación discriminatoria, ni de fuerte acoso; al solicitante no se le ha exigido requisito alguno distinto a cualquier otro alumno de nuevo ingreso en el grado solicitado.

5.- Algunas consideraciones

En este apartado se presenta una valoración global de las intervenciones realizadas y se destacan algunos de los temas más relevantes, bien por la frecuencia con la que han sido objeto de solicitudes, bien por la repercusión que tienen para los miembros de la comunidad universitaria y/o para la Institución.

1.- En primer lugar indicar que se ha producido una **reducción importante en el número de solicitudes recibidas**, como ya se ha comentado en apartados anteriores. La tendencia ascendente que había tenido lugar desde el primer curso de funcionamiento de la oficina del Defensor Universitario, 2004-2005, hasta el 2013-2014, ha cambiado en el último curso.

Varias pueden ser las causas que hayan ocasionado este cambio. Entre ellas hay que hacer referencia a la posible pérdida de confianza en nuestras actuaciones por parte de la comunidad universitaria. Hemos de comentar que la misma tendencia se ha observado en la mayoría de las universidades públicas del país, y así se ha manifestado en las reuniones de defensores universitarios. No obstante, seguiremos intentando mejorar la accesibilidad a la Defensoría y la atención prestada a los solicitantes.

Analizados los expedientes revisados, comparados con los de años anteriores, los motivos de las solicitudes y los cambios producidos en los últimos años en la estructura de las titulaciones y en diferentes normativas, consideramos que las principales causas del descenso de solicitudes son las que comentamos a continuación.

En el caso de los estudiantes, se ha reducido de manera muy importante el número de alumnos que están finalizando sus estudios en diplomaturas o licenciaturas. Por este motivo son menos las solicitudes de intervención relacionadas con la petición de permanencia en titulaciones antiguas para no tener que finalizar los estudios en los diferentes grados. Igualmente, ha sido menor el número de solicitudes de reconocimiento de créditos de licenciaturas y diplomaturas, una vez que los alumnos han sido matriculados en los grados correspondientes.

Por otra, los cambios introducidos en la normativa de permanencia (*Acuerdo de 28 de octubre de 2014, del Consejo Social de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza*) han bajado la presión sobre algunos alumnos que, sin los cambios introducidos, hubiesen incumplido la citada normativa.

Igualmente, ha podido influir en la menor demanda de nuestra atención la normativa de Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster, aprobada en 2014, (*Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza*), especialmente el artículo 9.2.

En cuanto a las becas, consideramos que los alumnos han sido conocedores de los cambios de criterios introducidos en cursos anteriores, lo que ha hecho que hayan valorado de manera más adecuada, en el momento de realizar la matrícula, las posibilidades de obtener la ayuda solicitada.

En el caso del personal de administración y servicios, como ya se ha indicado en el apartado correspondiente, ha habido una disminución en número pero no en porcentaje con respecto al curso anterior. Si a este total le añadimos los casos que no fueron admitidos, podemos comprobar que el descenso ha sido mínimo. En cuanto a las causas de la disminución en número de expedientes podría deberse a que, en algunos casos, los cauces de reclamación de este colectivo puede ser la vía contenciosa administrativa, cuando la reclamación interna, bien sea mediante intento de mediación con el superior jerárquico, bien sea por medio de recurso de reposición, no ha solucionado el problema.

Al igual que en el sector de estudiantes y personal de administración y servicios, en el sector del personal docente e investigador también se ha reducido el número de expedientes tramitados, si bien es el menor descenso de todos los sectores. Es posible que el motivo principal haya sido el no haber incluido como miembros del personal docente e investigador a personas que se han dirigido a la oficina de la Defensora Universitaria sin tener en ese momento tal condición, pero sí que la habían mantenido con anterioridad o la pretendían adquirir. También ha sido el sector en el que mayor número de casos han sido inadmitidos, siendo las causas de inadmisión muy diversas.

2.- En cuanto a los **motivos** que llevan a los universitarios a solicitar nuestra intervención, como en años anteriores, queremos destacar el desconocimiento de los mecanismos que pueden utilizar para manifestar sus quejas, ante diferentes servicios u órganos de la Universidad; la falta de respuesta ante solicitudes que han realizado, o la excesiva tardanza en estas respuestas. Consideramos necesario responder a las cuestiones planteadas a los diferentes servicios, comisiones y órganos de gobierno. A lo largo del curso 2014-2015 han sido numerosas las llamadas telefónicas, que no han sido reflejadas en la memoria presentada, solicitando información sobre temas y servicios diversos. En algunas universidades se han establecido **buzones** de

sugerencias, quejas y felicitaciones en los diferentes servicios y centros. La información recopilada sirve como retroalimentación positiva o negativa y es de gran utilidad en la puesta en marcha de medidas dirigidas a mejorar la calidad de la atención prestada.

3.- Aunque las quejas recibidas en la Oficina de la Defensora no son representativas de lo acontecido en la Universidad, pueden servir de indicador de calidad del funcionamiento de la Institución y, deberían ser una llamada de atención puesto que indican disfunciones frente a las que será necesario tomar medidas. A continuación presentamos un análisis de algunos de los problemas tratados.

a) Se han recibido quejas de alumnos, procedentes de diferentes centros, relacionadas con el tipo de pruebas de **evaluación** utilizadas y/o resultados en las calificaciones. Como en años anteriores, aunque el motivo fundamental de la queja es la no superación de la materia, otros elementos suelen estar presentes, tales como lo que los alumnos consideran baja calidad de la docencia, sistemas de evaluación no adecuados o un trato incorrecto por parte del profesor, especialmente en el momento de proceder a la revisión de las calificaciones. En un número importante de casos la razón de la queja era el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en las guías docentes. En algunas ocasiones los profesores establecen pruebas de evaluación y criterios de calificación diferentes a los establecidos en las guías académicas. Los casos han sido resueltos con las direcciones y los departamentos implicados, cuyo trabajo valoramos muy positivamente, al igual que el de las personas y comisiones responsables del sistema de garantía de calidad de las titulaciones. Parece necesario que departamentos y comisiones de garantía de la calidad supervisen el apartado de evaluación, antes de que las guías sean aprobadas, y que realicen un seguimiento de su cumplimiento. Dentro de los problemas identificados en relación con la evaluación merece un comentario el papel de los **tribunales de revisión** de las calificaciones. En primer lugar, consideramos positivamente la existencia de este órgano de revisión y el hecho de que, tanto centros como departamentos, hayan ido integrando y normalizando el derecho de los estudiantes a solicitar su actuación. No obstante, en algunos casos vistos en la oficina de la Defensora, los componentes de estos tribunales no tenían claras las funciones que les correspondían, o no han considerado oportuno actuar corrigiendo la calificación asignada por el profesor. Desde los departamentos y los centros deberían revisarse las actuaciones de estos tribunales y apoyar a los profesores

participantes en los mismos. Destacamos la tardanza en resolver de algunos de los tribunales, que han superado ampliamente los dos meses desde que se inició el proceso.

Aunque han disminuido las quejas colectivas, siguen llegando expedientes relativos a materias con **bajas tasas de éxito y rendimiento**. Como se ha comentado en memorias anteriores, resulta necesario revisar las tasas de rendimiento y de éxito de las materias, así como los informes y planes de mejora elaborados desde la implantación de los grados. Igualmente, deberían ser objeto de análisis las cargas de trabajo y niveles de exigencia, en las asignaturas con cifras elevadas de fracaso escolar. Será necesario identificar las causas, en cada caso, y poner en marcha las medidas necesarias para reducir, si es posible, este problema.

b) En relación con las **guías docentes**, otro motivo de queja, además del de la evaluación comentado anteriormente, ha sido la falta de concordancia entre los contenidos establecidos en las guías y los impartidos por algunos profesores, lo que ha dado lugar, cuando están establecidos varios grupos de docencia, a falta de homogeneidad entre grupos, ocasionando inequidades, tanto en formación como en evaluación y calificación.

c) Como en cursos anteriores, tenemos que lamentar que, a pesar de la implicación de centros, departamentos y otros órganos de gobierno, algunos de los problemas relacionados con la evaluación o con el **desarrollo de la docencia**, no se solucionan y se repiten curso tras curso. Si bien son casos minoritarios ocasionan sensación de frustración a los estudiantes y a los órganos y personas implicadas en la mejora de la calidad. Como elemento positivo, reconocemos la importancia que tienen, para garantizar los derechos de estudiantes y profesores, la existencia de la normativa de evaluación y de las guías docentes. Son elementos que permiten establecer un marco de actuación y fijan criterios que facilitan la labor coordinadores de materias y de otros agentes implicados en la garantía de la calidad.

En relación con el desarrollo de la docencia, en este curso académico de nuevo, ha descendido el número de quejas presentadas referentes a la **falta de profesor**, sobre todo al inicio del curso. No obstante, sigue siendo injustificable que algunos alumnos no reciban todas las clases de una materia en la que están matriculados.

d) Han sido numerosas las quejas y consultas relacionadas con la tutorización y calificación de los **trabajos fin de grado y fin de máster (TFG y TFM)**,

siendo más numerosas las primeras, como es lógico por el número de estudiantes. La mayor parte corresponden a alumnos pero algunas han sido realizadas por directores de los trabajos, o por miembros de tribunales de evaluación.

Como hemos comentado, valoramos como positivos los cambios introducidos en el Reglamento de trabajos fin de grado y fin de máster en la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad), especialmente lo contemplado en el artículo 9.2. Este cambio ha dado respuesta a algunas quejas presentadas por alumnos en el curso 2013-2014.

La incorporación de los TFG en todos los grados ha acarreado algunos problemas, especialmente en titulaciones con un número importante de alumnos y sin experiencia previa en la realización de proyectos fin de carrera o trabajos académicamente dirigidos. La problemática está relacionada con varios elementos de los que destacamos la falta de definición de lo que debe ser un TFG en la normativa general y la falta de concreción de las obligaciones de tutores y alumnos.

Consideramos que se debe hacer un planteamiento realista por titulaciones y, si es necesario, redefinir el tipo de trabajo a realizar y el esfuerzo a invertir, tanto por parte de los profesores como de los alumnos. Será necesario tomar las medidas oportunas para conseguir compaginar los derechos de los profesores y los de los alumnos, garantizando una correcta tutorización en la realización de los trabajos, que la calificación se asigne de forma adecuada y equitativa, y que sean objeto de revisión todos los elementos que forman parte de la evaluación, incluida la calificación asignada por el tutor. Somos conocedores de que en esta dirección se está trabajando en algunos centros.

e) En el apartado de **convalidaciones/adaptaciones**, una problemática detectada ha sido las limitaciones puestas al reconocimiento de créditos de formación básica a alumnos que proceden de la misma titulación iniciada en otra universidad o al haber cursado en la Universidad otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento. La causa fundamental es la diferente estructura de las titulaciones entre universidades y la falta de troncos comunes en titulaciones de la misma rama de conocimiento. No obstante, la normativa asiste el derecho reclamando por los estudiantes. En algunas de las limitaciones al reconocimiento de créditos se percibe que se sigue valorando los contenidos recibidos más que las competencias adquiridas. En este apartado, además, es de destacar que, con frecuencia, las solicitudes de

reconocimiento de créditos reciben respuesta cuando el curso ha sido iniciado, incluso en algunos casos, cuando han pasado varios meses del semestre correspondiente. Si la Universidad desea captar alumnos, tendrá que ser imaginativa y buscar fórmulas que consigan, sin renunciar a la calidad de los estudios, facilitar el acceso a estudiantes ya titulados o con estudios iniciados. En un momento en el que se reclama la movilidad internacional, no parece razonable dificultar la movilidad nacional o la ampliación de estudios a alumnos de la Universidad.

f) En relación con los **planes de estudios y la permanencia en títulos en extinción**, las quejas han ido disminuyendo en la medida en que el número de alumnos va siendo menor, no obstante hemos de llamar la atención sobre la situación de algunos estudiantes que cursan materias sin docencia, encontrándose, a menudo, con serias dificultades para ser tutorizados de forma adecuada. Este problema está afectando de forma especial a alumnos que están trabajando y que tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles con el desarrollo de su labor profesional. Este hecho dificulta alcanzar uno de los objetivos del EEES, permitir la formación a lo largo de la vida.

g) Destacar que las **dificultades económicas** son la causa de que, en algunas ocasiones, los estudiantes de titulaciones en extinción tengan serios problemas para finalizar sus estudios, si para ello tienen que ser matriculados en grados. Reclamamos la atención, especialmente de las autoridades autonómicas y nacionales, para que tomen en consideración la situación a la que se ven abocados algunos estudiantes. Resulta necesario revisar la política de precios públicos de matrícula en estudios de grado y máster oficial, así como la de ayudas al estudio, con el objeto de facilitar la accesibilidad de los estudiantes de clases sociales más desfavorecidas.

h) Persisten las limitaciones, tanto normativas como presupuestarias, ajenas a la Universidad, para contratar **profesores** a dedicación exclusiva. Este hecho ha ocasionado envejecimiento de la plantilla e inestabilidad laboral y falta de promoción de los más jóvenes. Además, la limitación de las posibilidades de promoción está ocasionando un alto grado de competitividad entre los posibles candidatos, generando malestar y, en ocasiones, auténticos conflictos. En los últimos cursos ha sido necesario cubrir una parte muy importante de la docencia con profesores asociados a tiempo parcial. Esto ocasiona un gran volumen de trabajo, tanto a las comisiones de selección de los departamentos

como al servicio de personal. Por otra parte dificulta la organización y la labor docente y, en ocasiones, no garantiza la completa y/o adecuada impartición de la docencia.

Un tema que ha sido tratado por nosotros es el de profesores que por su estado de salud, necesitarían una adaptación del puesto de trabajo. Cuestión compleja que requiere un análisis detallado. Desde la oficina de la Defensora se ha realizado una recomendación para que se elabore un protocolo de actuación cuando surjan peticiones de adaptación del puesto de trabajo por parte de profesores con problemas de salud. Hemos sido informados de que se está trabajando para dar una respuesta a esta demanda.

i) En el caso del **personal de administración y servicios**, a lo largo del curso los temas tratados han estado relacionados, fundamentalmente, con solicitudes de conciliación familiar por situaciones no contempladas en el Plan Concilia y por problemas de relaciones entre compañeros, ya sean del mismo u otro colectivo.

j) En lo relativo a la **vida universitaria**, como se hizo en las memorias de años anteriores, se repiten situaciones en las que se observa falta de respeto y deferencia en el trato. Este problema sigue siendo denunciado por todos los colectivos. Consideramos inaceptable tanto la falta de respeto de un alumno a un profesor, como entre alumnos, o como de profesores a alumnos, y también entre compañeros. Debemos vigilar y denunciar, desde todos los colectivos, la existencia de prácticas incorrectas. Puesto que es un problema que persiste, incluso parece ser cada vez más grave, los diferentes órganos de gobierno deberán tomar las medidas oportunas para que no se permitan situaciones de trato incorrecto entre miembros de la comunidad universitaria.

Varias han sido las quejas de alumnos acerca de trato inadecuado por parte de algunos profesores; en la mayor parte de estos casos, la queja hace referencia a los mismos docentes que en cursos anteriores. En este curso, cuatro han sido los casos tratados en los que profesoras han denunciado ser objeto de trato inadecuado por parte de alumnos varones. En todos los casos, los órganos de gobierno han actuado de manera rápida y eficaz. Aunque consideramos que son situaciones aisladas, creemos que hay que estar alerta frente a comportamientos sexistas hacia cualquier persona de la comunidad universitaria.

Se han cursado, también como en años anteriores, algunos expedientes en los que, por voluntad expresa del solicitante, no se ha actuado desde la oficina de la Defensora, por *miedo a represalias*, pero solicitando que quedara constancia de los hechos. Este tipo de situaciones han sido percibidas en estudiantes frente a profesores y en profesores no permanentes frente a permanentes. No podemos quedar impasibles frente a estas realidades y debemos desarrollar mecanismos de actuación que garanticen la protección de las personas que muestran su disconformidad con cualquier proceso o situación.

En relación con los problemas identificados en lo que hemos denominado vida universitaria, no podemos olvidar que los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, en su artículo 3, entre las funciones de la Institución indican las siguientes: *i) El fomento de un marco de pensamiento en el que los derechos humanos, la solidaridad entre generaciones, el desarrollo sostenible y la paz sean objeto de investigación, formación y difusión en todos sus ámbitos; j) La promoción del desarrollo integral de la persona; k) La aceptación, defensa y promoción de los principios y valores democráticos y constitucionales.*

Una parte fundamental, tanto del desarrollo integral de las personas como de la aceptación de valores democráticos es la exigencia de comportamientos respetuosos y conformes a normas básicas de convivencia. Para conseguir estos objetivos podría ser de ayuda el desarrollo de un **código ético** que sea desarrollado de manera participativa y que marque normas básicas de comportamiento exigibles a todos los universitarios, tal y como como están procediendo en otras universidades.

Queremos manifestar nuestra preocupación dado que algunos de los temas que se han comentado han sido presentados en memorias anteriores. Es cierto que estas quejas no son problemas frecuentes y que, en algunos casos, se trata de temas complejos. No obstante, consideramos que la Universidad no puede renunciar a la solución de estas ni otras cuestiones que se presenten.

En nuestra opinión, la solución de algunos problemas vistos requiere agilización de procesos y de toma de decisiones. El reto de las universidades públicas está en garantizar un nivel adecuado de calidad, tanto en docencia como en investigación o en gestión. El futuro será de aquellas universidades que sepan adaptarse a los tiempos y responder de forma adecuada a las demandas de sus usuarios y de la sociedad. En nuestra opinión, el reto no es crecer más, es trabajar mejor, garantizar la accesibilidad y adaptar los sistemas docentes y de gestión a los

nuevos tiempos, posiblemente caminando a la reducción de la presencialidad y la potenciación del trabajo y gestión de procesos online.

A lo largo del curso hemos contado siempre con la colaboración de los tres sectores de la Universidad, y de los diferentes órganos de gobierno. Igualmente hemos observado una total disponibilidad, por parte de todos ellos, ante las iniciativas tomadas desde la oficina de la Defensora Universitaria.

6. Relaciones Institucionales

6.1 Reuniones de Defensores

XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidad de Extremadura. Badajoz (22-24 de octubre de 2014)

Temas tratados

- Asignaturas con resultados anómalos
- Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual.
- Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

Comentario

1.- Asignaturas con resultados anómalos. Los resultados anómalos (suspensos masivos, aprobados generales,...) afectan de forma importante a la educación universitaria. Los casos de suspensos masivos pueden acarrear problemas graves, como el abandono de los estudios por parte de alumnos que pierden sus becas y/o tienen que hacer frente a un coste muy elevado en segundas y posteriores matrículas. Se revisó el marco normativo en el que se encuadra el problema planteado y se analizaron las posibles causas del mismo.

2.- Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual. Las modificaciones sufridas en el ámbito de la enseñanza y el aprendizaje universitarios han provocado cambios sistemáticos que determinan la necesidad de recurrir a una multitud de métodos de evaluación. Con la evaluación continua las actividades de evaluación y calificación están presentes durante todo el curso. Con ello, se han multiplicado las posibilidades de fraude. Tras el análisis del problema se propusieron algunas medidas de mejora para intentar reducir la frecuencia del problema.

3.- Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes. Todas las universidades tienen regulado, de una u otra manera, el proceso de anulación de matrícula. Las normas que lo fijan afectan directamente a los estudiantes, principalmente, por influir en sus regímenes de permanencia, en el coste de sus futuras matrículas e incluso, en ocasiones, por afectar también el cálculo de la nota media de sus expedientes académicos. El interés de tratar, expresamente, el problema derivado de los procesos de anulación de matrícula y la devolución de importes reside en el hecho de que en los últimos años las defensorías universitarias hemos venido observando un aumento de casos de alumnos que, por distintas razones, no han

podido hacer frente a alguno de los plazos de sus matrículas, o se han visto en la necesidad de solicitar la anulación de las mismas.

Reunión Defensores Universidades G9. Universidad Politécnica de Madrid. (5-6 de marzo de 2015)

Temas tratados

- Complementos autonómicos del PDI.
- Comisiones de plazas y endogamia.
- Adaptación del puesto de trabajo para profesores con problemas de salud.
- Títulos propios.

Comentario

1.- En relación con el tema de **complementos autonómicos** se estuvo analizando cómo a lo largo de los años, las distintas comunidades autónomas han ido regulando las posibles retribuciones adicionales individuales del PDI de las universidades. Las regulaciones varían mucho de unas comunidades a otras, siendo diferentes los conceptos retributivos; el carácter consolidable o no de los complementos; las figuras del PDI que pueden optar a los complementos o los modelos de evaluación de las solicitudes. Así, en algunos casos, se trata de un instrumento para compensar la diferencia salarial con los profesores de enseñanza secundaria, mientras que en otros claramente no es así. A los defensores universitarios llegan algunas reclamaciones vinculadas a estos complementos.

2.- **Comisiones de plazas y endogamia.** La denostada endogamia es, al menos en parte, el resultado de la ausencia de una carrera profesional en el profesorado universitario homologable a la que se tiene en cualquier cuerpo de la administración. Así por ejemplo, las funciones y obligaciones de los catedráticos de universidad y titulares de universidad son exactamente las mismas y la única diferencia es la posibilidad de participar en determinados tribunales, o la de ser elegido rector. Podría ser razonable distinguir entre concursos de acceso libres, cuando la universidad saca a concurso público una plaza realmente vacante, y que podría ser cubierta por el mejor candidato externo, y concursos de promoción interna (sin aumento de plantilla) en los que podrían competir candidatos de la propia universidad acreditados.

3.- En el tema de **adaptación del puesto de trabajo para profesores con problemas de salud** es significativo el escaso número de problemas de salud crónicos, o de larga duración, que afectan al PDI y PAS que son puestos formalmente

en conocimiento de nuestras defensorías. Este hecho contrasta con el relativamente importante número de este tipo de situaciones que conocemos oficiosamente y cuya solución depende, en gran medida, de la buena voluntad y comprensión -en el caso del PDI- de los departamentos y vicerrectorados de profesorado. Lo anterior se deriva de una situación bastante generalizada, en el ámbito al menos de las Universidades del G9, de ausencia de una normativa específica que regule la adaptación al puesto de trabajo de aquellas personas que se ven afectadas por esta suerte de incapacidad, que les impide la plena realización de su encargo docente.

4.- Títulos propios. Uno de los ejes entorno al que se articula la construcción de la Europa del conocimiento y del Espacio Europeo de Educación Superior es la extensión y calidad de la educación superior y el impulso del aprendizaje a lo largo de la vida. En este contexto las universidades están llamadas a desempeñar un papel fundamental, contribuyendo a alcanzar esos objetivos a través de planes de formación, tanto oficiales como no oficiales, dirigidos a la formación continua de los ciudadanos, al reciclaje de los profesionales, a la difusión de la ciencia y la cultura, o a ofrecer formación complementaria a sus propios estudiantes. Las universidades deben ser capaces de responder rápidamente a las necesidades crecientes de especialización y actualización de conocimientos. En este reto, la configuración de programas diferentes a los oficiales favorece una respuesta flexible a esas necesidades.

***Reunión Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).
Jornada de estudio sobre cambios normativos previstos por el Ministerio.
Universidad Politécnica de Madrid (17 de abril de 2015)***

Temas tratados

- Nueva estructura de titulaciones: el esquema “3+2”.
- Reforma sistema de acreditación PDI.
- Creación universidades.

Queremos dejar indicado que los comentarios que se realizan son, como bien se indica en el título de este apartado, anteriores a la aprobación de los Reales Decretos 415/2015 y 420/2015.

Comentario

1.- Nueva estructura de titulaciones: el esquema “3+2”. El Real Decreto 43/2015, por el que se modifican determinados aspectos del Real Decreto 1393/2007, publicado

el 2 de febrero de 2015, viene a plantear importantes cambios en la estructuración de las titulaciones oficiales. Después de 7 años de la aprobación del Real Decreto 1393/2007, y tras el esfuerzo de adaptación de todas las titulaciones ofertadas por las universidades españolas, la situación actual se caracteriza porque no existe un modelo único dentro del EEES, ni para los programas de primer ciclo, ni para los de segundo. En general, se podría decir que, las universidades no se oponen a un cambio en la estructuración de las titulaciones, pero consideran que no se dan las condiciones necesarias ni la oportunidad para implantar ahora un modelo distinto, aunque creen conveniente y de interés, el estudio de forma amplia, serena y rigurosa sobre cuál puede ser la mejor estructura de las titulaciones universitarias.

2.- Reforma sistema de acreditación PDI. El proyecto de R.D. por el que se modifica el R.D. 1312/2007, en el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios, plantea algunos cambios relevantes y de alcance, relacionados con el procedimiento, las comisiones de selección y los criterios a valorar. Afecta a las acreditaciones para Catedrático de Universidad (CU) o Profesor Titular de Universidad (TU). Analizado el documento se considera que se ha realizado una reforma técnica, sin revisar en profundidad las limitaciones del mecanismo actual de acreditación. El RD no garantiza que no exista discrecionalidad de las comisiones, agravios comparativos o posible desorden del proceso. También preocupa la introducción de mayor subjetividad en la valoración, al introducir la valoración cualitativa de los méritos. En cuanto al mecanismo de compensación, podría suponer riesgo de puertas falsas y rebajas del nivel de exigencia. Se considera que el RD ha sido una oportunidad perdida para un debate en profundidad sobre el tema.

3.- Proyecto de Real Decreto de creación, reconocimiento y acreditación de Universidades y centros universitarios. El Borrador del RD tiene como objeto “la regulación básica de los requisitos de creación y reconocimiento de Universidades y Centros universitarios públicos y privados, y el procedimiento para la autorización del inicio de sus actividades” (art. 1). Consideramos que la modificación de un Real Decreto con casi 25 años de trayectoria, dedicado primariamente a la regulación de la creación o reconocimiento de Universidades y Centros de Enseñanza Superior y de su supervisión y control, debería pretender algo más que la adaptación a los textos legales y reglamentarios que, en esta materia, se han prodigado con posterioridad.

**Reunión Defensores Universidades G9. Universidad de Castilla la Mancha.
Cuenca (11-12 de junio de 2015)**

Temas tratados

- Problemas derivados de las normativas de progreso y permanencia.
- Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
- Problemas asociados a la modificación de matrícula.
- Reflexiones sobre la figura del Defensor Universitario.

Comentario

1.- Problemas derivados de las normativas de progreso y permanencia. Para desarrollar este tema, se tomó como base un estudio del año 2012 realizado por la Conferencia de Consejos Sociales (CCS) y la ANECA. En este trabajo se parte de la consideración de que un alargamiento excesivo del tiempo de finalización de los estudios tiene consecuencias económicas para la universidad, para el estudiante y para la sociedad en la que recae la financiación de los estudios. Se revisaron las normativas de permanencia de las diferentes universidades y se identificaron los problemas derivados de su aplicación que se observan con mayor frecuencia.

2.- Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria. Un buen número de personas que se acercan a las defensorías lo hace tras haber presentado recursos o escritos ante distintas instancias (direcciones de centros, vicerrectorados, servicios de diversa índole...) y no haber obtenido respuesta pasados unos plazos más que razonables. Esta es una queja con la que los defensores universitarios nos encontramos de forma recurrente. En opinión de los defensores, basada en los casos vistos por ellos, la no respuesta, la respuesta tardía y/o la que no entra en el fondo del asunto e insuficientemente motivada, por parte de la administración, puede deberse a diversas causas, destacando la tendencia a eludir los temas incómodos o comprometidos, así como la falta de una cultura de responsabilidad de la administración y de las autoridades académicas para con los miembros de la universidad.

3.- Problemas asociados a la modificación de matrícula. El acto de matrícula establece la vinculación entre el estudiante y la universidad. La LOU, en su artículo 2, reconoce la autonomía universitaria en cuanto a la admisión de los estudiantes. Las legislaciones autonómicas pueden contener alguna disposición sobre la pertinencia de la devolución de precios públicos. Los problemas que con mayor frecuencia llegan a

las oficinas de los defensores, relacionados con este tema, son las denegaciones de anulaciones de matrícula, en algunas ocasiones por situaciones sobrevenidas, o la negativa a las solicitudes de devoluciones de precios públicos. Nos parece necesario destacar que, en ocasiones, la no aceptación de modificación de matrícula tiene como consecuencia que el alumno no alcance el rendimiento previsto y se vea obligado a la devolución del importe de una beca obtenida

4.- Reflexiones sobre la figura del Defensor Universitario. En este punto se realizó una revisión de los temas tratados con mayor frecuencia en las oficinas de los defensores, global y por colectivos. En todas las universidades el colectivo que se dirige con más frecuencia al Defensor son los estudiantes y el tema más recurrente el relacionado con evaluación y calificaciones. En el profesorado y el personal de administración y servicios los temas laborales son los que se presentan con mayor frecuencia.

6.2 Relaciones con la comunidad universitaria

Desde su nombramiento, uno de los objetivos fundamentales de la Defensora ha sido conocer la problemática de los diferentes sectores de la Universidad, e identificar las áreas en las que podía ser de utilidad nuestra labor.

A lo largo del curso, la línea de actuación con la comunidad universitaria ha consistido, por una parte, en tratar con las direcciones de los centros los casos atendidos. Por otra, se ha ofrecido a las delegaciones de alumnos mantener reuniones para comentar los problemas identificados, garantizando la confidencialidad. Se ha pretendido que fueran conocedores de posibles problemas frente a los cuales se pudiesen tomar medidas. Además, nos interesaba obtener información de las situaciones y cuestiones particulares que les pudieran afectar, con el fin de encontrar una solución o, en caso de ser necesario, dar traslado de los mismos a los órganos de gobierno correspondientes.

A lo largo del curso se han realizado varias visitas programadas a los campus de Huesca y Teruel, para facilitar el acceso a la defensoría a la comunidad universitaria de estos campus. También se ha desplazado a los mismos cuando la resolución de algún problema lo ha requerido. Nos parece fundamental garantizar la accesibilidad a la oficina de la Defensora a todos los universitarios, independientemente del sector al que pertenezcan, o del centro o servicio en el que desarrollen su actividad.

La Defensora ha asistido a todos los actos, institucionales o académicos, a los que ha sido invitada, siempre que su agenda de trabajo se lo ha permitido.

Estamos convencidos de que el cumplimiento del compromiso y de las funciones que tiene asignadas requiere el contacto permanente con la comunidad universitaria. Es un compromiso que hemos adquirido y que hemos intentado cumplir.

7. Tres años como Defensora de la Universidad de Zaragoza. Agradecimientos

Tras haber desarrollado el cargo de Defensora en esta Universidad durante los tres últimos años, finalizando mi mandato, este es un momento de reflexión y valoración de lo realizado.

En estos tres años se han producido cambios en la sociedad, en la universidad y en las personas que formamos parte de la comunidad universitaria.

Han sido años de crisis económica y social; años en los que el denominado estado de bienestar se ha deteriorado y en los que algunos derechos, que tanto costó conseguir, se han visto claramente recortados (derechos laborales, libertad de expresión, educación o sanidad, entre otros). A la vez, es inexorable la globalización mundial a todos los efectos, y la percepción de que en el futuro nada será como era y que los cambios que nos esperan son de gran magnitud.

El entorno universitario ha estado afectado por la situación social, y ha vivido una época de limitaciones presupuestarias y normativas en un momento en el que la puesta en marcha de las nuevas titulaciones exigía un esfuerzo extraordinario.

Los cambios de la sociedad y de la universidad, junto a las vivencias individuales, han afectado a las personas que componen la comunidad universitaria, que se han adaptado, en la medida en que ha sido posible, a este momento de cambio.

Desde la oficina de la Defensora hacemos un balance positivo del funcionamiento de la Institución. Valoramos el esfuerzo que estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador han hecho en los últimos años y, aunque existen puntos de mejora como hemos puesto de manifiesto en la memoria presentada, y el día a día nos hace difícil ver la trayectoria, consideramos que la universidad ha cambiado y mejorado en los últimos años. Esta valoración debe servir como retroalimentación positiva y como acicate para hacer mejor las cosas que debemos hacer, para contribuir a formar a los más jóvenes, aportar conocimiento útil a la sociedad y ayudar a avanzar hacia un mundo más justo y mejor para todos.

Según el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza, aprobado en la sesión del Claustro de 14 de diciembre de 2004, *"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 en las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”.

A lo largo de estos años hemos puesto todo nuestro empeño en cumplir con el compromiso adquirido en el Claustro de diciembre de 2012. Esperamos haber dado respuesta, al menos en parte, las expectativas del Claustro y de la comunidad universitaria. Si no ha sido así lo sentimos profundamente.

Queremos dar las gracias, en primer lugar, a todas las personas que han acudido a la oficina de la Defensora Universitaria, por la confianza que han depositado en nuestro trabajo. Esperamos haberles prestado la debida atención y, en la medida de lo posible, haberles ayudado a solucionar sus problemas que hemos vivido como propios.

También hemos de agradecer la ayuda recibida de toda la comunidad universitaria, en la resolución de los problemas que han sido atendidos en la oficina. Queremos destacar la respuesta positiva de todos aquellos a los que hemos solicitado su colaboración. Colaboración que ha hecho posible, en unos casos encontrar soluciones, y en otros iniciar cambios que han tenido como objetivo evitar problemas en el futuro.

Nuestro agradecimiento al Rector y su consejo de dirección, decanos y directores de centro, y sus equipos, directores de departamentos, administradores, secretarías de centros, servicios y unidades administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras peticiones de información y aclarado cualquier duda planteada con la máxima diligencia, ayudando así a la resolución de los conflictos y contribuyendo a la consecución de nuestros objetivos, que no son otros que velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a mejorar la Institución. Por nuestra parte hemos intentado ser respetuosos siempre con el trabajo de todos, sin renunciar a nuestras responsabilidades. Con frecuencia, el trabajo de la oficina de la Defensora ha sido intentar poner en marcha, o agilizar, procesos para resolver problemas que, si bien para el global de la Institución pueden no ser relevantes, tenían transcendencia para las personas que los presentaban.

Nuestra labor ha pretendido ser más de mediadores que de jueces y, en la medida que hemos podido, de facilitadores en la búsqueda de soluciones. Todas las acciones que hemos realizado han estado basadas, únicamente, en el cumplimiento de nuestro deber y con el único interés de atender y dar respuesta a aquellas solicitudes que hemos valorado justas y fundamentadas

Quiero pedir disculpas por todos los errores que hayamos cometido. En el desarrollo de nuestra tarea, hemos procurado ser objetivos, imparciales y respetuosos con todas las personas que hemos atendido, y con aquellas a las que hemos solicitado colaboración.

El trabajo que se ha realizado desde la oficina ha sido posible por la implicación de todo el equipo. Quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que han trabajado en la oficina de la Defensora en estos tres años, Ana, Blanca, Fernando y Lucía. También a Beatriz y Adrián que formaron parte del equipo en los dos primeros años. El trabajo con todos ha resultado fácil y gratificante, ya que han mostrado siempre una actitud positiva y amable, tanto en el trabajo en equipo como en la atención a las personas que han solicitado nuestra intervención.

Deseamos lo mejor a los componentes de los tres sectores de la Universidad: estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador, quedando a su disposición.

La Defensora Universitaria en funciones

8. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2015 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	529,15 €
Reuniones de Defensores Universitarios	741,95 €
Cuota anual CEDU*	225,00 €
Comunicaciones telefónicas	343,63 €
Corrección presupuestaria	393,09 €
Total gastos:	2.232,82 €
Saldo:	2.267,18 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. Relación de expedientes

EXPEDIENTE Nº 1-2014/15-1.2

Se dirigen a la oficina de la Defensora Universitaria dos estudiantes de un plan de estudios en extinción. Solicitan la intervención de la Defensora, para que se les permita continuar con los estudios de licenciatura ya que se les ha denegado por lo que los estudiantes consideran una inadecuada organización del centro al que pertenecen.

La Defensora trata el tema con el centro y también le da traslado al vicerrector competente.

Los estudiantes nos confirman que, finalmente, se les permite la matrícula en el plan de estudios en extinción al que pertenecen.

EXPEDIENTE Nº 2 -2014/15-4.5

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; considera que asume la impartición de muchas asignaturas por la desorganización en la programación de la ordenación docente de su área de conocimiento. El profesor expone que si no asumiera esa docencia, los alumnos quedarían sin atención, lo que parece no preocupar al resto de sus compañeros.

La carga docente asumida impide al profesor dedicarse mínimamente a su compromiso investigador.

La Defensora comprende los motivos que le ha llevado a presentar la queja, que ha dado inicio a este expediente, y considera que es un asunto a tratar entre compañeros, con la supervisión del director del departamento.

El profesor nos informa que ha tratado el tema en el departamento y que han arbitrado una solución para el próximo curso.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 3-2014/15-2.2

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria, para realizarle una consulta sobre el elevado coste de su matrícula. La Defensora le informa donde debe realizar dicha consulta, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 4-2014/15-1.4

Un estudiante de grado, que va a realizar un intercambio en otra universidad española, solicita información a la Defensora Universitaria, sobre la posibilidad de solicitar una convocatoria extraordinaria para poder defender el trabajo fin de grado en la universidad de destino.

Se le indica el lugar y la forma de realizar la consulta. Posteriormente, el interesado nos informa que, según la normativa vigente y en su situación académica actual, puede defender el trabajo fin de grado en la universidad de destino. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 5-2014/15-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria, por un problema con el reconocimiento de unos créditos para poder conseguir una compensación curricular, y así obtener el título de la licenciatura que el estudiante estaba cursando.

Posteriormente se vuelve a poner en contacto con la oficina para informarnos que debido al mismo problema de la convalidación, no le permiten matricularse en un máster.

Tras solicitarle, por parte de esta oficina, que nos facilitara la documentación pertinente, y al no tener noticia alguna del interesado, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 6, 9, 10 y 11-2014/15-1.9

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria. Siendo conocedor de la nueva normativa universitaria para los trabajos de fin de grado, según la cual se permite el depósito y defensa del mismo faltándole 12 créditos, y tras no superar la prueba de idioma nivel B1, considera que se le debería aplicar esta nueva norma a su situación, al ser un caso similar.

Tras una reunión con el vicerrector competente en la materia, éste resuelve que la única opción para que se les pueda aplicar el nuevo reglamento, es que formalice la matrícula en el curso 2014/15, puesto que dicho reglamento entra en vigor y, en ese caso, le sería de aplicación. Así se informa al estudiante dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 7-2014/15-1.4

Dos alumnos de un plan de estudios en extinción, que tienen pendientes dos materias, cursadas con el mismo profesor, para finalizar sus estudios, se ponen en contacto con la oficina de la Defensora para presentar una queja. Ésta estaba referida a que han sido suspendidos en la dos convocatorias del curso y consideran que, a pesar de tratarse de las últimas convocatorias, la evaluación la ha realizado sólo el profesor responsable de la materia, sin participación de los otros miembros del tribunal nombrado. Además, denuncian que no han sido evaluados con los criterios del último año en el que se impartió docencia. Se les informa que pueden solicitar tribunal de revisión, solicitud que realizan. El tribunal de revisión ratifica las calificaciones asignadas previamente. Los alumnos vuelven a matricularse en el curso 2014-2015 y solicitan tribunal de evaluación, además de que se les tutorice y se les evalúe, siguiendo normativa vigente, manteniendo los criterios del último curso en el que se impartió docencia de las materias.

Tras varias conversaciones con las direcciones, del centro y del departamento, se nombra un tribunal de evaluación al que se dirigen los alumnos. No obstante, los estudiantes consideran que no están siendo bien atendidos por el tribunal, valoración no compartida por el presidente del mismo. Se mantiene una reunión con el profesor y los alumnos para que intenten tener tutorías presenciales. Una vez solucionado el problema, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 8-2014/15-4.1

Se dirige un profesor de la Universidad de Zaragoza a la Defensora Universitaria, dando traslado de la situación en la que se encuentra, tras haber participado en un concurso de contratación cuya resolución no ha sido favorable para sus intereses.

Desde la oficina de la Defensora se le recuerda al interesado las funciones encomendadas y las competencias reconocidas a la Defensora Universitaria, por lo que se le recomienda que interponga la reclamación correspondiente, para poder revisar la actuación que ha denunciado. Sin otra actuación a realizar damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 9-2014/15-1.9

VER INFORME EXPEDIENTE 6

EXPEDIENTE N° 10-2014/15-1.9

VER INFORME EXPEDIENTE 6

EXPEDIENTE N° 11-2014/15-1.9

VER INFORME EXPEDIENTE 6

EXPEDIENTE N° 12 -2014/15-1.8

Una estudiante de grado, en trámites de realizar el contrato Erasmus, ve peligrar su intercambio tras la renuncia de su coordinadora. La Defensora le informa donde

puede acudir para intentar que el intercambio se realice satisfactoriamente.

Pasados unos días, los responsables académicos del centro nos envían informe de lo sucedido. Consideran que la queja presentada por el estudiante carecía de fundamento. Por otro lado, el estudiante solicita una reunión para transmitirnos su versión, en principio, totalmente diferente a la expuesta en su centro. Reunión a la que no acude el estudiante.

Hemos comprobado que el centro actuó correctamente desde el primer momento, no albergando esta oficina ninguna duda sobre la profesionalidad del coordinador implicado.

EXPEDIENTE Nº 13-2014/15-3.1

Un egresado, interesado en realizar un nuevo grado en la Universidad, se pone en contacto con la Defensora al considerar que, habiéndose producido una baja en los admitidos, ésta no ha sido cubierta con los integrantes de la lista de espera.

Se le indica los trámites a realizar para solicitar una revisión de la admisión a dicho grado. En la secretaría de su centro, le explican el procedimiento de las listas de espera y los llamamientos, considerando, el interesado, que el proceso ha sido el correcto, dando por ello finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 14-2014/15-1.1

Dos alumnos de grado, en representación de un grupo de clase, presentan una queja a la Defensora, referida a la docencia impartida por un profesor de una materia, en la que hay varios grupos de docencia. Los estudiantes exponen que, el citado profesor no se coordina con los de los otros grupos e incumple la guía docente. Se trata el problema con las direcciones del centro y del departamento, que corroboran lo denunciado por los alumnos y tratan de solucionar el problema con el profesor, consiguiendo algunos cambios menores. Se informa a los estudiantes de que pueden solicitar tribunal de evaluación pero, finalmente, deciden no ejercer este derecho. Desde la oficina de la Defensora se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 15-2014/15- 1.9

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria por un reconocimiento de nivel de idioma B1. El interesado expone que, tras presentar la documentación pertinente, se le reconoció el nivel de idioma B1, a efectos internos, sin tener que examinarse del mismo. Tras lo cual, solicita a la Universidad, que le emita un certificado en el que conste que posee el nivel de idioma B1.

Se le informa que, tal y como establece la normativa de la Universidad de Zaragoza, los estudiantes matriculados en la asignatura de grado "Idioma Moderno B1", una vez superada la misma, ésta constará como tal en su expediente, pero no se emitirá certificado alguno. Por lo tanto consideramos que se ha actuado correctamente, ya que la Universidad, en el caso concreto de este estudiante, no puede certificar dicho nivel de idioma.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 16-2014/15-1.2

Se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria un estudiante de un plan de estudios en extinción. El interesado solicita la intervención de la misma, para que se le permita continuar con sus estudios de licenciatura ya que, se le ha denegado la permanencia por un motivo que, según él, se debe a una inadecuada organización del centro al que pertenece.

La Defensora le indica el procedimiento que debe seguir para interponer el recurso pertinente, para que pueda ser atendida su reclamación, en el caso de que lo considere oportuno.

Habiendo tenido conocimiento de que el estudiante obtuvo respuesta favorable a su reclamación, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 17-2014/15-3.2

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para intentar que sea admitida su solicitud de cambio de grupo, una vez denegada por el centro al que pertenece.

Se le indica al estudiante el recurso que puede interponer contra la denegación del centro, y así lo lleva a cabo.

Desde el órgano competente se deniega al estudiante la solicitud, considerando que la negativa del centro es adecuada a la normativa de la Universidad de Zaragoza, por lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 18-2014/15- 4.1

Un profesor presenta una queja a la Defensora. Ha sido excluido de un concurso para acceder a una plaza de profesor a tiempo parcial, por haber sido declarado no idóneo para impartir la docencia prevista en la convocatoria de la misma. El profesor indica que ha impartido esa docencia durante varios cursos, sin que se hayan producido quejas ni de alumnos ni de órganos de gobierno, respecto a la calidad de la misma.

Se le informa que puede presentar recurso a la resolución. Finalmente la resolución del recurso es favorable al profesor y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 19-2014/15-2.1

Un estudiante presenta una queja ante la oficina de la Defensora Universitaria al haberle sido denegada una beca de colaboración del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Ante lo cual, presentó recurso de alzada ante el Rector, siendo también denegado, agotando así la vía administrativa.

Estudiada la queja planteada por el estudiante, se comprueba que, el interesado estaba cursando un máster interuniversitario cuya matrícula correspondía a otra Universidad. Y por tanto, la beca debía haberla solicitado en dicha Universidad, siendo este el motivo de la denegación de la misma. Así se informa al estudiante dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 20-2014/15-2.4

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria para presentar una queja sobre devolución de ingresos. El estudiante informa que, tras matricularse en un máster, lo abandona al considerar que no posee el nivel de idioma necesario para poder realizar un aprendizaje satisfactorio y que, además, le permita superar el curso. Por lo que solicita el reintegro de la matrícula realizada y que no se ejecute el cobro del segundo plazo de la misma. La Universidad le contesta informándole que, la cuantía correspondiente a la matrícula realizada no se reintegra, aunque la matrícula sea anulada.

Se le informa que, si lo estima conveniente, puede presentar un escrito dirigido al director de su centro y al vicerrector pertinente, exponiendo los motivos de su renuncia y solicitando la devolución de la matrícula.

Tras varios intentos de contactar con el estudiante, para conocer si realizó dicho trámite, y no consiguiendo contestación alguna, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 21-2014/15-4.6

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, presenta una queja ante la Defensora Universitaria al considerar que la actual normativa sobre licencias y permisos no contempla una situación personal por la que está pasando en estos momentos y que, en su opinión, puede afectar cada vez a mayor número de trabajadores.

Se le informa que la modificación de la normativa debe seguir el procedimiento establecido. Por lo que se le recomienda que haga llegar su petición a los órganos administrativos competentes.

EXPEDIENTE N° 22-2014/15-3.2

Varios alumnos, que están realizando un máster, presentan una queja a la Defensora en relación con el horario de una de las materias en las que hay dos grupos de docencia. Los alumnos han solicitado al profesor y al coordinador de la especialidad que están cursando que, puesto que consideran que el horario de uno de los grupos es peor que el del otro, se roten a lo largo de las semanas los horarios de los grupos. Tratado el tema con el coordinador nos indica que los alumnos conocían los horarios antes de realizar la matrícula y que, al no haber consenso entre los alumnos de los dos grupos, se ven obligados a mantener los horarios previstos y no acceder a la propuesta de rotación. Se informa a los estudiantes y se les indica que desde la oficina de la Defensora no se pueden realizar otras actuaciones.

EXPEDIENTE N° 23-2014/15-4.5

Un profesor presenta una queja por lo que considera inadecuación en la estimación de la carga docente. El profesor plantea que en la misma materia de una titulación dan clases diferentes áreas de conocimientos, con diferente nivel de experimentabilidad, por lo que los tamaños de grupos de prácticas, teóricamente, son distintos para las diferentes áreas. No obstante, esto no es así en la práctica ya que, por motivos de organización, los grupos de prácticas son los mismos para todas las áreas. Plantea que, como consecuencia, los profesores de áreas con menor nivel de experimentabilidad imparten más clases de las que se les contabiliza en su Plan de Ordenación Docente, lo que da lugar a inequidades con otros profesores. Se le indica que, desde su departamento, expongan al vicerrector responsable su queja y, que si lo consideran oportuno, envíen copia a la oficina de la Defensora.

Se trata el tema con la persona responsable, quien nos informa que, si el centro certifica que, por motivos organizacionales, algunos profesores imparten más horas de clase que las previstas, éstas les serán contabilizadas en el Plan de Ordenación Docente del profesor.

Esta información se hace llegar al profesor y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 24-2014/15-4.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita una entrevista con la Defensora Universitaria. En ella realiza un alegato y defensa de la actuación, no sólo de él sino también del resto de los componentes de la comisión de selección de una plaza de personal docente e investigador, que ha sido anulado.

También desea ser informado respecto a determinados aspectos del concurso que habrá de celebrarse en un futuro para proveer la plaza anteriormente referida.

La Defensora recibe sus alegaciones y considera que no debe realizar actuación alguna, pues considera que las actuaciones de los órganos competentes para resolver las reclamaciones que se interpusieron han sido conforme a derecho, y que la información que es requerida no tiene por qué adquirirla, ni obteniéndola transmitirla.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 25-2014/15-3.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento ante la denegación a su solicitud de cambio de grupo de docencia.

Una vez estudiada la situación personal del estudiante, la Defensora le recomienda que presente una reclamación al vicerrector competente, justificando debidamente los motivos por los que solicita el cambio.

Vista la reclamación, el vicerrector otorga el cambio de grupo al estudiante. Así se le informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 26-2014/15-1.9

Un estudiante de grado, proveniente de un estudio en extinción, acude a la Defensora con un problema de reconocimiento de niveles de competencia.

El estudiante superó la asignatura de idioma en el estudio en extinción, pero al pasarse al grado, no se le reconoce el nivel B1 en idioma moderno. Problema que ya se dio en el curso pasado y al que se buscó una solución a través de los responsables académicos correspondientes. Por lo que, se le informa de cómo y dónde debe recurrir la denegación.

Posteriormente, el alumno nos informa que le han reconocido la asignatura.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 27-2014/15-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que sea resuelta la solicitud que plantea de matrícula, y en el sentido que el estudiante pretende.

Según comenta el estudiante, desde la dirección del centro se consideró oportuno lo que el alumno solicitaba, si bien la resolución emitida fue en sentido contrario. La Defensora Universitaria le indica los trámites que ha de realizar, y el estudiante presenta recurso en la secretaría del centro.

Cuando la oficina de la Defensora se pone en comunicación para interesarse de lo ocurrido, se le informa que se ha accedido a formalizar la matrícula según lo pretendido por el estudiante, al ser conforme a la normativa. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 28-2014/15-1.2

Un estudiante, de un plan de estudios en extinción, solicita la intervención de la Defensora para que se le permita continuar con los estudios de licenciatura. Según el interesado, se le ha denegado por una inadecuada organización del centro al que pertenece.

La Defensora le indica al interesado el recurso que debe interponer para que pueda ser atendida su reclamación.

Habiendo tenido conocimiento de que el estudiante obtuvo respuesta favorable a su reclamación, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 29-2014/15-1.7

Un estudiante que ha solicitado su admisión en un estudio propio de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; considera que su inadmisión en el curso incumple la normativa vigente.

La Defensora le indica al estudiante que presente un escrito poniendo de manifiesto lo que se reflejaba en su solicitud de intervención.

La Defensora se dirige al centro que imparte el curso, se reciben las indicaciones oportunas y una vez revisada la normativa, se considera que la queja del alumno no tiene que ser atendida.

El centro resuelve motivadamente la negativa de admisión al estudio propio y se lo notifica al estudiante.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 30-2014/15-4.8

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, acude a la Defensora para solicitar asesoramiento sobre su situación laboral. Su duda parte del temor a que no se aplique correctamente la normativa y se vea perjudicado.

Se realiza la consulta a los órganos administrativos competentes en la materia y posteriormente, se informa al trabajador. Dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 31-2014/15-1.2

Un estudiante de último curso de grado, acude a la Defensora tras habersele denegado la compensación curricular de la última asignatura que le queda para finalizar sus estudios y poder presentar el trabajo fin de grado.

Estudiada su situación, se decide acudir al responsable académico competente en la materia, ya que, las peculiaridades de la situación personal y académica del interesado lo requieren.

Dicho responsable, consigue encontrar una solución al problema planteado. Así se informa al estudiante y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 32-2014/15-4.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita información a la Defensora Universitaria respecto a los criterios seguidos en la promoción del profesorado. La Defensora solicita datos concretos a las unidades competentes y traslada la información obtenida al interesado.

El profesor también plantea una serie de cuestiones a la Defensora Universitaria; el planteamiento lo realiza a modo de reflexiones, que la Defensora agradece y tomará en consideración si con ellas se puede mejorar la calidad universitaria.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 33-2014/15-4.5

Un profesor de grado presenta una queja a la Defensora relacionada con la distribución de la docencia de su área. Considera que las causas del problema son la falta de profesorado y el mal ambiente laboral entre compañeros.

Se trata el caso con el vicerrector responsable y con el director del departamento, encontrando una solución al problema planteado.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 34-2014/15-1.1

Un alumno solicita a la Defensora que le asesore sobre posibles actuaciones frente a un problema que se le ha planteado. El alumno considera que no está siendo debidamente atendido por su tutor de trabajo fin de grado. Se le aconseja que se ponga en contacto por correo electrónico con el tutor y que intente fijar un plan de tutorías y un calendario para finalizar el trabajo con tiempo suficiente para ser defendido en la próxima convocatoria. También se le da a conocer la normativa existente al respecto y se le indica que, si la tutorización no es adecuada, puede solicitar un cambio de tutor.

El alumno actúa como se le recomienda, y tras varios correos electrónicos con el tutor, considera que se han resuelto los problemas con el mismo. Por lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 35-2014/15-1.1

Un estudiante de último curso de grado, presenta una queja ante la Defensora en relación con varios aspectos relacionados con la normativa de trabajos fin de grado, recientemente modificada en su centro.

Tratándose de una queja genérica y siendo que, también la ha presentado ante la dirección de su centro, consideramos que no debemos actuar hasta que el estudiante obtenga respuesta.

Se comunica al interesado que, una vez reciba la respuesta del centro, nos concrete los asuntos sobre los que querría que interviniéramos.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 36-2014/15-4.8

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, requiere la intervención de la Defensora para aclarar una situación laboral que se ha dado en su centro, debida a una información contradictoria por parte de su superior y el servicio administrativo correspondiente.

Desde la oficina se habla con los implicados y se revisa la normativa. Se comprueba que, independientemente de la información que le hubieran dado al trabajador, en su día, la actuación final ha sido conforme a la normativa vigente.

Así se le informa al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 37-2014/15-1.3

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento su no admisión en los estudios universitarios en los que había formulado solicitud de matrícula; el interesado considera que la Universidad de Zaragoza ha actuado de modo discriminatorio, y entiende que los motivos que fundamentan su no admisión en los estudios solicitados contravienen diversos principios del ordenamiento jurídico.

En la oficina de la Defensora Universitaria se procedió al estudio de los antecedentes, la normativa aplicable, y se mantuvieron entrevistas con autoridades académicas y responsables de servicios universitarios.

La cuestión principal consistió en decidir si la enfermedad que el estudiante padece, y que padecerá de modo crónico, le permitiría seguir con aprovechamiento distintas asignaturas del grado que quería cursar, sin que ello le supusiera un empeoramiento en sus dolencias.

Los informes médicos fueron concluyentes, desaconsejaron que el estudiante se matriculara en los estudios solicitados. El interesado y sus familiares insistieron en que se debía proceder a realizar una adaptación del plan de estudios, de modo que el estudiante no tuviera que cursar numerosos créditos obligatorios de las asignaturas que conforman el plan, y que afectaría a su enfermedad.

La Universidad de Zaragoza ha contestado en tiempo y forma al interesado, permitiendo que pueda ejercitar sus derechos donde considere, por lo que debemos concluir que la actuación ha sido correcta, más aún cuando se ha ofrecido al alumno la posibilidad de matricularse en otros estudios.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 38-2014/15-5.2:

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que sea atendida su solicitud para realizar la matrícula en un curso de adaptación a grado; el solicitante expresamente manifiesta que no va a iniciar actuación alguna ante la negativa que ha recibido.

Se revisa la normativa propia de la Universidad de Zaragoza, y los casos anteriores similares, si bien no idénticos, y se concluye que debe emitirse una recomendación dirigida a los órganos responsables en el sentido de que debería haber sido atendida la solicitud del profesor, opinión que se somete a cualquier otra mejor fundada.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE Nº 39-2014/15-1.5:

Un antiguo estudiante de la Universidad de Zaragoza, solicita la reapertura de su expediente para poder finalizar sus estudios de licenciatura en otra universidad. Al ser rechazada su petición, se pone en contacto con la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento.

Se estudia su situación, comprobando que son varios los impedimentos que existen para conceder lo solicitado.

Por un lado, al estar matriculado en otra universidad debería haber solicitado el traslado de expediente en plazo. Por otro, al tratarse de unos estudios en extinción tendría que adaptarse al grado, cumpliendo los requisitos establecidos en la

normativa de la Universidad de Zaragoza.

Con todo ello, y a pesar de intentar encontrar una solución con los responsables académicos implicados, se le informa de que no es posible proceder al reconocimiento de créditos solicitado.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 40-2014/15-4.1:

Un candidato a una plaza de profesor asociado en la Universidad de Zaragoza solicita asesoramiento en la oficina de la Defensora Universitaria para interponer reclamación a la resolución del concurso en el que ha participado.

Una vez se le indica al candidato el recurso que puede interponer, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE N° 41-2014/15- 2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja relacionada con el precio de las tasas de un máster, y los problemas que tiene para poder hacer frente a su importe.

Desde la oficina de la Defensora se le indican al solicitante los cauces que debe seguir para intentar encontrar una solución. Tras varios intentos de contactar con el estudiante para interesarnos sobre la resolución final del problema planteado, y ante la imposibilidad de contactar con el mismo, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 42-2014/15-1.8

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria, debido a un problema de reconocimiento de las calificaciones obtenidas en unas asignaturas cursadas durante un intercambio internacional, a través de un programa Erasmus.

Tras reunirnos con el estudiante, se le informa de su derecho a presentar un recurso de alzada para que sean revisadas sus calificaciones.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 43-2014/15-1.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria, solicitando asesoramiento ya que incumple la normativa de permanencia. El interesado requirió que no se le aplicara dicha normativa, alegando problemas personales. Solicitud que le fue denegada al no aportar ninguna documentación que lo acreditara.

Desde la oficina se le aconseja que presente otro escrito, aportando algún documento que demuestre su argumento. No teniendo más noticias del interesado, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 44-2014/15-1.5

Un egresado de la Universidad de Zaragoza solicita asesoramiento a la oficina de la Defensora, al no estar conforme con las calificaciones que constan en su expediente académico, en base a la normativa aplicable en el proceso de adaptación a grado.

Se revisa la normativa y se solicita información al centro.

Una vez comprobadas las fechas de las actuaciones y la normativa vigente en ese momento, se comprueba que la actuación fue correcta. Así se lo comunicamos al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 45-2014/15-1.5

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora al no recibir respuesta de su centro tras solicitar el reconocimiento de los créditos de dos asignaturas.

Se comprueba con la secretaría del centro, que se le envió la resolución de la convalidación, así como el plazo y procedimiento para posibles reclamaciones.

Así se le informa al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 46-2014/15-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza plantea una queja ante la oficina de la Defensora Universitaria porque ha solicitado la anulación parcial o total de la matrícula y ésta le ha sido denegada.

Se le aconseja que presente recurso de alzada al Rector, tal y como se le informa en el escrito de denegación. Este recurso se resuelve accediendo a la anulación parcial de la matrícula por motivos de trabajo, pasando de la condición de estudiante a tiempo completo a estudiante a tiempo parcial.

Tras lo cual, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 47-2014/15- 1.1

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora por la falta de profesor tras la jubilación del titular. Solicitando, además, la recuperación de las clases no impartidas, así como la devolución del importe de la matrícula correspondiente a dicho periodo.

La Defensora se pone en contacto con el centro, donde le explican que el procedimiento para la sustitución de dicho profesor está en marcha y que la incorporación será inmediata. En cuanto al tema económico, la normativa no contempla la devolución de dicho importe por estos motivos.

Así se le comunica al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 48-2014/15-4.6

Un trabajador perteneciente al personal de administración y servicios, acude a la Defensora al solicitar un cambio de puesto de trabajo, por motivos de conciliación familiar, y no recibir respuesta de los responsables administrativos.

En la reunión mantenida con el interesado, nos pone de manifiesto que, a raíz de la solicitud de dicho cambio, han surgido otros problemas laborales y personales. Se le informa del procedimiento a seguir en estos casos.

La Defensora mantiene una conversación con el responsable administrativo, quien se compromete a buscar una solución al problema planteado por el interesado. Así se le comunica al trabajador.

Posteriormente, el interesado nos comunica la resolución planteada por el responsable administrativo y que, en principio, pondría fin a los problemas surgidos a raíz de la solicitud de cambio de puesto. Con lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 49-2014/15-1.1

Varios alumnos, que están realizando un curso de adaptación al grado, presentan una queja en la oficina de la Defensora. Exponen que, un profesor ha dejado de impartir, por diversas razones, un número muy importante de clases. Los alumnos quieren dejar constancia de su malestar por no haberseles impartido la docencia, lo que supone que la formación recibida sea insuficiente. También muestran su preocupación por la evaluación que vaya a tener lugar.

Se trata el tema con los responsables del departamento al que pertenece el docente, y se sugiere a los alumnos que procedan a exponer sus quejas a la dirección de mismo y al coordinador del estudio.

Finalmente, los alumnos son evaluados de los contenidos recibidos y deciden dar por finalizadas nuestras actuaciones.

No obstante, consideramos que no es justificable que los estudiantes no hayan recibido las clases que estaban programadas y que se consideran necesarias para que alcancen las competencias previstas.

EXPEDIENTE N° 50-2014/15-5.7

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja ante la Defensora por un problema con otro compañero de trabajo.

La Defensora se pone en contacto con los responsables administrativos, quienes siendo conocedores del problema y habiendo buscado una solución en otras ocasiones, se comprometen a dar instrucciones concretas para que no vuelva a repetirse la situación planteada por el interesado.

Así se le informa al trabajador dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 51-2014/15-4.1

Un trabajador perteneciente al colectivo del personal de administración y servicios, se reúne con la Defensora para exponerle una serie de quejas en relación con las promociones entre escalas de la Universidad de Zaragoza. Y más concretamente, en relación con cuestiones como la selección de los tribunales, las convocatorias y los temarios.

Se le recomienda que presente la queja por escrito, concretando los temas que considere son más importantes, para posteriormente ponernos en contacto con los órganos administrativos competentes y, si se estimase conveniente, estudiar todo lo planteado y buscar posibles soluciones.

Al no recibir más comunicación del interesado damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 52-2014/15- 5.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, presenta una queja ante la oficina de la Defensora Universitaria porque en su centro no se dispone de impresos para la solicitud del carnet universitario.

Tras consultarlo con los responsables en la materia, se le comunica al interesado que es un problema puntual de su centro, y que van a tomar las medidas para solucionarlo.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 53-2014/15-5.2

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora. Ha sido excluido por motivos de edad de un curso, que no ha sido organizado por la Universidad pero sí gestionado por ella. La oficina se pone en contacto con la unidad que tramita el curso, informándonos ésta, que los requisitos los establece el INAEM. La unidad comprueba, además, que el interesado tampoco cumple el resto de requisitos necesarios para la realización de dicho curso. Así se le informa al estudiante, recomendándole que, en caso de no estar de acuerdo con las bases del curso, presente la queja ante el organismo organizador del mismo.

Se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 54-2014/15-5.8

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja y solicita amparo a la Defensora. El profesor expone que está siendo objeto de actitudes incorrectas por parte de un alumno.

Se trata el tema con las autoridades competentes que, en base a lo denunciado por el profesor y los responsables del centro, deciden abrir un expediente disciplinario al alumno.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 55-2014/15-4.1

Se dirigen a la Defensora Universitaria varios componentes de la comisión de selección de una plaza de profesor. Quieren mostrar su malestar por la revisión efectuada por órganos superiores del procedimiento en el que habían actuado.

Con carácter previo, se indicó a los solicitantes de la intervención que nos ocupa, que

no se podía admitir a trámite su petición de actuación, ya que una comisión de selección no es sujeto de la acción de la Defensora Universitaria.

No obstante, se consideró oportuno mantener una entrevista con los miembros de la comisión, explicando personalmente los motivos que considerábamos oportunos para calificar correcta la revisión efectuada por los órganos superiores; a su vez, los miembros de la comisión trasladaron a la Defensora una serie de observaciones y circunstancias, en relación con la labor de las comisiones de selección, de las que se pueden extraer iniciativas para la mejora de la calidad universitaria.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 56-2014/15-1.11

Un profesor presenta una queja a la Defensora Universitaria. Considera que no ha sido respetada, estrictamente, la normativa de tesis doctorales, en lo referente a los requisitos que deben cumplir los miembros de los tribunales.

Se revisa la normativa, comprobando la veracidad de lo expuesto por el profesor, y se trata la cuestión con los órganos responsables. Finalmente, es aceptada la reclamación del profesor por el órgano competente y se soluciona el problema.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 57-2014/15-1.11

Un alumno de la Universidad de Zaragoza solicita la opinión de la Defensora Universitaria. El alumno defendió su tesis doctoral y, según nos indica el interesado, uno de los miembros del tribunal debió cometer un error involuntario en el momento de ejercer el voto secreto, no permitiendo la sección correspondiente corregir el referido error involuntario.

Una vez revisada la normativa aplicable al caso que nos ocupa, no podemos concluir que la actuación haya sido incorrecta. Así se comunica al interesado, informándole, además, de los instrumentos que tiene a su disposición para la revisión de los hechos, en el caso de que lo considere conveniente.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE Nº 58-2014/15-5.2

Un profesor no permanente presenta una queja a la Defensora porque considera que está siendo discriminado por profesores permanentes de su área de conocimiento. Expone que se le limitan las posibilidades de ampliar su curriculum vitae, mientras se apoya en este sentido a otros profesores. Se le informa de las actuaciones que puede realizar, pero decide no hacer uso de las mismas por miedo a represalias. Sintiendo la situación a la que está siendo sometido el profesor, nos vemos obligados a cerrar el expediente sin poder realizar otras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 59-2014/15- 1.11

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para plantear una queja. El interesado expone que, al pertenecer a un programa de doctorado con muy pocos estudiantes, no ha podido optar al premio extraordinario de doctorado.

Se da traslado de la queja al vicerrector competente y damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 60-2014/15-5.8

Un trabajador, miembro del personal docente e investigador, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al tener un problema con un alumno.

Estudiada la situación que nos plantea el interesado, se habla con los responsables en la materia para contrastar la información y buscar una posible solución.

Posteriormente, desde el centro se nos informa que se considera que el problema está solucionado. Así se informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 61-2014/15-5.8

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora por lo que considera una actitud inadecuada hacia él por parte de un profesor. Recopilada información, del profesor y de los responsables del centro, se comprueba que lo sucedido se corresponde con una actitud irrespetuosa del alumno hacia el profesor. Se trata el problema con los responsables académicos que ponen en marcha los mecanismos de actuación previstos para estos casos.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE Nº 62-2014/15- 1.1

Varios estudiantes de la Universidad de Zaragoza, presentan una queja ante la oficina de la Defensora Universitaria, por problemas en la adjudicación y realización de las prácticas externas que debían realizar.

Tras ponernos en contacto con los responsables de su centro se nos informa de que están trabajando para solucionar el problema, y que los estudiantes podrán realizar las prácticas a partir del día siguiente en otro centro.

Tras lo cual damos por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 63-2014/15-1.5

Un estudiante, de un estudio en extinción, presenta una queja ante la Defensora al no reconocerle su centro unos créditos de libre elección. Presentando, a su vez, recurso ante la autoridad competente.

La Defensora comprueba que la denegación del reconocimiento se adapta a la normativa vigente en el centro, por lo que le recomienda que se matricule en alguna materia, para obtener los créditos que le faltan, y así finalizar sus estudios en este curso académico, por si la respuesta al recurso presentado fuera negativa.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 64-2014/15- 3.1

Un estudiante de un máster impartido por la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para plantear una queja sobre la posibilidad de la anulación de la matrícula y la devolución de las tasas.

Se le informa del enlace web en el que tiene toda la información sobre las actuaciones a realizar y sobre la documentación a presentar, para solicitar la anulación de la matrícula.

Tras lo cual damos el expediente por finalizado

EXPEDIENTE Nº 65-2014/15- 2.2

Una persona, que realizó la matrícula para acceder a un estudio de la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria. El interesado nos informa que, tras ser aceptada su solicitud de devolución del importe de matrícula ya realizada, todavía no ha recibido dicha devolución.

Tras ponernos en contacto con su centro, se nos hace saber que esta devolución se realizará en breve, por lo que damos el expediente por concluido.

EXPEDIENTE Nº 66-2014/15-1.6

Varios alumnos de grado presentan una queja en la oficina de la Defensora. Exponen que no pueden realizar el prácticum de una titulación por tener pendientes de superar un número mayor de créditos de los estipulados por el centro. Esta situación les obliga a retrasar el final de estudios un curso académico. Por otra parte, en periodos largos de tiempo no tendrán docencia de ninguna materia. Se trata el tema con la dirección del centro y se informa a los alumnos de que es necesario aplicar los criterios establecidos y, por tanto, tendrán que retrasar la realización de la formación práctica, dando por cerradas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 67-2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora porque considera que no han sido aplicados los criterios fijados en la guía docente en la evaluación de una materia. Se le informa de lo estipulado al respecto en la Normativa de Evaluación y se trata el problema con la dirección del centro. Finalmente, resuelve la cuestión con el profesor y solucionan las discrepancias existentes. Valorando muy positivamente la actuación del profesor y del centro damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 68-2014/15-4.1

Se dirige a la oficina una persona no legitimada para iniciar las actuaciones propias de la Defensora Universitaria si bien, tras entrevistarse con ella, se decide actuar de oficio, conforme establece el artículo 8 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza.

Los hechos hacen referencia a cómo se ha efectuado la valoración de los méritos de los candidatos en un concurso de profesorado, y el resultado del mismo. La queja se concreta en lo que el interesado considera la aplicación arbitraria por los miembros de la comisión de selección de los baremos y, en consecuencia, la puntuación otorgada a cada uno de los candidatos.

Se indicó al interesado el procedimiento que debía iniciar para interponer la reclamación correspondiente, y desde la oficina se ha seguido su tramitación hasta la definitiva resolución en esta vía administrativa, dando por finalizadas las actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 69-2014/15-1.4

Un alumno de grado se dirige a la Defensora Universitaria solicitando información respecto a la normativa de evaluación de la Universidad de Zaragoza.

El interesado pone de manifiesto cierta incoherencia, o inconcreción, entre la normativa, la guía docente de una asignatura, y la calificación que le ha sido otorgada.

La Defensora le indica cómo ha de entender lo publicitado en la guía docente, en relación con la normativa, y le recomienda que trate el asunto con el coordinador de la titulación.

El estudiante nos informa que procederá a tratar con el responsable de la titulación sobre la discrepancia que ha mostrado, y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 70-2014/15-1.

Un estudiante extranjero, que quiere acceder a la Universidad para realizar una determinada titulación, solicita información sobre los trámites que debe realizar y posibles plazos de los mismos. Aunque el motivo de su solicitud podría ser resuelto por otros servicios de la Universidad, dada la premura de algunos plazos, se le remite la información que nos solicita y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 71-2014/15-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria, para solicitar información sobre los pasos a seguir y los requisitos de la compensación curricular, de lo que se le informa.

Tras ponernos en contacto con él para conocer si había realizado alguna actuación, nos indica que ha decidido prepararse la asignatura para la convocatoria de septiembre y no solicitar la compensación, tras lo cual damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 72-2014/15-1.4

Un grupo de alumnos presenta una queja en la oficina de la Defensora. Consideran que los criterios aplicados en la calificación de una materia no se corresponden con lo contemplado en la guía docente. Comprobado lo expuesto por los alumnos, se trata el problema con los responsables del centro, quienes intervienen para solucionar el conflicto.

EXPEDIENTE N° 73-2014/15-5.8

Una persona, que ha finalizado su etapa como personal docente e investigador en formación, acude a la oficina de la Defensora Universitaria para solicitar ayuda en la elaboración de un escrito de alegaciones que quiere presentar ante un organismo público ajeno a la Universidad.

El interesado requiere la ayuda aduciendo que la situación en la que se encuentra ha sido generada en cierta medida por la actuación de un servicio de la Universidad.

Aunque en un primer momento se consideró no admitir a trámite la solicitud, por no ser miembro de la comunidad universitaria el solicitante, e ir dirigida la actuación contra un ente externo, se creyó conveniente tramitar la misma para comprobar, ya no solo el correcto funcionamiento de los servicios de administración, sino también para analizar cualquier incidencia que se hubiera producido y susceptible de mejora.

Se revisó la normativa que afectaba a la persona interesada, se contactó con el servicio que tramitó su estancia en la Universidad de Zaragoza, y se concluyó que la actuación había sido correcta.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 74-2014/15-1.8

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria tras denegársele una beca de un programa de movilidad.

Se le informa que debe presentar una reclamación ante la dirección de su centro. Solicitud que se deniega basándose en que no se ajusta a los criterios establecidos previamente por dicho centro. La Defensora considera que los requisitos establecidos no son coherentes para establecer un orden de preferencia en la adjudicación de estas becas de movilidad, por lo que, le recomienda al estudiante que presente un recurso ante el vicerrector correspondiente.

Por otro lado, la oficina se informa, a través de los responsables del centro, del porqué de la utilización de dichos criterios. Además, el estudiante se reúne con el vicerrector competente en la materia para aclarar el tema. Tras lo cual, decide presentar una reclamación para que se revisen los criterios utilizados en todos los centros para que sean lo más homogéneos posible.

El recurso presentado por el estudiante, es denegado. No pudiendo realizar ninguna actuación adicional, al haberse aplicado correctamente la normativa, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 75-2014/15-5.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para solicitar información sobre cómo actuar, ante un problema personal que le impide asistir a las clases de manera presencial.

Se le aconseja que hable con los profesores de las asignaturas que puedan verse afectadas.

Tras hablar con el estudiante, le solicitamos que nos mantenga informados de las acciones que lleve a cabo, y al no recibir respuesta damos el expediente por cerrado.

EXPEDIENTE N° 76 -2014/15-1.11

Un alumno de doctorado presenta una queja ante la Defensora. Considera que no está siendo debidamente tutelado en la realización de su tesis doctoral. Se le solicita información para comprobar los hechos y, en nuestra opinión, se trata de un

problema de falta de comunicación con el director del trabajo. Se le recomienda que solicite una entrevista con el director para solucionar el problema y poder finalizar la investigación. No teniendo nuevas noticias del alumno se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 77-2014/15-5.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza plantea una consulta a la Defensora Universitaria. Está relacionada con la información de la que deben disponer los miembros de un consejo de departamento para ratificar los acuerdos de las comisiones permanentes, y el contenido que de ello debe reflejarse en las correspondientes actas.

Dirigimos al interesado al órgano competente para resolver la cuestión planteada, el cual le contestó diligentemente.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 78-2014/15- 1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria, porque no está de acuerdo con las calificaciones obtenidas en una asignatura.

Se le aconseja que hable con el profesor, e intente solucionar el problema. La gestión se realiza con resultado positivo, por lo que, damos el expediente por cerrado.

EXPEDIENTE N° 79-2014/15-1.4

Un delegado, de un curso de adaptación al grado, presenta una queja en la oficina de la Defensora, relativa a las fechas previstas para una de las convocatorias de defensa de los trabajos fin de grado. Considera que se incumple lo establecido en la normativa de trabajos fin de grado. Se revisa la normativa y se realiza una consulta jurídica sobre la interpretación de la misma. Se trata el problema con el centro y se le solicita que las fechas de presentación de trabajos fin de grado no coincidan con las de los exámenes del resto de materias. Igualmente, se recomienda que se intente buscar una solución para aquellos alumnos que no puedan optar a defender sus trabajos por problema de las fechas previstas para la exposición.

EXPEDIENTE N° 80-2014/15-1.6

Un estudiante de máster de la Universidad de Zaragoza plantea una consulta a la Defensora Universitaria, pidiendo opinión respecto a la oferta de asignaturas optativas que se ha realizado, desde el máster, para el segundo de los años académicos.

El estudiante no encuentra correlación exacta entre la información de distintos documentos que hacen referencia a las asignaturas optativas de las especialidades del máster.

Una vez revisada la documentación, y la memoria de verificación del máster, se le indica al alumno que no encontramos modificación sustancial alguna que pudiera calificar la actuación como incumplimiento; consideramos que la información ofrecida, específicamente, detalla las materias, y que las asignaturas que se ofertan en cada una de ellas garantizan la especialización que se certifica en el título del máster.

Se le informa al estudiante que puede hacer llegar sus dudas y plantear consultas más concretas a la comisión de garantía de la calidad del máster.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 81 -2014/15-1.2

Un estudiante solicita información a la oficina de la Defensora Universitaria, sobre la permanencia en la Universidad de Zaragoza y el funcionamiento de la sexta convocatoria.

Se le envía la normativa de permanencia de la Universidad, y se le aconseja que se reúna con el coordinador de su grado para exponerle su situación e intentar

resolverla.

Finalmente, el estudiante decide no concertar cita con su coordinador de grado porque considera que se le resolvieron todas las dudas sobre permanencia que tenía, por lo que damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 82-2014/15-4.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, y le muestra su inquietud ante las actuaciones que puedan realizar otras personas que concurrieron en el concurso para la contratación de la plaza en que él ha sido seleccionado.

La Defensora escucha sus argumentos y le indica que el procedimiento se ha desarrollado conforme a la legislación vigente, por lo que se debe confiar en el correcto actuar de los agentes intervinientes.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 83 -2014/15-1.5

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria por un problema de convalidación de créditos. El estudiante cursó unos créditos de libre elección en otro centro de la Universidad de Zaragoza. Posteriormente solicitó el reconocimiento de dichos créditos en su centro, siendo denegada su solicitud.

Desde la oficina se le indica el procedimiento y plazos de reclamación. Tras ponernos en contacto con el estudiante para interesarnos sobre el estado de la reclamación, y al no recibir respuesta del mismo, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 84-2014/15-1.5

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. El estudiante realizó los primeros cursos de la titulación en otra Universidad y, posteriormente, se trasladó a la Universidad de Zaragoza. Solicitó en su día el reconocimiento de los créditos cursados anteriormente y, en su opinión, la respuesta dada a su solicitud no se ajusta a lo establecido normativamente. Se le informa que puede hacer una nueva solicitud, aportando más información, y se trata el tema con los responsables del centro. Posteriormente el alumno nos informa que ha vuelto a recibir una respuesta negativa a su solicitud. Se le hace saber que puede presentar un recurso de alzada al Rector pero no recibimos respuesta, por lo que se da por cerrado el expediente.

Queremos llamar la atención sobre las dificultades que tienen, con frecuencia, alumnos que proceden de otras Universidades para que les sean reconocidas las materias cursadas, por los criterios excesivamente rígidos y reglamentistas que se aplican en el reconocimiento de créditos cursados por estos estudiantes. Consideramos que estas actuaciones van en contra de la filosofía del Espacio Europeo de Educación Superior, que, entre otros objetivos, se marcaba facilitar la movilidad de estudiantes y profesores.

EXPEDIENTE N° 85-2014/15-2.1

Un alumno de grado solicita la intervención de la Defensora ante la denegación de una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Considera que cumple los requisitos exigidos y desea presentar una alegación. Desde la oficina de la Defensora se trata el tema con el servicio responsable y se le indica al alumno las gestiones que debe realizar para presentar la correspondiente alegación, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 86 -2014/15-4.6

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora Universitaria por un problema relacionado con la solicitud de un permiso.

Estudiada la normativa, se le indica que no está contemplado el supuesto que nos plantea, pero que, si lo estima conveniente, puede presentar un escrito a los órganos

administrativos competentes para que estudien su situación.

Una vez presentada la solicitud se le deniega dicho permiso, pero le informan de la posibilidad de solicitar otro diferente, si reúne los requisitos exigidos por la normativa. El trabajador decide no solicitar dicho permiso al no disponer de la documentación requerida para su disfrute. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 87-2014/15-4.4

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude de nuevo a la Defensora Universitaria para solicitarle que intervenga en la adaptación de su puesto de trabajo, conforme reconoce la legislación vigente, a su minusvalía oficialmente determinada.

El tema que nos ocupa es recurrente, y por ello en esta ocasión se ha considerado preciso realizar una recomendación, dirigida a los órganos responsables en la materia, para que se elabore un protocolo de actuaciones para la adopción de medidas oportunas que vengán a garantizar la salud de los trabajadores del personal docente e investigador.

Desde las instancias competentes nos han comunicado su intención manifiesta de elaborar el protocolo de actuaciones recomendado.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 88- 2014/15-1.5

Un estudiante de la Universidad se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria. El estudiante no puede solicitar el título del grado porque, según le informan en secretaría, le quedan por superar unos créditos que él creía tener aprobados.

Tras estudiar el caso nos ponemos en contacto con el vicedecano de su centro para que revise la situación en la que se encuentra el estudiante.

Tras varios correos, el estudiante nos comunica que se ha solucionado el problema en su centro, y ha podido recoger el título, por lo que damos el expediente por cerrado.

EXPEDIENTE N° 89-2014/15-1.5

Un estudiante, de un estudio en extinción, solicita la intervención de la Defensora para buscar una alternativa ya que no desea adaptarse al grado correspondiente.

Se le informa de toda la normativa relacionada con la adaptación y de la posibilidad de realizar la consulta ante la secretaría de su centro, así como, ante el vicerrector correspondiente, en el caso de que lo considere conveniente. El estudiante decide obtener información en la secretaría y presentar un escrito ante dicho vicerrector. Ambas instancias le informan de que en su situación, si quiere finalizar sus estudios, sólo cabe la posibilidad de adaptarse a grado.

Ante dicha respuesta, vuelve a contactar con la oficina para buscar otra solución, ya que no desea adaptarse al grado. Se informa al estudiante que la respuesta dada por todos los órganos administrativos consultados se ajusta a la normativa, no existiendo otra alternativa.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 90-2014/15-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, y le muestra su malestar ante las consecuencias económicas que tiene la aplicación de la normativa propia respecto a la cuantía económica que supone la matrícula mínima que ha de abonarse.

También manifiesta su contrariedad respecto al cómputo de convocatorias consumidas que se produciría, pese a no someterse a los procedimientos de evaluación.

Se revisa la normativa y se le informa al estudiante que una de las conclusiones que mostraba en su escrito de queja no era correcta.

Sin otro tipo de actuación que efectuar damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 91-2014/15-3.1

Un alumno de grado solicita información, y ayuda, para anular la matrícula de las materias en las que está matriculado, fuera del plazo previsto para ello por la Universidad. Alega cuestiones personales que, en su opinión, justifican la demanda. Tratado el tema con los responsables del centro se comprueba que en el curso anterior había incumplido las normas de permanencia. En este caso, puesto que alegó razones personales graves que podían justificar la situación, el vicerrector responsable le permitió continuar sus estudios.

El estudiante presenta la solicitud de anulación de matrícula en el centro donde cursa sus estudios. El centro, revisado el expediente, comprobado el bajo rendimiento académico del estudiante, y teniendo en cuenta que se le había permitido, excepcionalmente, continuar este curso con sus estudios, decide desestimar la petición. Decisión que valoramos razonable. No obstante, desde la oficina de la Defensora, se le informa al alumno que puede presentar un recurso de alzada al Rector, recurso que presenta.

EXPEDIENTE Nº 92-2014/15-4.8

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor de un centro adscrito, perfectamente conocedor de su no condición de personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza.

Al profesor le ha sido notificada la evaluación de su docencia del curso académico 2013/2014 con el resultado de negativa, y ha acudido a la Defensora Universitaria de la Universidad de Zaragoza porque el procedimiento empleado para la evaluación de la docencia del profesorado del centro es el establecido por nuestra Universidad, ya que los alumnos sí que ostentan la condición de estudiantes de la Universidad de Zaragoza.

El interesado arguye, y hemos creído que correctamente, que la evaluación de su docencia no merece la calificación de negativa, y por dicho motivo se intentó que se propusiera la revisión de la resolución referida.

La evaluación de la docencia no ha sido revisada por la Universidad de Zaragoza por no haber sido considerado procedente. Las consecuencias pueden tener efectos en el ámbito de méritos docentes, en la carrera profesional del profesor, y también servir de base para un despido.

Damos por finalizado el expediente, sabiendo desde el principio que nuestra actuación era muy limitada de acuerdo a nuestras competencias, pero se consideró oportuno iniciar el mismo porque la situación de hecho había sido generada en aplicación de normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

EXPEDIENTE Nº 93 -2014/15-3.1

Un alumno de máster presenta una queja ante la Defensora y solicita se interceda ante el órgano competente para resolver la anulación de matrícula que ha realizado fuera de plazo, y su correspondiente devolución. El motivo que aduce el estudiante en su petición es que no se han respetado las condiciones que se indican en la memoria de la titulación, y que consiste en que excepcionalmente, para estudiantes que justifiquen no poder asistir a clase por motivos laborales o familiares se ofrecerá un sistema de tutorización individualizada, debiendo, en todo caso, asistir presencialmente a la realización de las pruebas de evaluación".

El estudiante con contrato de trabajo en vigor, no podía asistir a las clases presenciales, por lo que tenía derecho a cursar las asignaturas con tutorías personalizadas, y así se llevó a cabo en el primer cuatrimestre, pero no fue posible desde el inicio del segundo cuatrimestre en algunas asignaturas.

Se contrastan los hechos con la coordinación de la titulación, y se comprueba su veracidad. Se le informa al estudiante que ha expirado el plazo ordinario de solicitud

de anulación de matrícula pero se le aconseja que presente una solicitud ante la dirección del centro.

La petición del estudiante es atendida y se accede a la anulación de la matrícula, con sus consecuencias económicas. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 94 - 2014/15-1.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria, porque no se le permite presentar el trabajo fin de máster por un problema en la realización de las prácticas de dicho máster que realizó en otro país.

Tras estudiar el asunto, se le aconseja que presente un recurso ante el vicerrector competente, con el que se trata el caso.

Posteriormente, el vicerrector resuelve permitiéndole realizar las horas que le faltan de prácticas y proceder a la defensa del trabajo fin de máster.

Tras lo cual, damos por finalizado el expediente

EXPEDIENTE Nº -95 2014/15-1.1

Los representantes de un grupo de clase de alumnos de grado presentan una queja ante la Defensora Universitaria con el objetivo de poner en su conocimiento el incumplimiento de la guía docente por parte de un profesor, y ser asesorados en los trámites que deben realizar.

Los representantes de los estudiantes refieren que el contenido de la asignatura que se explica en clase, y posteriormente se exige, no se adecúa al temario de la guía docente, siendo más propio del contenido de otra asignatura del plan de estudios; también consideran que la evaluación continua que se está realizando contraviene la guía docente, y el Reglamento de las Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

La Defensora Universitaria les aconseja que traten el problema primero con el profesor, y si no llegan a un entendimiento se intente resolver el conflicto planteado en el centro.

Los alumnos informan que mantienen una reunión con el profesor para tratar de llegar a un acuerdo, pero no es fructífera; por ello, los estudiantes deciden presentar un escrito al presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación.

Finalmente, el profesor informa a la Comisión de Garantía de la Calidad que ha sido posible llegar a un acuerdo con los estudiantes para modificar algunos puntos sobre la evaluación. Desde el centro y desde la oficina de la Defensora Universitaria, se solicita a los estudiantes representantes de la clase que confirmen que así es.

Los delegados presentan un escrito con el deseo de dar por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº -96-2014/15-4.8

Un profesor que imparte docencia en un grado solicita información sobre cómo actuar ante una queja presentada por un alumno. El alumno considera que el profesor no le ha tutorizado de forma adecuada en la elaboración del trabajo fin de grado, lo que ha dado lugar a que el estudiante haya sido suspendido en esta materia. El docente considera totalmente injustificada la queja del alumno. Se mantiene una entrevista con el profesor en la que se recopila información, con documentación, de lo sucedido. También somos informados de que al alumno se le ha asignado un nuevo tutor y que la queja del alumno no ha tenido ninguna otra consecuencia para el profesor. No obstante, se le recomienda, al solicitante de nuestra intervención, que trate el tema con los responsables de su departamento y centro y que en caso de que surjan problemas se ponga en contacto con la oficina de la Defensora para asesorarle en nuevas actuaciones. Intentamos ponernos en contacto con el profesor para conocer la evolución del problema pero, ante la falta de respuesta, cerramos el expediente.

EXPEDIENTE N°97-2014/15-1.11

Un estudiante de doctorado de plan antiguo, se pone en contacto con la Defensora para informarse de los trámites y plazos a seguir para finalizar dichos estudios. Desde la oficina nos informamos de que la Escuela de Doctorado ha enviado a los centros una nota informativa sobre finalización de plazos para presentar las tesis según los diferentes planes de estudios. Asunto que se comunica al interesado. Asimismo, se le informa que cualquier duda que le surja puede ser resuelta en la Escuela de Doctorado o en el centro donde inició sus estudios. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 98-2014/15-1.4

Dos alumnos que están cursando un grado presentan una queja ante la Defensora. Consideran que en la evaluación de una materia, el profesor ha incumplido la guía docente y ha sido parcial en la calificación. También manifiestan no haber sido tutorizados de manera adecuada a lo largo del curso. Se trata el problema con la dirección del centro y se indica a los alumnos que presenten por escrito la queja en el centro. La Comisión de Garantía de la Calidad inició el procedimiento previsto para el caso y, tras dar audiencia al profesor y a los alumnos, considera fundadas las quejas de éstos, tomando las medidas oportunas e indicando al profesor los cambios que debía introducir en la calificación de algunos alumnos y en las futuras pruebas de evaluación.

Queremos destacar la implicación del centro, especialmente de la Comisión de Garantía de la Calidad en la solución del problema.

EXPEDIENTE N° 99-2014/15-5.1

Un trabajador perteneciente al sector del personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora para presentar una queja relacionada con su trabajo, aportando, a la vez, una propuesta al problema.

Desde la oficina, entendemos razonable su queja, así como factible la solución. Por lo que se le informa que daremos traslado a los órganos responsables.

EXPEDIENTE N° 100-2014/15-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para presentar una queja porque tras la realización de un examen en el que se permitían el uso de materiales, se le acusó de plagio.

Tras tratar el tema con la dirección del centro correspondiente, se le hace un nuevo examen, que le estudiante aprueba, por lo que damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N°101 -2014/15-5.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria para informarse respecto a la existencia de norma que regule el empleo de los dispositivos móviles en las aulas, y en el supuesto de que no exista se proponga su regulación. El profesor considera que los alumnos realizan un uso indiscriminado de los móviles en clase, afectando de modo notorio a la calidad de la enseñanza y del aprendizaje.

La Defensora Universitaria le informa que, el curso pasado, se elevó la consulta a las autoridades competentes, quienes consideraron que no era preciso dictar una norma general para la Universidad. También le hace saber que es el profesor quien, en el aula, ejercerá la autoridad y potestad que corresponde para que las sesiones docentes se puedan desarrollar en condiciones de máxima calidad para todos los agentes que ellas intervienen, profesor y alumnos.

EXPEDIENTE N° 102 2014/15-3.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para presentar una queja porque, tras haber cursado sus estudios, no se le ha expedido el correspondiente título.

Tras ponernos en contacto con su centro, se nos informa que, debido a la mención concreta que debe constar en calificación obtenida, se han tenido los expedientes paralizados en la Universidad, sin enviarlos al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, pero que ya ha sido tramitado. Se informa al estudiante que en los próximos meses lo recibirá, y damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 103 -2014/15-4.8

Un profesor asociado solicita ser informado respecto a las obligaciones que mantiene con los alumnos, como dirección de trabajos, tutorías, una vez ha finalizado el término de su relación laboral con la Universidad, si bien no el curso académico.

Nos remite los sucesivos contratos de trabajo que ha suscrito en los últimos cursos académicos, y se le indica que una vez ha finalizado su relación laboral NO debe continuar prestando servicio alguno.

Se da traslado de la información al interesado y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N°104 -2014/15-5.8

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora para quejarse por el elevado coste de un servicio de la Universidad de Zaragoza.

Se le informa que, según el Reglamento de organización y funcionamiento de la Defensora Universitaria, nuestra labor es velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria en las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, no teniendo competencias referidas al establecimiento de precios de los diferentes servicios. Se le informa al estudiante que, si lo cree necesario, puede elevar su queja a los órganos responsables de establecer los precios públicos en la Universidad de Zaragoza.

EXPEDIENTE N° 105-2014/15-4.1

Una persona que ha concursado a una plaza de profesor, por procedimiento de urgencia, presenta una queja en la oficina de la Defensora. Con anterioridad ha estado contratado como profesor a tiempo parcial. La queja hace referencia a que ha intentado presentar una reclamación a la resolución de la plaza, por no estar de acuerdo con la puntuación que le ha sido asignada. No obstante la queja no le ha sido admitida por haber sido presentada una vez superado el plazo legal establecido. Según el interesado, la publicación de los resultados fue posterior a la fecha indicada por la comisión de selección, no obstante no dispone de pruebas que puedan demostrarlo, por lo que, nos vemos obligados a cerrar el expediente.

EXPEDIENTE N° 106-2014/15-4.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza, contratado en el curso académico anterior, recibe la correspondiente resolución de la evaluación de su actividad docente. No estando conforme, se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria para que se le indique la tramitación seguir en la reclamación al resultado de evaluación de su docencia. Se le indican los plazos que ha de observar y se le facilita la normativa del procedimiento de evaluación de la actividad docente.

El interesado pone de manifiesto unos hechos que se procuran contrastar con las unidades responsables, y resultado de ello es que queda probado que el interesado no ha sido evaluado en una de las asignaturas por haber cerrado expresamente la aplicación establecida al efecto.

Desde la oficina de la Defensora se comprueba que el procedimiento de evaluación de la docencia ha sido correcto, quedando a la fecha de cierre de este expediente la resolución del recurso de alzada.

EXPEDIENTE N° 107.2014/15-2.2

Un alumno de grado solicita información a la Defensora, en relación a los trámites que debe realizar para solicitar que se le reconozca, a efectos de matrícula, su

situación de familia numerosa. El alumno, que ha estado matriculado en cursos anteriores, pertenece a una familia con tres hijos, por lo que en los cursos anteriores se le aplicaron las tarifas de familia numerosa. Antes de finalizar el curso anterior falleció el padre y el hermano mayor obtuvo un contrato de trabajo. En el momento de realizar la matrícula no solicitaron que se les aplicase el criterio de familia numerosa monoparental por desconocer este derecho. Se trata el tema con el centro y con el vicerrector responsable, ya que se entiende que la familia del alumno nunca perdió su condición de numerosa, por lo que se considera razonable que se le apliquen las tarifas reducidas previstas para estas situaciones, derecho que finalmente se le reconoce.

EXPEDIENTE Nº 108 -2014/15-2.2

Un estudiante, de un curso de adaptación a un grado, se pone en contacto con la Defensora de la Universidad de Zaragoza, al no recibir respuesta a su solicitud de devolución de tasas. El estudiante anuló la matrícula de dos asignaturas dentro de plazo y mediante el procedimiento establecido por la Universidad.

Puestos en contacto con su centro, nos informan que, en lugar de devolver el dinero, éste se descontó del total que debía dicho alumno por reconocimiento de créditos y trabajo fin de grado y que así se le informó en su día.

Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 109 -2014/15-5.8

Un alumno que está cursando estudios no oficiales en la Universidad de Zaragoza, presenta una queja porque considera que ha sido discriminado en clase por parte del profesor, lo que no le ha permitido adquirir las competencias necesarias para superar la evaluación. Nos informa que esta situación le ha llevado a decidir no presentarse al examen de la materia. Solicita le sea reembolsado el importe de la matrícula, en concepto de indemnización. Puesto que la queja se presenta cuando las clases han finalizado y el alumno no puede presentar pruebas de lo que denuncia, se le indica desde la oficina de la Defensora que no será factible que le sea reembolsada la cuantía de la matrícula. También se le propone que informe a la dirección del centro del problema que nos ha expuesto y que en el futuro, llegado el caso, plantee las quejas en el momento en que se produzcan los hechos. Informamos al centro, con el visto bueno del alumno, del problema que nos ha sido planteado para que comprueben, en la medida de lo posible, lo sucedido y, si fuese necesario, tomen las medidas para que no se den situaciones de discriminación por parte del profesorado.

EXPEDIENTE Nº 110 -2014/15-4.7

Un trabajador, perteneciente al sector del personal de administración y servicios, presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no recibir respuesta de los responsables administrativos a una solicitud de carácter laboral.

La Defensora se reúne en varias ocasiones con dichos responsables para insistir en la necesidad de contestar a los escritos presentados por los trabajadores. Problema que se repite y crea un mal ambiente laboral.

Ante la falta de contestación de los responsables se les solicita informe por escrito. Tras recibir el informe, y visto que el problema no se va a poder resolver internamente, debido a una mala relación existente entre el trabajador y su responsable, se solicita que sean los órganos administrativos superiores quienes intervengan.

Teniendo constancia de que el problema inicial fue resuelto, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 111 -2014/15-5.7

Un profesor de la Universidad de Zaragoza presenta un escrito dirigido a la Defensora Universitaria en el que le hace partícipe de una situación que puede

calificarse de conflicto entre compañeros.

La Defensora procura, y aconseja a la persona interesada, que se analicen los hechos con la máxima objetividad, de modo que no se añadan componentes personales que nada ayudan a la resolución del conflicto.

Ante la manifiesta imposibilidad de intervenir eficazmente, la Defensora da traslado a las autoridades competentes de los hechos que ha conocido, y da por concluidas sus actuaciones.

EXPEDIENTE Nº -112.2014/15-5.8

Un alumno de grado, de un centro adscrito, solicita asesoramiento. El alumno expone que mantuvo una discusión acalorada con un responsable del centro, durante la cual considera que no fue tratado de forma adecuada por parte del responsable y que, a su vez, el alumno faltó al respeto al responsable, ante lo que éste ha tomado medidas que pueden ocasionarle problemas al alumno. Se le recomienda que pida disculpas por su actitud y se le ofrece la mediación de la Defensora, oferta que rechaza. Posteriormente hemos sido informados de que, finalmente, el alumno procedió a disculparse y se ha solucionado el problema. Consideramos totalmente inadecuadas las faltas de respeto, tanto de los alumnos como de los profesores, por lo que recordamos la necesidad de mantener conductas de respeto mutuo en todos los ámbitos de la vida universitaria.

EXPEDIENTE Nº 113-2014/15-1.1

Un estudiante de último curso de grado, se pone en contacto con la Defensora Universitaria, por un problema de admisión a otra titulación.

El estudiante nos informa que no puede matricularse en un nuevo grado porque la fecha de presentación del trabajo fin de grado del grado que está finalizando, es posterior a la fecha de matrícula de los nuevos grados. La Defensora se pone en contacto con los responsables académicos de su centro para intentar encontrar una solución. La dirección del centro ve razonable adelantar la exposición de los trabajos fin de grado y así permitir que los estudiantes, que se encuentren en esta situación, puedan matricularse en otros grados.

Se informa al estudiante que debe ponerse en contacto con su centro para ver cómo debe realizar los trámites para adelantar la exposición del trabajo fin de grado.

La Defensora junto con el vicerrector correspondiente, realizaron una recomendación al centro para intentar solucionar este problema, y para que no vuelva a repetirse. Finalmente, el centro decide adelantar la exposición del trabajo fin de grado a estos alumnos. Así se informa al estudiante, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 114-2014/15-1.4

Un grupo de estudiantes de un centro adscrito presenta una queja ante la Defensora Universitaria tras darse cuenta de que las notas del segundo examen parcial de una materia de grado no eran las que correspondían, pues eran idénticas a las del primer parcial.

Se quejan de la falta de cooperación y de explicaciones del profesor y del continuo cambio en las calificaciones. Según los alumnos, no es el primer año que este profesor crea algún problema en lo que se refiere a calificaciones de exámenes.

Finalmente, nos indican los interesados que el problema se consigue solucionar, ya que el profesor transcribe las notas originales del segundo examen parcial.

EXPEDIENTE Nº 115 -2014/15-1.1

Un estudiante de grado de un centro adscrito, se pone en contacto con la Defensora para solicitar asesoramiento con un problema relacionado con el trabajo fin de grado. Revisada la normativa, se comprueba que el centro no había tenido en cuenta la última modificación de la misma realizada en el 2014. La dirección del centro se compromete a buscar una solución al problema planteado, conforme a la nueva

normativa. Así se le informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 116-2014/15-1.11

Un alumno de estudios de doctorado presenta una queja en la oficina de la Defensora. Considera que el programa en el que está matriculado presenta algunas deficiencias y plantea algunas propuestas de mejora. Se le indica que debe hacer llegar su opinión al director del programa y, si lo considera necesario, a la Escuela de Doctorado. También se le ofrece la posibilidad de que la Defensora se ponga en contacto con los órganos indicados anteriormente para hacerles llegar la opinión del alumno, ofrecimiento que rechaza, por lo que damos por cerrado el expediente, quedando a la disposición del alumno por si en el futuro considera necesaria nuestra intervención.

EXPEDIENTE N° 117 -2014/15-1.9

Un estudiante se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para presentar una queja por no contemplarse la opción del reconocimiento del nivel B1 en lenguas modernas, por el nivel de portugués, y solicita que se incluya en futuras convocatorias.

Tras enviarle el procedimiento de reconocimiento de niveles de competencias en lenguas modernas, damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 118-2014/15-1.4

Un profesor solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria en el procedimiento que se ha iniciado por la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación de la que es profesor. Los alumnos, a los que ha impartido clase en este curso académico, han presentado una serie de quejas que ponen de manifiesto un posible incumplimiento del sistema y criterios de evaluación que consta en la guía docente de la asignatura.

Tras indicarle al interesado cómo se iban a desarrollar las actuaciones, y contrastar con el profesor la veracidad de algunos extremos del escrito de queja presentado por los alumnos, la Defensora le indica que debe esperar a recibir la propuesta de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación, y que presente las alegaciones que estime oportunas a los hechos que considera que no se ajustan a la realidad de lo ocurrido.

Así se actúa, y una vez propuesta por la Comisión la realización de una prueba extraordinaria de evaluación que supla los defectos detectados, la misma se realiza por el profesor y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 119 -2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora relacionada con la calificación que le ha sido asignada en el trabajo fin de grado. En el grado que ha realizado, en la calificación final del trabajo, se tienen en cuenta la calificación concedida por el tutor y la otorgada por el tribunal ante el que se ha defendido. El alumno considera baja la calificación del tutor, quién, además, a su juicio, no le ha prestado la atención debida. Desde la oficina se le informa de que puede solicitar un tribunal de revisión. No obstante, en el centro le hacen saber que el tribunal de revisión no puede modificar la calificación asignada por el tutor.

Se indica al alumno que, en nuestra opinión y revisadas las normativas de evaluación y de trabajos fin de grado, corresponde al tribunal del trabajo fin de grado asignar la calificación, cuyos miembros firman las actas. También consideramos que si se concede al alumno el tribunal de revisión, éste debería poder revisar todos los elementos tenidos en cuenta en la evaluación.

Finalmente, el alumno decide no solicitar el tribunal de revisión por cuestión de plazos, ya que le interesa obtener el título lo antes posible.

Han sido numerosas las quejas relacionadas con la tutorización y calificación del

trabajo fin de grado, especialmente las referidas a las calificaciones de los tutores. Consideramos que se deben tomar las medidas oportunas para garantizar que los alumnos sean correctamente tutorizados en la realización de los trabajos fin de grado, que la calificación se asigne de forma adecuada y equitativa, y que sean objeto de revisión todos los elementos que forman parte de la evaluación, incluida la calificación asignada por el tutor.

EXPEDIENTE Nº 120-2014/15-2.1

Un estudiante de máster presenta una queja ante la Defensora al haberle sido denegada una beca, tanto por la Universidad como por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

La causa de la denegación es no demostrar documentalmente los criterios exigidos en la convocatoria.

Aunque consideramos que la denegación está justificada, se le informa que puede presentar recurso si lo estima conveniente.

Así lo hace el interesado, recibiendo contestación negativa a su reclamación.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 121-2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora. Considera que se ha incumplido la guía docente en la evaluación de una materia.

Se le informa que puede solicitar un tribunal de revisión y presentar un escrito a la Comisión de Garantía de la Calidad referido a los incumplimientos.

Finalmente, el alumno decide no presentar reclamación alguna por lo que cerramos el expediente.

EXPEDIENTE Nº 122-2014/15- 1.4

Un grupo de estudiantes de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para plantear un problema con un examen realizado, y debido a una serie de irregularidades durante el desarrollo del examen.

Tras tratar el caso con el director del centro, se soluciona el problema y damos el expediente por cerrado.

EXPEDIENTE Nº 123-2014/15-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora Universitaria. Considera inadecuado el trato recibido por parte de un miembro del personal docente e investigador con el que trabaja diariamente.

Puestos en contacto con los responsables correspondientes, y comprobada la veracidad de lo expuesto por el denunciante, se está intentando buscar una solución para evitar dichos comportamientos. Así se le informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 124-2014/15-2.2

Acude a la oficina de la Defensora un alumno de grado porque se le ha negado la expedición de un certificado de notas en su centro; el motivo de la negativa no es otro que el alumno no ha realizado el pago de la matrícula correspondiente a este curso académico. El estudiante solicitó el certificado de notas de cursos anteriores, que sí había abonado en su momento.

Se revisa la normativa que sirve de base a la negativa ofrecida por el centro, y también se comprueba que no todos los centros de la Universidad de Zaragoza actúan con idéntico criterio.

Atendiendo a lo dispuesto en el Decreto que establece los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios, salvo mejor opinión fundada en Derecho, consideramos que debería revisarse la negativa a la expedición del certificado de notas solicitado por el estudiante, ya que las mismas lo son de

asignaturas matriculadas, cursadas y aprobadas en años anteriores, sobre los que no existe deuda pendiente.

El estudiante no ha solicitado oficialmente la emisión del certificado, por lo que no existe actuación revisable alguna, y debemos dar por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE N° 125-2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora porque considera que en la evaluación de una materia, el profesor ha incumplido la guía docente. Se informa al alumno que, tal como contempla la normativa de evaluación, los criterios de evaluación que se deben aplicar son los establecidos en la guía. El alumno realiza la revisión de la calificación con el profesor que se ha negado a aplicar los criterios establecidos en la guía. Se informa al alumno que puede solicitar un tribunal de revisión, y presentar un escrito ante la Comisión de Garantía de Calidad del grado, pero el alumno decide volver a examinarse en la siguiente convocatoria, por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 126-2014/15-1.4

Un estudiante de último curso de grado, se pone en contacto con la Defensora al no estar de acuerdo con el suspenso obtenido al presentar el trabajo fin de grado. Se le informa de los pasos a seguir para poder reclamar dicha nota y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 127-2014/15-2.1

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria porque le ha sido solicitada la devolución de la beca concedida para la realización de los estudios del curso académico 2013/2014.

El estudiante solicita asesoramiento para poner en conocimiento del órgano competente las circunstancias personales, y en nuestra opinión muy justificadas, que le han impedido superar los créditos mínimos para cumplir debidamente con las condiciones de la beca.

El estudiante presenta escrito, acompañando los documentos que justifican la excepcionalidad de sus circunstancias. El órgano competente atiende las alegaciones presentadas y se decide archivar el referido expediente sin más trámites.

Damos por finalizadas las actuaciones.

EXPEDIENTE N° 128 -2014/15-1.4

Un grupo de estudiantes de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para presentar una queja por el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en la guía docente de una asignatura.

Se les informa de los procedimientos a seguir para solicitar un tribunal de revisión.

Posteriormente, los alumnos llegan a un acuerdo con el profesor por lo que consideran solucionado el problema, y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 129 -2014/15-3.3

Un estudiante, de un curso de adaptación a un grado, presenta una queja ante la Defensora Universitaria al considerar que las fechas de defensa del trabajo fin de grado le puedan coincidir con la inscripción en otros cursos o estudios de la Universidad de Zaragoza.

Se le indica que, tal y como establece la normativa sobre acceso a másteres universitarios, “aquellos estudiantes de la Universidad de Zaragoza que tengan pendiente defender y/o calificar el trabajo fin de grado tendrán su admisión condicionada a la superación del mismo”. En el caso de acceso a otros cursos o estudios, puesto que las fechas de presentación y defensa de los trabajos fin de grado las establece cada centro, se le recomienda que se ponga en contacto con la

dirección de su centro para intentar encontrar una solución al problema concreto que plantea.

El estudiante decide no presentar dicha queja, por lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 130 -2014/15-1.4

Un estudiante de grado, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al considerar que el profesor de una asignatura ha incumplido la guía docente.

Expuestas sus razones, se trata el problema con los responsables de su centro para informarnos de lo sucedido. Se recomienda al estudiante que solicite revisión por tribunal y que presente un escrito ante la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación, indicando concretamente los puntos incumplidos.

El estudiante, finalmente, nos informa que no va realizar ninguna actuación, por lo que volverá a examinarse de la asignatura en septiembre. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 131-2014/15-1.4

Acude a la oficina de la Defensora Universitaria un estudiante ante, en su opinión, la incorrecta aplicación de la guía docente de una de las asignaturas que está cursando. La Defensora se entrevista con el alumno y le aconseja que ponga en conocimiento del coordinador de la titulación lo acontecido, pues si los hechos que relata son ciertos debería procederse a modificar la calificación otorgada al alumno, por la correcta aplicación de lo dispuesto en la guía docente de la asignatura.

El alumno nos comunica que ha tratado el tema con el coordinador de la titulación y que todo ha quedado aclarado, por lo que damos por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº -132. 2014/15-5.8

Un profesor informa a la Defensora de un incidente que ha tenido con un grupo de alumnos relacionado con el uso de teléfonos móviles en clase; también le hace saber el profesor que ha recibido varios anónimos y que ha sufrido algunos desperfectos en bienes materiales de su propiedad. Se trata el problema con los responsables universitarios y se adoptan algunas medidas para intentar evitar que se sigan produciendo incidentes similares.

EXPEDIENTE Nº 133-2014/15-1.1

Se dirige a la Defensora Universitaria el delegado de uno de los cursos de un grado de la Universidad de Zaragoza, y solicita su intervención para intentar solucionar el problema que plantea.

El representante de los alumnos relata cómo un profesor ha incumplido con su labor docente en toda su extensión, y por ello presentaron una queja ante la Comisión de Garantía de la Calidad del Grado; la Comisión atendió la queja de los alumnos, puso de manifiesto los graves incumplimientos de la labor del profesor, y proponía una serie de medidas para garantizar que los problemas no volvieran a repetirse.

El representante de los alumnos acudió a la Defensora porque el responsable de hacer efectiva la medida propuesta por la Comisión de Garantía le comunicó al alumno que pensaba que iba a haber serias dificultades para aplicar las recomendaciones formuladas.

La Defensora inicia las actuaciones tendentes a solucionar el problema que se ha planteado, y tras realizar las acciones precisas, se ha de confiar en que la actitud del profesor se modifique, los órganos responsables velen por el debido cumplimiento de las obligaciones docentes y se respeten los derechos de los alumnos.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 134-2014/15-1.9

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora debido a un problema con la obtención del nivel B1 en lenguas modernas. Tras estudiar el caso se le aconseja que solicite revisión del examen, y que escriba al director del centro.

Al cierre del expediente no ha iniciado actuaciones.

EXPEDIENTE N°- 135 2014/15-1.1

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la oficina de la Defensora para solicitar información sobre si los profesores pueden negarse a resolver las dudas de los estudiantes los días previos a un examen. Se informa al estudiante que los profesores tienen 6 horas semanales de tutoría durante todo el periodo lectivo, y se le aconsejó que presentase una queja.

Tras no volver a tener noticia alguna, damos por finalizado el expediente

EXPEDIENTE N° 136 -2014/15-1.4

Un estudiante de un máster presenta una queja ante la Defensora Universitaria, al considerar que, en una asignatura del mismo, no se ha cumplido lo establecido en la guía docente, en el apartado de evaluación.

Se le informa de los trámites a seguir para presentar una reclamación, según la normativa de evaluación de la Universidad de Zaragoza. Posteriormente, el interesado nos informa que ha decidido volver a presentarse a la asignatura en la convocatoria de septiembre, no realizando ninguna actuación adicional. Por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 137- 2014/15-3.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para presentar una queja porque no se pudo presentar a la convocatoria de febrero de un examen, alegando que fue por problemas de salud, pero carece de justificante médico.

Se le aconseja que presente un escrito al director de su centro solicitándole una nueva convocatoria, y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N°138- 2014/15-1.4

Un grupo de estudiantes acude a la oficina de la Defensora Universitaria y presentan una queja por la incorrecta aplicación de la guía docente en la calificación de una asignatura.

Los alumnos nos indican que el profesor responsable de la evaluación y calificación ha confundido los términos de la guía docente, exigiendo una nota muy superior a la que resulta de la estricta aplicación de la guía. Revisada la documentación del expediente, compartimos la interpretación que han realizado los alumnos y los motivos de su queja.

Se indica a los estudiantes que deben iniciar el procedimiento reglado por la Universidad de Zaragoza para revisar la actuación, por ello solicitan la revisión por tribunal. El tribunal de revisión se mantiene la calificación de suspenso.

Los alumnos presentan recurso de alzada que tardó en resolverse, por ello se presentaron de nuevo en la convocatoria de septiembre. Con posterioridad, se nos da traslado de la resolución dictada por la que se atiende la reclamación de los estudiantes, debiendo constar la superación de la asignatura en la convocatoria de junio, y con la calificación obtenida en septiembre si fuera superior.

EXPEDIENTE N° 139-2014/15-3.1

Un estudiante de grado acude a la Defensora Universitaria, se le ha denegado en su centro la solicitud de modificación de su matrícula, y posteriormente también el recurso presentado ante el Rector.

Al revisar la documentación presentada por el estudiante, se comprueba que la causa de la denegación fue que presentó la solicitud fuera de los plazos establecidos en la normativa de la Universidad de Zaragoza.

Se informa al interesado que la actuación de los diferentes órganos de la Universidad ha sido correcta, por lo que sólo le quedaría la opción de interponer recurso contencioso-administrativo, si lo estimara conveniente.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 140-2014/15-1.8

Un estudiante de último curso de grado acude a la Defensora Universitaria solicitando orientación sobre cómo actuar ante un problema que ha tenido con su beca Erasmus. El estudiante nos informa que en la universidad de destino cometieron un error con una calificación, lo que le impide poder presentar su trabajo fin de grado y así finalizar sus estudios en junio. Se le indica que los pasos a seguir para solucionar el problema serían los siguientes: ponerse en contacto con el coordinador Erasmus, con el coordinador del grado y con la dirección de su centro.

El estudiante se puso en contacto con todos los responsables, quienes se comprometieron a solicitar a la universidad de destino la certificación correcta; si bien, dadas las fechas de la reclamación, no creen que pueda solucionarse para que pueda presentar el trabajo fin de grado en junio.

El estudiante, aunque no está conforme con que la responsabilidad sea sólo de la otra universidad, acepta tener que presentarse en septiembre.

La Defensora puso en conocimiento de los responsables académicos que, los errores en las certificaciones por parte de las universidades de destino, no deben afectar a los estudiantes y deberían ser los coordinadores Erasmus los responsables de la recepción en plazo, de toda la documentación, para que el estudiante pueda continuar o finalizar sus estudios.

EXPEDIENTE N° 141-2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora. Considera que se ha incumplido la guía docente en la evaluación de una materia. Se le informa que puede solicitar un tribunal de revisión y presentar un escrito a la Comisión de Garantía de la Calidad. Se intenta conocer qué decisión ha tomado el alumno pero, ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE N° 142 -2014/15-1.4

Un alumno solicita información sobre las consecuencias que pueda tener un incidente que se ha producido durante la realización de una prueba de evaluación. Se le ofrece tratar el problema con la dirección del centro pero nos informa que se está solucionando en el centro, por lo que cerramos el expediente.

EXPEDIENTE N° 143-2014/15-1.4

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora porque considera que no ha sido correctamente evaluado y que el profesor ha incumplido algunos apartados de la normativa de evaluación. Se le informa de que el reglamento de evaluación contempla la opción de solicitar una revisión por tribunal de la calificación asignada, siempre que el estudiante haya realizado la correspondiente revisión con el profesor. Se trata el problema con la dirección del centro y se le comunica al alumno que puede solicitar una entrevista con la misma. Finalmente, actúa un tribunal de revisión que ratifica la calificación asignada por el profesor. El alumno no queda satisfecho

con la decisión y se queja de la actuación del tribunal. Se le informa de que puede, si lo considera conveniente, presentar un escrito a la Comisión de Garantía de Calidad del Grado.

EXPEDIENTE N° 144- 2014/15-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para solicitar información sobre los plazos que tendría para reclamar en caso de que le suspendiesen una asignatura, con el temor de que le profesor directamente incluya las notas en el expediente. Se le aconseja que se ponga en contacto con el profesor por correo electrónico, y pregunte cuándo va a publicar las notas, pero decide esperar a que lo realice sin mandarle otro correo.

Finalmente, se publican las notas y se le aconseja que vaya a la secretaría de su centro a comprobar si con la calificación que tiene puede compensar la asignatura. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 145- 2014/15-1.4

Un estudiante presenta una solicitud de intervención en la oficina de la Defensora Universitaria; el alumno fue convocado a la realización de una de las pruebas de evaluación de una asignatura y, en el momento preciso, el profesor no se lo permitió. La evaluación de la asignatura, según la guía docente, consta de una parte práctica, valorada con un máximo de un 40% de la nota final, y una parte teórico práctica escrita, valorada con un máximo de un 60% de la nota final. El alumno entregó un trabajo práctico que debía defender y para lo que fue convocado, y había superado la parte teórico práctica escrita.

El profesor en el momento en el que el alumno debe defender el trabajo práctico no se lo permite, considera que la actividad que se entrega no debe ser calificada. La guía docente establece que si la parte práctica de la asignatura no está aprobada, o se quiere mejorar la nota, el alumno podrá presentar un trabajo escrito junto con la prueba teórico práctica; trabajo que deberá ser especificado debidamente desde el comienzo del curso.

La Defensora Universitaria le indica al alumno cuáles han de ser los pasos que debe seguir para iniciar el procedimiento de revisión de la calificación, en este caso de la no calificación, por no haberse respetado los criterios de evaluación de la guía docente.

Queda pendiente de recibirse la calificación que otorgue el tribunal de revisión a la actividad práctica presentada que no se permitió defender, debiendo de dar por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE N° 146- 2014/15-1.4

Un profesor solicita asesoramiento sobre un conflicto que ha tenido con un compañero, con quien comparte la docencia de una materia. El problema surge por discrepancias en la calificación de una prueba de evaluación realizada.

Se trata el tema con los responsables del centro y se le indica al profesor que la mejor solución sería que llegasen a un acuerdo ente compañeros pero que, de no ser así, se aplique el punto 6 del artículo 14 de la normativa de evaluación que indica que *“En todo caso, cuando una asignatura sea impartida por más de un profesor, la calificación será el resultado de la media ponderada de las notas otorgadas por cada profesor”*; también que, se podría recurrir a un tribunal de evaluación.

Finalmente, los profesores llegan a un acuerdo en las calificaciones solucionando el conflicto.

EXPEDIENTE N° 147-2014/15-1.1

Un alumno de un estudio propio de la Universidad de Zaragoza pone en conocimiento de la Defensora Universitaria una serie de hechos que, en su opinión, configuran graves irregularidades; denuncia que el director del estudio propio utiliza éste para su

beneficio personal, su actividad privada, y que desde el programa del estudio propio se ofertan prácticas remuneradas que no se llevan a cabo.

Desde la oficina de la Defensora se le remite al órgano que debe conocer de su denuncia.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 148-2014/15-3.3

Un egresado de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora, está interesado en realizar un máster en una universidad extranjera, y para ser admitido necesita los temarios de la asignaturas que ha cursado en nuestra Universidad en inglés. El estudiante nos informa que ha preguntado en el centro donde realizó los estudios y le han respondido que no se puede certificar el programa de las asignaturas cursadas en otro idioma.

Desde la oficina de la Defensora nos ponemos en contacto con las autoridades académicas para informarnos de si la Universidad de Zaragoza es competente para realizar dicha traducción. La respuesta es negativa. El estudiante debe acudir a un traductor jurado pagando los costes correspondientes. Otra opción que se le propone al estudiante es que pregunte en la universidad extranjera de si valdría la traducción realizada por el propio estudiante junto con la documentación expedida por la Universidad de Zaragoza. Así se comunica al interesado.

Se realiza una recomendación para que se intente ofrecer, en la web de la Universidad, información de las materias impartidas en los grados en otras lenguas mayoritarias, puesto que consideramos fundamental potenciar la internacionalización de estudios y estudiantes.

EXPEDIENTE N° 149-2014/15-4.8

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor asociado que había sido contratado por una circunstancia concreta; una vez ha desaparecido la causa de su contratación se le comunica desde el servicio competente que cesa en sus funciones y puesto.

El profesor presenta los hechos como si se tratara de un despido improcedente, y solicita se le facilite la respuesta a una serie de dudas que plantea, que no son materia propia de las competencias de la oficina de la Defensora Universitaria.

Así se le hace saber al interesado y damos por finalizado el expediente.

Independientemente, hemos tenido la oportunidad de comprobar que el plazo en el que se le hace entrega de la copia del contrato de trabajo a algunas personas que ingresan en la Universidad es, según nuestro criterio, excesivo; en este caso concreto, el profesor recibió antes la carta que comunicaba su cese que su copia del contrato de trabajo.

EXPEDIENTE N° 150-2014/15-1.3

Una persona que pretende realizar un grado en la Universidad se pone en contacto con la Defensora para solicitar información, una vez ha reclamado la nota obtenida en las pruebas de acceso a la Universidad y no estar de acuerdo con la respuesta recibida.

Se le informa que, como ya ha agotado las vías de reclamación existentes, sólo le queda la vía contencioso administrativa.

EXPEDIENTE N° 151-2014/15-4.6

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que se le indique cómo ha de actuar para conseguir que los horarios de impartición de la docencia sean compatibles con la vida familiar, y se le permita elegir en primer lugar el horario de clases.

Le informamos al profesor que, en el caso concreto, no podemos concluir que se haya producido, ni que se pudiera producir, incumplimiento alguno por aplicación de la normativa, ni por lo previsto en el plan concilia de la Universidad de Zaragoza,

aprobado en Consejo de Gobierno, 22 de noviembre de 2006, si bien es una opinión que se somete a cualquier otra mejor fundada en Derecho.
Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº -152-2014/15-2.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja ante la Defensora. El alumno se matriculó en un estudio propio y, finalizado el primer semestre del curso, el centro le comunica que se le anula la matrícula del estudio porque el alumno no cumple los requisitos de acceso al mismo. El estudiante reclama el reintegro de las tasas abonadas en su día. Aunque el alumno presentó una declaración jurada en la que afirmaba cumplir con los requisitos exigidos, la Defensora considera por una parte que corresponde al centro comprobar que los alumnos cumplen con lo exigido y, por otra, que no es razonable suspender la matrícula de un estudio cuando se ha cursado un cuatrimestre del mismo. Por lo comentado, la Defensora considera recomendable se abone al estudiante el pago realizado en su día en concepto de matrícula del estudio.

EXPEDIENTE Nº 153-2014/15-2.4

Un alumno extranjero que está realizando los estudios de doctorado en la Universidad de Zaragoza solicita información a la Defensora sobre posibles ayudas económicas que le permitan finalizar el doctorado. La organización que financiaba sus estudios ha dejado de existir y le resulta muy difícil asumir el coste de los estudios universitarios y de la estancia en España. Se le informa de la existencia de las ayudas para situaciones sobrevenidas y se trata el problema con los responsables de las mismas. Considerando que ningún estudiante debería abandonar la Universidad por problemas económicos, valoramos muy positivamente la ayuda prestada por la Universidad de Zaragoza.

EXPEDIENTE Nº 154-2014/15-1.8

Un estudiante que va a realizar una estancia en una universidad extranjera, mediante un intercambio Erasmus, presenta una queja ante la Defensora.

El estudiante nos informa que existe una asignatura que no puede realizar en dicha universidad, al no poder ser reconocida y que no tiene docencia el curso siguiente en la Universidad de Zaragoza. Propone, como solución a su problema, preparar la asignatura de forma autónoma y posteriormente presentarse al examen. Por lo que solicita de la Defensora su asesoramiento ante dicha propuesta.

La Defensora le recomienda que realice la consulta, por escrito, ante la dirección de su centro. Tras varios intentos de contactar con el interesado y no teniendo constancia de que hubiera realizado dicho trámite, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº -155-2014/15-2.4

Un alumno que se matriculó en un curso de adaptación al grado presenta una queja ante la Defensora. El alumno inició la parte lectiva del curso y posteriormente decidió abandonar el estudio. El centro le reclamó, en su día, el abono de las tasas, incluyendo el pago del correspondiente reconocimiento de créditos necesario para cursar el citado curso. El estudiante considera que no está obligado a abonar las tasas correspondientes al reconocimiento de créditos puesto que, expresamente, no lo solicitó. Presentó un recurso de alzada al Rector, que no fue aceptado. En la actualidad su única opción es recurrir a la vía contencioso administrativa. Se le informa que, en este momento, la oficina de la Defensora no puede realizar otras gestiones y que, además, consideramos adecuada la repuesta de la Universidad, puesto que la solicitud del curso de adaptación implica el reconocimiento de créditos. No obstante, se realiza una recomendación verbal a los responsables académicos para que se haga constar, explícitamente, la solicitud de reconocimiento de créditos en todos los impresos de matrícula de cursos de adaptación.

EXPEDIENTE N° 156-2014/15-2.2

Se dirige a la Defensora un miembro del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, a su vez estudiante de doctorado.

Le ha sido denegada la ayuda al estudio que cubre los gastos de la matrícula académica de doctorado, pues la sucesión de los contratos firmados por el profesor no ha permitido que cumpliera con los requisitos establecidos por la normativa de nuestra Universidad para que se reconociera la ayuda solicitada.

Desde la oficina se solicita al profesor que nos remita una documentación concreta pero no lo realiza, por lo que ante la inactividad del interesado, y habiendo comprobado la correcta denegación de la ayuda, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 157-2014/15-2.2

Un alumno que está cursando un máster, a tiempo parcial, presenta una queja en la oficina de la Defensora. Considera excesivo el precio mínimo de matrícula que tiene que pagar, dado que, en su situación, sólo puede cursar un número relativamente bajo de créditos, por lo que el coste por crédito, en su caso, es muy elevado. Se le informa que es el Gobierno de Aragón quien fija los precios de las matriculas para la Universidad de Zaragoza y se le hace llegar el correspondiente Decreto. No obstante, entendemos el malestar expuesto por el estudiante y consideramos necesaria la revisión de estos precios.

EXPEDIENTE N° 158-2014/15-1.1

Un estudiante de un máster interuniversitario presenta una queja ante la Defensora. Cuando el curso está finalizando, el alumno ha sido informado de que no puede defender el trabajo fin de máster porque no ha cursado una materia en la que estaba matriculado. El estudiante alega que no había sido consciente de que estuviese matriculado en esa materia. Se trata el tema con los responsables del estudio y se comprueba que se ha cumplido la normativa vigente, por lo que se informa al alumno de que no se pueden realizar otras gestiones.

EXPEDIENTE N° 159-2014/15-2.2

Un alumno se dirige a la Defensora Universitaria y le expone que el curso pasado se matriculó en un grado, posteriormente decidió no cursarlo. Telefónicamente le informaron que podía anular la matrícula, si bien no lo hizo expresamente por escrito, pensando que bastaba con el trámite que había realizado por teléfono.

Comprobamos con la secretaría del centro que no consta que el estudiante hubiera presentado la solicitud formal de anulación de matrícula, por lo que al confeccionar la matrícula de este curso académico le es reclamada la cantidad correspondiente a la del curso anterior.

La Defensora traslada la información al estudiante y le indica las acciones que puede realizar para que se revise la actuación, que consideramos correcta y adecuada a la normativa, por lo que damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 160-2014/15-5.4

Un alumno presenta una queja en la oficina de la Defensora en relación con un pago que le han facturado en el colegio mayor en el que se encuentra alojado. Se trata el problema con los responsables del servicio y se informa al alumno que puede presentar un escrito solicitando el reintegro del importe.

EXPEDIENTE N° 161-2014/15-1.4

Un alumno de grado solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que sea revisada la actuación del tribunal que juzgó y valoró su trabajo fin de grado.

La revisión que solicita lo es tanto en el plano académico, pues no está de acuerdo con la calificación obtenida, como respecto a la falta de deferencia recibida por parte

de dos de los miembros del tribunal.

Para revisar la calificación obtenida se le indica al alumno el procedimiento que ha de seguir, según dispone la normativa propia de la Universidad. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se realiza el seguimiento de la revisión y se comprueba que se efectúa conforme a lo dispuesto, manteniendo el tribunal de revisión la calificación, sin entrar a valorar el contenido del trabajo, por no tener los miembros del tribunal la especialidad precisa para juzgarlo.

En cuanto a la falta de cortesía y consideración en el modo de dirigirse el tribunal al alumno, tan sólo podemos lamentar el incorrecto trato recibido por el estudiante, que se vio conminado a pedir disculpas ante la advertencia de que fuera solicitada la apertura de un expediente. No deja de resultar paradójico el hecho de que el alumno en ningún momento personalizara, ni identificara, a los miembros del tribunal que mantuvieron una actitud despectiva hacia su trabajo, y en el escrito de alegaciones que presentó el tribunal los mismos profesores lo hicieran.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº -162-2014/15-2.4

Un alumno de doctorado solicita información a la Defensora sobre posibles ayudas económicas que le permitan finalizar sus estudios. Su situación familiar ha sufrido cambios y le resulta muy difícil asumir el coste de los estudios universitarios. Se le informa de la existencia de las ayudas para situaciones sobrevenidas y se trata el problema con los responsables de las mismas. Considerando que ningún estudiante debería abandonar la Universidad por problemas económicos, evidenciamos una vez más el impacto de la crisis económica en algunos estudiantes.

EXPEDIENTE Nº 163-2014/15-3.1

Un estudiante que ha sido admitido para realizar un máster oficial presenta una queja, y solicita ayuda, en la oficina de la Defensora, porque tiene dificultades técnicas para realizar la matrícula del estudio. El estudiante considera que no se le ha prestado la ayuda necesaria en el centro. Se trata el problema con la secretaría responsable y se solicita que presten ayuda al alumno.

También plantea otras cuestiones que le informamos deben ser respondidas por el coordinador del estudio.

EXPEDIENTE Nº 164-2014/15-1.4

Un grupo de alumnos de grado presentan una queja por problemas en la evaluación de una parte de una materia. Exponen que varios han sido suspendidos por utilizar un determinado material durante la realización de la prueba de evaluación, según les hace saber el profesor en el momento de la revisión de la calificación. No obstante, a lo largo del curso los profesores les habían indicado que podrían realizar la prueba con los materiales que consideraran oportunos. La Defensora les informa que pueden solicitar un tribunal de revisión, solicitud que realizan al centro y a la que reciben una respuesta negativa. La razón esgrimida por el centro es que no se han cumplido los criterios fijados en la normativa de evaluación para solicitar un tribunal de revisión. Los estudiantes consideran que los cumplen, por lo que se les recomienda que presenten un recurso de alzada. La respuesta a su recurso es positiva y el tribunal realiza una nueva calificación de los estudiantes. No obstante, al cierre del expediente no se conoce la calificación definitiva de la materia. Con sentimiento de absoluta impotencia la Defensora cierra el expediente sin conocer el resultado final del proceso.

EXPEDIENTE Nº -165-2014/15- 1.3

Un estudiante que desea acceder a la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para presentar una queja por un posible error en la corrección de uno de los ejercicios de la Prueba de Acceso a la Universidad, que ya había reclamado ante la comisión organizadora de dichas pruebas, manteniéndose la calificación al considerarse correcta.

El alumno presentó recurso de alzada, cuya resolución confirma la emitida por la comisión organizadora, y por tanto la calificación inicial en el ejercicio.

Al agotar vía administrativa, damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 166 - 2014/15-5.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para presentar una queja porque no se han publicado las listas de espera, ni la baremación, en las solicitudes de admisión de las residencias universitarias.

Tras ponernos en contacto con el colegio mayor, le comunicamos al interesado que en la carta, que le envió el colegio mayor, consta su número en la lista de espera, y que como la lista de espera se modifica frecuentemente, pues son muchas las renunciaciones que se producen, se notifican las variaciones a los interesados por correo electrónico.

Tras lo cual damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº -167-2014/15-5.7

Un estudiante de doctorado presenta una queja en la oficina de la Defensora. Es preceptor de una beca, que le permite realizar el doctorado, y se siente muy presionado por la persona que supervisa el trabajo que desarrolla como becario. Se le informa sobre posibles medidas que puede tomar y se le aconseja tratar el tema con responsables en la materia, gestión que ha realizado y de los que ha recibido apoyo. Considerando solucionado el problema, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 168-2014/15-4.8

Un trabajador perteneciente al personal de administración y servicios presenta una queja ante la Defensora Universitaria por un problema laboral. La Defensora se pone en contacto con los responsables para informarse de lo ocurrido. Dado el estado de tramitación del expediente, desde la oficina no se puede realizar ninguna actuación, por lo que se limita a intentar mediar con el interesado, informándole de su situación y posibles actuaciones a realizar. Sin más trámites, se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE Nº 169-2014/15-1.1

Los delegados de un grupo de docencia, de un grado universitario, presentan una queja ante la Defensora y solicitan asesoría. Los estudiantes exponen que, durante un tiempo prolongado, por baja laboral del profesor asignado a la docencia de una materia, ésta ha sido impartida por varios docentes. La queja viene referida, fundamentalmente, a que consideran que no ha existido coordinación entre los profesores y a que la evaluación no se ha correspondido con lo impartido, constando algunas preguntas cuya materia no había sido explicada en clase. Se trata el problema con la dirección del centro, desde donde nos informan que están intentando resolver el problema, a la vez que nos hacen saber que varios profesores han recibido correos electrónicos poco respetuosos, enviados por algunos alumnos. Somos conocedores de que se ha revisado el examen y se ha vuelto a evaluar a los alumnos tras eliminar algunas preguntas. Los estudiantes también están preocupados por la futura evaluación en la segunda convocatoria. Se les recomienda que soliciten una tutoría con el profesor responsable de la materia. Posteriormente nos informan que esta evaluación se desarrolló sin problemas. También nos consta que la dirección del centro ha llamado la atención a los alumnos que enviaron los correos a los profesores. Consideramos correcta la actuación del centro y del

profesor responsable de la materia y lamentamos la inadecuada actuación de algunos alumnos que, en lugar de utilizar los procedimientos previstos por la Universidad para solucionar los problemas planteados, faltaron al respeto a algunos de sus docentes.

EXPEDIENTE N° 170-2014/15-5.8

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor de la Universidad de Zaragoza, y solicita su intervención para intentar solucionar el problema que plantea.

Desde la dirección del centro al que pertenece, se le ha dado traslado de una queja que han presentado los alumnos al considerar que no se cumple con los criterios de la guía docente y que existe desorganización en el trabajo del aula.

El profesor cree que no son ciertos los hechos que denuncian los alumnos y, en consecuencia, presenta escrito de alegaciones.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le indica al profesor que se han seguido los trámites previstos en los procedimientos establecidos en la normativa propia de la Universidad de Zaragoza para garantizar la calidad de la docencia.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 171-2014/15-5.8

Un profesor de la Universidad presenta una queja por lo que considera trato incorrecto por parte de algunos alumnos. Tras la realización de una prueba de evaluación, que los alumnos han considerado no adecuada, unos estudiantes han enviado correos electrónicos a varios profesores en los que muestran sus quejas de forma poco respetuosa y mostrando una actitud completamente ineducada. Se trata el problema con los representantes de los alumnos y con la dirección del centro. Finalmente, los alumnos admiten el error y la impertinencia de los mails enviados, y piden disculpas. Comprendemos el enfado de los estudiantes pero nada justifica faltar al respeto a otros miembros de la comunidad universitaria. Agradeciendo la colaboración del centro, cerramos el expediente.

EXPEDIENTE N° 172-2014/15-3.3

Un alumno de grado, que desea trasladar su expediente a otra Universidad, presenta una queja en la oficina de la Defensora considera que se ha cometido un error en la calificación de una de las convocatorias. Según el alumno, no consta en las actas una de las calificaciones de una materia, por lo que no puede realizar el traslado de expediente. Se trata el problema con el centro al que pertenece el alumno y se soluciona el problema.

EXPEDIENTE N° 173-2014/15-3.2

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora al no poder compatibilizar su vida laboral con los estudios. Está realizando un grado a tiempo parcial y no puede asistir a una asignatura obligatoria, presencial y con prácticas. Presentó un escrito ante la dirección de su centro solicitando no tener que volver a matricular, por tercer año consecutivo, dicha asignatura, ya que no puede cursarla.

Se denegó su solicitud al ir contra la normativa vigente, que obliga a matricularse en todas las materias obligatorias no superadas antes que optativas nuevas. Al considerar el interesado que dicha normativa no es aplicable a los estudiantes a tiempo parcial, solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria.

Revisada la respuesta del centro y la normativa vigente, se le recomienda que presente una reclamación ante el vicerrector competente en la materia.

El estudiante, no presenta dicha reclamación, ya que decide, interrumpir temporalmente sus estudios por motivos laborales. Se le sugiere que informe debidamente al centro de su decisión, y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 174-2014/15-1.5

Un estudiante, de un plan en extinción, se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria. Solicita información sobre cómo actuar para obtener el reconocimiento de tres créditos de libre elección, que tiene pendientes, antes de que termine el plazo de inscripción en un máster universitario.

Nos ponemos en contacto con la dirección del centro y nos indican que se está pendiente de que la comisión de docencia se reúna; una vez revisada la solicitud del estudiante para el reconocimiento de los créditos, el centro nos comunica que la ha atendido, por lo que damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 175-2014/15-4.5

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor de la Universidad de Zaragoza, y solicita su intervención para intentar solucionar el problema que plantea.

Según indica, el centro al que pertenece, y en el que imparte su docencia, ha establecido unos horarios que dificultan la elección de su asignatura por parte de los alumnos; también nos expone que ya trasladó su preocupación al equipo de dirección, una vez tuvo conocimiento de la propuesta de horarios que se estaba elaborando.

Aporta documentación de la que se desprende que pudiera ser que, con los horarios fijados para este curso académico, el número de alumnos potenciales que tuvieran como opción matricularse en su asignatura fuera menor que otros años.

Antes de iniciar gestión alguna nos hace saber el interesado que el incidente se ha resuelto en el centro, por lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 176- 2014/15-2.4

Un antiguo estudiante de un centro adscrito a la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora para solicitar asesoramiento sobre cómo gestionar una deuda generada con el centro adscrito. El interesado abandonó sus estudios sin anular la matrícula del curso, por lo que le ha sido reclamada la cuantía de la matrícula que se mantenía impagada al ir a realizar una nueva.

Tras tratar el asunto con la dirección del centro, le indicamos que se ponga en contacto con el centro, en el cual se está estudiando la posibilidad de que pueda pagar la deuda a plazos.

Al no volver a tener noticia alguna por parte del interesado, damos el expediente por cerrado.

EXPEDIENTE Nº 177-2014/15-1.4

Un alumno presenta una queja en la oficina de la Defensora; considera que no ha sido aplicada correctamente la guía docente en la evaluación de una materia. Se le informa de los mecanismos establecidos en la normativa de evaluación. Solicita tribunal de revisión de la calificación y, posteriormente, presenta un recurso de alzada. Se le hace saber que, ante la respuesta negativa obtenida, puede solicitar la compensación curricular de la materia. Finalmente, el alumno finaliza los estudios solicitando la compensación de la materia origen del problema.

EXPEDIENTE Nº 178-2014/15-1.1

Un estudiante, de último curso de un grado, presenta una queja en la oficina de la Defensora. Teniendo superadas el resto de materias, no le fue posible defender el trabajo fin de grado en ninguna de las dos convocatorias del curso. El alumno considera que el principal motivo ha sido que el tutor que tenía asignado dejó de ser profesor, y la tutoría la asumió otro docente que no consideró adecuado el trabajo realizado. Obtenida información del centro, hay discrepancias entre lo expuesto por el alumno y por los profesores tutores. El alumno utiliza las vías de reclamación previstas para estas situaciones, pero no es atendida su solicitud de que se le conceda una convocatoria extraordinaria antes de que finalice el curso. Recomendamos al centro que se le asigne un nuevo tutor a la mayor brevedad y que

concedan al alumno un adelanto de convocatoria, en el nuevo curso, para que pueda obtener el título de graduado lo antes posible.

EXPEDIENTE N° 179- 2014/15-3.1

Una persona que desea preinscribirse en un estudio propio presenta una queja ante la Defensora. Nos hace saber que, por problemas administrativos, le fue imposible realizar la preinscripción. Se plantea el problema a la sección correspondiente y a la coordinación del estudio, accediendo a realizar la preinscripción del alumno.

EXPEDIENTE N° 180- 2014/15-1.7

Un grupo de antiguos alumnos de un título propio de la Universidad de Zaragoza presentan una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; exponen que han estado matriculados en un máster y han cursado, y superado, las asignaturas correspondientes al primer año de estudios. Las asignaturas coinciden con las que se cursan en el plan de estudios del diploma de especialización que pretenden se les reconozca.

Nos ponemos en comunicación con el vicerrectorado competente, y nos comunican que no es la primera ocasión que se plantea la cuestión que ahora nos ocupa. En su momento, incluso antes de proceder a la matrícula, varios de los antiguos alumnos plantearon la opción que pretenden a la organización del estudio propio, siendo la respuesta clara y concisa: si se matriculaba en el máster se debían realizar los dos años, no se contemplaba la posibilidad de cursar sólo el primero y obtener el diploma de especialización.

Así se lo hicimos saber a los interesados, y solicitaron mantener una entrevista en persona con la Defensora Universitaria para que se le aclararan ciertas dudas que se planteaban.

Hemos dado por finalizadas las actuaciones puesto que no hemos obtenido respuesta a la propuesta para celebrar una reunión que realizó la Defensora Universitaria.

EXPEDIENTE N° 181-2014/15-1.4

Dos estudiantes de último curso de grado se ponen en contacto con la Defensora, para quejarse por los problemas detectados en el contenido de una asignatura, y para informarse sobre los trámites a realizar para la revisión de la nota obtenida.

Se les informa del procedimiento a seguir para realizar dicha revisión, y de la posibilidad de solicitar un tribunal. Posteriormente, se habla con el centro implicado, desde donde informan que se les ha concedido un tribunal.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 182-2014/15-5.2

Se dirige a la Defensora Universitaria el responsable de un centro ante, en su opinión, el trato discriminatorio de un profesor respecto a un alumno.

El responsable quiere poner en conocimiento de la Defensora Universitaria estos hechos, y nos indica las actuaciones que considera se deben adoptar ante una situación como ésta.

Cerramos el expediente al comprobar que las autoridades competentes han tomado medidas de forma expedita, y tendentes a resolver la incidencia.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 183- 2014/15-1.4

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora para solicitar información sobre la posibilidad de modificar notas tras el cierre de actas. Se mantiene una reunión con el interesado y se resuelven las dudas planteadas.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 184- 2014/15- 1.2

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para que le asesore en la redacción del escrito por el que va a solicitar la permanencia en los estudios que está cursando. El alumno, sabedor de que no ha cumplido objetivamente con los requisitos exigidos, no ha superado los créditos mínimos, expone una serie de hechos que pudieran justificar la dificultad que el estudiante ha encontrado en este último curso, y previsiblemente también en el próximo.

Se le dan al estudiante indicaciones para que formalice su solicitud, y el centro la atiende, permitiéndole continuar en el grado con dedicación parcial.

Se dan por concluidas las actuaciones.

EXPEDIENTE N° 185-2014/15-1.1

Un estudiante, de último curso de un grado de la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la Defensora al no poder matricularse en otro grado, por ser posteriores las fechas de presentación del trabajo fin de grado y las de la preinscripción de la segunda titulación.

Se recomienda al interesado que solicite un adelanto de convocatoria ante la dirección de su centro. Así lo hace, concediéndolo el centro.

Dado que este problema ya había surgido en otras ocasiones, se decide informar a los responsables académicos para intentar encontrar una solución y que no se vuelva a repetir. Los responsables académicos estudian el caso y ven difícil regularlo de forma genérica, ya que las situaciones pueden ser muy diversas, dependiendo del centro y de la titulación. Por lo que se decide, informar a los centros implicados de la posibilidad de adelantar las convocatorias cuando se den situaciones similares a la expuesta.

EXPEDIENTE N° 186-2014/15-1.5

Un alumno, en último curso de licenciatura, presenta una queja porque le fue denegado en su centro un reconocimiento de créditos de libre elección, con los que finalizaría sus estudios. Posteriormente, presentó un recurso a la comisión universitaria correspondiente, obteniendo una respuesta negativa. La justificación a esta negativa está fundamentada en que, en el caso de licenciaturas, la competencia de reconocimiento de créditos corresponde en exclusiva al centro. Informamos al alumno y cerramos el expediente, habiendo sido informados por el alumno que tiene pensado emprender acciones legales.

EXPEDIENTE N° 187-2014/15-1.5

Un alumno de grado, que ha realizado previamente una licenciatura, presenta una queja. Expone que cuando se incorporó al grado se le informó de que podía solicitar el reconocimiento de 60 ECTS. En ese momento no realizó el trámite correspondiente, entendiéndolo que el procedimiento de reconocimiento era automático. El estudiante realizó la solicitud y tuvo dificultades para obtener respuesta, por lo que solicita nuestra intervención. Se le recomienda que elabore un escrito formal y que lo haga llegar al órgano con competencias en esta materia, desde el que se le aportó la información necesaria.

EXPEDIENTE N° 188- 2014/15- 1.4

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria, tenía la intención de presentar la solicitud de compensación curricular de una asignatura y cuando ha comprobado en su expediente las calificaciones que constaban, comprueba que no le ha sido calificada la asignatura en ninguno de los dos cursos anteriores en los que estuvo matriculado. El estudiante nos indica que tiene ejercicios corregidos de los años anteriores y por ello no entiende que conste como "no presentado".

La Defensora se pone en comunicación con el centro, que muestra toda la

colaboración posible para resolver la situación, pero resulta imposible comprobar la certeza de los hechos que han sido manifestados por el alumno; en consecuencia, el centro no puede modificar las calificaciones de la asignatura, y por ello el estudiante no solicita la compensación curricular.
Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 189-2014/15-1.9

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria. Plantea una duda respecto a si puede defender el trabajo fin de grado, estando pendiente de la revisión de las calificaciones obtenidas en la prueba de nivel B1 de inglés, que sabe ha aprobado.

Se le informa que, al tener el nivel B1 superado, se trata solo de una revisión de la calificación, y por tanto puede defender el trabajo fin de grado. Tras lo que damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 190-2014/15-1.1

Un grupo de alumnos que está cursando un grado, presentan una queja porque el profesor de una materia que están cursando utiliza para la docencia un material del que es autor. Según los alumnos, tal como se imparten las clases, los estudiantes necesitan tener en el aula el manual para poder comprender lo explicado. Se trata el problema con los responsables del centro que abordan el tema con los delegados de clase y el profesor, y deciden aumentar el número de ejemplares del libro correspondiente en la biblioteca del centro. Se informa a los estudiantes y se cierra el expediente, recordando que no se puede plantear a los alumnos la obligatoriedad de trabajar con materiales que les supongan desembolsos económicos.

EXPEDIENTE N° 191-2014/15-4.8

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor asociado que debe renovar su contrato en el curso académico que se inicia, si bien se encuentra en situación de incapacidad temporal, por enfermedad, en su puesto de trabajo externo a la Universidad.

El solicitante quiere saber si pudiera reconocérsele una “incapacidad temporal parcial”, que le mantuviera de baja en su puesto de trabajo habitual pero le permitiera desarrollar las tareas propias como docente.

Se le remite a la sección de administración competente y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 192-2014/15-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja ante la Defensora por un problema al realizar la matrícula.

Estudiada su situación, se comprueba que no presentó la documentación solicitada para la realización de la matrícula en el plazo establecido. Se le informa que, tal y como se le indica en el escrito de denegación, puede presentar recurso de alzada ante el Rector.

Se da por concluido el expediente.

EXPEDIENTE N° 193-2014/15-5.8

Un profesor presenta una queja ante la Defensora por lo que considera una actitud ineducada de un estudiante hacia él a lo largo del curso, y que finalizó con el envío de un correo electrónico inadecuado e insultante. Nos hace saber que el problema está siendo tratado en los órganos del centro a los que compete la solución de estas cuestiones. Tratamos el problema con la dirección del centro y nos informa de las actuaciones que están realizando. Transcurrido un tiempo, comprobamos que el profesor no ha vuelto a ser molestado y cerramos el expediente.

EXPEDIENTE N° 194-2014/15-1.4

Dos alumnos de grado presentan una queja a la Defensora ya que consideran que un

profesor ha incumplido las normas de evaluación de la Universidad. Se les informa de los trámites que deben realizar para reclamar la revisión de la calificación y se trata el problema con las direcciones, del centro y del departamento, responsables de la materia. Intentamos ponernos en contacto posteriormente con los estudiantes, sin obtener respuesta. Se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE N° 195-2014/15-1.4

Dos alumnos de grado presentan una queja a la Defensora. Tras la publicación de las calificaciones, no tuvieron opción de revisar las mismas con el profesor. Se trata el problema con las direcciones, del centro y del departamento, responsables de la materia y se informa a los estudiantes que pueden solicitar un tribunal de revisión, solicitud que presentan. Los alumnos valoran positivamente la actuación del tribunal, a pesar de no haber sido aprobados, ya que consideran que han recibido las explicaciones oportunas.

EXPEDIENTE N° 196- 2014/15-1.4

Un estudiante de grado, solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria, al no superar una asignatura y tener que abandonar sus estudios.

Desde la oficina de la Defensora, se le informa de la posibilidad de solicitar revisión por tribunal o una convocatoria extraordinaria, en caso de que cumpla los requisitos establecidos en las correspondientes normativas de la Universidad de Zaragoza.

El estudiante decide solicitar una revisión por tribunal, y una convocatoria extraordinaria. Se le deniegan ambas peticiones al no cumplir con los requisitos establecidos en la normativa. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 197-2014/15-1.5

Un grupo de estudiantes, representantes de alumnos en diversos órganos universitarios, plantean una consulta respecto a la posibilidad de reconocimiento de créditos por realizar la función anteriormente descrita.

Desde la oficina de la Defensora se les informa e indica el modo de cursar la solicitud, atendiendo a lo establecido en el Art. 7 del Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 198-2014/15-4.1

Un profesor asociado, ante la imposibilidad de proceder a la firma del contrato de trabajo, acude a la Defensora Universitaria denunciando, lo que en su opinión es, una actuación que vulnera sus derechos.

Puestos en contacto con la unidad competente para contrastar los hechos, se comprueba que el profesor no puede mantener que haya sido incorrecto el proceder, ni que las advertencias que se han realizado, consejos más bien, vayan a perjudicar los intereses del profesor.

Se dan por concluidas las actuaciones.

EXPEDIENTE N° 199-2014/15-1.4

Un estudiante acude a la oficina de la Defensora Universitaria. Plantea quejas concretas respecto al desarrollo de la docencia y evaluación de dos asignaturas.

La Defensora se ofrece a hablar con los responsables académicos del centro, pero el alumno prefiere que no sea así, en principio por temor a que se produzcan consecuencias negativas.

La Defensora se reúne con el alumno quien le aporta la guía docente de una asignatura, el modelo de examen y la relación de calificaciones de una de las convocatorias. A la vista de lo expuesto, la Defensora aconseja al estudiante que trate el tema en el centro, y que inicie el procedimiento de revisión de las calificaciones establecido en nuestra normativa.

El alumno procede según le ha indicado la Defensora. Recibe resolución respecto de

una de las reclamaciones, para la que se abre la vía del recurso de alzada ante el Rector puesto que no ha sido atendida, y no obtiene resolución, en los plazos fijados en la norma, en la otra de las reclamaciones planteadas.

Desde la oficina de la Defensora se indica al alumno que debe continuar con el procedimiento, según queda fijado en el reglamento de normas de evaluación del aprendizaje.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE N° 200- 2014/15- 1.2

Un estudiante, de un título en extinción, solicita asesoramiento ante la Defensora Universitaria, para poder continuar con sus estudios y no tener que adaptarse al grado correspondiente. El interesado nos comunica que ya ha presentado solicitud en su centro, pero que, probablemente, se lo van a denegar.

La Defensora mantiene una conversación con los responsables del centro para informarse de la situación del estudiante y de las posibles opciones que pudiera tener.

Posteriormente, la Defensora se pone en contacto con el interesado para explicarle que, en la situación que se encuentra, no le va a ser posible finalizar sus estudios en extinción. Por lo que le recomienda que hable con su centro para analizar qué grado se ajustaría más a los estudios que ha superado.

El estudiante, al no estar de acuerdo con la recomendación dada desde la oficina, decide presentar un recurso de alzada, contra la denegación de su solicitud de continuar con sus estudios.

Se da por finalizado el expediente.