



Defensora Universitaria Universidad Zaragoza

MEMORIA 2015-2016



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

María Villalta Gómez
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector de estudiantes

Ana Machín Andreu
Beatriz Vidal Serrano
Secretarias 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

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación	7
2. Tipos de actuaciones	9
3. Intervenciones realizadas por la oficina de la Defensora	11
3.1. Datos globales	11
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores.....	23
4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones.....	36
4.1. Recomendaciones	36
4.2. Otras actuaciones	43
5. Algunas consideraciones.....	47
6. Relaciones Institucionales	55
6.1 Reuniones de Defensores.....	55
6.2 Relaciones con la comunidad universitaria	59
7. Agradecimientos.....	60
8. Ejecución del presupuesto	62
ANEXO. Relación de expedientes.....	64

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

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, en el punto 5 del artículo 93, establecen que el Defensor Universitario presente al Claustro una memoria anual de actividades, informando de cuantos asuntos considere conveniente (*Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza*). Para dar cumplimiento a lo establecido 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 2015 y el 30 de septiembre de 2016.

Como en los años anteriores, se ha intentado ofrecer la información de forma breve y concisa, sin pretender hacer 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 identificadas desde la oficina de la Defensora, con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de la institución.

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, 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 vela por que se respeten 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 la labor realizada 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 solicitan nuestra intervención.

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

los cauces previstos en nuestra Universidad para hacer valer el respeto a los derechos y las libertades.

Es un honor trabajar al servicio de la comunidad universitaria, y por ello agradecemos, sinceramente, la confianza que ha sido depositada en nosotros. Esperamos cumplir con la labor que nos ha sido encomendada y contribuir a la mejora de la vida de los universitarios y de la calidad de la Universidad de Zaragoza como institución.

Diciembre 2016

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

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*”, por lo que 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.

Se han agrupado y sistematizado las actuaciones 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 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 a los órganos universitarios correspondientes, con el fin de 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 de 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 salvaguardar 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

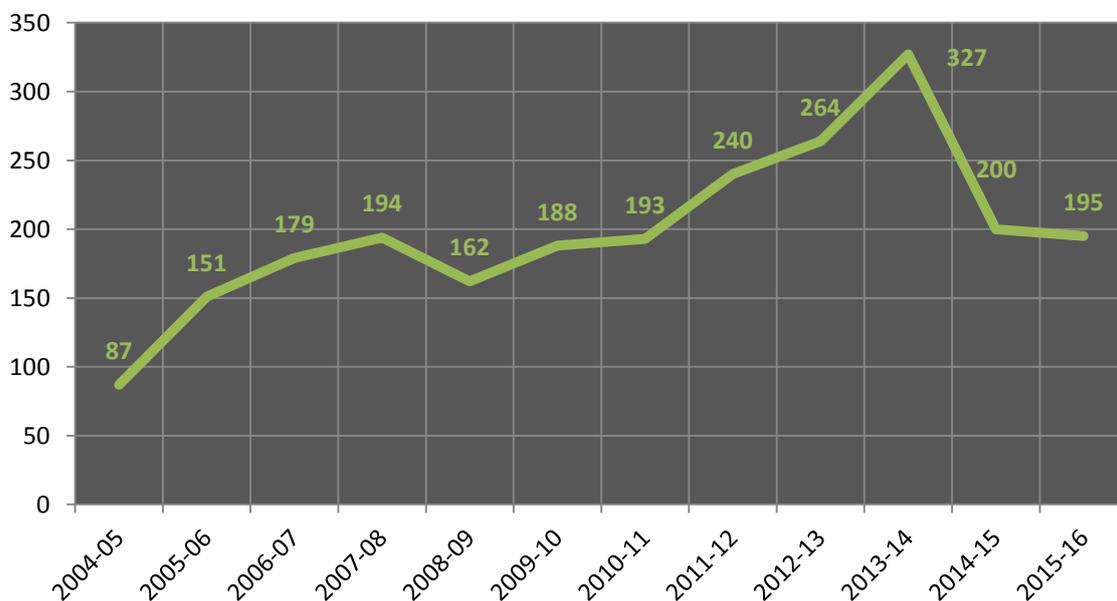
3.1. Datos globales

Este apartado recoge las actuaciones realizadas por la oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2015 y el 30 de septiembre de 2016. Los datos se presentan en gráficos y tablas que muestran la actuación de la oficina por número de solicitudes y evolución de la demanda atendida, tipo de solicitudes, tiempo de resolución, sector y sexo del solicitante, vida de acceso utilizada, distribución por centros y finalmente por el motivo de solicitud.

Número de solicitudes y evolución de la demanda atendida

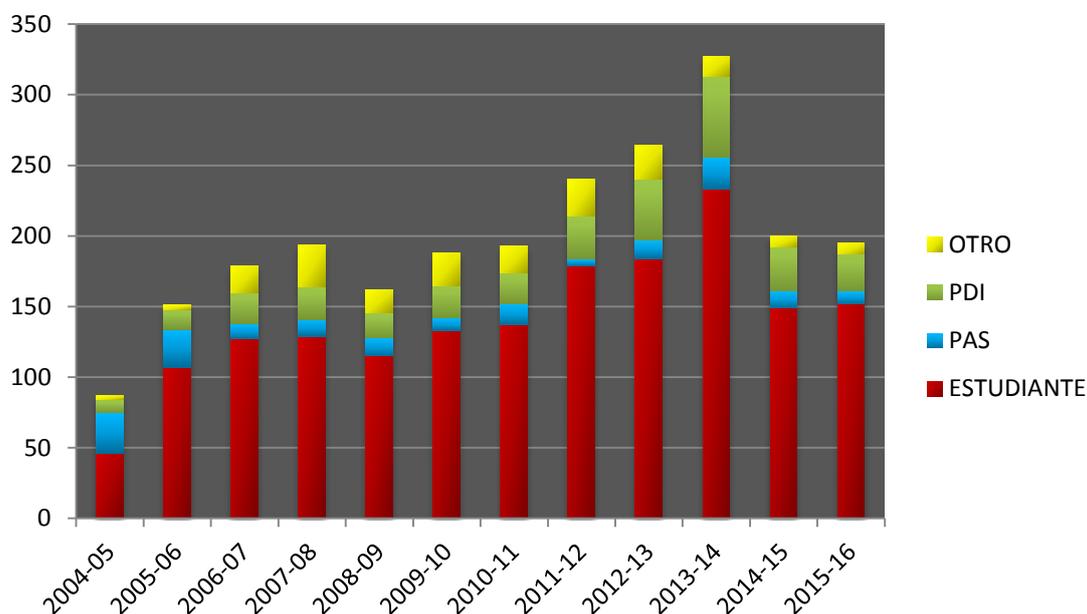
Durante este periodo se han resuelto un total de 195 expedientes, valores similares a los del curso 2014-2015, año en el que se produjo un descenso importante respecto al curso anterior, tal como se comentó en la memoria presentada en diciembre de 2015 al Claustro. Los datos presentados hacen referencia al número de expedientes, de los que algunos fueron presentados por varios solicitantes.

Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



En cuanto a la evolución de solicitudes por sector de procedencia, los valores son similares a los del curso anterior.

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



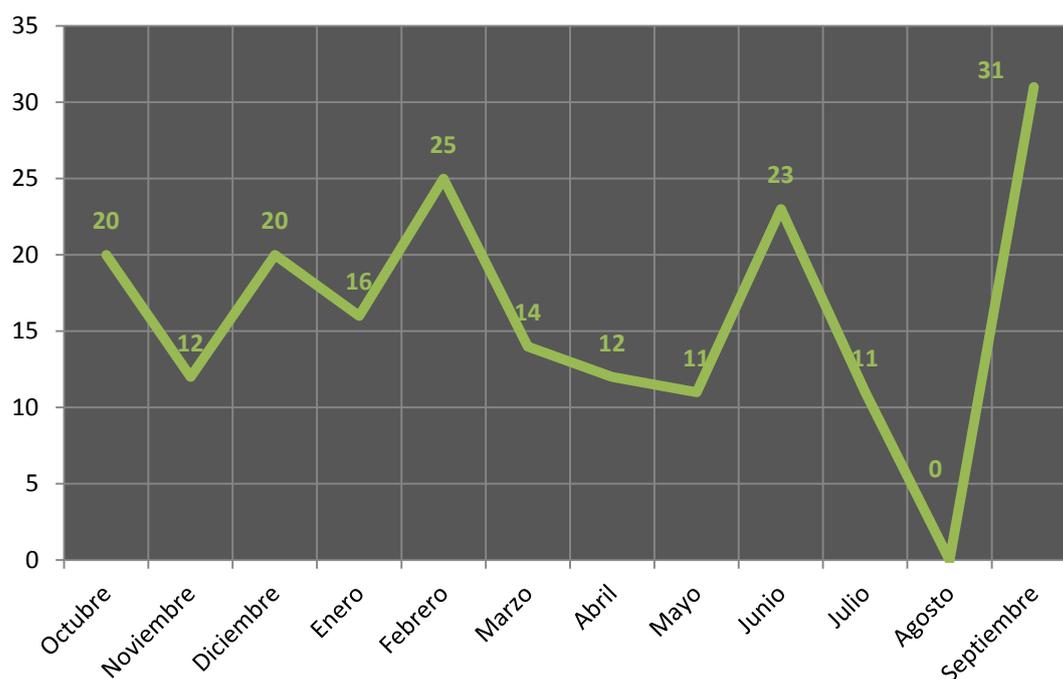
Señalar que, como en memorias anteriores, se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa, llevada a cabo por los miembros de la oficina de la Defensora. No se incluyen un número importante de peticiones, que tratan de algún tema repetido, o que se solucionan con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio. De este tipo de actuaciones, algunas se han registrado por considerarlas más importantes. Destacamos 10 consultas y 12 solicitudes no admitidas. Siendo las causas de esta inadmisión las siguientes: el asunto planteado no estaba entre las competencias atribuidas a la Defensora Universitaria (9); la solicitud no estaba debidamente fundamentada (2); o que el interesado no se identificó de forma clara (1).

En cuanto al número de expedientes por meses del curso, los meses con mayor número de intervenciones fueron septiembre, febrero y junio.

Tabla 1. Distribución de expedientes por meses

Mes	Número
Octubre	20
Noviembre	12
Diciembre	20
Enero	16
Febrero	25
Marzo	14
Abril	12
Mayo	11
Junio	23
Julio	11
Agosto	0
Septiembre	31
Total	195

Gráfico 3. Evolución de expedientes por meses



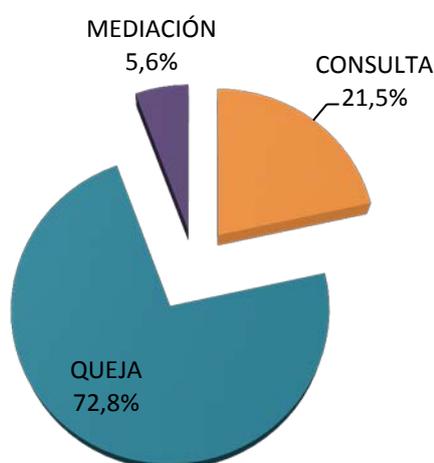
Tipo de solicitudes atendidas

En cuanto al tipo de solicitudes recibidas, en función de los mecanismos utilizados en su resolución, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 142 (72,8%) quejas, frente a 42 (21,5%) consultas y 11 (5,6%) mediaciones.

Se ha observado un ligero aumento porcentual, con respecto al año anterior, de las quejas.

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, por lo que la clasificación se ha realizado en base a lo que hemos considerado de mayor importancia, en función de las gestiones realizadas.

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



Tiempo de resolución

En lo que compete a la oficina de la Defensora, recordar que un criterio de funcionamiento sigue siendo la agilidad, puesto que, a menudo, muchas de las solicitudes que se reciben requieren respuestas rápidas.

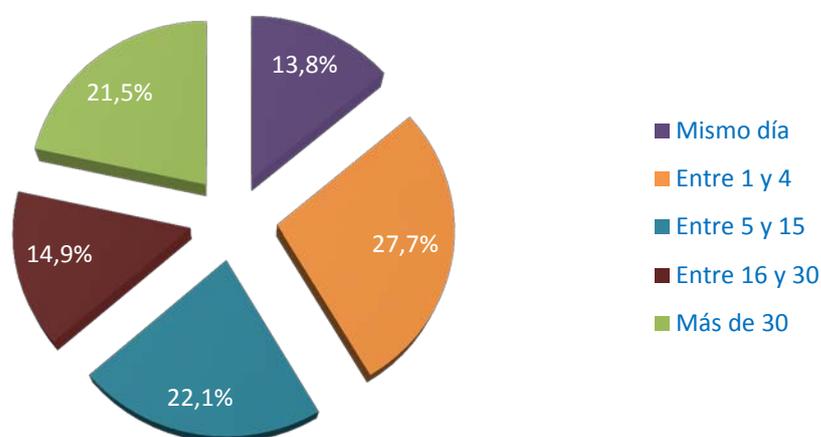
En el 63,6% de los casos el tiempo de resolución de la oficina fue inferior a 16 días, el 14,9% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y el 21,5% del número de intervenciones han requerido más de 30 días.

En este curso se ha considerado como tiempo de resolución, el momento en el que finalizan nuestras actuaciones, a diferencia de años anteriores en el que se consideraba momento en que dábamos respuesta a la solicitud, por lo que han cambiado los tiempos estimados. Hay que tener en cuenta que para considerar finalizadas nuestras actuaciones, con frecuencia, esperamos la respuesta de otros órganos de la universidad.

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

	Número	%
Mismo día	27	13,8%
Entre 1 y 4	54	27,7%
Entre 5 y 15	43	22,1%
Entre 16 y 30	29	14,9%
Más de 30	42	21,5%

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

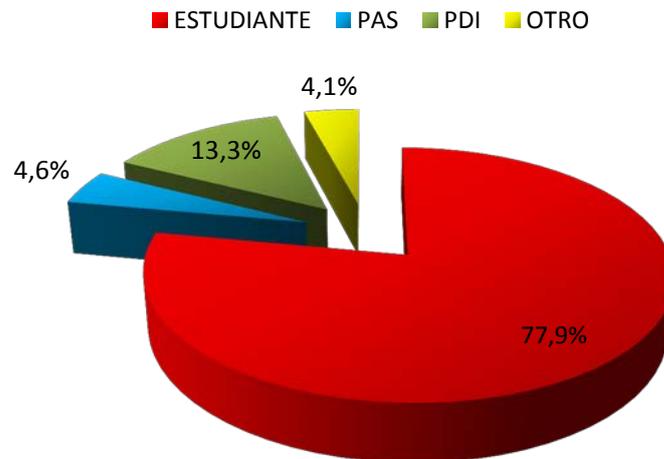


Demanda por sector del solicitante

De los 195 expedientes tramitados, 152 (78,0%) corresponden al sector de estudiantes; 9 (4,6%) al personal de administración y servicios (PAS); 26 al personal docente e investigador (13,3%) y 8 (4,1%) 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 de los colectivos, PDI y PAS se ha reducido ligeramente. No obstante, las diferencias respecto al curso anterior no son significativas.

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, hecho lógico al tratarse del sector más numeroso, si el número de solicitudes de cada sector se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se observa que el porcentaje de personas que solicitan la intervención en el caso del PDI es ligeramente superior al de los otros dos colectivos, aunque las diferencias no son relevantes.

Tabla 3. Expedientes por población de cada sector

Sector	Nº Solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	152	28.368	0,54%
PAS	9	1.730	0,52%
PDI	26	4.163	0,62%
OTRO	8	-	-
Total	195		

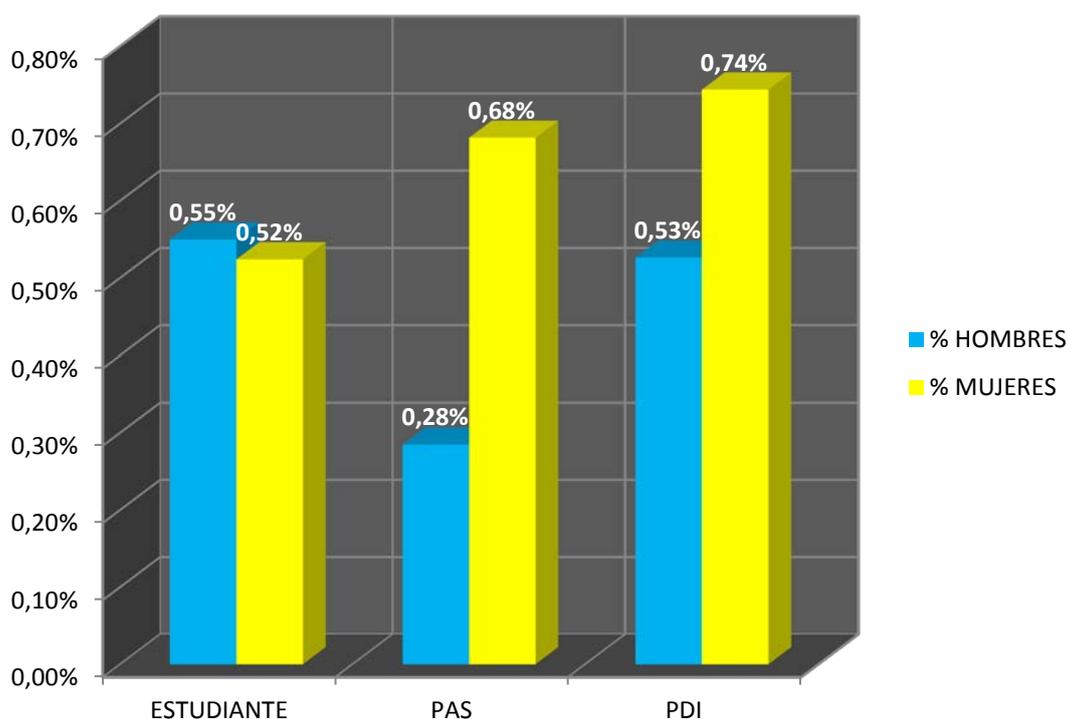
En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes en relación al colectivo y al sexo del solicitante. En todos los colectivos se observa un número mayor de mujeres que de hombres. No obstante las cifras son pequeñas y no se puede hablar de diferencias por sexo.

Tabla 4. Número de expedientes por colectivo y sexo

Sector	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ESTUDIANTE	72	80	152
PAS	2	7	9
PDI	12	14	26
OTRO	3	5	8
	89	106	195

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. Aunque en relación a su población, en PDI y PAS el porcentaje de solicitudes fue mayor en mujeres que en hombres las diferencias no son significativas por el número de efectivos. En el caso de los estudiantes, que presentan mayores cifras, no existen diferencias entre hombres y mujeres.

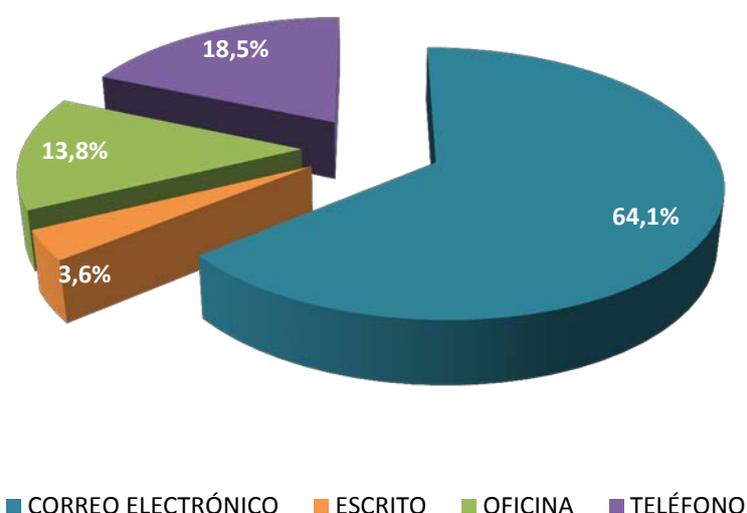
Gráfico 7. Porcentaje de población que ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria por sector y sexo



Vías de acceso utilizadas

En cuanto a las vías de acceso utilizadas, se comprueba que sigue siendo el correo electrónico la forma de contacto más utilizada, con 125 solicitudes, seguido del teléfono y la atención directa en la oficina, con 36 y 27 solicitudes respectivamente. En todos los colectivos la vía de acceso más utilizada ha sido el correo electrónico.

Gráfico 8. Distribución porcentual de los expedientes por vías de acceso



Solicitudes por centros

Se ha analizado el número de solicitudes según el centro de procedencia de las personas que se han dirigido a la Defensora Universitaria. 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. Como se ha observado en cursos anteriores, si se tuviese en cuenta esta variable podría ser diferente la distribución por centros.

En el sector de estudiantes, en número de solicitudes, destacan la Facultad de Derecho, la Escuela de Ingeniería y Arquitectura, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Facultad de Educación. Seguidos de la Facultad de Filosofía y Letras. Hay que tener en cuenta que algunos de estos centros cuentan con un número importante de alumnos matriculados. 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, las Facultades de Ciencias Sociales y Humanas y de Economía y Empresa y la Escuela de Ingeniería y Arquitectura son los centros que mayor número de solicitudes aportan.

Tabla 5. Número de expedientes por sector y centro

CENTRO	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
C.U. LENGUAS MODERNAS	3				3
E. P. SUPERIOR	4				4
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	4				4
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	1				1
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	3				3
ESCUELA DE DOCTORADO		1			1
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	16		4	1	21
F. CIENCIAS	5		2	1	8
F. CIENCIAS DE LA SALUD	11	1	2	2	16
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	3		1		4
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	5		1		6
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	3				3
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	16		5		21
F. DERECHO	19				19
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13	1	5	1	20
F. EDUCACIÓN	16		2		18
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	4				4
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	15		1	2	18
F. MEDICINA	4	1	2		7
F. VETERINARIA	4	3	1		8
SERVICIOS CENTRALES Y OTROS SERVICIOS	1	2		1	4
SIN ADSCRIPCIÓN	2				2
Total	152	9	26	8	195

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

CENTRO	Número	%
E. P. SUPERIOR	4	0,94%
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	4	1,93%
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	1	0,74%
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	3	0,51%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	16	0,37%
F. CIENCIAS	5	0,28%
F. CIENCIAS DE LA SALUD	11	0,90%
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	3	0,37%
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	5	0,50%
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	3	0,20%
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	16	1,11%
F. DERECHO	19	0,94%
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13	0,35%
F. EDUCACIÓN	16	0,98%
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	4	1,01%
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	15	0,52%
F. MEDICINA	4	0,26%
F. VETERINARIA	4	0,36%

Motivos de solicitud

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

Tabla 7. Número de expedientes por sector de procedencia y motivo de solicitud

	Estudiantes	PAS	PDI	Otro	Total
ACADÉMICO	110		5		115
1.1.Desarrollo de la docencia	22		1		23
1.2.Permanencia	3				3
1.3.Acceso a la Universidad	1				1
1.4.Evaluación y exámenes	51		1		52
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	17		1		18
1.6.Planes de Estudio	1				1
1.7.Títulos propios			1		1
1.8.Programas de movilidad	1				1
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	4				4
1.10.Otros servicios académicos	8				8
1.11.Doctorado	2		1		3
ADMINISTRATIVO	16		1	2	19
2.1.Matrícula	10				10
2.2.Turnos y horarios	4				4
2.3.Otros asuntos administrativos	2		1	2	5
ECONÓMICO	15		1	1	17
3.1.Becas	2				2
3.2.Tasas	9		1		10
3.4.Otros asuntos económicos	4			1	5
LABORAL		6	15	1	22
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		1	7	1	9
4.3.Reivindicaciones retributivas		1	2		3
4.4.Riesgos laborales y salud			2		2
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		1			1
4.8.Otros asuntos laborales		3	4		7
VIDA UNIVERSITARIA	10	3	4		17
5.1.Servicios y campus			1		1
5.2.Derechos y discriminaciones	2				2
5.5.Propiedad intelectual	2				2
5.6.Bienestar y salud	2				2
5.7. Conflictos entre compañeros		2	1		3
5.8.Otros problemas de vida universitaria	4	1	2		7
OTROS	1			4	5
6. Otros	1			4	5
Total	152	9	26	8	195

Como en cursos anteriores, se ha asignado cada expediente al tema más afín, aunque algunas solicitudes podrían corresponder a apartados diferentes. Destacan los expedientes relacionados con temas académicos (115; 59,0%); seguidos de los temas laborales (22; 11,3%); los administrativos (19; 9,7%) y los económicos y de vida universitaria cada uno con 17 expedientes (8,7%).

En los estudiantes destacar especialmente los problemas relacionados con la evaluación y exámenes. En el caso del PDI predominan los problemas de vida laboral (16), habiendo atendido 7 solicitudes relacionadas con concursos y oposiciones. En cuanto al PAS, las intervenciones han sido principalmente de tipo laboral.

A continuación se presentan en detalle los datos por sectores de procedencia de las solicitudes.

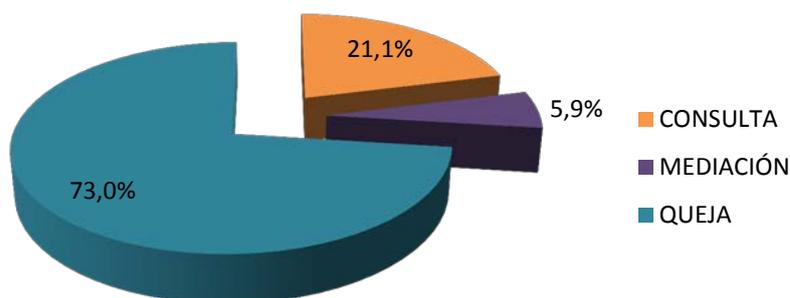
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores

Intervenciones relativas al sector de estudiantes

Durante el curso 2015-2016 la oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 152 reclamaciones, o solicitudes, promovidas por el sector de estudiantes, lo que equivale al 78,0% del total de las presentadas. Porcentaje ligeramente superior al del curso pasado.

Si atendemos a la clasificación de los expedientes presentados por los estudiantes, en cuanto al tipo de actuación de la Defensora, podemos observar que en su mayoría éstos han sido quejas, con un total de 111 (73,0%), a continuación las consultas, 32 (21,1%) y en último lugar las mediaciones con un número de 9 intervenciones (5,9%). La distribución porcentual es prácticamente la misma que la del curso 2014-2015.

Gráfico 9. 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, 110 (72,4%). Siguieron en importancia las asociadas a la actividad administrativa, 16 (10,5%); las relacionadas con problemas económicos, que fueron 15 (9,9%), y las de vida universitaria, 10 (6,6%). Considerando grandes apartados, destacar que los temas administrativos y los económicos, en la mayoría de las ocasiones pueden estar relacionados.

Gráfico 10. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por motivo de solicitud

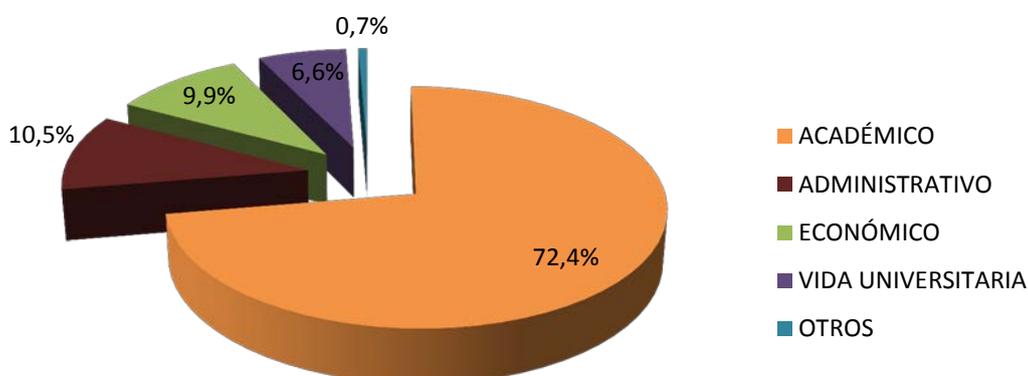


Tabla 8. Número de expedientes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	32 (21,1%)	ACADÉMICO	25
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	4
		VIDA UNIVERSITARIA	2
		OTROS	0
MEDIACIÓN	9 (5,9%)	ACADÉMICO	5
		ECONÓMICO	3
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJA	111 (73,0%)	ACADÉMICO	80
		ADMINISTRATIVO	15
		ECONÓMICO	8
		VIDA UNIVERSITARIA	7
		OTROS	1
		Total	152

En las solicitudes presentadas, es la actividad académica el tema que domina en todos los apartados.

De los expedientes tramitados, 15 afectaban a varios alumnos y 13 han correspondido a quejas presentadas por representantes de un grupo de estudiantes o

por delegados de curso, por lo que no se puede 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, las mismas causas que en el curso anterior. También ha sido motivo de un número importante de expedientes el apartado de matrícula y tasas, con frecuencia relacionados.

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

Asuntos académicos

- ✧ En el ámbito académico, los expedientes relacionados con el apartado denominado **evaluación y exámenes** continúan siendo los más numerosos, presentando una casuística diversa. Dada la relevancia que tiene, especialmente para los alumnos, pero también para el profesorado, comentaremos a continuación algunos de los problemas identificados en el curso 2015-2016.
 - Siguen aumentado las solicitudes referidas a la tutorización, presentación y evaluación de los trabajos fin de grado (TFG) y fin de máster (TFM). En el caso de los TFG las quejas más habituales han sido las relacionadas con las calificaciones de los trabajos, especialmente la existencia de discrepancias entre los tutores y los tribunales y los diferentes niveles de exigencia entre tribunales de una misma titulación. También hemos identificado algunos problemas de falta de tutorización, o de no entendimiento, entre alumnos y tutores. Se han atendido quejas relacionadas con el trato inadecuado prestado al alumno en el momento de la defensa. También se han recibido solicitudes de intervención denunciando plagio de TFG que en algunos casos ha afectado al proceso de evaluación. En las quejas referidas a los TFM los problemas expuestos han estado relacionados con las fechas de defensa y/o con las convocatorias.
 - Se han identificado, partiendo de los expedientes abiertos, algunos problemas en la evaluación de prácticas, y especialmente en la revisión de las calificaciones, tanto las que corresponden a actividades desarrolladas en la universidad, como las denominadas de campo o externas.

- Se han respondido 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 las posibilidades de revisión de las calificaciones.
 - Aunque han disminuido las quejas, se sigue denunciando por parte de los alumnos, la inadecuada aplicación de los criterios de evaluación que constan en las guías docentes, así como la falta de concreción en los criterios o el cambio de los mismos entre convocatorias.
 - Algunos alumnos han expuesto como problema el que no estén establecidos mecanismos de revisión de las calificaciones correspondientes a evaluación continua.
 - Aunque no son numerosas, persisten algunas quejas relacionadas con la evaluación por compensación curricular.
 - También se han recibido quejas acerca de la tardanza en la publicación de las calificaciones.
 - Queremos destacar los problemas observados en las actuaciones de algunos tribunales de revisión. En ocasiones no se plantean 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. Otras veces las decisiones adoptadas no están fundamentadas.
 - Una queja que se repite, como en años anteriores, y que consideramos grave, es lo que los estudiantes consideran trato inadecuado por parte del profesor, especialmente cuando proceden a la revisión de las calificaciones.
- ✧ En relación con **desarrollo de la docencia**, las quejas presentadas referentes a la falta de profesor, han sido las más numerosas, pero debemos distinguir entre las que se presentan porque los concursos de contratación no han sido resueltos al inicio del curso, y las que motivadas por la inasistencia del profesor ya contratado, incumpliendo gravemente con sus obligaciones docentes. En las primeras, en el curso 2015-2016, todavía pudimos observar la dificultad que suponía en el proceso de selección la obligación de celebrar entrevistas con los candidatos, lo que retrasó la finalización del procedimiento de contratación. Respecto a la inasistencia del profesor a las clases que debía impartir, debemos destacar la respuesta adoptada por los departamentos y centros, ofreciendo la posibilidad de recuperar las clases que cubrieran la carga lectiva de la materia. También se han planteado

consultas para confirmar la imposibilidad, una vez comunicada la negativa por el centro, de adelantar y agrupar en un curso lectivo las prácticas externas que están previstas se realicen en dos cursos. Se han presentado quejas por la tutorización de los trabajos fin de grado, con especial referencia a los alumnos que no han podido defenderlo en el curso que comenzaron a trabajar en ello, y se ven forzados a cambiar de tema y/o tutor. Queremos dejar constancia del descenso que se ha producido en las quejas presentadas por el incumplimiento de guías docentes.

- ✧ En el apartado de **convalidaciones/adaptaciones/reconocimiento de créditos**, queremos destacar los expedientes que se inician una vez se han denegado el reconocimiento de créditos de formación básica; en estos casos, el estudiante ha solicitado el reconocimiento de créditos por haber iniciado la misma titulación en otra universidad, o haber cursado otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento. Los estudiantes también se han dirigido a la oficina de la Defensora para mostrar su disconformidad con el hecho de que no se les indica las materias que se van a reconocer si no se matriculan en ellas, lo que ha generado situaciones de morosidad. Queremos llamar la atención en la tardanza que se da, en ocasiones, en la resolución de las solicitudes de reconocimiento de créditos.
- ✧ En relación con el apartado **competencias en lenguas modernas** la mayoría de las solicitudes atendidas en la oficina se debieron a la imposibilidad de acceder a un estudio superior, másteres oficiales, sin haber superado el nivel de idiomas en lenguas modernas B1. Se nos ha informado desde varios ámbitos que algunos alumnos siguen desconociendo la necesidad de obtener el B1 para poder obtener el título, lo que ha llevado a un número importante de reclamaciones apremiantes.
- ✧ En cuanto a los expedientes de **permanencia**, menos numerosos, se siguen dando los mismos problemas que en cursos pasados. Las cuestiones que se reiteran 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 antiguos en extinción.
- ✧ En el apartado de **otros servicios académicos** destacan las quejas presentadas por no poder acceder a másteres oficiales por falta de plazas, por necesidad de homologar la titulación de acceso y por tener pendiente la superación de las competencias en idioma o el trabajo fin de grado, solicitando en estos casos el acceso de modo condicional por tener previsto que en convocatorias próximas se iban a superar los impedimentos.

Asuntos administrativos

- ✧ En este apartado debemos indicar que las solicitudes han sido de contenido muy variado. Destacamos, por ejemplo, las quejas referidas a la denegación de matrícula gratuita, a la anulación de matrícula por impago, o quejas relacionadas con la normativa de matrícula. También surgieron algunas quejas relacionadas con los cambios de turnos para poder conciliar el estudio con la vida laboral.

Asuntos económicos

- ✧ La mayor parte de las intervenciones se debieron a quejas relacionadas con las **tasas académicas**. En la mayoría de los casos se trataba de estudiantes extracomunitarios sin convenio entre sus países y la Universidad de Zaragoza, que deben pagar unas tasas muy superiores al resto de estudiantes, lo que supone que muchos de ellos deban solicitar un pago a plazos o ayudas para situaciones sobrevenidas. También se recibieron algunas quejas sobre denegación de devolución de tasas de matrícula, por incumplimiento de los criterios de devolución de tasas por parte de los estudiantes, especialmente al solicitar la anulación de la matrícula fuera de plazo.
- ✧ Dentro del mismo apartado, pero en menor medida que las tasas, hay que resaltar los problemas relativos a la **denegación de becas**. En todos los casos el motivo de dicha denegación se debió a causas imputables a que los estudiantes no cumplían con los requisitos establecidos por la normativa de becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. En el curso 2015-2016 se ha recibido un número menor de quejas en este apartado, probablemente porque los alumnos son conocedores, tras varios años, de los requisitos exigidos para su concesión.

Asuntos de vida universitaria

- ✧ En este apartado, destaca una queja sobre equipos de protección individual, a utilizar por los estudiantes en unas determinadas prácticas, que afectaba a una clase completa de un grado.

Intervenciones relativas al sector del personal de administración y servicios

Las actuaciones promovidas por el colectivo del PAS ascienden a 9, lo que supone un 4,6% del total. Se puede comprobar que, como ocurría en cursos anteriores, las intervenciones han ido disminuyendo año tras año, aunque en esta ocasión, el descenso ha sido inferior al de curso pasado.

Los expedientes se han clasificado por temas para poder realizar un estudio de los mismos, no obstante, debido al escaso número de intervenciones, no se puede concluir que haya un problema más relevante que el resto. Simplemente indicar que los expedientes han estado relacionados con problemas laborales y con los denominados de vida universitaria. Siendo los primeros 6 (66,7%) y los segundos 3 (33,3%).

Gráfico 11. Distribución porcentual de expedientes de PAS por motivo de solicitud

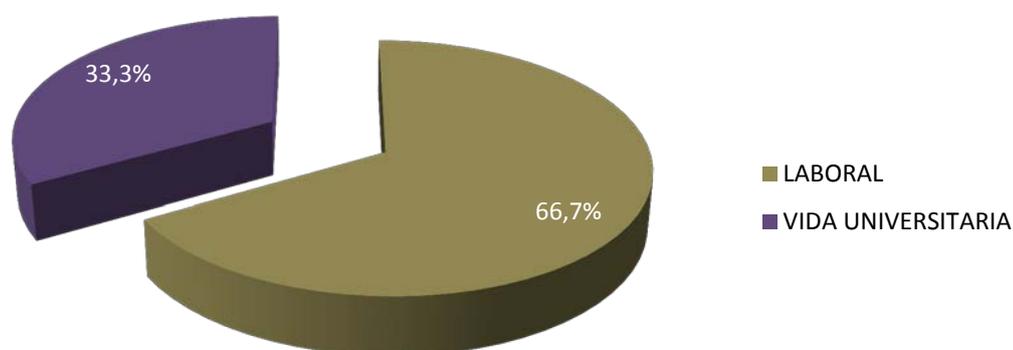


Tabla 9. Número de expedientes de PAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	1 (11,1%)		
		LABORAL	1
QUEJA	8 (88,9%)		
		LABORAL	5
		VIDA UNIVERSITARIA	3
Total			9

Analizando los expedientes recibidos, se observa que, como en cursos anteriores, la mayoría de las quejas son las relacionadas con la vida laboral, como se ha comentado anteriormente. Sin haber diferencias en cuanto a los temas, dado el pequeño número de solicitudes recibidas. Por este mismo motivo, el fondo de las quejas es de muy variada índole, sin poder identificar un tema común.

Dentro del tipo de queja laboral, éstas estuvieron relacionadas con convocatorias públicas, falta de publicación de los baremos junto con las convocatorias; la denegación de permisos y la organización del trabajo en una unidad concreta.

En lo relacionado con la falta de publicación de los baremos junto con las convocatorias, en algunos casos, consideramos el tema preocupante, por lo que supone de falta de transparencia en los procesos de selección. Tras tratar este tema con los responsables consideramos que se han tomado medidas frente al mismo.

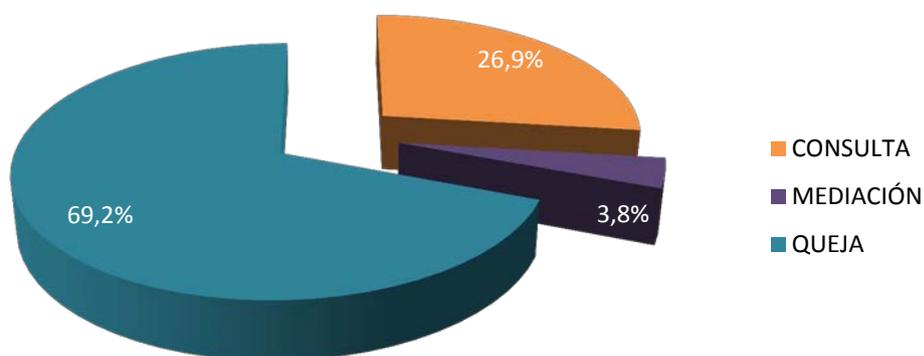
En la memoria del curso anterior destacamos la disminución de las quejas referidas a la falta de contestación por parte de los órganos administrativos correspondientes, a algunas solicitudes planteada por los trabajadores. Este curso no hemos recibido ninguna queja en este sentido.

Intervenciones relativas al sector del personal docente e investigador

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 26, lo que supone el 13,3% del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria en el periodo 2015/2016.

La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas, 69,2% de las solicitudes, incrementándose respecto al curso anterior, descendiendo la proporción del número de consultas y, considerablemente, las intervenciones por mediación.

Gráfico 12. Distribución de expedientes de PDI por tipo de solicitud



Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las solicitudes, de nuevo los problemas laborales son los que ha representado la mayor parte de las mismas (61,5%), si bien ha disminuido el número total de expedientes tramitados en este tema; son seguidas por las relacionadas con los asuntos académicos, en las que se ha observado un aumento respecto al curso anterior, y descendiendo las intervenciones relacionadas con la vida universitaria.

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

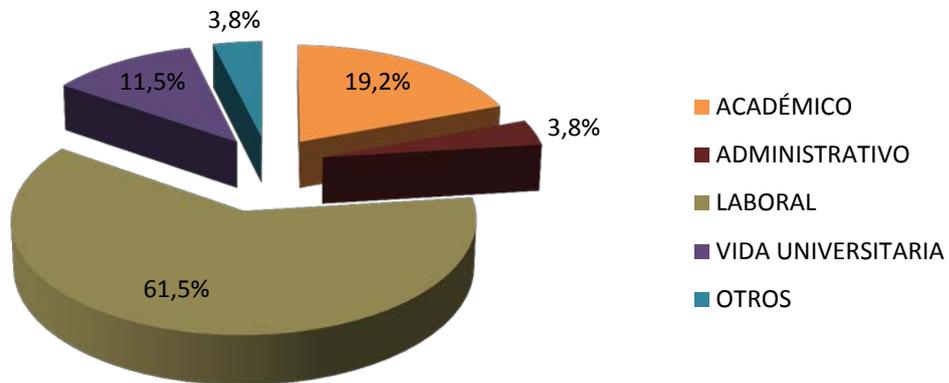


Tabla 10. Número de expedientes de PDI por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	7 (26,9%)	ACADÉMICO	2
		LABORAL	4
		VIDA UNIVERSITARIA	1
MEDIACIÓN	1 (3,9%)	LABORAL	1
QUEJA	18 (69,2%)	ACADÉMICO	3
		ADMINISTRATIVO	1
		LABORAL	11
		VIDA UNIVERSITARIA	2
		OTROS	1
Total			26

De las actuaciones llevadas a cabo, instadas por el colectivo del personal docente e investigador, queremos exponer lo siguiente:

- ✦ En los **asuntos laborales** las reclamaciones se han presentado principalmente en relación con plazas, concursos y oposiciones.

- Han destacado, por el número de solicitantes agrupados en una queja, las recibidas por profesores que han considerado contrario a sus intereses el acuerdo adoptado para la estabilización y promoción del personal de la plantilla del profesorado de la Universidad de Zaragoza.
 - Se han planteado algunas quejas, que se han tramitado como consultas, que muestran el desconocimiento, por los propios interesados, de la normativa aplicable, confirmando a los solicitantes la correcta actuación de las unidades y órganos competentes.
 - En ocasiones, aun siendo correcta la actuación, se demora en exceso el reconocimiento de los derechos retributivos del personal docente e investigador.
 - Se han vuelto a plantear dos solicitudes de adaptación de puesto de trabajo por motivos de salud.
- ✧ Consideramos relevante que el número de solicitudes de intervención por **mala relación entre compañeros** haya disminuido, si bien no ha desaparecido. En estos casos, los departamentos y centros han adoptado decisiones que procuran atenuar posibles consecuencias no deseadas.
- ✧ Las quejas de **falta de deferencia en el trato** también han sido objeto de nuestra atención en este curso, tanto de profesores a alumnos, como de alumnos a profesores.

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. Este este curso, los solicitantes de nuestra intervención fueron, en su totalidad egresados de la Universidad de Zaragoza.

El número de estas actuaciones fue de 8, lo que corresponde a un 4,1% del total de los expedientes.

Gráfico 14. Expedientes de otros solicitantes por motivo de solicitud

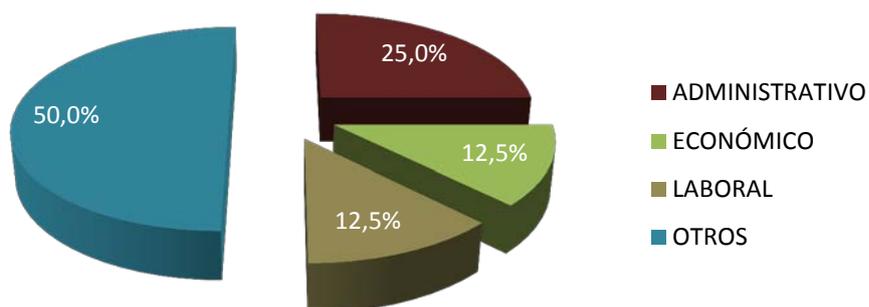


Tabla 11. Expedientes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	2 (25%)	LABORAL	1
		OTROS	1
MEDIACIÓN	1 (12,50%)	ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	5 (62,50%)	ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	1
		OTROS	3
Total			8

Si nos centramos en el estudio de los expedientes de este sector, comentar que se presentaron quejas, consultas y una mediación, siendo mayor el número de quejas. Para el caso de las consultas, se proporcionó la información requerida; en cuanto a la mediación nos pusimos en contacto con el órgano administrativo correspondiente para tratar el tema planteado por el egresado; y por último, en relación a las quejas, se informó del procedimiento para presentar una reclamación, en el caso de que lo estimaran conveniente. Comprobamos, previamente, que ninguno se debió a un mal funcionamiento de la administración universitaria.

Queremos resaltar que este curso académico la mitad de las quejas y consultas recibidas estuvieron relacionadas con las certificaciones que está emitiendo el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a los antiguos titulados. Con la finalidad de poder dar una respuesta a los interesados, nos pusimos en contacto con el Ministerio para informarnos de dichos certificados.

4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones

Algunos de los problemas que han llegado a la oficina de la Defensora han sido objeto de recomendaciones a diferentes órganos de gobierno. A continuación presentamos una breve síntesis de las recomendaciones y otras actuaciones realizadas.

4.1. Recomendaciones

Las recomendaciones se han agrupado en dos apartados: cuestiones académicas y problemas administrativo-económicos.

Cuestiones académicas

1. Asunto: recomendación sobre entrega de actas.

Son numerosas las quejas recibidas en nuestra oficina, planteadas por estudiantes, relacionadas con la tardanza en la entrega de actas por parte del personal docente.

Como consecuencia de dicho retraso, los estudiantes tienen serios problemas a la hora de matricularse en el curso siguiente, en másteres, en otros estudios o para solicitar el correspondiente título.

Al tratarse de una obligación que debe cumplir el profesorado, **recomendamos** que se transmita un recordatorio de la obligación de cumplir con los plazos establecidos.

2. Asunto: Recomendación sobre guías docentes

En los últimos años, en la Universidad de Zaragoza, ha tenido lugar, junto a la implantación de los grados, el desarrollo de algunas normativas y la puesta en marcha del Sistema Interno de Gestión de la Calidad de las Titulaciones.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria, reconocemos la importancia que tienen, para garantizar los derechos de estudiantes y profesores, algunos elementos desarrollados, como la existencia de una normativa de evaluación y de las guías docentes. Consideramos que esos elementos permiten establecer un marco de actuación y fijar criterios que faciliten la labor de coordinadores de titulaciones y de otros agentes implicados en la garantía de la calidad.

No obstante, tenemos que lamentar que, a pesar de la implicación de centros, departamentos, otros órganos de gobierno y los responsables del sistema de garantía de calidad establecido, algunos de los problemas relacionados con el desarrollo de la docencia y con la evaluación de los estudiantes, se repiten curso tras curso. Si bien son casos minoritarios ocasionan sensación de frustración a los alumnos y a los órganos y personas implicadas en la mejora de la calidad.

En este escrito haremos referencia a las quejas recibidas, procedentes de diferentes centros, relacionadas con el contenido de las guías docentes, o con el cumplimiento de las mismas.

Un motivo de queja 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 en calificación.

Otra cuestión ha sido el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en las guías. En algunas ocasiones los profesores establecen pruebas de evaluación y aplican criterios de calificación diferentes a los establecidos en las guías académicas.

Un problema identificado, que consideramos grave, es el incumplimiento de la normativa de evaluación (*Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el **Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje** de la Universidad de Zaragoza*) en los sistemas de evaluación establecidos en algunas guías.

Se ha intentado resolver estos casos con las direcciones de los centros y de los departamentos implicados; los coordinadores de las titulaciones y/o los presidentes de las Comisiones de Garantía de la Calidad, cuyo trabajo valoramos muy positivamente.

En síntesis, consideramos que los problemas relacionados con las Guías Docentes se derivan de su elaboración y/o de su aplicación.

Puesto que se ha establecido el plazo para elaborar y publicar las guías docentes, correspondientes a materias que se impartirán en el curso 2016-2017, **recomendamos** se revise el contenido de las guías, y que, especialmente, se compruebe que el apartado de evaluación se ajusta a lo establecido en el Reglamento de Normas de Evaluación citado. Igualmente que, una vez iniciado el curso, se supervise el cumplimiento de lo establecido en las guías.

3. Asunto: Evaluación por compensación curricular

Se recibió en la oficina de la Defensora una queja relativa a la negativa de un centro a una petición de evaluación de una materia optativa por compensación curricular. Ante la negativa del centro el estudiante presentó un recurso de alzada contra la decisión, por considerarla perjudicial para sus intereses y contraria a derecho.

El acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el **Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje** de la Universidad de Zaragoza, establece en el artículo 31 que *el estudiante de grado o titulaciones a extinguir podrá solicitar evaluación por compensación curricular de una asignatura de carácter obligatorio o troncal*. Del tenor literal de la redacción anterior parecería desprenderse que no puede compensarse otro tipo de asignatura, pero la normativa viene a especificar de modo concreto qué asignaturas, expresamente, son para las que no se puede solicitar la evaluación por compensación curricular. Así, el artículo 33, límites para solicitar la evaluación por compensación, en su punto primero dispone que *la evaluación por compensación no será aplicable a los créditos del prácticum, proyecto fin de carrera, trabajo fin de grado, reconocimiento de idiomas (nivel B1), prácticas externas o asignaturas equivalentes incluidas como tales en los correspondientes planes de estudios*. El precepto no excluye a las asignaturas optativas. Por ello, se debe comprobar si se cumplen los requisitos que fija el artículo 32 del Reglamento.

Analizada la información que se nos hizo llegar se observó que el solicitante cumplía con todos los requisitos exigidos en la normativa de aplicación en la Universidad de Zaragoza:

Por otra parte, el carácter de optativa de la asignatura para la materia objeto de la evaluación por compensación, se perdió por ser la única que el estudiante pudo elegir, ya que el día de formalizar la matrícula no había otra asignatura optativa en la que pudiera matricularse.

Por todo lo expuesto, **recomendamos** que se procediera a la evaluación por compensación curricular de la asignatura objeto de la queja recibida.

4. Asunto: Defensa trabajo fin de grado y fin de máster

El nuevo espacio europeo de educación superior ha traído consigo nuevas actividades docentes y académicas, entre ellas la realización de trabajos fin de grado y fin de máster.

Estos trabajos, tal y como establece el artículo 9 del reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza, de 11 de septiembre de 2014, deben defenderse ante un tribunal, para que los alumnos demuestren, no sólo los conocimientos adquiridos, sino también otro tipo de competencias transversales.

Durante los últimos años, varios han sido los expedientes que hemos tramitado por las quejas relacionadas con estos trabajos. Dos son los motivos de éstas: la dificultad de valorar, en una posible revisión de la calificación otorgada por el tribunal, la exposición que realizó el alumno de su trabajo y el trato inadecuado dado, en algunas ocasiones, a los alumnos por miembros del tribunal en el acto de la defensa.

En relación con las quejas referidas a la dificultad que los alumnos encuentran para poder obtener con garantías la revisión de la calificación otorgada por el tribunal, recordamos que las calificaciones obtenidas en los trabajos fin de grado y fin de máster pueden ser objeto de revisión, como el resto de las asignaturas de titulaciones oficiales.

Respecto al segundo tema, tal como hemos expuesto en nuestras memorias y ante el Claustro, consideramos grave que, en ocasiones, los miembros del tribunal, que han de juzgar el trabajo y la exposición del alumno, olviden los mínimos estándares de respeto y educación para con los estudiantes.

Por lo expuesto **recomendamos** que se recuerde a la comunidad universitaria el carácter de acto público de la defensa del trabajo fin de grado y fin de máster, y que se valore la posibilidad de que los alumnos que procedan a realizar la defensa puedan solicitar la grabación de su exposición, y las observaciones que se reciban del tribunal evaluador para, de ese modo, garantizar el ejercicio del derecho a revisar la calificación que se otorgue.

5. Asunto: Recomendación sobre seguimiento de prácticas externas

En los últimos cursos han llegado a la oficina de la Defensora Universitaria varios casos de alumnos de grados a los que, por distintas razones, se les han suspendido las prácticas externas. Estos casos han sido resueltos en total colaboración con las direcciones de los centros, colaboración que agradecemos.

No obstante, consideramos necesario que se garantice un seguimiento de los estudiantes, desde el inicio de las prácticas, para que se identifiquen los problemas y se intenten solucionar lo antes posible. Igualmente es relevante disponer de documentos escritos en los que se haga constar los problemas que surjan y las recomendaciones que se hagan a los estudiantes.

Por lo comentado, **recomendamos** que se establezca un procedimiento de seguimiento de las prácticas externas que permita cumplir lo antes indicado.

6. Asunto: Problemas en materias de grado

Se recibió en la oficina de la Defensora una queja relacionada con unas materias de grado. El alumno que solicita nuestra intervención considera que algunos contenidos no son adecuados al perfil de los alumnos de la titulación y que el nivel de exigencia en la evaluación de las asignaturas es excesivo.

Revisados los documentos públicos sobre garantía de calidad, en el Plan anual de innovación y mejora del grado correspondiente, para el curso 2014-2015, se hacía constar que deberían ser revisados los niveles de exigencia de las asignaturas objeto de la queja.

Analizados los indicadores del título, y obtenida información complementaria, la queja del alumno parece fundamentada por lo que **recomendamos** que se tomasen las medidas necesarias para implementar lo indicado en el Plan anual de innovación y mejora.

7. Asunto: Queja referida a la evaluación de una materia

Dos estudiantes de grado presentaron una queja referida a la evaluación de una materia que habían cursado. El motivo de la queja estaba relacionado con la calificación de la prueba que corresponde a la evaluación de las prácticas.

Los estudiantes nos informaron que la explicación que se les aportó, para no proceder a la calificación de la prueba realizada, fue que estaban asignados a un grupo de prácticas que impartía un profesor diferente al del grupo en el que realizaron la prueba de evaluación.

Pasados varios meses desde que se inició el proceso de reclamación de los alumnos, analizado el problema y realizadas las oportunas consideraciones, la Defensora elabora un escrito en el que expone lo siguiente: “Dado el tiempo transcurrido, y puesto que las gestiones realizadas con los profesores desde el centro y desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo ha sido infructuosas, **recomiendo que, a la mayor brevedad**, se arbitre el mecanismo que se considere oportuno para asignar una calificación global a los estudiantes que han solicitado nuestra intervención”.

Problemas administrativo-económicos

1. Asunto: Recomendación sobre devolución de tasas académicas

Hemos recibido, en nuestra oficina, diferentes quejas relacionadas con la no devolución de tasas académicas por anulación de matrícula fuera de los plazos previstos por la Universidad de Zaragoza.

Las quejas las presentan estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos y que se ven obligados a matricularse en las asignaturas antes de conocer la resolución de sus solicitudes. Una vez que el centro les informa del reconocimiento aprobado, el alumno solicita la anulación de alguna de las materias matriculadas y la correspondiente devolución de tasas abonadas en su día.

En estos casos, la Universidad accede a la anulación pero no aprueba la devolución de las tasas.

Dado que se ha observado falta de diligencia a la hora de resolver la solicitud de reconocimiento de créditos, puesto que en ocasiones la respuesta a las solicitudes tiene lugar pasados varios meses desde que se ha presentado la solicitud, no parece adecuado trasladar al estudiante una carga que no tendría que haber soportado en caso de una mayor celeridad en los procedimientos.

Entendemos que, cuando el problema viene derivado de la tardanza en la respuesta por parte de la Universidad, y dado que se le reconoce la anulación de la

matrícula, la resolución, en estos casos, debería implicar automáticamente, la devolución de las tasas académicas.

Por todo ello, **recomendamos** se permita a los alumnos efectuar una matrícula provisional, hasta que se resuelva la solicitud de reconocimiento de créditos y, en todo caso, se proceda a la devolución de las tasas académicas abonadas de las materias para las que se autoriza la anulación de matrícula.

2. Asunto: Plazos y periodos de matrícula

Con ocasión de una queja presentada en la oficina de la Defensora Universitaria, hemos tenido la oportunidad de comprobar cierta falta de concordancia entre los términos empleados en distintas disposiciones de nuestra normativa, desconociendo la finalidad de ello.

El Acuerdo de 28 de septiembre de 2015, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa de exención de pago de precios públicos académicos de los empleados de la Universidad de Zaragoza, en el punto tercero del su artículo 2, determina como beneficiarios de matrícula gratuita a título de ayuda al estudio, si el personal no tiene carácter permanente, a los empleados que presten servicios en la Universidad de Zaragoza y sean retribuidos con cargo al presupuesto de la misma, siempre que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

- a) Haber prestado servicio durante un período igual o superior a doce meses, en los 14 meses inmediatamente anteriores a la fecha de inicio de **plazo de matrícula**.
- b) El contrato o nombramiento suscrito, vigente en el **plazo de matrícula**, tenga una duración prevista igual o superior a un año.

El artículo 114 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (Plan anual de enseñanzas) indica:

El Consejo de Gobierno, a propuesta del Rector y oídos los centros, aprobará el plan anual de enseñanzas especificando, al menos, los siguientes aspectos:

- a) La oferta de plazas en cada centro y titulación, en función de los medios personales disponibles, las condiciones materiales exigibles para desarrollar una enseñanza de calidad y las necesidades sociales.

- b) El calendario académico, con expresión de los períodos lectivos y no lectivos, de matrícula, de evaluación y de entrega de actas. Existirán dos **períodos de matrícula**: uno al inicio del curso académico y otro a mediados del curso para las asignaturas del segundo cuatrimestre.

El servicio de planificación académica, sección de grado y máster, informa en la página web de la Universidad de **períodos de matrícula**. Expresamente nunca se establecen plazos, si bien el primer período comprende dos fases.

En el caso que hemos atendido en la oficina de la Defensora, una estricta interpretación literal del acuerdo de 28 de septiembre, por el que se ha entendido que las fases de matrícula del primer período se deben identificar con plazos de matrícula, ha llevado a la denegación del beneficio de matrícula gratuita por formalizar la matrícula en la primera fase del período de matrícula. Los requisitos exigidos se cumplirían en la segunda fase del primer período de matrícula.

Consideramos, por una parte, que se da una incongruencia en los términos utilizados (plazos y periodos) y, por otra, que las consecuencias de la interpretación literal de norma podría premiar a personas que accedieran a la Universidad en la segunda fase del primer período de matrícula.

Por lo comentado **consideramos oportuno** proceder a revisar, al menos, los términos empleados en la información ofrecida por la Institución.

4.2. Otras actuaciones

1. Asunto: Planes en extinción

Con ocasión de una de las últimas reuniones de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) tuvimos la oportunidad de conocer una sentencia del Juzgado de lo contencioso administrativo nº 1 de Palma de Mallorca; sentencia que no ha sido recurrida por la Universidad y ha devenido firme.

La sentencia hace una interpretación de la disposición transitoria segunda del Real Decreto 1393/2007 por la que viene a considerar que las universidades tienen obligación de organizar, al menos, cuatro convocatorias de examen para las asignaturas de los títulos extinguidos en los cursos 2015/2016 y 2016/2017, con independencia de que los estudios se hubiesen extinguido antes de la fecha fijada en la disposición transitoria segunda del precepto normativo, 30 de septiembre de 2015.

Independientemente de la valoración que nos merezca la argumentación jurídica que contiene la sentencia referida, no podemos obviar que varias han sido las universidades que han planteado la posibilidad de recomendar que durante los cursos académicos 2015/2016 y 2016/2017, los estudiantes de enseñanzas anteriores, que no hubieran agotado sus convocatorias oficiales, tuvieran derecho a realizar hasta un máximo de cuatro exámenes en los dos cursos siguientes.

Por ello, y ante las múltiples y diversas acciones que pueden llevar a efecto cada una de las universidades españolas, consideramos oportuno **sugerir** que se dé traslado de la situación que se plantea en este escrito a la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas, y que se plantee en la Universidad de Zaragoza la posibilidad de adoptar medidas concretas al respecto.

2. Asunto: Nivel de correspondencia en el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES)

Se han recibido en la oficina de la Defensora varios escritos relacionados con la correspondencia de títulos de Diplomados en diferentes titulaciones al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior. Los afectados cuestionaban la utilidad de haber realizado los correspondientes cursos de adaptación a los grados.

Realizamos la oportuna consulta al órgano que tiene la competencia exclusiva en esta materia, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, para que nos informara sobre la finalidad de los certificados que están emitiendo. Siendo su respuesta la siguiente:

"Para la acreditación de la correspondencia, de los títulos expedidos con anterioridad al plan Bolonia, con el MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) es suficiente con el título y con la referencia al BOE donde se ha publicado la resolución de correspondencia. Asimismo le informamos que la correspondencia no supone la obtención de una nueva titulación. La finalidad de la correspondencia es poder acreditar, de cara a un posible empleo en el exterior, la correspondencia de su título con el Marco Europeo de Cualificación".

Por lo que, consideramos que tras la realización del curso de adaptación al grado, los afectados dispondrán de dos títulos académicos: Diplomatura y Grado. En cambio, los estudiantes que no hayan realizado dicho curso de adaptación, no tendrán un título de grado.

3. Asunto: Código ético

En la memoria presentada por la Defensora en la sesión del Claustro Universitario celebrado el 16 de diciembre de 2015, como se hizo en las memorias de años anteriores, se llamaba la atención sobre un problema que es objeto de quejas recibidas y que afecta seriamente a la vida universitaria.

Se refiere a situaciones, que denuncian todos los colectivos, en las que se observa falta de respeto e incumplimiento de las normas básicas de educación y convivencia.

Consideramos inaceptable tanto la falta de respeto de un alumno a un profesor, como entre alumnos, o 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 deberían tomar las medidas oportunas para que no se permitieran situaciones de trato incorrecto entre miembros 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 denunciadas por los tres colectivos: Estudiantes, Personal de Administración y Servicios y por Profesorado, siendo las más frecuentes las de estudiantes frente a profesores y las de 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, 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 fuera elaborado de manera participativa, con independencia de los órganos de gobierno de la universidad, y que marcara normas básicas de comportamiento exigibles a toda la comunidad universitaria, tal y como como están procediendo en otras universidades. Este código permitiría establecer un modelo de comportamiento para todos los miembros de la comunidad universitaria que, si bien no tuviese carácter sancionador, estableciese un marco de convivencia que obligase al desarrollo de conductas moralmente aceptables.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria ofrecemos nuestra colaboración en los aspectos que quien dirija el desarrollo de proceso de elaboración considere.

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.

En primer lugar destacar que el **número de solicitudes atendidas ha sido muy similar al del curso anterior**, en el que se produjo una reducción importante y en el que se rompió la tendencia ascendente que había tenido lugar desde el primer curso de funcionamiento de la oficina del Defensor Universitario, 2004-2005.

En cuanto a los **motivos** que llevan a los universitarios a solicitar nuestra intervención, como en años anteriores, queremos destacar el desconocimiento de procedimientos y de 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. No por repetido el problema es menos importante. Por una parte, supone una falta de consideración hacia los afectados y por otra, no podemos olvidar que una institución que desea mejorar sus niveles de calidad debe prestar atención a estos aspectos. En la memoria del curso 2014-2015 se expuso que algunas universidades disponen de buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones en los diferentes servicios y centros y que 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. En cuanto a la tardanza en las respuestas, en algunos casos, este fenómeno se asocia con **procedimientos complejos** que sería necesario revisar e intentar simplificar para mejorar los procesos y ser más efectivos y eficientes.

La oficina de la Defensora atiende un número muy importante de consultas, por teléfono o mail, que no son objeto de apertura de expediente, relacionadas con temas diversos, fundamentalmente solicitando información sobre procedimientos o servicios a los que pueden recurrir. Se observa un **desconocimiento** importante en los tres colectivos sobre normas básicas, así como sobre derechos y obligaciones. Consideramos necesario el desarrollo de mecanismos de información que clarifiquen estos aspectos.

Pasando al análisis de nuestras intervenciones, aunque las quejas recibidas por la Defensora no sean representativas del funcionamiento habitual en la Universidad, pueden servir como un indicador de calidad de la institución y, deberían

ser motivo de análisis y de búsqueda de soluciones, puesto que indican disfunciones frente a las que será necesario tomar medidas. A continuación presentamos un análisis de algunos de los problemas tratados.

1. Prácticamente la mitad de las quejas presentadas por los estudiantes sobre temas académicos han estado relacionadas con la **evaluación** de las materias. Sigue observándose que muchos alumnos desconocen el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, especialmente lo relativo a los mecanismos de revisión de las calificaciones y a la evaluación por compensación curricular. En relación con las quejas por las calificaciones, como en años anteriores, junto al suspenso de la materia, para que se produzca una queja, sobre todo si es colectiva, otras circunstancias concomitantes suelen darse, tales como baja calidad de la docencia, sistemas de evaluación que los alumnos consideran no adecuados a lo indicado en las guías docentes, un trato incorrecto por parte del profesor o insuficiente información en el momento de proceder a la revisión de la calificación. Hay que destacar, como origen de las quejas, el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en las guías docentes. En la solución de estos conflictos ha sido fundamental la colaboración de las direcciones de los centros y de los departamentos implicados, así como el de las comisiones responsables del sistema de garantía de calidad. A todos agradecemos su trabajo y su buena disposición. Volvemos a recordar la necesidad de 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 del apartado de la evaluación es necesario comentar algunos problemas referidos a los **tribunales de revisión** de las calificaciones. Desde que se aprobó el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (acuerdo de Consejo de Gobierno del 22 de diciembre de 200), los centros y departamentos han ido integrando y normalizando el derecho de los estudiantes a solicitar su actuación. No obstante, en algunos de los casos vistos en la oficina de la Defensora se han identificado varios problemas, tales como inexistencia de fundamentación de las resoluciones adoptadas; desconocimiento del proceso o falta de formación de los componentes de estos tribunales que pueden no tener claras las funciones que les corresponden, incluso pueden desconocer si tienen competencias para corregir la calificación asignada por el profesor. Otro problema observado ha sido la tardanza en las resoluciones o el falso compañerismo que, en ocasiones, hace que los tribunales no ejerzan como tales. Desde los departamentos y los centros es necesario apoyar a los profesores participantes en los tribunales, revisar las

actuaciones de los mismos y exigir el cumplimiento de las funciones que les corresponden en tiempo y forma.

Mención especial siguen mereciendo las evaluaciones y calificaciones de materias con **bajas tasas de éxito y rendimiento**. Es necesario identificar las causas, en cada caso, y poner en marcha las medidas necesarias para reducir, si es posible, este problema. Pueden ser de utilidad los informes y planes de mejora elaborados desde la implantación de los grados o la revisión de las cargas de trabajo y niveles de exigencia, en las asignaturas con cifras elevadas de fracaso escolar. Estas materias están teniendo serias repercusiones sobre los estudiantes, entre otras las siguientes: necesidad de volver a realizar matriculas de las mismas, con el coste que supone; consumo de convocatorias y en algunos casos, problemas para finalizar los estudios. Podría estudiarse la posibilidad de implantar sistemas de compensación curricular que permitieran una valoración global de las competencias adquiridas por el alumno por bloques de materias o por cursos académicos.

2. 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, perjudica a los estudiantes, y ocasionan sensación de frustración a otros docentes, órganos de gobierno y personas implicadas en la mejora de la calidad. Destacar que sigue existiendo un problema que es la **falta de profesor** para impartir algunas clases, sobre todo al inicio del curso, especialmente en determinadas áreas de conocimiento y centros. Sigue siendo injustificable que algunos alumnos no reciban todas las clases de una materia en la que están matriculados.
3. 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)**.

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. Esta situación, que se está viviendo en todas las universidades del país, 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. Las quejas están referidas, fundamentalmente a las siguientes cuestiones: problemas en la tutorización de los trabajos; discrepancias entre tutores y tribunales;

inequidades en las calificaciones de diferentes tribunales del mismo centro; dificultades para la revisión de la exposición o trato inadecuado al estudiante por parte de alguno de los miembros del tribunal. También hemos recibido quejas de profesores tutores, o miembros de tribunales, por exigencias desmedidas de algunos alumnos, respecto a la calificación, o por considerar que, tanto la tutorización como la pertenencia a tribunales, les supone una carga de trabajo que consideran desmedida. Estos problemas hicieron que, en su día, se hiciese, desde la oficina de la Defensora, una recomendación para que, a petición de estudiantes o miembros del tribunal se pudiese grabar el acto de defensa de los trabajos.

Consideramos que no es sencillo pero que, como ya se expuso en la memoria anterior, se debe hacer un planteamiento realista por titulaciones y centros, 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 puedan ser objeto de revisión todos los elementos que forman parte de la evaluación. Agradecemos el esfuerzo que se está realizando en los centros para intentar solucionar los múltiples problemas que surgen en relación con los TFG y TFM.

4. En relación con el **reconocimiento de créditos/adaptaciones**, se siguen atendiendo casos que exponen limitaciones puestas al reconocimiento de créditos de formación básica a alumnos que proceden de la misma titulación, iniciada en otra universidad, o que han cursado en la Universidad de Zaragoza otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento. Aunque es una realidad la diferente estructura de las titulaciones entre universidades, y la falta de troncos comunes en titulaciones de la misma rama de conocimiento, tenemos que recordar una vez más que la normativa asiste el derecho reclamando por los estudiantes. De algunas de las respuestas dadas al reconocimiento de créditos se desprende que se siguen tomando las decisiones valorando los contenidos recibidos más que las competencias adquiridas y que, con frecuencia, se observa una falta de valoración global de lo cursado y superado por los alumnos.

Una cuestión que está ocasionado serios problemas a los estudiantes es el reconocimiento de créditos de las titulaciones antiguas cuando tienen que cursar grados. Resulta difícil justificar, ante los estudiantes que reclaman, que cuando tienen pendiente de superar una o dos materias de una titulación de cinco años,

tengan que cursar nueve o diez materias para obtener un título de un grado con cuatro años de duración.

Nos parece muy grave una situación que se sigue observando con frecuencia y es la tardanza en dar respuesta a las solicitudes de reconocimiento de créditos, en algunos casos varios meses, por lo que algunos estudiantes inician el curso, incluso prácticamente finalizan el primer cuatrimestre, sin conocer los créditos que finalmente deben cursar y superar.

En un momento de crisis económica y de pérdida de alumnos universitarios, no parece razonable aplicar criterios que dificultan la captación de estudiantes. Habrá que encontrar medidas que permitan, sin renunciar a la calidad de los estudios, facilitar el acceso a los 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.

5. 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 algunos casos que recibimos nos resultan preocupantes. Las dificultades, descritas en el apartado anterior, para el reconocimiento de créditos, está llevando a algunos alumnos que no cumplen criterios de permanencia en títulos antiguos, con un número muy reducido de créditos pendientes, a abandonar por no poder asumir el esfuerzo personal y económico que supone la realización de varios cursos más para obtener un título de grado que, además, en algunos casos no capacita profesionalmente. Este problema afecta de forma especial a alumnos que están trabajando que, por otra parte, tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles con el desarrollo de su labor profesional. Resulta necesario establecer medidas flexibilizadoras que faciliten la formación a lo largo de la vida a los titulados y a las personas que trabajan, para alcanzar uno de los objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior y dar respuesta, responsabilidad de una universidad pública, a una demanda social existente. Igualmente, consideramos conveniente la reducción de la presencialidad y la potenciación del trabajo online.
6. En relación con las **guías docentes**, otro motivo de queja, además de los derivados del apartado de evaluación comentado, es la falta de concordancia entre los contenidos establecidos en las guías y los impartidos por algunos profesores. No obstante en el curso 2015-2016 estas quejas han disminuido, posiblemente gracias al esfuerzo de centros, departamentos y profesorado.

7. En relación con los **temas económicos** se han recibido menos solicitudes referidas a becas, posiblemente porque los alumnos conocían los criterios aplicados en su concesión. Destacar las que hemos recibido de estudiantes extranjeros que tenían serias dificultades para asumir el coste elevado de sus matrículas. También el problema que supone a algunos alumnos pagar segundas y terceras matrículas. Las dificultades económicas son la causa de que, en algunas ocasiones, los estudiantes de titulaciones en extinción que se ven obligados a pasar a grados tengan serios problemas para finalizar sus estudios. Agradecemos el esfuerzo hecho por el Gobierno de Aragón, y la Universidad de Zaragoza, en la reducción de los precios públicos que incrementará la accesibilidad de los jóvenes, especialmente los de las clases sociales menos favorecidas, a los estudios universitarios.
8. Como en cursos anteriores un problema grave son las limitaciones, tanto normativas como presupuestarias, ajenas a la Universidad, para contratar **profesores** con dedicación completa y para estabilizar al profesorado no funcionario. El problema se va acentuando año tras año. Este hecho ha ocasionado, reducción real de profesorado, en términos de equivalentes a tiempo completo; envejecimiento de la plantilla por falta de relevo generacional; inestabilidad laboral y falta de promoción de los más jóvenes. Recientes estudios han llamado la atención sobre este asunto y le han puesto cifras. Un reciente informe encargado por la Conferencia de Rectores de Universidades Españolas (CRUE) pone de manifiesto la reducción de financiación pública que han sufrido las universidades entre los años 2010 y 2014. Según este informe, en este periodo se han destruido más de 7.500 empleos y el porcentaje de docentes con edad igual o superior a 60 años ha pasado del 12,4% al 15,3%. Otro trabajo centrado en las universidades catalanas señala que casi la mitad de la plantilla tiene más de 50 años, llamando la atención el caso de la Universidad de Barcelona, en la que el 77% de los docentes e investigadores supera los 50 años y sólo el 2% tiene menos de 40. En esta comunidad autónoma, en diez años, la plantilla en las universidades se ha reducido en un 23% en términos de efectivos equivalentes a tiempo completo.

En los últimos años ha sido necesario cubrir una parte muy importante de la docencia con profesores asociados a tiempo parcial. Esto lleva consigo una precarización en el empleo y una sobrecarga de trabajo que dificulta la organización y la labor docente y, en ocasiones, no garantiza la completa y/o adecuada impartición de la docencia.

Como se mencionó en la memoria del curso anterior, además, la limitación de las posibilidades de promoción está ocasionando frustración en el profesorado más joven y un alto grado de competitividad entre los posibles candidatos, generando malestar y, en ocasiones, auténticos conflictos. Los criterios establecidos, recientemente, por ANECA para la acreditación de profesores funcionarios resulta, cuando menos, preocupante. Los niveles de exigencia establecidos acarrearán consecuencias para el profesorado en particular y para la universidad en general. Esta situación merece una reflexión profunda desde la institución y la búsqueda de soluciones que permitan reducir la precarización y garantizar la impartición de docencia de calidad.

9. En lo relativo a la **vida universitaria**, se repiten situaciones en las que se observa falta de respeto e incumplimiento de normas básicas de educación y convivencia. Este problema sigue siendo denunciado por todos los colectivos. En algunas ocasiones existe una actitud permisiva del entorno que favorece que se perpetúen estas actitudes. Varias han sido las quejas de alumnos acerca de trato inadecuado por parte de algunos profesores; en la mayor parte de estos casos, con frecuencia las quejas hacen referencia a los mismos docentes que en cursos anteriores. También se han recibido algunas quejas de profesores respecto a alumnos.

Aunque son situaciones aisladas, creemos que hay que estar alerta frente a comportamientos sexistas hacia cualquier persona de la comunidad universitaria.

Se han tratado, también como en años anteriores, algunos casos 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. Recientemente, desde la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, se ha realizado una encuesta sobre situaciones de acoso en la que se ha observado que, según la opinión de los defensores universitarios, con frecuencia, las personas que se sienten acosadas deciden no denunciar la situación, siendo la principal razón el miedo a represalias, tanto en los casos de acoso laboral como sexual.

En la memoria del curso 2014-2015 se expuso que considerábamos una parte fundamental, tanto del desarrollo integral de las personas como de la aceptación

de valores democráticos, la exigencia de comportamientos respetuosos y conformes a normas básicas de convivencia. Considerábamos que para conseguir estos objetivos podría ser de ayuda el desarrollo de un código ético. Nos consta que el equipo de Dirección está trabajando en este sentido.

Una vez más manifestamos nuestra preocupación porque algunos de los temas que se han comentado han sido presentados en memorias anteriores. Aunque no son problemas frecuentes y, en algunos casos, se trata de temas complejos, consideramos que no podemos renunciar a la solución de los mismos.

Somos conscientes de las dificultades que tiene que superar la universidad y sus componentes, muchas derivadas de las limitaciones normativas y presupuestarias de la última década, para dar respuesta a los cambios internos y externos y para alcanzar los retos que se le exigen. Sabemos que tiene lugar una sobrecarga importante de trabajo en muchas personas del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador por lo que resulta difícil aumentar los niveles de exigencia y dedicación.

Más que nunca la sociedad exige a la universidad rendir cuentas y demostrar su capacidad de formar y aportar conocimiento. En un mundo en cambio permanente, a pesar de las dificultades, tenemos que intentar responder a este reto, lo que conlleva, inevitablemente, vencer la resistencia al cambio y aumentar la capacidad de innovación en gestión, docencia e investigación.

Queremos destacar que 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. Sin esta colaboración no hubiera sido posible el desarrollo de nuestra tarea.

6. Relaciones Institucionales

6.1 Reuniones de Defensores

XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidad Europea. Madrid, 4-6 de noviembre de 2015.

Temas tratados

- Ética y Derechos en la Universidad del Siglo XXI
- Problemática trabajos de fin de grado y de fin de máster
- Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración
- Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica

Comentario

1. Ética y Derechos en la Universidad del Siglo XXI. En este punto se debatió sobre la ética en la institución universitaria. Se recordó cuál es la misión de la institución, o bienes internos (formación de egresados, investigación y transferencia) y se analizaron algunos problemas éticos que afectan a la institución, especialmente al PDI. Como propuestas para intentar mejorar los aspectos éticos se plantearon las siguientes: elaboración de códigos éticos participativos; seguimiento del cumplimiento de los mismos; evitar la impunidad mediante servicios como el de inspección; creación de sistemas de incentivos; mejorar los reglamentos y estimular la cultura de la denuncia respetuosa y responsable.

2. Problemática trabajos de fin de grado y de fin de máster (TFG, TFM). La problemática derivada de los TFG y TFM ha sido identificada por todas las oficinas de defensores universitarios, a las que llegan quejas frecuentes de alumnos y, en ocasiones, de profesores. Entre los problemas identificados se encuentran los siguientes: falta de definición de lo que deben ser; inequidades en las calificaciones y en el nivel de exigencia; conflictos tutor-alumno o tribunal-tutor; escaso reconocimiento a la dedicación del PDI; o conflictos de propiedad intelectual. Se planteó la necesidad de realizar un análisis serio sobre la utilidad de estos trabajos y de hacer planteamientos realistas que permitan formar a los estudiantes con un nivel de exigencia ajustado a las realidades, tanto de estudiantes como de profesores.

3. Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos. Un causa frecuente de queja a los Defensores universitarios es la tardanza en la respuesta a peticiones presentadas por los diferentes colectivos universitarios, especialmente estudiantes. Se plantea como cuestión básica de respeto y buena práctica que se responda motivadamente a lo planteado y se exponen las graves repercusiones que tiene la falta de respuesta sobre el clima laboral. Se debate sobre las posibilidades que pueden aportar el “Derecho de Petición” y el “Recurso Extraordinario de Revisión”. Se considera necesario que se incorpore la agilidad en la respuesta en los planes de mejora de las universidades. También se valora como positiva la existencia de buzones de quejas, peticiones y felicitaciones en los diferentes órganos y servicios de gestión, procediendo a una revisión anual e implementación de medidas correctoras.

4. Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica. La problemática relacionada con este punto es diferente para los diferentes colectivos universitarios. Se revisa la normativa existente y se discuten las posibilidades y limitaciones de algunas medidas, tales como: códigos éticos; catálogos de infracciones; reglamentos disciplinarios; catálogos de faltas y sanciones; actos de mediación y/o arbitraje; acuerdos de conciliación o técnicas de resolución de conflictos.

Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad de Extremadura. Badajoz, 28-29 de enero de 2016.

Temas tratados

- Abstención y recusación del profesorado
- El Defensor Universitario y los protocolos de acoso
- Aprobación por compensación

Comentario

1. Abstención y recusación del profesorado. A los defensores universitarios llegan casos de estudiantes que quieren ser evaluados por un profesor diferente del que les corresponde, por diferentes razones. También reciben consultas o quejas de profesores o investigadores que deben pasar un proceso selectivo, o deben ser evaluados de alguna forma (concursos de profesorado, tribunales de tesis doctorales,...) por otros docentes o investigadores frente a los que plantean

recusación. Revisada la situación de las diferentes universidades se comprueba que la mayor parte de éstas tiene regulada la posibilidad de que los alumnos puedan ser evaluados por tribunal. Existe escasa regulación sobre la posibilidad de recusación, situación prevista en el punto 2 del artículo 28 del Estatuto del Estudiante. Para el caso del PAS y el PDI suele estar contemplada, en las diferentes normativas, la posibilidad de plantear abstención o recusación en los procesos selectivos.

2. El Defensor Universitario y los protocolos de acoso. Se debate sobre la dificultad de afrontar las quejas referidas a acoso, fundamentalmente por razón, de sexo, que llegan a las oficinas de los defensores. Se revisa la normativa existente y los protocolos elaborados por las universidades. Una cuestión sobre la que se debate es la problemática derivada de situaciones en las que la víctima no percibe la situación como de acoso. También sobre la falta de testigos y la connivencia que se da en algunos de los casos detectados.

3. Aprobación por compensación. La mayoría de las universidades españolas, tanto públicas como privadas, contemplan la Evaluación Curricular, o Evaluación por Compensación, con objeto de incorporar un criterio de racionalidad en el sistema. Esta evaluación se aplica generalmente a los estudios de grado y en muchos casos también a las titulaciones en extinción. De manera general, se especifica que la compensación excluye la realización de nuevas pruebas de evaluación. Todas las universidades establecen un número máximo de materias objeto de compensación (1 o 2) y el número máximo de créditos compensables es de 12.

Jornada técnica. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, 15 de abril de 2016.

Esta jornada se dedicó al análisis de las implicaciones que supone a la universidad los cambios normativos de 2015: Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad de Cantabria. Santander, 27-28 de junio de 2016.

Temas tratados

- Indisciplina y comportamientos no respetuosos
- Actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito
- Las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad

Comentario

1. Indisciplina y comportamientos no respetuosos. En todas las universidades se producen situaciones que perturban la convivencia diaria entre los miembros de la comunidad universitaria, tales como comportamientos poco respetuosos o situaciones de indisciplina. La legislación vigente en esta materia es caduca, desfasada y requiere de una clara actualización. En varias universidades existen reglamentos disciplinarios propios que suelen hacer una clasificación, más o menos exhaustiva, de las diferentes infracciones en función de su gravedad, y plantean posibles sanciones a aplicar. También se han constituido algunas comisiones de disciplina académica.

2. Actuación de los defensores ante situaciones próximas al delito. En las oficinas de los defensores universitarios se atienden quejas relacionadas con situaciones que se consideran próximas al delito. Estas situaciones son denunciadas por todos los colectivos. Con frecuencia las personas que solicitan nuestra colaboración demandan simplemente asesoría, no intervención, por miedo a posibles represalias o consecuencias futuras. Los problemas hacen referencia a situaciones de acoso laboral o por razón de género; falta de respeto a derechos fundamentales o posible prevaricación. Se considera grave que frente a algunas situaciones no siempre existan mecanismos que eviten que se repitan.

3. Las enseñanzas semipresenciales y las enseñanzas virtuales en la universidad. La docencia no presencial sigue siendo poco habitual en las universidades públicas españolas. Hay diferencias notables en la gestión de la misma entre universidades. En algunos casos es realizada por fundaciones. Se plantean algunas cuestiones como la necesidad de valorar la adecuación de las encuestas de evaluación del profesorado aplicadas para la docencia presencial a la no presencial. Parece necesaria la formación del profesorado para incrementar la oferta de este tipo de estudios. Será necesario revisar algunas cuestiones como problemas de propiedad intelectual o derecho a la intimidad.

6.2 Relaciones con la comunidad universitaria

Uno de los objetivos fundamentales de la Defensora es conocer la problemática de los diferentes sectores de la Universidad, identificar las áreas en las que podía ser de utilidad nuestra labor y colaborar con los órganos implicados en los problemas en la solución de los mismos.

La forma de actuación se ha basado en tratar con las direcciones de los centros los casos atendidos y en ofrecer a las delegaciones de alumnos nuestra colaboración para resolver los problemas identificados, garantizando la confidencialidad.

A lo largo del curso se han realizado visitas periódicas programadas a los campus de Huesca y Teruel, para facilitar el acceso a la defensoría a la comunidad universitaria de estos campus. Consideramos 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. Agradecimientos

Desde la oficina de la Defensora 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, consideramos que la comunidad universitaria está haciendo un gran esfuerzo para, en tiempos difíciles, dar respuesta a las expectativas que la sociedad deposita en esta institución. Debemos persistir en el empeño de hacer mejor las cosas que debemos hacer, formar a los estudiantes, aportar conocimiento útil a la sociedad y ayudar a avanzar hacia un mundo más desarrollado tecnológicamente pero también más justo y mejor para todos.

Damos las gracias a todas las personas que han solicitado nuestra intervención, 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 agradecemos la ayuda recibida de toda la comunidad universitaria en la resolución de los problemas que hemos atendido. Queremos destacar la respuesta positiva de todos aquellos a los que hemos solicitado su ayuda.

Nuestro reconocimiento al Rector y su consejo de dirección, decanos y directores de centro, y sus equipos, direcciones de departamentos, administradores, secretarías de centros, servicios y unidades administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras solicitudes de información y aclarado cualquier duda planteada, 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 tenían transcendencia para las personas que los presentaban. 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. Hemos procurado ser objetivos, imparciales y respetuosos con todas las personas que han

solicitado nuestra intervención y con aquellas a las que hemos solicitado colaboración, pero si en algún momento hemos defraudado lo sentimos sinceramente.

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, Ana, Blanca, Lucía, María y Beatriz. Todas 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

8. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2016 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	577,47 €
Reuniones de Defensores Universitarios (4)	744,10 €
Gastos generales (Cuota anual CEDU*)	225,00 €
Total gastos:	1.546,57 €
Saldo:	2.953,43 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. Relación de expedientes

Expediente 1-2015/16-1.5

Un egresado de la Universidad de Zaragoza, que tiene la intención de iniciar unos nuevos estudios, solicita contrastar la información ofrecida por la secretaría del centro al que ha acudido a formalizar su matrícula.

El solicitante de intervención pretende que se le reconozcan los 60 créditos de formación básica de los nuevos estudios, ya que él es titulado en estudios de la misma rama de conocimiento.

Se revisa la normativa que regula el reconocimiento de créditos y se le indica al interesado cuáles son los trámites y acciones que puede realizar si no está conforme con la resolución que se dicte a su solicitud.

Se dan por concluidas las actuaciones.

Expediente 2-2015/16-4.3

Un trabajador perteneciente al personal de administración y servicios, que recientemente ha iniciado una relación laboral con la Universidad de Zaragoza, recibe escrito de los responsables administrativos informándole de una modificación de las retribuciones que va a percibir. Dicha modificación es consecuencia de un error en la convocatoria pública por la que consiguió el puesto que ocupa.

El trabajador solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria sobre cómo actuar para defender los derechos que cree que se han vulnerado.

Estudiada su situación, se informa al interesado que, los sueldos de los funcionarios vienen establecidos por la categoría a la que pertenecen y recogidos en los presupuestos del Estado y Comunidad Autónoma. Detectado el error en la convocatoria, los órganos implicados procedieron a subsanar el mismo e informar al afectado. Por lo que, se considera que se actuó correctamente dando por finalizado el expediente.

Expediente 3-2015/16-1.4

Acude a la oficina de la Defensora Universitaria un alumno de último curso de grado al que le ha sido denegada la solicitud de evaluación por compensación curricular. El centro argumenta que la asignatura ha sido cursada en una estancia SICUE y que por ello, no se le ha dado respuesta positiva a la solicitud.

Comprobada la normativa, se le indica al estudiante las actuaciones que debe realizar para que se revise la actuación. La reclamación del alumno es atendida y finalmente, se procede a la compensación curricular solicitada.

Expediente 4-2015/16-3.2

Un estudiante de un centro de la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al solicitar la anulación y devolución del importe de la matrícula y no ser aceptada su solicitud, en lo referente a la devolución total del importe.

Puestos en contacto con los responsables del centro nos informan que el interesado realizó la solicitud fuera del plazo establecido para la devolución del importe. A su vez, nos envían por correo electrónico la información sobre plazos y causas de anulación de matrícula con derecho a devolución, información que aparece en la web del Centro.

Así se informa al interesado y se cierra el expediente.

Expediente 5-2015/16-5.7

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora Universitaria por un problema con otro trabajador, miembro del personal docente e investigador, con el que comparte laboratorio.

El motivo de su queja es poner en su conocimiento lo que considera el mal trato al que son sometidos, tanto los estudiantes como el resto del personal, por parte del docente.

El trabajador explica que la situación es insostenible, por lo que ha solicitado un cambio de puesto de trabajo, y expone que, en su opinión, deberían tomarse las medidas necesarias para solucionar el problema.

Se mantienen diversas reuniones con los órganos competentes y, tras comprobar que también se ha presentado queja por parte de los estudiantes, se intenta buscar una solución al problema planteado.

Comprobando que se han iniciado los procedimientos de que dispone la Universidad para solucionar la situación, se dan por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 6-2015/16-2.1

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria, en la que solicita se modifique la normativa que le obliga a matricularse de las asignaturas que tiene pendiente para finalizar sus estudios, incluido el trabajo fin de grado (TFG).

El estudiante se ha matriculado en dos ocasiones anteriores, si bien no pudo defender el TFG por tener asignaturas pendientes que se lo impedían.

Se le indica al estudiante que la pretensión que presenta no es competencia de esta oficina y se le informa de cuál es la autoridad competente a la que debe trasladar sus reivindicaciones.

Se dan por concluidas las actuaciones.

Expediente 7-2015/16-3.2

Un estudiante, de último curso de un grado de la Universidad de Zaragoza, es informado desde su centro de que le corresponde la devolución de una parte del importe de la matrícula pagada por un curso ya realizado. Una vez formulada la petición, tal y como le indican en su secretaría, finaliza el curso académico y con ello su relación con la Universidad, sin obtener dicha devolución. El estudiante se pone en contacto con todos los implicados, desde la secretaría hasta los responsables académicos, quienes le confirman que el trámite es correcto. Pasado un tiempo, al no recibir la devolución del importe, acude a la Defensora Universitaria para solicitar su asesoramiento.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con los órganos correspondientes para interesarse por lo sucedido. Tras lo cual, informa al interesado que está tramitada la devolución y que, en los próximos días, recibirá la transferencia.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 8-2015/16-1.9

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Ha aprobado todas las materias del grado pero no puede obtener el título por no haber superado la prueba de B1 de idioma moderno. El alumno desearía realizar un máster oficial pero le resulta imposible por no disponer del título de grado. Revisado el Reglamento de Normas de Evaluación, no se observa incumplimiento alguno al respecto, por lo que desde la oficina de la Defensora Universitaria no es factible ninguna actuación.

No obstante, como hemos hecho en diversas ocasiones, hacemos constar que no consideramos adecuado que se exija un nivel de idiomas sin ofrecer a los alumnos de algunas titulaciones la formación reglada, dentro del plan de estudios, para que superen el nivel exigido. Si bien se considera que los alumnos que acceden a la universidad deberían tener un nivel B1 en idioma moderno, la realidad muestra que en algunos casos no es así, y de hecho algunos alumnos suspenden la prueba elaborada a tal efecto por el Centro Universitario de Lenguas Modernas.

Expediente 9-2015/16-1.4

Un alumno de un estudio propio presenta una queja a la Defensora Universitaria, al ser suspendido su trabajo final de estudios. La razón de la queja, es que los responsables del postgrado han considerado que el alumno ha plagiado el trabajo y, por tanto, no le han permitido defenderlo. El alumno considera que ha sido indebidamente acusado y denuncia ante la Defensora Universitaria que ha sido tratado de manera discriminatoria debido a su raza.

Se trata el problema con la dirección del centro responsable y con el coordinador del estudio y se les propone que constituyan un tribunal que valore nuevamente el trabajo. Este tribunal confirma que existe un plagio en lo presentado por el alumno.

En un principio, desde la secretaría del estudio, le habían informado al estudiante que no podría volver a matricularse el trabajo con objeto de finalizar el estudio. Este aspecto se aclara con el centro, informándoles de que el alumno tiene unos derechos que hay que respetar, excepto si deciden solicitar la apertura de expediente al alumno, en cuyo caso la decisión dependería del resultado del citado expediente. Tanto desde la coordinación del estudio, como desde el centro, se decide permitir al estudiante que realice una nueva matrícula para que pueda obtener el título. No obstante, ni la secretaría del estudio, ni la oficina de la Defensora Universitaria consiguen contactar con el afectado, por lo que se cierra el expediente.

Expediente 10-2015/16-1.10

Un recién titulado, que desea realizar un máster profesionalizante en la Universidad de Zaragoza, se reúne con la Defensora Universitaria al encontrarse en la lista de espera por falta de plazas para realizar el estudio. El estudiante alega que, en otras especialidades se ha aumentado el número de plazas para poder acoger al mayor número de interesados, y solicita que se actúe de igual forma con la especialidad a la que quiere acceder el interesado.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le recomienda que presente su solicitud ante la dirección de su centro. Al mismo tiempo la Defensora trata la cuestión con el centro para ver si se puede encontrar una solución. La dirección del centro accede a admitir a aquellos estudiantes que cumplan una serie de requisitos concretos. Así se informa al estudiante a la espera de la respuesta formal del centro. Pasados unos días, el estudiante nos comunica que ha sido aceptado en el máster.

Expediente 11-2015/16-2.2

Dos alumnos de grado presentan una queja en la oficina de la Defensora Universitaria por no poder recibir docencia en el horario elegido al inicio del curso. Los alumnos plantean que, por motivos laborales, no pueden asistir a clases en el nuevo horario que les han indicado el departamento responsable de la materia y el centro. Tratado el problema con la dirección del centro, nos informan que no ha sido posible cubrir una plaza de profesor, a pesar de haber sido convocada, por falta de candidatos. El problema se ha agravado porque la materia se imparte al inicio del primer cuatrimestre. Estos hechos han obligado a fusionar los dos grupos de clase previstos, uno de tarde y otro de mañana, en el de tarde.

Comprendiendo la queja de los alumnos, ya que algunos no podrán asistir a las clases por el cambio de horario, consideramos que, dadas las circunstancias no era fácil llegar a una solución distinta a la que se ha proporcionado desde el departamento y el centro. No obstante

hacemos llegar a al vicerrector de Profesorado la queja de los estudiantes. Llamamos la atención sobre el derecho que tienen los alumnos a recibir la docencia de las materias en las que están matriculados en los horarios previstos, en base a los cuales han decidido la matrícula.

Expediente 12-2015/16-1.2

Un estudiante acude a la oficina de la Defensora Universitaria y solicita asesoramiento para continuar el procedimiento frente a la negativa de permanencia en nuestra universidad.

El estudiante es consciente de que objetivamente no reúne los requisitos para continuar con sus estudios en el centro en el que hasta ahora los cursaba, si bien pueden concurrir circunstancias personales excepcionales que modifiquen la decisión de los órganos responsables.

El estudiante nos informó de la interposición de recurso de alzada contra la denegatoria a su permanencia, pero posteriormente no atendió el requerimiento efectuado por la sección correspondiente para aportar la documentación que acreditara los hechos que por él fueron alegados.

Expediente 13-2015/16-1.11

Un estudiante interpone una queja en la oficina de la Defensora Universitaria, considera que la negativa a su solicitud de incorporarse en un programa de doctorado ha conculcado sus derechos.

Una vez revisada la resolución por la que se deniega, al solicitante de nuestra actuación, la incorporación al programa de doctorado, se le requiere para que amplíe la información que nos ha transmitido, y de ese modo podamos comprobar si cumple con los requisitos establecidos para cursar los estudios que pretende.

El estudiante no remite documentación alguna que nos pueda hacer concluir que la actuación de la comisión académica del programa de doctorado no fuera correcta, por lo que debemos dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 14-2015/16-2.2

Un alumno de grado contacta con la oficina de la Defensora Universitaria solicitando información sobre normativa de cambio de horarios. Expone que no puede asistir al horario que le han asignado por coincidirle con otras clases en la Escuela Oficial de Idiomas. Tras presentar una solicitud de cambio de turno, le informan en su centro de que, probablemente, será denegada su petición en base a que el motivo presentado no es considerado suficiente para acceder al cambio. Se hace llegar al alumno la normativa existente en su centro sobre

cambios de horarios y se le indica que, una vez recibida la respuesta oficial a su petición, si es negativa, y si lo considera conveniente, puede presentar una reclamación. Quedando a su disposición y sin volver a tener noticias del solicitante, cerramos el expediente.

Expediente 15-2015/16-2.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante de máster y pone en su conocimiento la demora que se está produciendo en la tramitación administrativa de su admisión, debido a que no le proporcionan las credenciales necesarias para acceder al sistema de matrícula.

Desde la oficina de la Defensora se realiza el seguimiento de las actuaciones, y podemos concluir que se ha resuelto con excesivo retraso una situación que en principio no planteaba grandes complicaciones.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones una vez se ha comprobado que se ha regularizado la situación administrativa del estudiante.

Expediente 16-2015/16-1.5

Un estudiante, que accede a un grado desde una licenciatura, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al recibir escrito de los responsables de su centro denegándole la convalidación de una serie de asignaturas.

Revisada la documentación presentada por el interesado, se comprueba que se ha actuado correctamente. Se informa al estudiante que puede interponer recurso de alzada ante el Rector. Así lo hace el estudiante, recibiendo también respuesta negativa a la solicitud de reconocimiento de créditos.

Expediente 17-2015/16-1.9

Un estudiante solicita la intervención de la Defensora Universitaria porque considera que la respuesta negativa al reconocimiento de créditos que pretende no ha sido debidamente justificada.

El estudiante, que se adaptó de un plan antiguo a grado, ha solicitado el reconocimiento de las competencias B1 al haber cursado dos asignaturas de inglés en la diplomatura que no finalizó y por lo que debió adaptarse.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se realiza el seguimiento de las reclamaciones que interpone el estudiante, y comprobamos el correcto funcionamiento de las unidades competentes en la resolución de los recursos.

Al estudiante no se le reconoce la competencia del B1 estando debidamente fundamentada la resolución que se adopta. Damos por finalizado el expediente.

Expediente 18-2015/16-2.1

Un alumno de doctorado, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento.

El estudiante informa que, además del doctorado, está realizando otro curso en otro centro de la Universidad de Zaragoza. Para beneficiarse del descuento en la matrícula en dicho curso, debe presentar justificante de ser alumno de doctorado. El problema le surge al coincidir el plazo de entrega de las actas por parte de su tutor con el periodo de matrícula.

En el centro le indican que debe ser el coordinador quien adelante la entrega de actas, para poder realizar la matrícula con derecho a descuento.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con el coordinador del programa de doctorado, quien accede a encontrar una solución. Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

Expediente 19-2015/16-1.2

Un estudiante, que no cumple los requisitos de permanencia, solicita asesoramiento para formular recurso ante la negativa del centro de permitir al alumno la continuidad en los estudios de grado.

El estudiante expone los motivos que le han ocasionado graves inconvenientes para poder superar los créditos mínimos exigidos, y así lo pone de manifiesto en el recurso de alzada.

La resolución del recurso es favorable a los intereses del estudiante y formaliza la matrícula en los estudios que hasta ahora cursaba.

Se dan por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 20-2015/16-3.2

Un alumno de grado, solicita la intervención de la Defensora Universitaria. Desde el centro en el que cursa sus estudios le han informado que tiene que hacer frente al pago de la matrícula en los próximos días. El estudiante nos hace saber que su situación económica no le permite asumir el importe total de la matrícula. Se trata el caso con el responsable del centro y se propone que el alumno se ponga en contacto con él para concertar una programación de pago en plazos que permita al estudiante asumir el coste. Se traslada la información al afectado, dando por cerrado el expediente, agradeciendo la sensibilidad del centro ante este problema.

Expediente 21-2015/16-5.8

Un estudiante de doctorado presenta una queja a la Defensora Universitaria en relación con el correo electrónico facilitado por la Universidad a sus estudiantes.

El motivo de su queja es que, los alumnos de doctorado que no tienen relación contractual con la Universidad no disponen de correo personalizado, mientras que los alumnos de doctorado con beca sí tienen correo personalizado. Lo que considera que es una discriminación. Además, nos informa que su interés por poder disponer de dicho correo personal, está relacionado con la posibilidad de publicar en revistas científicas de prestigio internacional.

Puestos en contacto con los responsables del correo electrónico, nos explican que, tal y como se informó al alumno, cabe la posibilidad de obtener un correo personal a través del director de tesis. Opción que el alumno no acepta como válida.

Dado que se ha buscado una solución al problema planteado por el interesado, y que consideramos que no existe ningún tipo de discriminación entre los alumnos, se cierra el expediente.

Expediente 22-2015/16-1.4

Un alumno de grado tiene pendiente, para finalizar sus estudios, solamente aprobar el trabajo fin de grado. El alumno trabaja y ha tenido problemas familiares por lo que no realizó la matrícula del trabajo en el curso 2014-2015. El centro va realizar una convocatoria en febrero del 2016 para que los alumnos matriculados en el trabajo el curso anterior, y que no tengan otras materias pendientes, puedan presentarse a las oposiciones correspondientes. El alumno solicita que le sea permitido defender el trabajo en esta convocatoria y así poder presentarse a las oposiciones. Tratamos el caso con la dirección del centro y finalmente el centro decide permitir al alumno defender el trabajo en la convocatoria de febrero.

Expediente 23-2015/16-1.6

Se dirige a la Defensora Universitaria la representación de un grupo de alumnos para poner en su conocimiento la reorganización de las asignaturas ofertadas en una titulación.

La reorganización se ha producido por la disponibilidad real de los recursos con los que cuenta el centro.

La Defensora Universitaria se pone en comunicación con los responsables del centro; estos le informan que se solicitó a los alumnos, a título informativo, que mostraran las preferencias en la matrícula de las asignaturas del siguiente curso para ordenar las menciones y conocer la demanda.

Los estudiantes están intentando hacer valer el carácter vinculante de la información que fue solicitada por el centro, y así lo han manifestado ante la dirección del mismo.

Finalmente, el centro, realizando un gran esfuerzo, mantiene las asignaturas demandadas por los alumnos, quienes a pesar de haber sido requeridos no nos informan de la resolución favorable a sus intereses.

Expediente 24-2015/16-1.1

Un estudiante, de último curso de grado, acude a la Defensora Universitaria al denegarle su centro una solicitud de adelantar las prácticas que le quedan para finalizar sus estudios.

El estudiante explica que, cuando se matriculó en la secretaría del centro, le informaron que podría adelantar la convocatoria de las prácticas por “circunstancias extraordinarias” y debidamente justificadas, tal y como indica la normativa correspondiente.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con el coordinador de prácticas, quien le informa que no se puede atender la petición del estudiante, dado que la organización general de las asignaturas de prácticas establece un calendario fijo, conocido por todos los estudiantes al inicio del curso académico. Así se informa al alumno, quien decide presentar recurso ante el Rector de la universidad.

El rectorado resuelve no acceder a la solicitud del interesado, con base en que la situación planteada por el estudiante no está dentro de las excepcionalidades que contempla la normativa de prácticas aplicada.

El estudiante insiste en que su problema se debe a una información errónea proporcionada desde su centro. La oficina considera que dicha información fue correcta. Así se le informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

Expediente 25-2015/16-1.5

Un alumno, que está en posesión de un título medio, desea realizar el curso de adaptación al grado. El alumno presenta una queja porque desea conocer los créditos que se le reconocerán, antes de realizar la matrícula del curso. Desde el centro se le informa que sólo se procede a valorar el reconocimiento de créditos una vez realizada la matrícula en el estudio correspondiente.

Por otra parte, el alumno ha realizado la solicitud para realizar el curso de adaptación fuera de plazo. No obstante, desde el centro nos informan que no hay un número de alumnos suficiente para poner en marcha el curso de adaptación. También nos hacen saber que el estudiante puede matricularse en el grado, y así se lo informamos.

La Defensora Universitaria considera que los alumnos deberían disponer de la información relativa al reconocimiento de créditos antes de realizar la matrícula, puesto que el número de créditos pendientes de realizar puede determinar que un alumno decida cursar, o no, un determinado curso o titulación. Si bien es cierto que, habitualmente, los estudiantes tienen disponibles en las webs de los centros las tablas de reconocimiento de créditos, existen algunas materias cursadas que no constan en las citadas tablas, al igual que la experiencia profesional.

Otra cuestión que nos plantea el estudiante, que excede nuestras competencias, es si le será permitido concursar en una convocatoria de plazas que va a realizar el Gobierno de Aragón en

la que es posible que se exija un título de licenciado o equivalente. Se le informa que no tenemos competencia en la materia y le sugerimos que consulte en el Ministerio de Educación la equivalencia, en términos profesionales, de la titulación que posee.

Expediente 26-2015/16-2.1

Un estudiante solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria para reclamar que se le admita en un curso preparatorio de nivel en un idioma, pues considera que no se han cubierto todas las plazas ofertadas, y el estudiante ha quedado en lista de espera.

Puestos en comunicación con el centro se nos da traslado de la información a la que tuvieron acceso los alumnos, y debemos concluir que el solicitante de nuestra intervención ha incurrido en error al considerar que debía ser admitido en el curso preparatorio de nivel de idioma.

El centro ofrece detalladas explicaciones al estudiante quien comprende los motivos de su no admisión. Damos por finalizado el expediente.

Expediente 27-2015/16-6.0

Un egresado de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento e información sobre las nuevas certificaciones que está emitiendo el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a los antiguos titulados.

El interesado nos informa que tras finalizar la diplomatura, realizó el curso de adaptación al grado. Posteriormente ha conocido que el Ministerio está otorgando unos certificados que equiparan la diplomatura al grado, por lo que solicita una explicación sobre la situación en la que se encuentran los que superaron el curso de adaptación, y solicita la devolución de las tasas que abonó en su momento por dicho curso. El interesado también presentó escrito al vicerrector correspondiente.

Estudiada la documentación presentada por el estudiante, se realizó la consulta al Ministerio. Recibida la respuesta, se informa al interesado de que, en su caso, dispone de dos titulaciones diplomatura y grado, mientras que los que no realizaron el curso de adaptación al grado, solo disponen de la diplomatura. El Ministerio ofrece la posibilidad de obtener una acreditación MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), con el objeto de poder acreditar la correspondencia de los títulos expedidos con anterioridad al plan Bolonia, con el Marco Europeo de Cualificación. Lo que no significa que, con esta certificación se obtenga un título de grado.

En cuanto a la devolución de las tasas abonadas al realizar el curso de adaptación al grado, se le informa que la realización de dicho curso fue una decisión personal y voluntaria del estudiante, estando toda la información académica y económica a disposición del mismo. La Universidad de Zaragoza, aplicó los precios públicos contenidos en el Decreto que anualmente publica el Gobierno de Aragón.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 28-2015/16-1.4

Presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria un alumno de último curso de un grado. La queja hace referencia a que el tutor del trabajo fin de grado no aprueba el depósito del mismo y ha planteado la posibilidad de renunciar a su tutorización.

Mantenida una entrevista con el solicitante, éste nos reconoce que desde hace varios meses no se ha puesto en contacto con el tutor y que diez días antes de finalizar el plazo de depósito, le envió un documento prácticamente finalizado. Estos hechos son los que han provocado la postura del tutor del trabajo.

La Defensora le hace saber que es lógica la reacción del profesor, dado que realmente no ha tenido lugar una tutorización. Puesto que el alumno está interesado en continuar el tema de estudio que había elegido, se le aconseja que se ponga en contacto con el coordinador de los Trabajos Fin de Grado y que intente seguir siendo supervisado por el mismo profesor.

El alumno realiza las gestiones y finalmente, continúa el trabajo con el mismo tema de estudio y el mismo tutor.

Expediente 29-2015/16-1.5

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante de plan antiguo que se ha acogido a las medidas flexibilizadoras establecidas en su centro para adaptarse al grado.

Conforme a las referidas medidas, el estudiante precisa que le sea compensada una asignatura para poder continuar en el plan antiguo, si bien no puede ya matricularse en ella.

El estudiante intenta hacer valer su situación laboral para conseguir que se le permita continuar en el plan antiguo, interponiendo recurso de alzada que es desestimado. Se le indica al interesado que consideramos correcta la decisión, dando por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 30-2015/16-1.1

Un grupo de estudiantes de un grado presentan una queja a la Defensora Universitaria por la falta de profesor desde el comienzo del curso académico. Los estudiantes se dirigen, además, al resto de órganos competentes.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con el responsable del centro, quien confirma que ya se ha encontrado una solución al problema. Se traslada la información a los estudiantes.

Expediente 31-2015/16-4.4

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la oficina de la Defensora Universitaria para denunciar, lo que a su entender es, una actitud discriminatoria entre los distintos colectivos de la universidad.

El profesor, con una minusvalía parcial, ha solicitado con anterioridad la adaptación de sus tareas a su estado, no obteniendo respuesta satisfactoria de los órganos competentes.

El profesor nos hace llegar una noticia de prensa en la que se pone de manifiesto del esfuerzo que realiza nuestra universidad en la puesta en marcha de protocolos para la debida atención a los alumnos con discapacidades sensoriales como la que él padece.

Lamentamos la tardanza en adaptar tareas de puestos de trabajo compatibles con el estado de salud de los miembros del personal docente e investigador.

Expediente 32-2015/16-1.1

Un profesor, tutor de un trabajo fin de grado, nos hace llegar una queja. Nos expone que ha tenido problemas con el alumno a quien tutorizaba, resultando al final una relación tensa con el estudiante que le ha hecho llegar algunos correos electrónicos que el docente considera inadecuados. El profesor trató el problema con los responsables del centro, y le hicieron saber que mantendrían una entrevista con el alumno. Tras solicitar que se le informara del contenido de la entrevista y no obteniendo la información requerida, presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria.

Tratamos el problema con la dirección del centro y, posteriormente, nos hacen saber que han dado las oportunas explicaciones al profesor y que consideran que se ha resuelto el conflicto, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 33-2015/16-5.5

Un alumno, de último curso de grado, presenta una queja ante la Defensora Universitaria exponiendo que otro alumno ha plagiado su trabajo fin de grado.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con los responsables del centro para tratar el asunto. Posteriormente, el interesado nos hace saber que se ha solucionado el problema.

Se por finalizado el expediente.

Expediente 34-2015/16-1.5

Un alumno, que está cursando segundo curso de un grado, presenta una queja a la Defensora Universitaria. Ha recibido una respuesta negativa del centro a una solicitud de reconocimiento de créditos por la actividad profesional que realiza. Revisada la documentación y tratado el

problema con la dirección del centro, conocemos que la razón de la negativa ha sido que la documentación presentada no aporta información suficiente sobre el trabajo profesional que desempeña, ni el centro en el que se desarrolla. Se informa al alumno y se le indica que realice una nueva petición, aportando informes en los que conste la actividad profesional realizada y las características del centro en el que lo lleva a cabo. El centro da una respuesta positiva a la nueva solicitud.

Expediente 35-2015/16-4.3

Un miembro del personal docente e investigador acude a la oficina de la Defensora Universitaria para poner de manifiesto el incumplimiento de una obligación por parte de la Universidad de Zaragoza.

Para poder comprobar la veracidad de los extremos denunciados, solicitamos al interesado que nos remita una documentación concreta.

Antes de recibir la documentación, el profesor nos indica que ya se ha procedido a cumplir con lo que se reclamaba. Damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 36-2015/16-1.5

Un estudiante de un grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria relacionada con un problema de reconocimiento de créditos.

El estudiante explica que está pendiente de superar unas asignaturas en otra universidad, por lo que ha solicitado el reconocimiento de las asignaturas equivalentes al grado que está estudiando en la Universidad de Zaragoza. La solicitud ha sido denegada en su centro por incumplimiento del Reglamento de Permanencia.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le informa que, si lo estima conveniente, puede presentar reclamación ante la resolución del centro, pero que éste ha actuado conforme a la normativa. Sin más trámites que realizar, se da por finalizado el expediente.

Expediente 37-2015/16-1.2

Un estudiante que está cursando una titulación en extinción, presenta una queja a la Defensora Universitaria. Para finalizar la titulación tiene pendiente la presentación del trabajo fin de estudios. En la última convocatoria a la que podía optar el estudiante no lo ha presentado, según expone, por problemas personales y técnicos con el ordenador. En el centro le informan que tiene que solicitar la adaptación al grado correspondiente, o realizar un traslado a otro centro. El alumno solicita finalizar sus estudios en la titulación antigua. Revisada la normativa no es posible acceder a la petición del alumno. Se trata el problema con los responsables académicos del centro, quienes se ofrecen a informar al alumno de las opciones que puede

tener. Se traslada la oferta al estudiante, y no obteniendo respuesta se cierra el expediente.

Expediente 38-2015/16-3.2

Un estudiante de máster presenta una queja relacionada con la exención de tasas por discapacidad.

El estudiante explica que tiene reconocida una minusvalía en Alemania que no es aceptada en España. En su centro le informan que, para poder quedar exento de las tasas por discapacidad, este reconocimiento debe ser otorgado por el Gobierno de Aragón, ya que no existe convenio con Alemania.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria, le recomendamos que se ponga en contacto con el órgano de la Universidad competente en la materia, para obtener información sobre el reconocimiento de la discapacidad en Aragón.

También se le informa de que tiene la opción de presentar reclamación ante el Rector, en el caso que lo estime conveniente, pero que consideramos que el centro ha actuado conforme a la normativa.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 39-2015/16-1.5

Un estudiante, que ha tenido que adaptarse de licenciatura a grado, ha solicitado el reconocimiento de créditos de asignaturas del plan antiguo en el nuevo.

Su solicitud ha sido denegada, y ha agotado la vía administrativa.

A la vista de la documentación aportada, le indicamos al interesado que en nuestra opinión la actuación de la Universidad ha sido correcta, finalizando así nuestras actuaciones.

Expediente 40-2015/16-4.1

Un trabajador temporal, miembro del personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para presentar una queja relacionada con la solicitud de candidatos al INAEM para la creación de una lista de espera.

La queja del trabajador se basa, fundamentalmente, en que el baremo no se haya hecho público junto con la convocatoria, sino con el resultado de la misma. El interesado considera que, se deberían conocer los criterios a valorar previamente, para que los candidatos puedan decidir si se presentan o no a la plaza. Por otro lado, también cree que no se deberían valorar titulaciones o conocimientos no requeridos en la convocatoria pública realizada a través del INAEM.

En la oficina de la Defensora Universitaria revisamos toda la documentación e informamos al

interesado de que somos conocedores de esta situación y que son numerosas las ocasiones en que hemos sugerido a los responsables que los baremos sean publicados con las convocatorias, en lugar de hacerlos públicos junto con la propuesta de contratación y la lista de espera.

Creemos conveniente que los perjudicados presenten la queja directamente al órgano responsable de la Universidad.

El trabajador, dado el carácter temporal de su contrato, decide no presentar dicha queja.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria entendemos y respetamos su decisión. Le informamos que seguiremos insistiendo en la necesidad de la publicación de los baremos junto con las convocatorias de las plazas.

Se cierra el expediente.

Expediente 41-2015/16-1.1

Un estudiante de un grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Al inicio de curso se puso en contacto con un profesor para que le tutorizase el trabajo fin de grado. Eligieron un tema e iniciaron el desarrollo del estudio. En el mes de noviembre el coordinador de los trabajos fin de grado le informa que el centro tiene establecido un sistema de asignación de tutores y que, aplicando este sistema, le corresponde a otro profesor supervisar su trabajo fin de grado. El alumno desea continuar con el mismo tema de estudio y con el mismo tutor, estando éste también de acuerdo. Se trata el tema con la dirección del centro y solicitamos que, puesto que el trabajo ya se ha iniciado, se intente respetar la elección de tema y tutor que ha realizado el estudiante.

Posteriormente se nos hace saber que el centro ha decidido respetar estrictamente el proceso de asignación de tutores establecido pero que, no obstante, se le asignará al estudiante un tutor que pueda continuar supervisando el trabajo ya iniciado para que no se vea obligado a cambiar de tema de estudio. Puesto que la normativa del centro se ha cumplido, desde la oficina de la Defensora Universitaria, no es posible realizar otras actuaciones. Se informa al alumno y damos por cerrado el expediente.

Expediente 42-2015/16-1.1

Los representantes de un grupo de estudiantes de grado solicitan a la Defensora Universitaria mediación en un problema que creen van a tener en los próximos meses. Exponen que algunos profesores les han hecho saber que puede haber dificultades para que realicen algunas prácticas.

Se trata el tema con la dirección del centro que nos informa que se han buscado soluciones y que, finalmente, está garantizada la realización de las prácticas. Se informa a los estudiantes,

quedando a su disposición para volver a intervenir si fuese necesario, y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 43-2015/16-1.1

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria. El motivo es que durante la realización de unas prácticas, el tutor solicitó que no se permitiera al alumno finalizar el periodo previsto de formación. El centro, ante las razones expuestas por el tutor, accedió a su petición.

El estudiante considera no justificada esta suspensión y alega que en ningún momento se le ha llamado la atención sobre posibles incumplimientos.

La Defensora Universitaria informa al alumno sobre los trámites que puede realizar para manifestar su disconformidad con la decisión tomada.

Se trata el problema con la dirección del centro, y concluimos que la suspensión del periodo de prácticas está justificada, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 44-2015/16-1.4

Un estudiante solicita información para recurrir la exclusión de la evaluación continua de una asignatura. El alumno nos informa que llevaba un teléfono móvil apagado, durante la realización de un examen de la evaluación continua. El profesor había informado a los alumnos de la prohibición de portar este tipo de dispositivos.

Le informamos al alumno que serían pocas las posibilidades de que su reclamación prosperara, pues ha de estarse a las reglas pautadas en la realización de pruebas de evaluación.

El alumno insiste en que la Defensora Universitaria traslade a la dirección de su centro su preocupación por las consecuencias negativas que pudiera tener para él una acción involuntaria y que no puede reparar. La Defensora manifiesta al alumno que no debe preocuparse y que así se lo ha hecho saber a la dirección del centro.

Expediente 45-2015/16-1.11

Un profesor de la universidad, director de tesis doctorales, presenta una queja a la Defensora Universitaria. Alguno de sus doctorandos procede de planes antiguos y tiene que defender la tesis antes del 11 de febrero. Dado el gran volumen de tesis a defender en este periodo, se está retrasando la aprobación de tribunales, lo que está dificultando la organización de los mismos. Comprendemos que el gran número de tesis presentadas ha dificultado todo el proceso, pero resulta imprescindible, para poder cumplir los plazos previstos, que los tribunales sean aprobados lo antes posible. Hacemos llegar nuestra preocupación al responsable

académico quien nos informa que se están asignado nuevos recursos de personal, y se ha solicitado a las respectivas comisiones que agilicen los trámites correspondientes.

Una vez solucionado el problema se cierra el expediente, agradeciendo el esfuerzo realizado por los servicios y unidades implicados.

Expediente 46-2015/16-5.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor de un campus periférico y pone de manifiesto su malestar por las escasas actividades de apoyo al profesorado que se desarrollan en su campus.

Damos traslado de su queja a las unidades competentes, quienes nos hacen llegar la respuesta detallada que le remiten al solicitante.

Sin otra actuación que realizar, damos por finalizado el expediente.

Expediente 47-2015/16-4.8

Un miembro del personal docente e investigador acude a la oficina de la Defensora Universitaria para solicitar que conste en su expediente el cambio del resultado de la evaluación de su actividad docente, una vez se ha resuelto el recurso presentado por su parte.

Se le informa al interesado que en su expediente no consta el resultado de la evaluación de la docencia, por lo que la modificación habida en su evaluación se acreditará con la certificación que corresponda.

Expediente 48-2015/16-6.0

Dos egresados de la Universidad de Zaragoza, se ponen en contacto con la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento e información sobre las nuevas certificaciones que está emitiendo el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Los interesados nos informan que tras finalizar la diplomatura, realizaron el curso de adaptación al grado. Y ahora, el Ministerio está otorgando unos certificados que equiparan la diplomatura al grado, por lo que solicita una explicación sobre la situación en la que se encuentran los que superaron el curso de adaptación.

Realizada la consulta al Ministerio, se informa los interesados que, en su caso, disponen de dos titulaciones, diplomatura y grado. Los que no realizaron el curso de adaptación al grado, solo disponen de la diplomatura. El Ministerio ofrece la posibilidad de obtener una acreditación MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), con el objeto de poder acreditar la correspondencia de los títulos expedidos con anterioridad al plan Bolonia, con el Marco Europeo de Cualificación. Lo que no significa que, con esta certificación se obtenga un

título de grado.

Los interesados, tras recibir información de los sindicatos, donde equiparan las antiguas diplomaturas con los grados a efectos académicos y laborales, vuelven a ponerse en contacto con la Defensora Universitaria. Se les vuelve a informar que, según el MECD la correspondencia no supone la obtención de una nueva titulación y que, a efectos de oposiciones en otras administraciones, la universidad no puede, ni debe, controlar los requisitos que se solicitarán en cada convocatoria.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 49-2015/16-5.8

Un antiguo alumno de doctorado pide nuestra asesoría sobre cómo debe actuar frente a un problema que ha tenido. Defendió la tesis doctoral y las relaciones con el director de la tesis se fueron deteriorando hasta finalizar en una discusión relativa al uso de material informático por parte del doctorando. Finalmente en el conflicto intervino el departamento. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le indica al alumno que proceda a realizar lo indicado desde este órgano, acción que realiza, solucionando el problema, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 50-2015/16-1.1

Un estudiante de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. La queja hace referencia a que, por falta de profesor en una asignatura, los alumnos que tenían docencia en el grupo de tardes tendrán que finalizar el cuatrimestre asistiendo a clases en el grupo de la mañana. La causa ha sido el traslado del profesor que impartía la materia a otra universidad. Tratado el tema con la dirección del centro nos informan de que, dado lo avanzado del cuatrimestre, la única opción para que los alumnos tengan la docencia garantizada es que asistan a las clases del grupo de la mañana, ofreciendo a los que no puedan asistir a clase todo el apoyo posible a través de tutorías. Le hacemos llegar al alumno nuestra opinión al respecto y es que, entendiendo su descontento, también comprendemos que la sustitución de un profesor requiere un tiempo y, puesto que no parece factible que otro docente del departamento asuma esa docencia, el centro ha aportado una posible solución.

Consideramos necesario que los departamentos, los centros y los responsables universitarios, tomen las medidas oportunas para garantizar la impartición de la docencia en los horarios previstos al inicio de curso, los que determinan la elección de los alumnos.

Expediente 51-2015/16-1.4

Un estudiante interpone una queja en la oficina de la Defensora Universitaria por lo que considera trato incorrecto recibido durante la defensa de su trabajo fin de grado por parte del

presidente del tribunal. Quiere que se traslade la queja a la dirección del centro, puesto que además de la incorrecta actuación del presidente, se ve obligado a realizar un nuevo trabajo fin de grado cambiando de tutor y área para la nueva defensa. Se trata el problema con el centro y se arbitra una solución para la siguiente convocatoria.

Expediente 52-2015/16-1.11

Un estudiante de doctorado solicita la mediación de la Defensora Universitaria. Procede de un plan antiguo y tiene que defender la tesis antes del 11 de febrero.

Dado el gran volumen de tesis a defender en este periodo, se está retrasando la aprobación de tribunales, lo que está dificultando la organización de los mismos.

El alumno está preocupado porque no ha sido publicada la aprobación del tribunal que ha de juzgar su tesis y considera que va a resultar muy difícil poderlo constituir en plazo.

Se trata el problema con la escuela de doctorado, donde nos informan que el tribunal está aprobado y que lo publicarán en breve. Así se informa al alumno.

Como se ha indicado en otro expediente, comprendemos que el gran número de tesis presentadas ha dificultado todo el proceso, pero resulta imprescindible, para poder cumplir los plazos previstos, que los tribunales sean aprobados lo antes posible. Hacemos llegar nuestra preocupación al responsable académico quien nos informa que se están asignado nuevos recursos de personal y se ha solicitado a las respectivas comisiones que agilicen los trámites correspondientes.

Cerramos el expediente agradeciendo el esfuerzo realizado por el personal de los servicios y unidades afectados.

Expediente 53-2015/16-5.8

Un trabajador, miembro del personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora Universitaria, al haber sufrido daños materiales con motivo de celebración de una fiesta.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con la dirección del centro, quien asegura que los estudiantes responsables de dichos desperfectos se harán cargo del pago de los daños ocasionados. Así se informa al interesado. Se cierra el expediente, tras la comprobación de que efectivamente se realizó el pago.

Expediente 54-2015/16-3.1

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria al recibir una carta del Gobierno de Aragón denegándole la beca que solicitó. El estudiante nos informa que sin dicha

beca no podrá continuar sus estudios en el extranjero.

Con la documentación presentada por el interesado, y tras informarnos de lo sucedido, se comprueba que la beca es denegada por la falta de la documentación correspondiente, exigida en la convocatoria.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le recomienda que se ponga en contacto con los órganos competentes de la Universidad para que le informen cómo puede presentar una reclamación en el caso de que lo estime conveniente, ya que consideramos que la contestación del Gobierno de Aragón es correcta. Sin más trámites que realizar, se cierra el expediente.

Expediente 55-2015/16-2.3

Un estudiante interpone una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; manifestando que una sección administrativa de la universidad se niega a recoger una documentación que, según nos indica el interesado, le ha sido requerida para su entrega.

Nos ponemos en comunicación con la sección correspondiente para contrastar las circunstancias y nos amplían la información facilitada por el estudiante.

Requerimos al estudiante para que nos certifique la certeza de los extremos manifestados por la sección, que así los ratifica. Por lo cual, damos por finalizadas las actuaciones una vez comunicado al estudiante que la actuación ha sido correcta.

Expediente 56-2015/16-5.8

El director de un departamento nos informa de una queja que ha enviado un delegado de estudiantes de un grado, en relación con el trato que un profesor da a los alumnos. Solicita nuestra colaboración y asesoramiento. Se trata el problema con los responsables académicos del centro y de la universidad. Desde el centro han tomado las medidas que han considerado oportunas y se confía en que el problema no se volverá a repetir en el futuro.

Agradeciendo la colaboración de todos servicios, órganos y personas con responsabilidad docente, se cierra el expediente esperando que el problema se solucione.

Expediente 57-2015/16-1.1

Un representante de estudiantes se dirige a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento la preocupación de un grupo de alumnos ante la posible exigencia de los contenidos de una materia en la realización de la convocatoria prevista para fechas cercanas, ya que el profesor responsable se ha ausentado de clase de forma reiterada.

Contrastados los hechos denunciados con la dirección del departamento, la dirección del centro y los vicerrectores responsables, trasladamos al representante de los estudiantes el

compromiso adquirido por todos para que la exigencia en la prueba de evaluación sea acorde a la docencia impartida, y para que se pueda proceder a recuperar las clases que completarán los contenidos propios de la asignatura.

El representante de los estudiantes nos comunica que todo se ha realizado conforme al compromiso adquirido, y damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 58-2015/16-4.1

Una persona presenta la siguiente queja ante la Defensora Universitaria.

El solicitante de nuestra intervención ha sido llamado para la firma de un contrato de asociado a tiempo parcial. El interesado informa que no podrá impartir las clases previstas porque en breve tiempo se encontrará de baja laboral en el principal puesto de trabajo que desarrolla, y que justifica que pueda ser contratado como asociado a tiempo parcial. Puesto que en la fecha prevista para la firma del contrato con la universidad se encontrará de baja, en la sección correspondiente le informan de que no se le permitirá firmar el contrato.

La base de la queja del interesado es que, en el momento en que ha sido llamado no está de baja, por lo que considera que se le debería firmar el contrato con la fecha actual.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria no se comparte el enfoque del solicitante de nuestra intervención, entendiendo que si en el momento del inicio del contrato, e inicio de la impartición de clases, va a estar de baja en su puesto de trabajo principal, no podrá proceder a la firma del contrato. Consideramos que la Universidad actuó correctamente.

Expediente 59-2015/16-1.1

Un alumno de grado traslada a la Defensora Universitaria la necesidad de concertar tutorías con un profesor; varias han sido las ocasiones que lo ha intentado y ha resultado imposible.

La Defensora Universitaria le indica al alumno que se dirija al director del departamento y al decano de su centro, y que si no obtiene respuesta lo indique para actuar a la mayor brevedad.

Una vez requerimos al estudiante para que nos indique si ha podido realizar tutorías con el profesor, éste nos informa que finalmente sí que ha concertado la tutoría.

Expediente 60-2015/16-2.1

Un alumno que está realizando un grado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria.

El estudiante defendió y aprobó el trabajo fin de grado (TFG). Posteriormente, el centro detectó que se había cometido un error al haber permitido al alumno realizar la defensa del TFG ya que tenía pendiente de superar una materia. El centro informa al alumno que se respetará la

calificación asignada pero que tiene que volver a matricular la materia y pagar las tasas correspondientes.

Se estudia el caso con la dirección del centro y con los responsables académicos de la Universidad. La oficina de la Defensora Universitaria considera que la situación ha sido creada por un error y que, además, se va a cobrar las tasas de segunda matrícula simplemente por hacer constar una nota en un acta.

Finalmente se encuentra una solución favorable para el estudiante. Cerramos el expediente agradeciendo la colaboración y la actitud positiva de todos los implicados en la resolución del problema.

Expediente 61-2015/16-1.4

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no haber podido presentar el trabajo fin de máster en el plazo establecido.

El estudiante sufrió un accidente grave que le imposibilitó finalizar y presentar el trabajo. Por ello volvió a matricularse solicitando que no se considerara como una segunda matrícula, alegando los motivos por los que no había podido presentarse. El centro deniega su solicitud en base al decreto de precios públicos para el curso 2015/2016.

Desde esta oficina de la Defensora Universitaria consideramos que no se trata de una segunda matrícula, sino de retrasar la fecha de depósito y defensa del trabajo fin de máster al haber estado de baja médica. Se recomienda al estudiante que presente recurso de alzada ante el Rector, tal y como le indican en el escrito de denegación.

Así lo hace el estudiante obteniendo respuesta positiva a su solicitud.

Expediente 62-2015/16-1.5

Un egresado de la Universidad de Zaragoza se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria, si bien no se identifica debidamente.

Antes de proceder a decidir si se archiva o no la solicitud de intervención, comprobamos que los hechos que se relatan pueden ser objeto de estudio. Por ello, solicitamos al egresado que se identifique y que nos amplíe determinados extremos que serían precisos para continuar el expediente.

El interesado no se identifica y nos requiere para que contrastemos una información concreta.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones una vez no hemos obtenido respuesta al requerimiento dirigido al interesado para su debida identificación.

Expediente 63-2015/16-1.5

Un alumno, que está realizando el curso de adaptación a un grado, presenta una queja a la Defensora Universitaria porque ha obtenido una respuesta negativa del centro a su solicitud de reconocimiento de créditos.

Revisada las memorias de verificación del grado y la del curso de adaptación, comprobamos que la respuesta del centro es conforme a lo establecido en las mismas. Así se informa al estudiante, quien nos hace saber su disconformidad con lo establecido. Se le indica que puede hacer llegar su opinión, mediante escrito, a la comisión de garantía de la calidad para que, si lo considera oportuno en el momento de revisar las memorias de verificación, tengan en cuenta la valoración del alumno.

Expediente 64-2015/16-3.2

Un estudiante de grado solicita la mediación de la Defensora Universitaria. Se trata de un alumno extracomunitario que no tiene permiso de residencia en España. Para obtenerlo debería viajar a su país, lo que le resulta imposible. El estudiante expone que no puede asumir el pago de la matrícula.

Se le indica que solicite una ayuda para situaciones sobrevenidas y se trata el tema con el vicerrector responsable. Finalmente se le concede una ayuda de exención de precios públicos.

Cerramos el expediente agradeciendo el apoyo prestado al estudiante, sin el cual se hubiese visto obligado a abandonar la titulación.

Expediente 65-2015/16-1.1

Un estudiante, representante de un grupo de alumnos de un centro adscrito a la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para explicar la situación actual del centro.

La queja se basa en la falta de profesorado, que afecta a todas las actividades de la titulación, desde la docencia a la tutorización de los trabajos fin de grado, o a la realización de prácticas.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con todos los responsables implicados en la impartición de la docencia. Tras varias conversaciones, se informa al estudiante que se han puesto en marcha varias actuaciones para solucionar la falta de profesorado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 66-2015/16-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria al tener que abandonar sus estudios por no haber conseguido la convocatoria extraordinaria solicitada.

Puestos en contacto con los responsables académicos, nos informan que el estudiante agotó todas las convocatorias, incluida la extraordinaria. Se informa al interesado de que las respuestas dadas por el centro y al recurso de alzada son correctas, ya que así viene establecido en las normas de permanencia de la Universidad de Zaragoza.

Expediente 67-2015/16-3.4

Un estudiante de grado solicita asesoramiento para solicitar la anulación de matrícula, devolución del primer plazo abonado y que no se le exija el pago del segundo plazo del importe de la matrícula. Una vez revisada la documentación que aporta el interesado, la Defensora Universitaria le comunica que la negativa notificada por la Universidad de Zaragoza a su solicitud es correcta, puesto que el interesado presentó fuera de plazo su petición.

Damos por finalizado el expediente, proporcionando al solicitante información complementaria.

Expediente 68-2015/16-4.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un becario predoctoral en su último año de contrato.

El interesado expone que ha sido excluido de un concurso público para la contratación de investigador, por no acreditar la experiencia mínima requerida para poder participar en el proceso de contratación. El solicitante considera que no es razonable que no se tengan en cuenta sus años de contrato como becario para el cómputo de la experiencia profesional. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se indica al interesado que deberá interponer la reclamación ante el órgano competente, pues la Defensora Universitaria no puede acceder a lo que expresamente solicita.

Damos por finalizado el expediente

Expediente 69-2015/16-4.8

Un miembro de la comisión de garantía de una titulación quiere saber si se pueden celebrar reuniones por video conferencia. Le indicamos al interesado el órgano al que debe dirigir su consulta y cerramos el expediente.

Expediente 70-2015/16-1.4

Un alumno que está cursando un máster oficial, realiza una consulta a la Defensora Universitaria. Expone que no le fue posible presentar el trabajo fin de máster en las dos últimas convocatorias del curso 2014-2015, por haber sufrido un accidente.

Presentó en su día un escrito en el centro en el que solicitaba la anulación de la convocatoria de diciembre y que se le permitiese defender el trabajo en junio de 2016, sin realizar una

nueva matrícula. El centro accedió a la anulación de la convocatoria pero no a la segunda petición, por lo que estudiante presentó un recurso de alzada al Rector. Este recurso obtuvo una respuesta negativa.

Cuando el alumno solicita nuestra intervención, ya ha recibido la respuesta al recurso de alzada.

Se trató el problema con las autoridades académicas y se informó al alumno de que no había posibilidad alguna de recurrir a otra instancia dentro de la universidad, dado que la respuesta al recurso de alzada sólo deja abierta la vía del contencioso-administrativo.

Expediente 71-2015/16-1.4

Un alumno de grado, presenta una queja a la Defensora Universitaria tras haber suspendido una materia. Asistió a la revisión de la calificación y considera que no ha recibido las explicaciones oportunas que justifiquen su nota. Se informa al estudiante de que puede solicitar la revisión de la calificación por parte del tribunal. Realiza la solicitud y el centro accede a su petición. El tribunal actúa y mantiene la calificación asignada por el profesor, dando al alumno todas las explicaciones que éste requiere. El alumno agradece la atención prestada por el tribunal y acepta su fallo. Cerramos el expediente agradeciendo la colaboración de los miembros del tribunal en la resolución del problema.

Expediente 72-2015/16-1.4

Un estudiante extranjero de un máster, presenta una queja a la Defensora Universitaria, en relación con la nota obtenida en una asignatura y el trato recibido por parte de un docente. Desde su punto de vista, el maltrato y el suspenso están relacionados con la circunstancia de ser un estudiante extranjero.

En relación con la nota del examen, se le recomienda que utilice las vías que le ofrece la Universidad para poder reclamar: en primer lugar, revisión del examen con el profesor, y si el resultado no es satisfactorio, petición de tribunal de revisión. Por último, puede interponer un recurso de alzada ante el Rector, en el caso de que así lo estime necesario.

En cuanto al tema del maltrato, nos ponemos a su disposición para solicitar una entrevista con el profesor y/o los órganos de dirección de su centro.

El estudiante contesta que ha abandonado los estudios por lo que no quiere realizar ninguna actuación, por ello finalizamos las actuaciones sin poder determinar si estos hechos son ciertos.

Expediente 73-2015/16-2.2

Varios estudiantes de grado presentan una queja a la Defensora Universitaria, al no poder

compatibilizar sus estudios con su vida laboral. Nos ponemos en contacto con el responsable del centro al que pertenecen los estudiantes para poner de manifiesto dicha situación y para intenta encontrar una solución.

Se indica a los estudiantes que soliciten una reunión con el responsable de su centro para tratar los temas directamente. Así lo hacen los interesados y, dado que no quedan más acciones que realizar por parte de la oficina de la Defensora Universitaria, se cierra el expediente.

Expediente 74-2015/16-1.4

Un estudiante de último curso de grado presenta una queja al no conseguir un tutor para su trabajo fin de grado en un tema específico en el que lleva tiempo trabajando.

Revisada la guía docente de dicho grado, se comprueba que a comienzo de curso, se publican las líneas de investigación y directores vinculados a cada una de ellas.

Puestos en contacto con el responsable del centro, le recomendamos al estudiante que presente un escrito a la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación, exponiendo el motivo por el que solicita dicho proyecto concreto. Posteriormente, el estudiante nos comunica que le han asignado un tutor para el tema solicitado.

Expediente 75-2015/16-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora Universitaria por un problema con la nota mínima establecida para superar una asignatura.

El interesado explica que, a principio de curso, se fijaron unos criterios en la guía docente que luego no han sido respetados por los profesores.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le informa que, si no se ha hecho llegar a los estudiantes, por escrito, algún documento que demuestre ese cambio de criterio, hay que acudir a lo establecido en la guía docente.

Finalmente, el estudiante nos informa de que se ha llegado a un acuerdo entre los profesores del centro para aceptar el criterio fijado a principio de curso.

Expediente 76-2015/16-5.6

Un estudiante de primer curso de un grado acude a la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento y ayuda.

El estudiante tiene reconocida una minusvalía y considera que necesita apoyo para poder seguir las clases con normalidad. La Defensora contacta con la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD), quien informa que está al corriente de lo solicitado por el

estudiante y que está llevando a cabo los trámites necesarios para contratar los servicios de una persona de apoyo.

Así se informa al estudiante dando por finalizado el expediente.

Expediente 77-2015/16-1.4

Un alumno se dirige a la Defensora Universitaria para exponer una serie de incidencias en la evaluación de varias asignaturas.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se indica al alumno cuales son los trámites que debe realizar para iniciar la revisión de la calificación de las materias.

El alumno nos hace saber que ya no está en plazo para solicitar la revisión de las calificaciones, y que tampoco desea interponer la queja ante la comisión de garantía de la calidad.

Se cierra el expediente.

Expediente 78-2015/16-1.4

Un estudiante de grado solicita asesoramiento por la negativa recibida a la solicitud de compensación curricular de una asignatura optativa.

El centro argumenta que, según el artículo 31 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, sólo se pueden compensar asignaturas troncales y obligatorias.

Del tenor literal de la redacción de dicha norma, parecería desprenderse que no puede compensarse otro tipo de asignaturas, pero la normativa viene a especificar de modo concreto para qué asignaturas, expresamente, no se puede solicitar la evaluación por compensación curricular. Así, el artículo 33, que establece los límites para solicitar la evaluación por compensación, en su punto primero dispone que *la evaluación por compensación no será aplicable a los créditos del practicum, proyecto fin de carrera, trabajo fin de grado, reconocimiento de idiomas (nivel B1), prácticas externas o asignaturas equivalentes incluidas como tales en los correspondientes planes de estudios*. El precepto por tanto, no excluye las asignaturas optativas.

El estudiante había cursado al menos el cincuenta por ciento de la carga lectiva en la Universidad de Zaragoza, en el momento de solicitar la evaluación únicamente le faltaba una asignatura para finalizar la titulación (que nada se dice de que no pueda ser de carácter optativo); se había examinado de la materia para la que solicita evaluación por compensación un mínimo de dos convocatorias; y se encontraba matriculado de la asignatura y calificado con una nota distinta de cero, por lo que cumplía los requisitos para solicitarla.

Esta opinión fue trasladada al estudiante, quien decidió interponer recurso de alzada, cuya resolución fue favorable para el estudiante. El argumento principal para estimar la petición fue

considerar que la asignatura optativa se había convertido “de facto” en asignatura obligatoria.

Expediente 79-2015/16-5.8

El equipo de dirección de un centro informa a la Defensora Universitaria de una situación problemática que se ha planteado con un alumno. Se trata el problema con varios responsables del centro, se comprueba que el alumno ya ha reflexionado sobre la cuestión que ha dado origen al problema, y que en el centro se ha reducido el malestar.

Debemos llamar, una vez más, la atención sobre la necesidad de respetar unas normas básicas de convivencia.

Expediente 80-2015/16-2.1

Se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria un alumno que realizó un cambio de estudios de grado, motivo por el que solicitó reconocimiento de créditos.

Su solicitud no fue atendida en dos de las asignaturas obligatorias del plan nuevo, si bien no habían sido matriculadas con anterioridad, requisito previo administrativo para instar el reconocimiento.

Por este motivo, se le recomendó al estudiante que solicitara la matrícula de las asignaturas que no fueron reconocidas. La secretaria del centro le remitió el impreso de matrícula incluyendo las asignaturas que quería cursar, si bien no pudo presentarse en la primera convocatoria ya que no constaba en actas, ni había sido resuelto definitivamente el reconocimiento solicitado al inicio del curso académico.

Una vez que el estudiante nos confirma que en su expediente académico aparecen matriculadas las asignaturas a las que venimos haciendo referencia, damos por finalizado el expediente.

Expediente 81-2015/16-1.5

Un representante de un colectivo de estudiantes hace una consulta a la Defensora Universitaria sobre el reconocimiento de prácticas.

El representante nos informa de que una estudiante de un grado está realizando unas prácticas en una empresa a través de un contrato con la Fundación Empresa Universidad, pero que no va a poder convalidarlas en su centro.

El interesado se puso en contacto con UNIVERSA para informarse sobre la convalidación de dichas prácticas. Siendo la contestación de UNIVERSA que no es posible dicha convalidación al no existir convenio entre la Universidad y la empresa. El estudiante realiza la misma consulta al vicerrector correspondiente, obteniendo la misma contestación.

Desde la oficina se revisa la normativa y se informa al representante de los estudiantes que la respuesta dada por los diferentes órganos es correcta, ya que la normativa no permite convalidar prácticas realizadas en empresas con las que no exista convenio con la Universidad, y que los criterios fueron aprobados por la comisiones de garantía de la calidad del centro, en el marco de la normativa general de la Universidad.

Expediente 82-2015/16-1.1

Un alumno que está realizando una diplomatura en un centro adscrito presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. Expone que no ha podido cursar una materia, lo que le ha impedido realizar unas prácticas

Tratamos el tema con el centro y consideramos que la decisión del mismo ha sido la adecuada.

El alumno tiene que decidir entre continuar los estudios de diplomatura, lo que significa que tendrá que cursar materias sin docencia, o matricularse en el grado. El estudiante no tiene clara la decisión porque para obtener el título de graduado, necesitará superar el nivel B1 de lenguas modernas.

Se comentan con el alumno las ventajas e inconvenientes de cada opción indicándole que la decisión final le corresponde a él y se cierra el expediente.

Expediente 83-2015/16-1.4

Un estudiante de grado solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria para reexponer una serie de problemas con la evaluación de una asignatura.

El interesado considera que las preguntas realizadas en el examen no se ajustaban al temario y otras eran ambiguas. También reclama la tardanza en la publicación de las notas.

Desde la oficina se le indica que toda la información solicitada está contemplada en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

Posteriormente el interesado nos informa de que todo se ha solucionado.

Expediente 84-2015/16-1.4

Dos estudiantes de grado presentan una queja referida a una materia que han cursado. El motivo de la queja está relacionado con la calificación de una prueba que corresponde a la evaluación de prácticas. Los alumnos realizaron las prácticas con un profesor, así como el examen de la evaluación de las mismas. Cuando fueron publicadas las calificaciones, a finales del mes de enero, estos alumnos fueron considerados no presentados. Los estudiantes nos informaron que la explicación que se les aportó, para no proceder a la calificación de la prueba

realizada, fue que estaban asignados a un grupo de prácticas que impartía otro profesor y que, tal como se les había indicado desde el inicio del curso, deberían haber realizado el examen con este profesor, aunque las prácticas las hubiesen realizado con el otro. El problema finalizó en un recurso de alzada al Rector. Analizado el problema la Defensora Universitaria realizó las siguientes consideraciones:

1.- A los estudiantes se les permitió realizar las prácticas en un grupo diferente al que estaban asignados al inicio del curso.

2.- No hay constancia de que la obligación de examinarse en el grupo asignado al principio del curso se haya transmitido a los estudiantes por escrito. Si esto es así, aspecto no desmentido por los profesores, es probable que algunos estudiantes no fueran conocedores de la norma.

3.- El día en que se hace la evaluación se permite a los alumnos realizar la prueba con el profesor con el que habían realizado las prácticas. Si los estudiantes no podían realizarla hubiese sido necesario que no se les hubiese permitido la realización de la misma.

Tras varios meses de conflicto se consigue, mediante una resolución del vicerrectorado responsable y la actuación de un tribunal de evaluación, que los estudiantes sean calificados. Consideramos muy grave todo lo sucedido, especialmente el daño ocasionado a los alumnos, que han estado pendientes de una calificación durante varios meses.

Expediente 85-2015/16-1.1

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento que un profesor ha faltado, de modo reiterado, a las clases que debía impartir, que no ha seguido la guía docente, que no ha explicado debidamente el contenido de la materia y que el examen no se ha adecuado a lo explicado en clase.

Contrastados los hechos denunciados con la dirección del departamento, la dirección del centro y los vicerrectores responsables, trasladamos al estudiante el compromiso adquirido por todos para que el profesor sea sustituido en el siguiente cuatrimestre.

El estudiante nos comunica que el profesor ha sido sustituido, y damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 86-2015/16-1.4

Un estudiante de un grado presenta una queja a la Defensora Universitaria relacionada con el trabajo fin de grado.

El estudiante es, además, diplomado y actualmente está trabajando. Debido a su situación laboral, solicitó a su tutor un horario concreto para realizar las tutorías, siendo aceptado por el tutor. Tras intentar depositar el trabajo en dos ocasiones y no obtener el visto bueno por parte del tutor, el interesado decide presentar una queja para poder defender el trabajo en la próxima

convocatoria.

El estudiante nos relata una serie de problemas con el tutor a la hora de presentar su trabajo fin de grado: falta de información, no poder realizar más tutorías por tener el tutor que presentar su tesis doctoral, no estar conforme con las correcciones realizadas propuestas por él mismo, o falta de profesionalidad.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con el coordinador del grado para informarse de la situación y recomienda al estudiante presentar una reclamación por escrito ante dicho coordinador. Abierto el procedimiento de revisión de los hechos que denuncia el estudiante, se da por finalizado el expediente, al no tener ninguna actuación más por realizar por parte de la oficina de la Defensora Universitaria.

Posteriormente, nos informan desde el centro que, tras el estudio de los informes correspondientes, se concluyó que no eran ciertos los hechos que reclamaba el estudiante. Pese a ello, y a petición del tutor, si el estudiante lo solicita le será asignado otro responsable que tutorice su trabajo.

Expediente 87-2015/16-1.1

Dos alumnos delegados de un grupo de docencia de un grado hacen llegar unas quejas a la Defensora Universitaria referidas a un profesor. Según exponen, las quejas se las han hecho llegar al profesor que ha tenido una respuesta poco adecuada. La queja hace referencia al contenido de la materia.

Se trata el problema con los responsables académicos de la universidad y del centro, que no consideran que exista ningún problema. Todo parece ser debido a un desencuentro ente los alumnos y el profesor, que quizás no haya gestionado el conflicto con la suficiente habilidad. Según nos informan parece estar solucionado el problema, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 88-2015/16-4.4

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita a la Defensora Universitaria que realice seguimiento a su solicitud de adaptación de su puesto de trabajo.

El profesor ya acudió con anterioridad a la oficina de la Defensora Universitaria, y planteó la viabilidad de adaptar su puesto de trabajo a su estado de salud; cuestión en la que intervinieron diversos agentes de la comunidad universitaria.

Se realiza el seguimiento de las actuaciones iniciadas por el profesor, se comprueba la disposición que muestran las unidades implicadas, y el interesado nos comunica que parece ser que la adaptación se va a realizar, al menos para el próximo curso académico.

Expediente 89-2015/16-2.3

Se dirige a la Defensora Universitaria un antiguo estudiante de la Universidad de Zaragoza, que realizó un grado y un máster oficial. En la actualidad está cursando los estudios de doctorado en otra universidad, en la que ha solicitado una beca. Le requieren su expediente académico en el que conste la nota media de todos los alumnos del curso en el que realizó tanto el grado como el máster.

Solicita nuestra mediación ya que ha contactado vía telefónica con el centro en que realizó el grado y no ha conseguido resolver el problema. Además tiene un plazo limitado para presentar la documentación, ya que de lo contrario no será valorada su solicitud.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria tratamos el problema con los responsables del centro al que estaban adscritos los estudios mencionados, que dan una solución rápida al problema. Gestión que les agradecemos.

Expediente 90-2015/16-1.1

Un grupo de cinco alumnos de un máster solicita una reunión con la Defensora Universitaria para informarse de las posibles vías para reclamar, a la universidad, la devolución del dinero correspondiente a las clases que no han recibido, por falta de profesorado.

Los alumnos exponen que han perdido catorce horas de docencia de una asignatura porque no tienen profesor. Además, se quejan de numerosos problemas como la falta de asignación de tutores para los trabajos fin de grado, la falta de comunicación con los responsables del máster y la mala organización en general.

Puestos en contacto con la dirección del centro, nos informan de que el proceso de contratación del profesor está en marcha. Se informa a los alumnos de que la devolución del dinero de las clases no impartidas no será posible, ya que las clases se van a recuperar. Con respecto al resto de las quejas, les recomendamos que presenten una reclamación ante la comisión de garantía de la calidad.

Posteriormente, los alumnos nos informan que han comenzado las clases y que han presentado reclamación, por todos los problemas que han tenido con el máster, ante la comisión de garantía de calidad y ante la comisión de evaluación.

Expediente 91-2015/16-1.1

Un estudiante de grado solicita la mediación de la Defensora Universitaria para poder depositar el trabajo fin de grado y defenderlo en la primera convocatoria del curso.

Hasta una semana antes de la finalización del plazo para el depósito del trabajo fin de grado, el alumno ha cruzado correos electrónicos con el profesor que supuestamente le dirige el trabajo, si bien en el momento en el que el alumno le requiere para que proceda a la corrección de lo

que hasta entonces le ha entregado, el profesor recuerda al alumno que no ha asumido formalmente el acuerdo de dirección del trabajo fin de grado, por lo que en principio no piensa asumir tal dirección. A ello hay que sumarle que, lo que hasta entonces era un trabajo en el que debía realizarse alguna corrección pasó a necesitar ser modificado sustancialmente. En consecuencia, el profesor decidió no tutorizar el trabajo fin de grado realizado por el solicitante de mediación.

El alumno interpone escrito ante la comisión de garantía de la titulación del centro para que se inste al profesor a firmar el compromiso de tutorización del trabajo fin de grado.

La Defensora Universitaria se pone en comunicación con el centro y le exponen el procedimiento interno que se ha diseñado para la tutorización de los trabajos fin de grado. Detectadas deficiencias en el procedimiento referido, se asume por la coordinación de la titulación el compromiso de procurar un director para el trabajo fin de grado del alumno, ya que el centro, atendiendo a la interpretación literal de la normativa, considera que al no haber firmado el profesor expresamente la dirección del trabajo fin de grado, el alumno no lo puede depositar.

Una vez notificada la resolución del centro al alumno, éste decide no continuar con las posibles acciones que pudieran avalar su reclamación.

Expediente 92-2015/16-2.1

Dos alumnos de primer curso de un grado acuden a la Defensora Universitaria al haberseles denegado un cambio de matrícula.

Los estudiantes nos informan que, el curso próximo, querían cursar un grado diferente. Por lo que habían solicitado cambiar dos asignaturas por otras que pudieran convalidar en el grado nuevo. Dado que la respuesta a su solicitud había sido negativa, querían información de cómo reclamar.

Vista la respuesta dada por el centro, comprobamos que el motivo de la denegación era haber presentado la solicitud fuera de plazo, hecho que los estudiantes podían demostrar que no había sido así.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con la dirección del centro para tratar el asunto y, comprobado que se había tratado de un error administrativo, se vuelve a revisar la solicitud de los estudiantes. Sin más trámites que realizar desde esta oficina, se da por finalizado el expediente.

Posteriormente nos informan los interesados que uno de ellos consiguió el cambio de una de las asignaturas, pero el otro estudiante no, al no cumplir el resto de los requisitos establecidos en la normativa.

Expediente 93-2015/16-4.7

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, acude a la Defensora Universitaria al habersele denegado un permiso al que cree tener derecho. El interesado explica la situación concreta y los motivos de su actuación.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria, comprobamos que la denegación del permiso se ajusta a la normativa.

A pesar de haberse cumplido la normativa, recomendamos que presente una reclamación por escrito dirigida al órgano responsable explicando todo lo sucedido. El trabajador decide no reclamar, por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 94-2015/16-1.1

Se presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. Un estudiante considera que un profesor incumple la guía docente de una materia de forma reiterativa, y que algunos de los contenidos que imparte no son adecuados.

Hace constar que las tasas de éxito y rendimiento son bajas, que los alumnos han presentado quejas en los últimos cursos y que en el plan anual de innovación y mejora se hace referencia a la materia objeto de la queja.

Se comprueba, desde nuestra oficina, que las tasas de éxito y rendimiento en los últimos cursos son realmente bajas, y que se hace referencia a la materia en el plan anual de innovación y mejora del curso 2014-2015.

El alumno ha hecho llegar numerosos escritos a la comisión de garantía de la calidad y a la dirección del centro. En su opinión sus peticiones no han sido atendidas.

Tratamos el problema en repetidas ocasiones con el estudiante, el coordinador de la titulación y la dirección del centro. Revisada la guía docente comprobamos que no existe una evaluación global por lo que recomendamos que la fecha oficial prevista para la evaluación de la convocatoria de junio corresponda a una evaluación global de la materia. El profesor entiende el problema y plantea una evaluación global.

Recomendamos al alumno que solicite al director del centro un tribunal de evaluación para la prueba global. Tribunal que fue concedido.

Una vez nombrado el tribunal, y pasada la fecha de la evaluación global, el estudiante envía una queja a varios órganos de gobierno de la universidad y a la Defensora Universitaria porque entiende que el tribunal no cumple los requisitos establecidos en el Reglamento de Normas de Evaluación. Se comprueba lo denunciado por el estudiante y es nombrado un nuevo tribunal, que fija una nueva fecha de evaluación a la que no se presenta el alumno.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le comunica al alumno que puesto que el segundo tribunal cumplía los requisitos exigidos y ha tenido una nueva fecha de evaluación,

consideramos que nuestras actuaciones han finalizado.

Analizado globalmente el conflicto, el estudiante puede estar evidenciando algunas cuestiones que habría que resolver, tales como contenidos de la materia, nivel de exigencia, o transparencia en la sistemática de evaluación.

No obstante resulta muy llamativa la insistencia de sus quejas, y el gran número de ellas presentadas por escrito.

Expediente 95-2015/16-1.4

Un estudiante de un máster presenta una queja ante la Defensora Universitaria por la publicación de unas notas fuera del plazo establecido a la firma de las actas.

El estudiante solicita que se tomen medidas, con respecto al profesorado, para que no vuelva a suceder en el futuro.

Una vez comprobado que los hechos son ciertos, y pese a estar de acuerdo en que los plazos se deben cumplir también por parte del profesorado, se informa al interesado que, si lo estima conveniente, puede presentar una reclamación en su centro.

Posteriormente y en función de la respuesta recibida a su reclamación, será cuando pueda actuar la Defensora Universitaria, en el caso de que lo estime necesario. El estudiante no vuelve a ponerse en contacto con esta oficina y desconocemos si llegó a presentar dicha reclamación.

Expediente 96-2015/16-4.1

Acude a la Defensora Universitaria una persona que se presentó a la última convocatoria de contratos predoctorales, y fue seleccionada. En el momento de la firma del contrato, se le comunica que no cumple con los requisitos establecidos por la ley para ser contratado, aunque sí que cumplía todos los requisitos para participar en la convocatoria.

Por esta circunstancia el solicitante de intervención se ve en la necesidad de iniciar un procedimiento administrativo, el cual no resuelve la Universidad de Zaragoza. Ciertamente es que se ha suspendido el plazo de firma del contrato hasta la resolución del expediente, pero el solicitante no puede comprender la tardanza que se le ha manifestado va a producirse, hasta nueve meses. Una vez se ha comprobado que el proceder de la Universidad de Zaragoza ha sido correcto y que no depende de ella la tramitación del expediente, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 97-2015/16-4.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para solicitar

asesoramiento.

Ha sido calificada su actividad docente como positiva, no consiguiendo la calificación de positiva destacada. El profesor muestra el resultado de las encuestas, y en una de las asignaturas ha sido evaluado por tan solo dos alumnos, de los cuales uno de ellos ha marcado la mínima puntuación en todos los ítems evaluables, incluida la asistencia a clase o puntualidad. El profesor presentó alegaciones en su centro y éstas no fueron atendidas.

La Defensora Universitaria le indica los instrumentos de los que dispone y el procedimiento que ha de seguir para recurrir la evaluación de la docencia que le ha sido notificada por el centro al que pertenece.

Expediente 98-2015/16-1.5

Un alumno del grado, que ha cursado algunos estudios universitarios en otro país, presenta una queja porque no le han aceptado en el centro de la Universidad de Zaragoza la traducción de los contenidos de una materia. El alumno alega que la traducción que ha presentado lleva el sello de la embajada.

Se trata el problema con los responsables académicos de la universidad y del centro, y revisamos la información que consta en la web de la universidad, que hace referencia a "...su correspondiente traducción al español que podrá hacerse: por cualquier representación diplomática o consular del Estado en el extranjero..."

Le informamos al alumno de que no le han aceptado los documentos porque no constaba en ellos una diligencia en la que se indicase que la embajada ha realizado la traducción. También le hacemos saber que tendrá que proceder a la subsanación que le han indicado, aportando los documentos traducidos por un traductor jurado o por la embajada. En este caso la embajada tendría que hacer constar la correspondiente diligencia, en la que expliciten que han realizado la traducción.

Expediente 99-2015/16-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja a la Defensora Universitaria al no autorizarle su responsable la corrección de unos fichajes realizados incorrectamente por el trabajador.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se recuerda al interesado que el control de los fichajes y asistencia al trabajo es competencia de su responsable. Si el trabajador considera que dicho responsable no está cumpliendo con su función, le recomendamos que presente una queja ante los órganos administrativos competentes.

Dado que estas funciones quedan fuera de la competencia de la Defensora Universitaria se da por finalizado el expediente.

Expediente 100-2015/16-1.5

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria al recibir respuesta negativa de su centro a su solicitud de reconocimiento de una asignatura.

El estudiante solicitó el reconocimiento aportando documentación que acreditaba, a su parecer, suficientes conocimientos sobre la materia, además de poseer experiencia laboral demostrable. Su solicitud fue denegada.

Revisada la documentación presentada por el interesado, se comprueba que la denegación del centro estaba fechada en el año 2014, por lo que no es posible interponer ningún tipo de recurso por estar finalizados todos los plazos legalmente establecidos. Se le recomienda que vuelva a solicitar la convalidación dentro de los plazos establecidos en su centro.

Expediente 101-2015/16-4.1

Un miembro del personal docente e investigador solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que vigile el cumplimiento del procedimiento establecido en el concurso de una plaza.

Finalmente, el procedimiento sigue su curso sin alteraciones, por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 102-2015/16-4.3

Un profesor plantea una consulta a la Defensora Universitaria: quiere saber si tiene derecho a percibir, desde el momento de su reconocimiento, un complemento autonómico independientemente de su concreta situación.

Una vez ratificada la opinión que teníamos al respecto con la sección correspondiente, le indicamos al interesado que puede remitirse a dicho servicio para que le indiquen el proceder en estos casos.

El profesor nos reconoce que ya había hecho la consulta con anterioridad y quería saber si la respuesta que le habían dado era correcta.

Expediente 103-2015/16-6.O

Un graduado de la Universidad de Zaragoza nos hace llegar una queja referida a una fundación. El estudiante expone que, por un error cometido por la oficina de la fundación, no ha podido realizar prácticas en una empresa en la que le iban a contratar para la realización de las mismas.

Lamentando el error cometido y las consecuencias que ha tenido para el alumno, le informamos que por el momento es un problema sin solución a corto plazo y le sugerimos que

valore realizar otras prácticas ofrecidas.

Expediente 104-2015/16-1.1

Dos alumnos de grado, representantes de alumnos, exponen a la Defensora Universitaria una serie de quejas relativas a la titulación que está cursando. Hacen referencia a las siguientes cuestiones: cambios de horario sin justificar y sin aviso previo en diversas materias, problemas con un profesor, del que se han recibido quejas en cursos anteriores, y errores cometidos en secretaría.

Le hacen saber a la Defensora Universitaria que tienen prevista una reunión con la dirección del centro para exponerle estos problemas. La Defensora Universitaria les ofrece la posibilidad de mantener una conversación con la dirección para tratar los problemas que le han hecho llegar.

Tras la reunión que mantienen los delegados con la dirección consideran que no es necesaria la intervención de la Defensora Universitaria por lo que se cierra el expediente.

Expediente 105-2015/16-1.8

Un estudiante, de tercer curso de grado, se pone en contacto con la Defensora Universitaria por un problema relacionado con el intercambio Erasmus.

El estudiante nos informa que, debido a una mala información del responsable del programa Erasmus de su centro, el alumno no ha obtenido la primera opción solicitada en el intercambio.

Puestos en contacto con los responsables, se comprueba que se ha cumplido con la normativa vigente. Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

Expediente 106-2015/16-1.5

Un estudiante de grado presenta un escrito a la Defensora Universitaria para que se revise la denegatoria a una solicitud de reconocimiento de créditos.

Una vez revisada la documentación que ha aportado el alumno, y la normativa propia de la Universidad de Zaragoza, se indica al interesado que consideramos correcta la resolución de la comisión de estudios de grado de la universidad.

Expediente 107-2015/16-4.1

Acude a la Defensora Universitaria un grupo de profesores, pertenecientes al mismo departamento, para poner en su conocimiento una serie de circunstancias que, en su opinión, perjudican, no solo a su carrera profesional, sino también a la calidad de la enseñanza universitaria.

Los profesores se incorporaron a una nueva titulación en un campus periférico, con la promesa de promoción si obtenían las acreditaciones precisas; dicha promesa se ha visto, en parte, truncada por las limitaciones impuestas legalmente con posterioridad y por decisiones departamentales.

Por otro lado, los interesados consideran que no han sido informados debidamente de los procesos de transformación.

Una vez han sido concededores del procedimiento establecido en la Universidad de Zaragoza para ordenar la prelación de las solicitudes cursadas para la transformación y estabilización del profesorado, y ante la composición actual del personal docente de la sección departamental a la que pertenecen, los interesados creen que debería procederse de otro modo, y atender las concretas peticiones de transformación que ellos solicitan.

La Defensora Universitaria les indica que nada puede hacer al respecto, ya que las decisiones que se adoptan en los órganos de gobierno son consensuadas y pactadas con los representantes del personal docente e investigador, y no entra en sus funciones participar en las negociaciones.

Expediente 108-2015/16-2.3

Un investigador en formación de un centro de la universidad, presenta un escrito ante la Defensora Universitaria solicitando información sobre las competencias de un determinado servicio en relación con los informes de evaluación de la actividad investigadora y docente de los contratados FPU; información sobre sus competencias y responsabilidades como contratado FPU y mediación ante el Ministerio de Educación por una posible falta de subsanación de documentación.

Desde el servicio en cuestión nos aclaran que es el Ministerio el que solicita a los investigadores la subsanación de los documentos y los plazos. El servicio actúa como mero mediador, ya que la subsanación es competencia exclusiva de los investigadores, así como el presentar toda la documentación correcta, firmada y en plazo; y que, a pesar de estar la Universidad cerrada por ser festivo, y de disponer de plazo suficiente para realizar los trámites tras la referida fiesta, se atendió al interesado, y se proporcionó la documentación solicitada.

Dado que el servicio actuó correctamente, incluso más allá de sus propias competencias, se informa al investigador que presente ante al Ministerio la documentación requerida a la mayor brevedad posible; y en relación con el resto de quejas sobre la falta de información, que presente escrito ante el servicio correspondiente, si lo estima oportuno.

Expediente 109-2015/16-5.2

Solicita una entrevista con la Defensora Universitaria un alumno de último curso de un grado. Refiere que ha recibido mensajes de un profesor que considera inadecuados, que han cesado

tras pedirle que no se produjeran más.

La Defensora Universitaria informa al alumno que considera dudoso que se trate de una situación de acoso pero que, si lo considera necesario, puede presentar una queja formal para que la universidad tome las medidas que considere oportunas. El alumno decide no hacerlo.

Facilitamos al alumno copia del “Protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo en la Universidad de Zaragoza” para que valore la posible petición de la puesta en marcha del mismo y le rogamos que si tiene lugar un nuevo incidente se ponga rápidamente en contacto con nuestra oficina.

Se realiza un seguimiento permanente del caso, comprobando que no se han dado nuevos incidentes.

Cerramos el expediente, lamentando que se den situaciones como la descrita en la que, aunque no se trate propiamente de acoso, tiene lugar una conducta poco adecuada por parte de un profesor.

Expediente 110-2015/16-1.1

Dos estudiantes de un centro presentan una queja a la Defensora Universitaria por la falta de profesor a mitad de curso.

Los estudiantes explican que llevan un mes sin clase, ya que el profesor ha dejado de impartir docencia para dedicarse a otras tareas. Además, uno de los solicitantes reclama la devolución del importe de las clases no recibidas.

Se mantiene una reunión con los responsables quienes, tras informarse de lo ocurrido, nos comunican que se van a tomar las medidas necesarias para recuperar las clases no impartidas y para agilizar la contratación del nuevo profesor.

Se informa del resultado de la reunión a los estudiantes, así como la imposibilidad de la devolución del coste de las clases no impartidas.

Posteriormente, uno de los estudiantes nos comunica que ya han comenzado las clases.

Expediente 111-2015/16-3.2

Un alumno que está cursando un grado solicita la mediación de la Defensora Universitaria. Se trata de un estudiante extracomunitario que no ha podido abonar las tasas de la matrícula. Desde la dirección del centro le han enviado una carta en la que le instan a abonar las tasas, ya que de lo contrario procederán a anular la matrícula del curso.

Se trata el tema con los responsables académicos, puesto que el alumno ha presentado una solicitud de aplazamiento. Estos responsables nos informan de que van a facilitar el pago en varios plazos y que lo pondrán en conocimiento del centro para que no se anule la matrícula

del estudiante.

Se da traslado de la información al alumno y se cierra el expediente.

Expediente 112-2015/16-2.3

Un egresado de la Universidad de Zaragoza, presenta una queja ante la Defensora Universitaria relacionada con la forma de calcular la nota media de su expediente académico. El interesado considera que se produjo un error en el cálculo y solicita un nuevo certificado sin coste alguno.

La Defensora Universitaria, después de comprobar la normativa y la documentación facilitada por el interesado, informa al mismo que el certificado realizado en su momento es correcto, conforme a la normativa en vigor en el momento de su expedición. Y que si, a día de hoy, necesita otro certificado con calificaciones en términos cuantitativos conforme a la normativa actual, puede solicitarlo pero que deberá abonar las tasas correspondientes.

Expediente 113-2015/16-1.5

Un profesor pone en conocimiento de la Defensora Universitaria, lo que en su opinión puede resultar una situación injusta por la demora en el funcionamiento de los órganos universitarios.

El profesor relata que un alumno de un plan antiguo de licenciatura está pendiente de 4,5 créditos de libre elección para finalizar sus estudios. El estudiante solicitó su reconocimiento, si bien la respuesta fue negativa y en fecha que no podía matricularse de asignaturas que le hubieran permitido finalizar sus estudios en dicho plan.

La Defensora Universitaria le indica al solicitante que el alumno puede interponer recurso de alzada.

Expediente 114-2015/16-5.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento sobre las medidas de protección que deben observarse para la realización de unas prácticas. El interesado informa que la universidad estableció que, para unas determinadas prácticas, era necesaria la adquisición de un calzado de protección. El estudiante considera que es la universidad la que debe hacerse cargo del pago de dicho calzado.

Estudiada la situación con los distintos responsables se informó a los estudiantes de lo siguiente:

- Los estudiantes tienen derecho a recibir formación sobre prevención de riesgos y a disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus

actividades de aprendizaje.

- En relación con las prácticas en asignaturas, la universidad está obligada a que todas sus instalaciones, infraestructuras o equipamientos sean adecuados y observen la normativa de seguridad.
- La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales establece que “el coste de las medidas relativas a la seguridad y la salud en el trabajo no deberá recaer en modo alguno sobre los trabajadores”, precepto no aplicable expresamente a los estudiantes al no tener relación contractual con la universidad, estos no son trabajadores.
- La universidad dispone de una unidad que es la encargada de recomendar la utilización de un determinado material u otro. Siendo en muchas ocasiones posible la utilización de diferentes materiales de seguridad individual menos costosos.

Para facilitar la adquisición de equipos individuales por parte de los alumnos de la Universidad de Zaragoza, se solicitará a los suministradores habituales de equipos de protección individual que ofrezcan algún tipo de descuento o precio especial en las adquisiciones de estos, a los estudiantes de la Universidad de Zaragoza que se acrediten como tales.

Finalmente, se informó al estudiante que se facilitaron, al responsable de su centro, presupuestos para la adquisición de los equipos de protección individual para el curso próximo. Con dicha información se dieron por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 115-2015/16-6.0

Dos egresados de la Universidad de Zaragoza, se ponen en contacto con la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento e información sobre las nuevas certificaciones que está emitiendo el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Los interesados nos informan que tras finalizar la diplomatura, realizaron el curso de adaptación al grado. Ahora, el Ministerio está otorgando unos certificados que equiparan la diplomatura al grado, por lo que solicita una explicación sobre la situación en la que se encuentran los que superaron el curso de adaptación.

Se informa los interesados que, en su caso, disponen de dos titulaciones diplomatura y grado. Los que no realizaron el curso de adaptación al grado, solo disponen de la Diplomatura. El Ministerio ofrece la posibilidad de obtener una acreditación MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior), con el objeto de poder acreditar la correspondencia de los títulos expedidos con anterioridad al plan Bolonia, con el Marco Europeo de Cualificación. Lo que no significa que, con esta certificación se obtenga un título de grado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 116-2015/16-1.4

Acude a la Defensora Universitaria un estudiante, y pone en su conocimiento que le resulta materialmente imposible comunicarse con el director del trabajo fin de grado asignado por el departamento.

La Defensora se pone en contacto con el director del departamento y, tras las gestiones oportunas, éste le indica que el profesor se encuentra en situación de baja médica, si bien en vez de comunicar la baja en el departamento lo ha realizado directamente en el servicio de personal de la universidad.

Una vez conocidas las circunstancias, el departamento y la dirección del centro proceden a asignar un nuevo director del trabajo fin de grado al estudiante.

Expediente 117-2015/16-5.2

Presentan una queja en la oficina de la Defensora Universitaria dos alumnos discapacitados que necesitan apoyo para cursar sus estudios.

La queja hace referencia a que, en su opinión, no se están respetando sus derechos, ya que han sido informados de que es posible que no puedan ser atendidas todas sus demandas de apoyo hasta finalizar el curso.

La Defensora Universitaria hace saber a los alumnos que recopilará información de lo sucedido pero como sucede en otros casos, no siempre es posible atender completamente algunas peticiones de los alumnos.

Se trata el problema con los responsables de la universidad y del centro. Nos informan que están intentando prestar todos los servicios necesarios a los alumnos pero que consideran que algunas de las peticiones no están justificadas. No obstante les prestarán los servicios necesarios para que puedan finalizar el curso.

Considerando que los responsables universitarios están actuando correctamente, cerramos el expediente.

Expediente 118-2015/16-3.4

Un estudiante, de último curso de grado, escribe a la Defensora Universitaria para realizar una consulta sobre devolución de tasas académicas.

El estudiante solicitó la anulación de la matrícula de una asignatura y la devolución de las tasas correspondientes. El motivo de la anulación se basaba en que la matrícula la realizó a la espera de obtener respuesta al reconocimiento de créditos solicitado, tal y como le habían comentado en su centro. Una vez obtenida respuesta positiva al reconocimiento solicitó la anulación de la matrícula de la asignatura en cuestión.

La Comisión de Permanencia de la Universidad de Zaragoza le concede la anulación por estimar que existían motivos suficientes, pero se le deniega la devolución del importe de las tasas académicas correspondientes a los 6 créditos de dicha asignatura, por realizar la anulación fuera del plazo establecido.

El estudiante ya aclaró en su escrito que no pudo realizar antes la anulación por no haber obtenido respuesta a su reconocimiento de créditos.

Se habla los responsables académicos entendiendo ambos que, en este caso concreto, no cabía otra forma de actuar por parte del alumno. Y así, se le concede la devolución de las tasas.

Expediente 119-2015/16-1.1

La dirección y los alumnos de un centro adscrito contactan con la Defensora Universitaria para hacerle saber que el centro tiene un problema grave de falta de profesorado. Este problema se ha presentado en otras ocasiones. Aunque se trata de un centro adscrito, los alumnos son estudiantes de la Universidad de Zaragoza por lo que consideramos justificada plenamente nuestra intervención.

Se trata el problema con los responsables universitarios y de la contratación de profesorado en el centro. Estos últimos manifiestan dificultades para solucionar el problema. Finalmente, los alumnos deciden recurrir a algunos agentes sociales que informan a los medios de comunicación de la situación. En los días siguientes, se soluciona el problema de falta de profesorado para finalizar el curso. Sintiendo, profundamente, que los alumnos hayan tenido que recurrir a agentes externos a las instituciones para que se haya solucionado un grave problema de falta de profesorado, se cierra el expediente.

Expediente 120-2015/16-5.6

Un familiar de un alumno de grado nos solicita información en nombre del alumno. Se ha detectado un problema de salud en el los alumnos del curso que está realizando y se han puesto en contacto con ellos las autoridades sanitarias responsables. Por este motivo se ha considerado adecuado admitir a trámite la consulta.

Se trata el tema con la dirección del centro y con los responsables de Salud Pública de la comunidad autónoma, que nos informan del estudio que están realizando. Ambos se ofrecen a aportar la información necesaria a los alumnos que lo soliciten.

Se informa al estudiante por mail y no obteniendo respuesta se cierra el expediente, tras comprobar que la situación está controlada por los responsables sanitarios.

Expediente 121-2015/16-3.2

Un estudiante extranjero, interesado en matricularse en un máster, solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria sobre las posibles alternativas a las altas tasas de matrícula para estudiantes extranjeros.

La Defensora Universitaria le informa que está pendiente la aprobación de los precios públicos por parte del Gobierno de Aragón. Una vez publicados, si lo estima conveniente, puede presentar un escrito al vicerrector competente solicitando una ayuda para situaciones sobrevenidas. Para ello debe cumplir los requisitos exigidos en la normativa específica sobre becas y ayudas al estudio.

Expediente 122-2015/16-1.5

Presenta una queja, y requiere nuestra asesoría, un alumno que solicitó en su día al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), la homologación de su título cursado en una universidad extranjera a un título español.

Una vez cursada su petición de homologación, y antes de recibir respuesta a su solicitud, se dirigió a la secretaria del centro correspondiente de la Universidad de Zaragoza para que le indicasen las asignaturas que debería cursar para la homologación del título.

Posteriormente, desde la secretaria mencionada le hacen llegar, vía mail, el listado de las materias que debía cursar para obtener el título. El alumno procede a matricular las materias indicadas.

Un año después se envía una carta al alumno en la que se le indica que se ha comprobado que en su expediente académico no consta el informe definitivo del MECD sobre la homologación de su título, trámite imprescindible para continuar los estudios. Le indican que debe entregar una copia compulsada del mismo en la secretaría del centro.

Meses antes, desde el MECD se había enviado al alumno el informe desfavorable a su solicitud de homologación. El alumno no comunicó en su día esta información al centro.

Conocida la resolución negativa, la secretaría informa al alumno que deben proceder a anular la matrícula que realizó en su día y a la devolución del importe abonado por el estudiante.

El alumno nos expone que se siente perjudicado porque ha invertido mucho tiempo y considera que no es suficiente con la anulación y devolución de tasas.

Se trata el problema con el centro y con los responsables que finalmente ofrecen dos soluciones alternativas al estudiante. Cerramos el expediente sin conocer cuál ha sido la decisión tomada por el solicitante de nuestra intervención.

Expediente 123-2015/16-3.2

Un profesor asociado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; el profesor considera que la aplicación de la normativa que regula el derecho a matrícula gratuita para los empleados de la Universidad de Zaragoza, le ha generado una situación que, en su opinión, resulta injusta.

El profesor ha agotado la vía administrativa, y por ello plantea la cuestión. Los hechos fueron los siguientes: el profesor ocupaba una plaza de profesor asociado por urgencia en el momento en el que un familiar, con derecho a matrícula gratuita, iniciaba estudios universitarios, y cuando procedieron a formalizar la matrícula, el solicitante de intervención no cumplía con alguno de los siguientes requisitos que la norma dispone: a) Haber prestado servicio durante un período igual o superior a doce meses, en los catorce meses inmediatamente anteriores a la fecha de inicio de plazo de matrícula. b) Que el contrato o nombramiento suscrito, vigente en el plazo de matrícula, tenga una duración prevista igual o superior a un año.

El profesor en el momento de la formalización de la matrícula ya era conocedor de que en el siguiente curso académico iba a ocupar una plaza de profesor asociado durante dos años académicos, a la que había accedido por concurso ordinario.

De una estricta interpretación literal del acuerdo de 28 de septiembre de 2015, por el que se ha entendido que las fases de matrícula del primer período se deben identificar con plazo de matrícula, ha llevado a la denegación del beneficio de matrícula gratuita por formalizar la matrícula en la primera fase del período de matrícula, cuando se sabía que los requisitos se cumplirían en la segunda fase del primer período de matrícula.

Independientemente de la posible incongruencia que pudiera resultar de las consecuencias de la interpretación literal de la norma, no sabemos si queridas por los redactores, pues se premiaría con el beneficio a personas que accedieran a la Universidad en la segunda fase del primer período, consideramos que sería oportuno proceder a revisar, al menos, los términos empleados en la información ofrecida por la Institución.

Expediente 124-2015/16-1.1

Un alumno de un máster oficial interuniversitario, impartido conjuntamente con otra universidad, tiene un problema con la realización de una asignatura y ante la imposibilidad de comunicarse con el profesor, se pone en contacto con la Defensora Universitaria solicitando su ayuda.

El estudiante nos informa que existe una asignatura que, según consta en la guía docente, debía ser evaluada mediante la realización de un examen tipo test a través de la plataforma de enseñanza virtual. Disponía de una semana para realizar la evaluación, y según indica el estudiante la plataforma estuvo cerrada durante ese tiempo. Siendo imposible contactar con el profesor de la asignatura y sin obtener solución desde la organización del máster, decide acudir a la Defensora Universitaria.

Desde la oficina se contactó con el coordinador del máster. Se comprobó que la plataforma sí había estado disponible, así como el profesor. Se recomienda al interesado que contacte con el coordinador para buscar una solución a su situación. Se comprueba que el problema se ha solucionado por lo que se da por finalizado el expediente.

Expediente 125-2015/16-5.7

Acude a la Defensora Universitaria un profesor y le participa que, en su opinión, está siendo objeto de ataques por parte de sus compañeros, y relaciona, entre otros, los siguientes: desaparición del correo interno, trabas para realizar estancias de investigación, ocupación de los espacios y horarios de clases para otras actividades, no comunicación de reuniones de área, no respeto de los criterios de asignación de la docencia, manipulación en la confección por los alumnos de las encuestas de evaluación, impedimento a acceso a materiales, y reasignación a otro profesor, sin criterio alguno, de alumnos de trabajos fin de máster una vez finalizada la dirección.

Se aconseja al profesor que ponga en conocimiento de los responsables estas actitudes, y así lo hace.

El profesor también demanda información, y asesoramiento, en diversas cuestiones (transformaciones de plaza, méritos, requisitos de los miembros de tribunal, concursos de asociados), no siendo éstas competencia de la Defensora Universitaria, por lo que procedemos a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 126-2015/16-5.7

Un trabajador, que pertenece al personal de administración y servicios, presenta una queja a la Defensora. Considera que ha sido injuriado por un compañero.

El afectado presentó en su día una solicitud al Rector de incoación de expediente sancionador. Esta petición fue denegada. La Defensora Universitaria le informa que, tal como se le indicó en la respuesta del Rector, ha agotado las vías dentro de la Universidad y que, si lo considera oportuno, puede interponer recurso contencioso-administrativo.

El solicitante también hace referencia a problemas de organización en el servicio en el que trabaja. Se le hace saber que, si lo considera oportuno, haga llegar las quejas a los responsables del mismo y cerramos el expediente.

Expediente 127-2015/16-1.5

Un estudiante, de una titulación extinguida de la Universidad de Zaragoza, al solicitar el título en la secretaría de su centro, es informado de que, según obra en su expediente académico, le faltan dos créditos de libre elección para finalizar sus estudios.

El estudiante acude a la Defensora solicitando asesoramiento ya que sí dispone de certificación de esos dos créditos que no constan en su expediente.

La Defensora se pone en contacto con el responsable del centro quien, tras comprobar que se trata de un error, le asegura que va a buscar una solución. Así se traslada al interesado, recomendándole que se ponga en contacto con los responsables administrativos para que le informe de los trámites a seguir para la inclusión en el expediente de los dos créditos y la expedición del título.

Posteriormente, el interesado nos hace saber que se solucionó su problema, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 128-2015/16-4.1

Un profesor solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria. El profesor, a resultas de un procedimiento judicial, ha quedado en el primer lugar en un concurso de profesorado, si bien no ha obtenido la firmeza de la sentencia, y puede que ello se demore más allá del inicio previsto del contrato.

El profesor debería renunciar a una plaza que ocupa en otra categoría laboral y así poder acceder a la nueva plaza. Su temor radica en que esta situación ya la vivió hace unos años, quedando finalmente sin ninguna de las plazas, pues a la primera renunció para ocupar la segunda que fue adjudicada por sentencia judicial a otro candidato.

La Defensora Universitaria le indica que nada puede hacerse para asegurar que si fuera otro candidato el que finalmente obtuviera la plaza, él pudiera volver al puesto anterior al que debe renunciar. No obstante se trata el problema con los responsables universitarios y se intenta buscar una solución.

Expediente 129-2015/16-1.10

Un estudiante de tercer curso de grado y delegado de curso solicita asesoría en nuestra oficina.

Se ha enterado de que la dirección del centro tiene intención de modificar algunos aspectos de la guía de los trabajos fin de grado. El estudiante considera que dadas las fechas, finales del mes de mayo y en periodo de exámenes, no es factible informar al resto de alumnos y conocer la opinión de la mayoría.

Se indica al estudiante lo establecido en el Reglamento de trabajos fin de grado y fin de máster de la Universidad de Zaragoza (Acuerdo 11 de septiembre de 2014 de Consejo de Gobierno) punto 6 del artículo 5: "Las Comisiones de Garantía de Calidad de la titulación establecerán el procedimiento de asignación de la dirección de trabajos de fin de estudios, teniendo en cuenta las especificaciones de esta".

También se le hace saber que, si lo considera oportuno, puede hacer llegar un escrito al presidente/a de la comisión de garantía de la titulación solicitando que se retrase la decisión, y debatirla al inicio del curso 2016-2017 para que los posibles cambios sean de aplicación en el curso 2017-2018.

Se envía un correo al estudiante para que nos informe de la evolución del proceso. Al no recibir respuesta ni noticia alguna se cierra el expediente.

Expediente 130-2015/16-2.1.

Un estudiante hace llegar una queja a la Defensora Universitaria a finales de mayo. Ha presentado un recurso de alzada al Rector y ha recibido una respuesta negativa a su solicitud.

El alumno expone que se matriculó en un curso de adaptación al grado en el curso 2015-2016. La queja hace referencia a que le ha sido anulada la matrícula en el mismo por impago. El alumno manifiesta su disposición a saldar la deuda con la universidad.

Según consta en la respuesta dada al recurso de alzada presentado, además de otras cuestiones a las que se hace referencia en esta respuesta, en el mes de diciembre de 2015 se instó al alumno a que finalizase los trámites de matrícula y abonase los importes correspondientes.

El alumno nos hace saber, tal y como había argumentado en el recurso de alzada presentado, que ha tenido un problema personal que le impedía asistir a clases y personarse en el centro. También nos explica que, dada la tensión psicológica a la que estaba sometido, no dio respuesta al requerimiento enviado desde el centro.

No obstante, en ningún momento informó al centro de que tenía un problema personal ni formalizó la matrícula por vía telemática, lo que le hubiese evitado personarse en la universidad.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria consideramos razonable la respuesta dada puesto que en ningún momento expuso sus circunstancias y cuando presentó el recurso estaba prácticamente finalizado el curso.

Expediente 131-2015/16-1.10

Acuden a la Defensora Universitaria tres estudiantes extranjeros interesados en realizar un máster habilitante en la Universidad de Zaragoza durante el curso 2016-2017. Para ello, deben tener el título homologado.

En cursos anteriores, la Universidad de Zaragoza permitía realizar una preinscripción condicionada a la resolución de homologación por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Sin embargo, a partir del curso 2016-2017 se ha modificado la normativa de la Universidad de Zaragoza exigiendo la homologación previa para poder realizar la

preinscripción. Es por este motivo por el que los interesados acuden a la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento.

La Defensora se pone en contacto con los responsables académicos, quienes hacen la consulta al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Con todo ello se informa a los estudiantes que la exigencia de tener el título homologado para poder realizar el máster viene derivada de las indicaciones dadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Éste considera que al tratarse de un título que habilita para el ejercicio profesional hay que exigir los títulos de acceso al máster homologados en España, incluso en los casos de alumnos que procedan de países integrados en el Espacio Europeo de Educación Superior. A pesar de ello, se sigue en contacto con los responsables académicos para intentar buscar una solución.

Finalmente, esta solución consiste en permitir que se preinscriban, pero firmando un documento por el cual se exonera de responsabilidad a la Universidad de Zaragoza en el supuesto que le sea denegada la homologación por el órgano competente y no puedan obtener el título oficial de Máster universitario.

Así se informa a los interesados, agradeciendo que nos mantengan informados de cualquier comunicación que reciban por parte de los responsables de su centro a los escritos presentados.

Expediente 132-2015/16-1.4

Un delegado de clase de un grado, realiza una consulta a la Defensora Universitaria por correo electrónico. El alumno solicita información sobre si está regulado el procedimiento de actuación cuando exista alguna pregunta en el examen que ha de quedar invalidada. También requiere información sobre la posible actuación de un tribunal de revisión ante estas situaciones.

La Defensora Universitaria envía información al estudiante sobre lo establecido en el Reglamento de Normas de Evaluación y le indica que, si consideran que algunas de las preguntas del examen deben ser invalidadas, realice la revisión con el profesor y posteriormente soliciten un tribunal de revisión.

No teniendo nuevas noticias del alumno, se cierra el expediente.

Expediente 133-2015/16-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. El motivo de la queja es que el alumno ha preguntado en el centro si se le iban a reconocer unas prácticas que no están expresamente contempladas en el Reglamento de Prácticas de su centro.

Una vez revisada la documentación que aporta el estudiante y la normativa aplicable en este

caso, aun no habiendo solicitado por escrito la convalidación de las prácticas por lo que no consta negativa expresa, le indicamos al interesado que la información que le ha trasladado el centro es correcta.

Expediente 134-2015/16-1.4

Un estudiante de último curso del grado, presenta una queja ante la Defensora Universitaria ya que su tutor no aprueba el depósito del trabajo fin de grado, y por lo tanto querría cambiar de tutor. La Defensora Universitaria se pone en contacto con el coordinador de la titulación. Éste le informa que, sin entrar en el trasfondo del asunto no es posible realizar en ese momento, la solicitud de cambio de tutor ya que el plazo para presentar el trabajo fin de grado finaliza ese mismo día de la conversación.

Así se informa al interesado, recomendándole, además, que si sigue considerando que necesita un cambio de tutor, realice la solicitud con tiempo suficiente.

Expediente 135-2015/16-3.1

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria solicitando su intervención al no estar conforme con la denegación, por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), de la beca solicitada. El estudiante, a su vez, se queja de la actuación de la Universidad de Zaragoza.

El estudiante, tras recibir la denegación de la beca por parte del Ministerio, presenta recurso ante la Universidad de Zaragoza explicando que cumple todos los requisitos para obtener la beca y que la denegación fue debida a errores de tramitación por parte de la Universidad (solicitud fuera de plazo, denegación de la beca para una titulación que no está cursando y falta de notificación de la denegación).

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se contacta con los responsables para informarnos de lo ocurrido. Se informa al interesado de lo siguiente:

En primer lugar, según establece el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, en su artículo 10.3.d), la Defensora Universitaria no puede admitir a trámite su queja por estar pendiente un procedimiento administrativo.

En segundo lugar, y a pesar de no ser admitida la queja, se ha informado de lo ocurrido para poder darle una explicación. Las becas son del MECD, por lo que el procedimiento de tramitación, notificación y resolución se rigen por la normativa general de becas, Real Decreto 1721/2007 y por la convocatoria específica para el curso en cuestión, Resolución de 30 de julio de 2015.

En base a estas normativas y en relación con la falta de notificación de la denegación de la beca, dicha notificación se realiza por tres vías y se comprueba que así se hizo. Se notificó a

través del correo electrónico proporcionado por el alumno en la solicitud. Se publican los agradecidos indicando que, en caso de no estar incluido en la lista se entiende que no se concede. Además, cada solicitante puede consultar el estado de su solicitud vía internet en la página habilitada para ello por el MECD.

En cuanto a la realización de la solicitud fuera de plazo, el Ministerio cierra automáticamente la aplicación por la que debe realizarse la solicitud, finalizado el plazo para la misma, por lo que el interesado no pudo realizar mediante este trámite, y la realizó la Universidad a través de un procedimiento extraordinario denominado de pagos atrasados.

En cuanto a la denegación, el motivo fue por haber solicitado una beca para una titulación siendo que ya posee otra titulación, por lo que automáticamente es denegada al no cumplir con los requisitos establecidos en la normativa. Tras lo cual, se le recomendó y así se hizo, reconvertir la solicitud y pedirla para la realización del curso de adaptación al grado, para el que también estaba matriculado y así, poder presentar una reclamación.

Para finalizar, también se le aclaró que, a pesar de cumplir todos y cada uno de los requisitos establecidos por la normativa para ser beneficiario de una beca, es posible no obtenerla si hay más solicitantes que becas disponibles, tal y como establece la normativa. En estos casos se establece un coeficiente de prelación en base a la nota del expediente.

Aclarada la situación, desde la oficina se dieron por finalizadas nuestras actuaciones ya que, la beca está pendiente de resolución del recurso interpuesto ante el Ministerio.

Expediente 136-2015/16-1.4

Un profesor coordinador de prácticas se dirige a la Defensora Universitaria solicitando información y asesoría frente a la evaluación de un alumno, el cual ha sido suspendido en las prácticas externas.

El alumno considera que la calificación asignada ha sido debida a un incidente que tuvo lugar durante las prácticas. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se recomienda al centro que actúe un tribunal de revisión.

Se recopila información y se comprueba que el alumno había sido calificado en prácticas anteriores con notas altas y que en ningún momento se había puesto en conocimiento del centro ninguna queja respecto a su comportamiento. También se comprueba que el informe que le suspende, fue posterior al incidente mencionado. Por lo comentado, recomendamos que el alumno fuese evaluado en base a la documentación escrita existente por el tribunal de revisión de la calificación, aprobando finalmente.

Expediente 137-2015/16-1.1

Acude a la Defensora Universitaria un estudiante del grado, y presenta una queja porque, en su

opinión, el centro no ha accedido a su solicitud de acumular prácticas de dos cursos académicos en uno solo sin justificación aparente.

Se convoca a una entrevista al interesado, y tras ampliar la información mostrada en su queja, indicamos al estudiante que la decisión del centro es correcta y que no es factible acceder a lo que ha solicitado.

Expediente 138-2015/16-1.4

Un estudiante de último curso de grado, poco antes de empezar la semana de exámenes de la convocatoria de febrero es hospitalizado, lo que le impide acudir a la realización de los mismos. Dado que solo le quedaba la segunda convocatoria de exámenes, consulta en la secretaría de su centro si podrían, excepcionalmente, disponer de la convocatoria de septiembre. En secretaría le informan de que la opción que plantea no está contemplada en la normativa pero que podría solicitarlo a la Comisión de Permanencia.

Es en este momento cuando acude a la Defensora Universitaria planteando su situación y solicitando asesoramiento. En la oficina de la Defensora Universitaria se estudia la cuestión planteada, recomendándole que presente solicitud ante la Comisión de Permanencia, tal y como le habían aconsejado en su centro. Posteriormente, el estudiante nos informa que su cuestión se había resuelto satisfactoriamente.

Expediente 139-2015/16-1.4

Acude a la Defensora Universitaria un estudiante de grado, y solicita que se le indiquen los pasos que ha de seguir para hacer valer la aplicación exacta de los criterios de evaluación que establece la guía docente de una asignatura.

Una vez revisada la guía docente, y comprobados los hechos que el estudiante relató en su solicitud, desde la oficina de la Defensora Universitaria se le proporciona la información precisa y le pedimos que nos informe de las actuaciones que va llevando a cabo.

Una vez pasados unos días sin que el interesado nos aportara la información requerida, se procedió a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 140-2015/16-1.4

Un alumno de último curso de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Ha sido suspendido en las últimas prácticas externas realizadas y considera que la calificación asignada ha sido debida a un incidente que tuvo lugar durante las prácticas.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le recomienda que solicite un tribunal de revisión y se trata el problema con el centro. Se recopila información y se comprueba que el alumno ahora suspendido había sido calificado en prácticas anteriores con notas altas y que

en ningún momento se había puesto en conocimiento del centro ninguna queja respecto a su comportamiento. También se comprueba que el informe en el que se le suspende fue posterior al incidente mencionado. Por lo comentado, recomendamos que el alumno fuese evaluado en base a la documentación escrita existente, por el tribunal de revisión de la calificación. Así se procedió aprobando finalmente al alumno.

Expediente 141-2015/16-4.1

Un miembro del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que se revise el sistema de promoción de plazas establecido en este curso académico.

El profesor, una vez ha sido conocedor del procedimiento establecido en la universidad para ordenar la prelación de las solicitudes cursadas, cree que debería procederse de otro modo y atender las concretas peticiones de transformación que él ha solicitado.

La Defensora Universitaria le indica que nada puede hacer al respecto ya que las decisiones que se adoptan en los órganos de gobierno son consensuadas y pactadas con los representantes del personal docente e investigador, y no entra en sus funciones participar en ellas.

Expediente 142-2015/16-1.4

Los representantes de un grupo de alumnos, trasladan a la Defensora Universitaria una serie de hechos y circunstancias en relación con una asignatura y con el profesor que la imparte.

Según relatan los representantes de los alumnos, la impartición de la docencia ha carecido de organización y claridad; el profesor ha puesto de manifiesto la mala preparación de los alumnos para superar la asignatura, si bien apuntan que las sesiones prácticas han estado mal organizadas, y con menos dedicación que la asignada en la guía docente; al comienzo del curso el profesor se enorgullecía de que sus calificaciones, con carácter general, eran “flojillas”; el profesor no publicó debidamente las calificaciones que los alumnos habían obtenido en la evaluación continua; y para finalizar, la prueba del examen final había excedido la dificultad razonable según la guía docente.

Los alumnos también dirigen la queja a los órganos competentes en el centro, por lo que la oficina de la Defensora Universitaria no ha intervenido directamente en el asunto, limitándose a realizar el seguimiento de las actuaciones, y a recordar a los alumnos el derecho que contempla la normativa de evaluación de que la calificación y evaluación sea revisada por tribunal.

Una vez notificada a la Defensora Universitaria y a los interesados la comunicación emitida por el centro, y puesto de manifiesto por los representantes de los alumnos que solicitaban no continuar con las actuaciones, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 143-2015/16-1.4

Un alumno de grado realiza una consulta a la Defensora Universitaria. Ha suspendido una materia del último curso del grado que tiene asignados un número importante de créditos. Considera elevado el número de suspensos y solicita información sobre posibles actuaciones.

Se le recomienda que asista a la revisión con el profesor y que si considera insuficientes las explicaciones que le aporte, puede solicitar un tribunal de revisión a la dirección del centro, tal como contempla el Reglamento de Normas de Evaluación. También le indicamos que puede hacer llegar su queja al coordinador de la titulación y a la dirección del centro.

Posteriormente, se informa al alumno sobre la evaluación por compensación curricular de materias y el adelanto de convocatoria. Se interesa por esta última opción y desde el centro le informan de que no es posible realizarla. Desde nuestra oficina se le sugiere que, si lo considera oportuno, solicite al profesor que realice el examen de septiembre en el mes de julio, puesto que el estudiante tiene previsto marcharse a otro país.

Tratamos el problema con el profesor, que nos hace saber que ha hablado con el estudiante y que le ha ofrecido realizar la evaluación de septiembre desde el extranjero, ofreciéndose a realizar las gestiones oportunas para que esta opción sea factible, finalmente así lo hace el estudiante.

Expediente 144-2015/16-1.4

Dos estudiantes de grado se ponen en contacto con la Defensora Universitaria para realizar una consulta sobre la modificación de las guías docentes.

Los estudiantes explican que tras la realización del examen en la primera convocatoria se observó que, en la guía docente de la asignatura no aparecían los criterios que les había comentado en clase el docente. Así se expuso al profesor en el momento de la revisión de la asignatura, a lo que éste argumentó que no aplicaría lo indicado en clase.

Posteriormente los alumnos comentaron el problema con los responsables del centro. Tras unas semanas, el coordinador explica a los estudiantes que la guía docente que se encuentra colgada en la web no estaba actualizada por algún error informático y que, por tanto, se seguirían los criterios indicados por el profesor en clase.

Es en ese momento cuando acuden a la Defensora Universitaria.

Desde la oficina se contacta con el coordinador y se comprueba la veracidad de lo indicado por los estudiantes, admitiendo que fue un error no publicar la guía correcta, pero que los criterios habían sido comentados en clase por el docente. Así se informa a los estudiantes y se procede al cierre del expediente al no tener más trámites que realizar.

Expediente 145-2015/16-1.4

Un alumno de último curso de grado, obtuvo una nota en el trabajo fin de grado inferior a la esperada. Por ello, solicitó una revisión de la calificación por parte del tribunal, quien le asignó una calificación inferior a la obtenida.

El estudiante procedió a tratar el tema con el coordinador de los trabajos fin de grado, quien aportó verbalmente al alumno la justificación dada por el tribunal de revisión pero no le hizo llegar ninguna explicación por escrito.

Se trató el problema con la dirección del centro y con el coordinador de los trabajos fin de grado de la titulación, a quienes se les hizo saber que, ante la inexistencia de concreción de la revisión de calificaciones en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, se debe acudir a las normas que rigen las actuaciones administrativas, y en aplicación del vigente artículo 89.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común: *“En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede”*. Por lo que consideramos que si el tribunal de revisión no tiene atribuidas expresamente competencias para modificar la calificación a la baja, queda expresamente prohibido por nuestro ordenamiento la *reformatio in peius*, debiéndose mantener, como mínimo, la calificación inicial otorgada al alumno.

Finalmente, siguiendo nuestras indicaciones, se respetó la primera calificación que se le había asignado al alumno.

Expediente 146-2015/16-1.4

Un alumno de un máster oficial presenta una queja a la Defensora Universitaria. El máster ha sido impartido por primera vez en el curso 2015-2016, por lo que en la convocatoria prevista en febrero para la defensa de Trabajos Fin de Master, ningún alumno ha podido optar a la defensa del mismo. Hay otras dos convocatorias previstas: junio-julio y septiembre-octubre. El alumno solicita que se establezca una convocatoria en los últimos meses del año para tener las mismas opciones que el resto de alumnos de otros másteres. Varios alumnos deciden interponer un recurso de alzada ante el Rector.

Se trata la cuestión con la dirección del centro y con el vicerrector responsable de los estudios de postgrado. Finalmente se responde favorablemente el recurso de alzada de los alumnos, indicando que se debe establecer una convocatoria en los dos últimos meses del año.

Expediente 147-2015/16-1.4

Un estudiante de un centro adscrito, presenta una queja ante la Defensora Universitaria en relación con la calificación de su trabajo fin de grado.

Desde nuestra oficina se informa al estudiante de que puede presentar un escrito dirigido al centro, solicitando una revisión de la calificación del trabajo fin de grado por parte de un tribunal. Se le adjunta el Reglamento de las Normas de Evaluación del Aprendizaje, que regula la revisión por tribunal en el artículo 21. Además, se le informa que el artículo 26 de dicha normativa, establece que los trabajos fin de grado, se regirán por sus normas específicas sin perjuicio de la aplicación de las garantías fijadas en el dicho reglamento. Por lo que, si junto con la calificación del trabajo fin de grado, indican la fecha de revisión de la calificación, deberá ir a realizarla y luego solicitar una revisión por parte del tribunal. Si no indica nada sobre la fecha, debe solicitar directamente la revisión por tribunal dentro de los plazos establecidos.

Por último, se le indica que nos mantenga informados de las actuaciones que realice para poder realizar el seguimiento de las mismas.

Posteriormente, nos pusimos en contacto con el estudiante para informarnos de si solicitó la revisión de la calificación. Al no recibir contestación alguna se cierra el expediente.

Expediente 148-2015/16-1.4

Un alumno de grado solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria. El alumno, según nos relata, ha comprobado ciertas inexactitudes entre lo explicitado en la guía docente de una asignatura de grado con lo exigido por el profesor en el examen.

Se le informa al alumno de los mecanismos previstos por nuestra normativa para hacer cumplir lo publicado en la guía docente de la asignatura.

Al no tener más noticias del estudiante damos por finalizado el expediente.

Expediente 149-2015/16-1.4

Un alumno de grado realiza una consulta a la Defensora Universitaria referida a un incidente que tuvo lugar durante la revisión de las calificaciones. Solicita consejo sobre la forma de proceder.

En la revisión de un examen algunos alumnos modificaron las repuestas que habían realizado el día de la evaluación. El profesor detectó el fraude y decidió mantener las calificaciones originales.

Informamos a los alumnos que nada se puede hacer ante un hecho como éste, excepto pedir disculpas al profesor y solicitarle permiso para que los alumnos que lo decidan puedan presentarse en septiembre a mejorar su nota. El estudiante nos hace saber que han presentado una carta pidiendo disculpas al profesor y que han acordado de forma no escrita que podrán intentar mejorar su calificación en septiembre.

Consideramos inaceptable el intento de fraude por parte de los alumnos y agradecemos la actitud del profesor.

Expediente 150-2015/16-1.4

Los representantes de los estudiantes de un grupo de grado, aportando relación de firmas de alumnos, presentan una queja a la Defensora Universitaria; en su escrito relatan varios hechos en relación al desarrollo de la docencia y evaluación de una asignatura.

Según los estudiantes, el profesor no realizó en tiempo y forma las encuestas de evaluación de su docencia; no publicó las calificaciones, ni parciales ni definitivas, en el tiempo que establece la normativa; y se ha producido un alto número de suspensos, además de otros incidentes que han surgido a medida que iba avanzando el curso.

Revisada la documentación y comprobados algunos de los hechos que relataron los estudiantes, podemos confirmar el incumplimiento del profesor del plazo establecido por la normativa para publicar las calificaciones. Incumplimiento que fue puesto de manifiesto por la dirección del departamento y comunicado al profesor. La Defensora les recomienda a los estudiantes que pongan los hechos en conocimiento del centro.

Esto motivó que el profesor se dirigiera a los estudiantes en un tono que consideraron como coacción, si bien el profesor en su mensaje proponía solucionar la situación de forma amistosa.

La Defensora Universitaria trató el asunto con la dirección del centro y del departamento.

Los estudiantes ejercitaron su derecho de revisión de examen y posteriormente el de revisión por parte del tribunal. La revisión por tribunal, en opinión de los estudiantes, no fue tal, pues consistió exclusivamente en unas indicaciones de cómo deberían haber resuelto las cuestiones del examen, sin entrar en las alegaciones formuladas por los alumnos, y estando presente el profesor implicado.

Los estudiantes no continuaron ejercitando las acciones que las normas les otorgan, y ante la posibilidad de que ello pudieran perjudicarles, deciden no continuar con las actuaciones.

Expediente 151-2015/16-1.10

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza pregunta a la Defensora Universitaria si, teniendo pendiente de superar los créditos correspondientes al B1, se va poder preinscribir en un máster oficial y profesionalizante.

Se le indica al alumno que es requisito inexcusable, para poder realizar el máster, estar en posesión del título de graduado, y para ello es preciso haber superado los créditos correspondientes al B1. También se le indica de la Universidad de Zaragoza no contempla la posibilidad de realizar “preinscripción” y, aunque así lo hiciera, ello nunca supondría prioridad en la reserva de posibles plazas vacantes en el periodo de matrícula de septiembre.

Expediente 152-2015/16-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; el

estudiante expone que en su calificación no ha sido tomada en cuenta la nota de un trabajo de evaluación continua, por lo que está suspendido.

Se le indican al estudiante los mecanismos que establece la normativa para la revisión de las calificaciones, y así lo lleva a efecto.

Se revisa la guía docente de la asignatura y, en nuestra opinión, consideramos que el profesor responsable debería haber tomado en cuenta la calificación del trabajo, y si así lo hubiera hecho el estudiante estaría aprobado.

El tribunal se limita a ratificar la calificación otorgada por el profesor, sin entrar a valorar las alegaciones del estudiante. El alumno no desea presentar recurso de alzada, por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 153-2015/16-1.4

Un estudiante de último curso de grado solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria.

El estudiante expone que en el penúltimo curso del grado, estuvo realizando una estancia con el programa Erasmus en un país extranjero. Conforme a la normativa de intercambio de Erasmus, no se pudo matricular en una asignatura ya que no podría cursarla en la universidad de destino. Este curso, el estudiante se matriculó en dicha asignatura y del resto que le faltaban para finalizar la titulación. No superando la asignatura en la convocatoria de junio, pero sí el resto de asignaturas. El estudiante nos informa que no puede pedir la compensación curricular por no cumplir con la normativa, ya que ésta exige haberse presentado al menos a dos convocatorias en cursos distintos, pero en su caso, no pudo hacerlo al no permitirlo la normativa de intercambio Erasmus. Por lo que solicita asesoramiento.

La Defensora Universitaria, entendiendo que se trata de una situación especial, le recomienda que presente un escrito al vicerrector correspondiente solicitando la compensación de la asignatura.

Aun siendo razonable lo expuesto por el estudiante, finalmente éste decide no realizar ninguna actuación y presentarse al examen en la convocatoria de septiembre.

Expediente 154-2015/16-1.4

Un estudiante que está realizando un master oficial presenta una queja a la Defensora Universitaria. Ha sido suspendido en una materia optativa. Se le recomienda que solicite un tribunal de revisión de la calificación. El alumno lo solicita y se le concede. El tribunal de revisión, con escasa justificación, a nuestro juicio, considera que la calificación asignada por el profesor es la adecuada. Se trata el tema con la dirección del centro y el vicerrectorado responsable en la materia. Se recomienda al alumno que presente un recurso de alzada. La respuesta a este recurso es negativa porque no puede concluirse que esté mal asignada la

calificación que se ha otorgado al alumno. No obstante se observan algunos problemas en la guía docente, por lo que se recomendará su modificación.

Expediente 155-2015/16-1.4

Un estudiante de un grado de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. El alumno expone que ha sido calificado con un cero, si bien ha realizado una evaluación continua de la asignatura, superando todas las partes de la misma excepto una, por lo que considera que su calificación no puede ser cero.

El alumno solicita asesoramiento para plantear su solicitud de revisión de la calificación por parte del tribunal.

Se revisa la guía docente de la asignatura y, en nuestra opinión, consideramos que presenta carencias importantes en el apartado de evaluación, las cuales permiten actuar de modo discrecional al profesorado, pudiendo llegar a ser arbitrario. También se comprueba que, dada la configuración de la asignatura, solo está prevista una convocatoria, sin posibilidad de una segunda en el mismo curso académico. Por este motivo, se le indica al estudiante cómo debe plantear su solicitud de revisión de la calificación al decano de su centro, y en su caso solicite que se le indique cómo va a realizarse la segunda convocatoria.

Desde la dirección del centro y la dirección del departamento se atiende a lo planteado por el alumno; se revisa la calificación, asignándole una nota distinta a cero y se le indica el diseño de la prueba de la segunda convocatoria.

Expediente 156-2015/16-2.2

Un estudiante de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora universitaria; el alumno expone que en cursos pasados se alcanzó un acuerdo en el centro por el que las asignaturas del plan de estudios rotaban en los horarios de mañana y tarde para que pudieran ser cursadas por los estudiantes en diferentes turnos, al menos cada dos años; al publicarse los horarios del curso académico próximo a iniciarse se ha comprobado que no se ha respetado el acuerdo, pudiendo darse la situación de que haya alumnos que no puedan matricularse en asignatura alguna.

La Defensora Universitaria se pone en comunicación con el coordinador del grado, a quien también le había llegado la queja, y le traslada que se revisando la decisión adoptada, habiéndose acordado que rotaran un mayor número de asignaturas.

El estudiante no está conforme totalmente con la solución que se ha planteado para este curso, por lo que le indicamos que el responsable de su centro está dispuesto a recibirlo y escuchar su planteamiento. El interesado agradece las gestiones y decide posponer la entrevista con el responsable para cuando se vayan a planificar los horarios del siguiente curso académico.

Sin otra actuación a realizar, se cierra el expediente.

Expediente 157-2015/16-4.1

Un profesor asociado de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria; el profesor considera que se ha procedido a finalizar de forma anticipada e indebida su contrato. Un candidato no seleccionado inicialmente interpuso reclamación contra la valoración realizada en el proceso de selección por el que había sido contratado el interesado, reclamación que fue atendida y por la que se ordenó a la comisión de selección retrotraer el expediente al momento de la valoración, motivo por el que se procede a extinguir el contrato del profesor que ha solicitado nuestra intervención.

Revisada la documentación aportada por el profesor y las actuaciones del servicio de personal docente e investigador, concluimos que no ha lugar a la queja interpuesta, y así se lo hacemos saber al profesor.

Damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 158-2015/16-3.4

Un egresado de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria al no recibir contestación a su solicitud de anulación de matrícula y exclusión como moroso de la Universidad de Zaragoza.

El interesado nos informa de que deseaba conocer si le convalidarían alguna asignatura de un máster con los estudios previos realizados, por lo que decidió matricularse en dicho máster pero sin realizar el pago.

Como consecuencia de aquello, el estudiante generó una deuda con la Universidad de Zaragoza. Para solucionar el problema presentó una reclamación y ante la falta de respuesta de la Universidad es cuando contacta con la Defensora Universitaria. Desde la oficina nos ponemos en contacto con todos los órganos implicados, llegando a la siguiente conclusión:

El estudiante se matriculó en el curso 2013/2014. No realizó el pago y no anuló la matrícula. Posteriormente, al comprobar que la Universidad le reclamaba el impago de la matrícula, presentó una reclamación ante el vicerrector correspondiente, recibiendo respuesta negativa. Ante dicha respuesta, presentó recurso de alzada ante el Rector, siendo la resolución también negativa y quedando abierta solamente, la vía contencioso administrativa.

En noviembre de 2015, vuelve a presentar solicitud para que desaparezcan sus datos de la lista de morosos de la Universidad y es esta solicitud a la que la Universidad no responde.

Desde la oficina se le informa que, la Universidad no tiene obligación de iniciar un nuevo expediente administrativo ante la misma solicitud ya resuelta con anterioridad.

Se cierra el expediente.

Expediente 159-2015/16-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, escribe a la Defensora Universitaria al no recibir respuesta por parte de la dirección de su centro. El estudiante nos informa que consta como no presentado en una asignatura a la que sí se presentó, pero que se había cambiado de grupo de docencia y tenía comunicación del centro de que habían aceptado su cambio.

Por otro lado, pregunta que si puede revisar la nota de una asignatura en septiembre ya que no pudo revisarla en junio al estar trabajando.

Puestos en contacto con la secretaría del centro se comprueba que le habían informado de todas las cuestiones planteadas. Por lo que se comunica al interesado que, tal y como le indicaron en su centro, sí se aceptó su cambio y que consta como suspenso, no como no presentado.

Por otro lado, se le adjunta el Reglamento de Normas de Evaluación, donde se indica la forma y plazo para revisar la calificación de una asignatura. Además, se le indica que si no pudo acudir a la revisión debería haberse puesto en contacto con el profesor en ese momento para cambiar la hora o fecha, pero que no es posible realizar la revisión en septiembre.

Expediente 160-2015/16-2.1

Se pone en contacto con la Defensora Universitaria un estudiante de la Universidad de Zaragoza y que, actualmente, trabaja en la misma, disfrutando una de las Becas de apoyo al estudio. El solicitante desea matricularse en un máster y beneficiarse de la ayuda de matrícula prevista para trabajadores de la universidad de Zaragoza.

Se solicita al interesado más información sobre su relación laboral con la Universidad para poder asesorarle correctamente. No obteniendo respuesta, se da por cerrado el expediente.

Expediente 161-2015/16-1.4

Un alumno de grado plantea una serie de cuestiones a la Defensora Universitaria en relación con la evaluación de unas asignaturas. La Defensora Universitaria responde a las mismas por correo electrónico y le hace llegar el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje. También le plantea que si necesita otras aclaraciones pueden fijar una entrevista. Ante la falta de respuesta del alumno se cierra el expediente.

Expediente 162-2015/16-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora Universitaria al recibir comunicación denegándole un permiso al que cree tener derecho.

Consultada la normativa, y puestos en contacto con los responsables administrativos,

informamos al trabajador de que la respuesta a su solicitud se ajusta a la normativa vigente. Por lo que se da por finalizado el expediente.

Expediente 163-2015/16-1.5

Un alumno de último curso de un grado solicita ayuda a la Defensora Universitaria. En el momento de solicitar el título en la secretaría de su centro ha sido informado de que tiene pendiente de cursar la materia correspondiente a lengua extranjera y por tanto no se le puede expedir el título que solicita. El alumno desconocía esta situación. Nos hace saber que estuvo matriculado en licenciatura, donde la materia de lengua extranjera era optativa. Posteriormente tuvo que adaptarse al grado, titulación en la que la materia era obligatoria, cuestión que desconocía el estudiante.

Se trata el problema con el centro y se busca una solución que consiste en permitir al alumno matricular la materia fuera de plazo y que se pueda examinar de la misma en la convocatoria de septiembre.

Dando las gracias al centro por su colaboración, cerramos el expediente.

Expediente 164-2015/16-1.1

Un representante de alumnos de la Universidad de Zaragoza solicita asesoramiento para tramitar una queja que ha presentado un alumno de grado; el estudiante refiere que existe descoordinación en la realización de las prácticas.

La Defensora Universitaria le indica que ponga en conocimiento del centro los hechos, y le informa al representante de los alumnos que trató el problema que han manifestado, manteniendo una conversación con el decano.

Nos interesamos en las gestiones que han podido realizar los estudiantes, y dado que no se han llevado a cabo, damos por finalizado el expediente.

Expediente 165-2015/16-1.5

Un egresado de la Universidad de Zaragoza, interesado en realizar un máster, solicita información en la secretaría de su centro acerca de la posibilidad de ser aceptado en el mismo, con una titulación antigua.

En la secretaría le informan de que, debido a que su título no está adaptado al plan Bolonia, necesitaría más créditos de los que tiene cursados para ser admitido en el máster que desea realizar. El interesado decide realizar el curso de adaptación al grado correspondiente. Al intentar matricularse, le comunican en la secretaría de su centro, que ya no se imparte dicho curso por no disponer un número mínimo de alumnos, pasando a convalidarse las asignaturas del antiguo título con el actual, mediante una serie de tablas. Tras solicitar dicha convalidación,

se da cuenta de que, debería realizar 9 asignaturas, mientras que con el curso de adaptación solo hubiera tenido que cursar 5. El estudiante conoce de la existencia de una instrucción, donde se indica que, en el caso de no existir curso de adaptación al grado, se deben cursar las mismas asignaturas en el grado correspondiente. Es por este motivo por el que contacta con la Defensora Universitaria.

Desde la oficina nos ponemos en contacto con los responsables académicos, quienes nos confirman la existencia de dicha instrucción. Posteriormente, se consulta a los responsables de su centro, quienes aseguran que comunicarán por escrito al estudiante que se concede la posibilidad de realizar las 5 asignaturas en el grado, tal y como establece la instrucción. Así se informa al estudiante dando por finalizado el expediente. Posteriormente el interesado nos hace saber que ha recibido la resolución del centro en ese sentido.

Expediente 166-2015/16-1.10

Un estudiante que está realizando un grado solicita información en la oficina de la Defensora Universitaria. El alumno compagina la realización del grado con trabajo por cuenta ajena, por lo que desea cursar la materia de prácticas externas en la misma ciudad en la que está trabajando. En su centro le han informado que resulta muy difícil atender a su solicitud y que probablemente tenga que realizar las prácticas externas en la ciudad en la que se imparte el grado en el que está matriculado. Recabamos información que trasladamos al estudiante y le hacemos saber que no se puede obligar al centro a que acceda a su solicitud. No obstante se le indica que, si lo considera conveniente, puede presentar una petición formal al centro y nos ofrecemos a tratar la cuestión con la dirección del mismo. Finalmente el alumno decide no presentar la citada solicitud, cursar otras materias y posponer la realización de las prácticas, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 167-2015/16-1.4

Un estudiante de grado solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria ya que ha sido expulsado de un examen porque el profesor responsable de la asignatura, ha considerado que ha empleado materiales no permitidos.

Desde la oficina de la Defensora Universitaria se indica al estudiante que los profesores son los que establecen las normas que han de regir el desarrollo de las pruebas de evaluación, por lo que si el profesor ha estimado que el estudiante las ha infringido será el docente el que decida cómo actuar; si el alumno no estuviera conforme deberá presentar una reclamación en el centro y aportar las pruebas que desvirtúen la valoración de los hechos realizada por el profesor.

Nos interesamos por saber si el estudiante ha procedido tal y como le indicamos, al no tener noticia alguna damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 168-2015/16-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. Suspendió en el mes de junio la última materia que tenía pendiente para finalizar la titulación, además del trabajo fin de grado. Solicitó al profesor de la materia un adelanto del examen correspondiente a la convocatoria de septiembre. El profesor accedió y examinó al alumno en el mes de julio pero, posteriormente, le informó que calificaría el examen y haría pública la nota en el mes de septiembre. El estudiante tiene una oferta de trabajo pero le resulta imprescindible conocer si ha aprobado la materia pendiente. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se le recomienda que trate de nuevo el tema con el profesor y/o con el coordinador del grado. También ofrecemos nuestra mediación, si lo considera conveniente. Finalmente el alumno habla con el profesor y éste corrige el examen para que el alumno pueda tener la calificación que necesita.

Expediente 169-2015/16-1.10

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria, y le expone lo decepcionado que está con el nivel del máster que ha cursado, si bien en un primer momento no se identifica, ni identifica el estudio al que hace referencia.

Se le solicita que aporte todos los datos precisos para iniciar el expediente y así lo hace, si bien no quiere que realicemos actuación alguna por el momento. Desde la oficina se comunica al interesado que vamos a proceder a cerrar nuestras actuaciones, y él nos hace partícipes de la queja que ha remitido a los órganos competentes; consideramos, a la vista de lo relatado, que el estudiante no está conforme con la negativa de la coordinación del máster a permitirle realizar las prácticas externas sin haber aprobado todas las asignaturas, requisito académico que pone en duda el estudiante.

El estudiante, de nuevo, no quiere que realicemos gestiones, por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 170-2015/16-4.8

Un trabajador del sector del personal de administración y servicios expone a la Defensora Universitaria la situación en la que, según él, se encuentra el servicio al que está asignado. En su opinión, los problemas se derivan de la ubicación y la organización del mismo.

La Defensora Universitaria le hace saber que no es su papel definir la estructura de los servicios de la Universidad pero que puede solicitar que no existan diferencias de cargas que afecten de forma importante al personal de administración y servicios y que se garantice el servicio a los alumnos.

Se mantiene una entrevista con los responsables del servicio que son concedores del problema y que están intentando solucionarlo. Nos informan que la decisión es que se

mantenga el servicio con la ubicación y estructura actual. También nos ha informado de que ha dado instrucciones para que se solucionen los problemas de personal.

Se informa al solicitante de nuestra intervención y se le sugiere que cuando se vea afectado por algún problema concreto lo haga saber a sus superiores, para que tomen las medidas necesarias.

Expediente 171-2015/16-3.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza al que se le concede una beca de apoyo en tareas de Gestión y Servicios, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al no obtener la matrícula gratuita a la que, según él, tiene derecho por ser trabajador de la Universidad de Zaragoza.

Desde la oficina se revisa la normativa de Becas y Ayudas al estudio y las bases de la convocatoria de la beca concedida al estudiante.

Se informa al interesado de que, tanto la normativa indicada anteriormente como las bases de la convocatoria, establecen que "En ningún caso el disfrute de la beca de apoyo tendrá efectos jurídico-laborales entre el becario y la Universidad de Zaragoza" requisito imprescindible para solicitar la matrícula gratuita. Se da por finalizado el expediente.

Expediente 172-2015/16-2.3

Un estudiante de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria que hace referencia a la atención recibida en la secretaría del centro. El alumno no pudo asistir a un examen en la convocatoria de septiembre por fallecimiento de un familiar. El estudiante se pone en contacto con el profesor responsable de la evaluación quien le indica que debe hacer una solicitud a la dirección del centro para ser evaluado en otra fecha.

Según el alumno, cuando se dirige a la secretaría del centro para realizar la solicitud indicada por el profesor, le vuelven a remitir al docente.

Finalmente el alumno presenta la solicitud, se le autoriza a ser evaluado en otra fecha y se soluciona el problema expuesto, por lo que se cierra el expediente.

Expediente 173-2015/16-1.4

Un estudiante de un grado de la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la Defensora Universitaria, para poner en su conocimiento la existencia de una asignatura con el 100% de suspensos en la segunda convocatoria. Así mismo, aprovecha para comunicar, en nombre de otros alumnos, que en otra asignatura, el número de suspensos también había sido muy elevado.

Revisada la documentación aportada por el estudiante, así como la información pública relativa a las tasas de éxito y rendimiento de ambas asignaturas, se llega a la siguiente conclusión:

En cuanto a la primera asignatura, el número de suspensos efectivamente había sido del 100%, siendo 6 el número de estudiantes que se habían presentado a la convocatoria a la que hacía referencia el interesado. A pesar de ello, las tasas de rendimiento y éxito muestran que un número elevado de los alumnos superan la materia a lo largo del curso.

En relación a la otra asignatura, las tasas de rendimiento y éxito sí que se pueden considerar un poco más bajas, por lo que se le indica al estudiante que ha presentado la reclamación, que informe a los afectados de la posibilidad de ponerse en contacto con nosotros para tratar el asunto, si lo estiman necesario.

No encontrando motivos para proseguir con más actuaciones, se le informa al interesado y se cierra el expediente.

Expediente 174-2015/16-4.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza le da traslado a la Defensora Universitaria de la petición que ha cursado al Rector de nuestra universidad, y a la que no ha obtenido respuesta.

La Defensora se interesa por el asunto y le comunica al interesado que le van contestar próximamente; también le indica que si lo considera oportuno le haga llegar la respuesta que obtenga.

Sin otra actuación que realizar, se cierra el expediente sin que nos haya comunicado el profesor si ha obtenido respuesta, ni el sentido de la misma.

Expediente 175 2015/16-1.10

Un estudiante se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria y presenta una queja respecto a la calificación de una asignatura de prácticas externas. Esta nota es otorgada el tutor externo. Por tanto, el tutor de la universidad no puede corregirle el informe y la asignatura se da por suspendida.

El estudiante escribió a la comisión de prácticas fuera del plazo, le explicaron los motivos de su suspenso, pero no quedó conforme con su calificación.

Nos pusimos en contacto con el coordinador del grado, quien nos adjuntó toda la información que solicitamos. Se revisó el informe del tutor del centro y la nota del resto de los alumnos matriculados en esta asignatura. El suspenso, una nota muy baja, es debido a una actitud inadecuada en clase.

La Defensora Universitaria se reúne con el alumno y éste se interesa por el adelanto de convocatoria. Le enviamos por correo electrónico la normativa de la Universidad de Zaragoza y le pedimos que nos informe de las actuaciones que lleve a cabo. Al no recibir más respuesta,

damos por cerrado el expediente.

Expediente 176-2015/16-1.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento que presentó un recurso al que no ha obtenido respuesta; el estudiante considera que el silencio puede afectarle negativamente.

Nos dirigimos a la sección correspondiente, y nos indican que se le contestará.

El alumno, antes de recibir respuesta, nos comunica que la situación se ha reconducido por lo que el recurso queda sin objeto.

Sin más trámites que realizar damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 177-2015/16-1.4

Un estudiante se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para asesorarse sobre la normativa y procedimientos para reclamar su nota del trabajo fin de grado, puesto que no está de acuerdo.

El estudiante manifestó al tribunal de revisión, su descontento con la nota recibida y tras recibir las explicaciones oportunas por parte de éste, el interesado se pone en contacto con nosotros para asesorarse sobre el resto de los procedimientos. Se le indica que puede presentar un recurso de alzada al Rector de la universidad.

Nos ponemos en contacto con él para saber si finalmente ha redactado este escrito y al no tener más noticias suyas, cerramos el expediente sin saber si ha llevado a cabo dicha actuación.

Expediente 178-2015/16-1.4

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria para presentar una queja por los cambios que se efectuaron en las condiciones de la prueba de evaluación de la segunda convocatoria de una asignatura.

Según el estudiante, en la primera convocatoria se permitió llevar una hoja de fórmulas, necesaria para realizar el examen. En la segunda convocatoria no se permitió utilizar esta hoja de fórmulas a los estudiantes.

Le recomendamos que asista a la revisión del examen, solicite tribunal de revisión y/o elabore un escrito dirigido al director del departamento y del centro.

Escribimos varias veces al estudiante para informarnos de los pasos que ha ido dando y al no tener más noticias, damos por finalizado el expediente.

Expediente 179-2015/16-1.4

Un alumno que está cursando un grado se dirige a la Defensora solicitando información. Expone que ha sido evaluado en el mes de septiembre de una materia optativa y que por desavenencias con el profesor, solicitó ser evaluado por un tribunal. Petición que, según el alumno, le fue concedida. También nos hace saber que el día del examen sólo estuvo presente el profesor con el que había tenido los problemas.

Le informamos que debería poner en conocimiento de la dirección de departamento la situación que nos ha hecho saber y nos ofrecemos, si lo considera oportuno, a realizar desde la oficina de la Defensora Universitaria la gestión.

Tras varios correos enviados al alumno y al no recibir respuesta a los mismos, se cierra el expediente.

Expediente 180-2015/16-1.4

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria, y le plantea una serie de dudas, solicitándole asesoramiento. La consulta hace referencia a la incorrecta aplicación de los criterios de evaluación de una asignatura, y expone que ha acudido a la revisión de la prueba con el profesor. Así mismo, también solicita opinión sobre las posibles consecuencias que podría tener si continua con el procedimiento.

Desde esta oficina se le indican los pasos que ha de seguir, según establece el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de nuestra Universidad, indicándole que no podemos asegurar la posible repercusión que ello tendría en el próximo curso, seguramente con el mismo docente, pero que si nos lo indica realizaríamos nosotros las gestiones oportunas en el centro.

El estudiante no contesta a nuestros correos por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 181-2015/16-3.4

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Nos informa que presentó un recurso de alzada al Rector solicitando un aplazamiento de pago de matrícula y que recibió una respuesta negativa a su solicitud, en la que se le hacía saber que se procedía a anular totalmente su matrícula.

La Defensora Universitaria mantiene una entrevista con el alumno en la que le informa que ha agotado las vías de reclamación en la Universidad y que, no obstante, revisaremos su caso con el vicerrectorado correspondiente. El estudiante expone que, en los últimos años, ha sufrido una situación familiar y económica complicada, lo que no le ha permitido pagar en plazo la matrícula. Situación que documenta.

Recabada la información sobre el caso, le comunicamos al alumno que la causa de que hayan

anulado su matrícula se debe a que no ha aportado la cuantía económica convenida con anterioridad, además, ha percibido de la Universidad durante varios cursos ayudas para Situaciones Sobvenidas. Estas ayudas no están diseñadas para problemas que se prolongan durante mucho tiempo. Por otra parte, el rendimiento académico de los últimos cursos ha sido claramente insuficiente.

Considerando necesario prestar apoyo a los estudiantes con problemas económicos pero entendiendo que es necesario que éstos respondan con un mínimo rendimiento académico, cerramos el expediente.

Expediente 182-2015/16-1.4

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria, y expone que no ha podido asistir a la revisión de un examen por motivos laborales; el profesor de la asignatura no accedió a celebrar la revisión otro día.

La Defensora Universitaria le indica las actuaciones que puede realizar, una vez ha tratado el tema con el coordinador de la titulación; quedamos a la espera de que el interesado nos confirme si ha llevado a efecto lo sugerido por la Defensora Universitaria.

Tras un tiempo prudencial sin recibir notificación alguna al respecto, damos por terminadas nuestras actuaciones y cerramos el expediente.

Expediente 183-2015/16-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora Universitaria para manifestar su descontento y pedir asesoramiento.

Los profesores de una materia no tienen constancia de que haya asistido a las prácticas obligatorias y por ello no puede aprobar la asignatura. El estudiante asegura que sí que las realizó aunque su firma no aparece en la hoja de asistencia.

El estudiante nos pregunta a quién debería dirigirse en su centro para dar a conocer su situación. La Defensora Universitaria le orienta en este sentido, y finalmente el estudiante asume su suspenso.

Expediente 184-2015/16-1.7

Un miembro del personal docente e investigador participa a la Defensora Universitaria un correo que ha enviado al vicerrector responsable, en el que le expresa su inquietud, y cierto malestar, por la confusión a la que puede llevar la denominación que un título propio hace en la web del estudio.

El vicerrector nos indicó que había concertado ya una entrevista con el profesor responsable

del título propio y que le inquiriría a modificar los términos que llevan a confusión, en concreto el que fue indicado por el solicitante de nuestra intervención.

Una vez notificado por el interesado que el vicerrector le había informado personalmente de las gestiones que había realizado, procedemos a dar por finalizadas las actuaciones.

Expediente 185-2015/16-1.4

Un estudiante de grado solicita asesoría a la Defensora Universitaria. Ha suspendido una materia obligatoria de segundo curso del grado. Es el segundo año que se ha matriculado en la materia y que ha suspendido. Considera que el profesor ha sido excesivamente exigente en la calificación. El alumno también expone que en el curso 2016-2017 le resultará muy difícil realizar las prácticas que son parte de los contenidos de la materia citada.

La Defensora Universitaria le informa que cuando requiere nuestra ayuda ya no puede solicitar un tribunal de revisión, por haber agotado el plazo previsto en la normativa, y le recomienda que trate el problema con la dirección del centro y con el coordinador de la titulación para que le asesore sobre cómo superar la materia en el próximo curso. El estudiante se vuelve a matricular en la materia y realiza las gestiones indicadas.

Expediente 186-2015/16-3.4

Un antiguo alumno de la Universidad de Zaragoza realiza una consulta en la oficina de la Defensora Universitaria. Estuvo matriculado en el curso 2013-2014 en un máster. Por problemas que le surgieron a lo largo del curso no pudo cursar el citado estudio. En el curso 2014-2015 realizó una segunda matrícula de máster pero no abonó las tasas correspondientes. Según el alumno puede justificar circunstancias que le impidieron pagar los estudios. No obstante, en aquel momento no procedió a anular la matrícula ni a solicitar que se anulase la deuda pendiente.

En la actualidad, aunque no puede asegurar que le resulte factible cursar el máster puesto que está viviendo fuera de Zaragoza, tiene interés en que se le anule la deuda pendiente. La Defensora Universitaria le informa que puede presentar una solicitud a la dirección de su centro y en caso de que la respuesta fuese negativa, recurso de alzada al Rector. No obstante, le hace saber que es muy improbable que obtenga una respuesta positiva, dado el tiempo transcurrido desde que realizó la última matrícula. No teniendo más noticias del interesado, se cierra el expediente.

Expediente 187-2015/16-3.2

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria, y le expone que debido a una grave enfermedad no pudo seguir con normalidad el curso académico 2015/2016, por lo que no

se presentó a la mayoría de las asignaturas en ninguna de las convocatorias.

El estudiante lo expuso en el centro, e indicó que aportaría los informes médicos que acreditaban su estado de salud, y venía a solicitar que se le anulara la matrícula de las asignaturas no superadas o se le aplazara la fecha de las convocatorias.

El centro no atendió su petición y consultó en la oficina de la Defensora Universitaria los trámites que debía seguir.

El estudiante presentó recurso y el vicerrector responsable recibió personalmente la información que mostraba el estado de salud del interesado.

Cerramos el expediente estando pendiente de la resolución del recurso.

Expediente 188-2015/16-1.9

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria para presentar una queja sobre la prueba del examen B1 de Inglés.

El estudiante manifiesta que el dispositivo utilizado para la prueba del listening era deficiente, y ello dificultó su comprensión. El estudiante tiene sólo esa parte suspendida, lo que le impide obtener su certificado de B1, necesario para defender el trabajo fin de grado.

También expone que los plazos de revisión de la prueba son muy cortos y no puede presentar su reclamación de forma presencial. Le recomendamos realizar su reclamación de forma online a través del registro electrónico y solicitar una entrevista con la directora del Centro Universitario de Lenguas Modernas.

Una vez hechas estas recomendaciones, el estudiante no se vuelve a poner en contacto con esta oficina y no tenemos constancia de que haya llevado a cabo alguna actuación.

Expediente 189-2015/16-5.5

Un estudiante de máster se dirige a la Defensora Universitaria y le expone que su director del trabajo fin de máster, antes de su depósito y defensa, le propuso publicarlo, pues consideraba que era un trabajo de alta calidad.

Al poco tiempo de la propuesta, el director le insinuó que aparecerían como coautores de la publicación otros investigadores. El estudiante manifestó al profesor que no quería publicar el trabajo. Solicita nuestra asesoría sobre cómo actuar en caso de que no llegue a acuerdo alguno con el director.

Finalmente, el estudiante se entrevistó con el director del trabajo fin de máster y, según nos indica, no precisa de nuestra intervención.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 190-2015/16-5.8

Un delegado de un grupo de alumnos de grado nos informa que ha surgido un problema en el centro entre un alumno y un profesor. Tratamos el problema con los responsables del centro y tras recabar información consideramos que se trata de un enfrentamiento que debería carecer de importancia y que, si no se dan nuevos hechos que vuelvan a alterar la convivencia, es recomendable intentar zanjar el conflicto. Lamentando la falta de respeto que en ocasiones tiene lugar entre diferentes miembros de la comunidad universitaria cerramos el expediente.

Expediente 191-2015/16-1.5

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria, y le expone que considera que debe ser eximido de la realización de la asignatura de practicum porque debería procederse al reconocimiento de su experiencia laboral.

Aconsejamos al alumno que solicite formalmente el reconocimiento que pretende en el centro, y que acompañe a su solicitud los documentos que acrediten tal extremo.

Una vez nos indica el alumno que así lo ha realizado, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 192-2015/16-2.1

Un estudiante de grado solicita ayuda a la Defensora Universitaria. Expone que, por errores administrativos, que tuvieron lugar cuando se matriculó de los dos primeros cursos, se puede ver obligado a cambiar de plan de estudios.

Se trata el problema con la dirección del centro, que conoce la situación y nos hace saber que se están tomando las medidas para solucionar el problema. Informamos al alumno quien nos confirma posteriormente que se ha dado una solución a los alumnos afectados.

Expediente 193-2015/16-6.O

Una persona ajena a la universidad se dirige de modo genérico a la oficina de la Defensora Universitaria planteando una queja respecto a una prueba de competencia de idiomas, lo que propicia que demos entrada a la solicitud.

Una vez requerida la información precisa para continuar la tramitación del expediente, se comprueba que la petición formulada queda fuera del ámbito de las competencias de la Defensora Universitaria, por lo que una vez informado el interesado procedemos a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 194-2015/16-1.1

Un representante de estudiantes de un grado presenta una queja a la Defensora Universitaria por falta, al inicio del curso, de profesores de varias materias de las titulaciones que se imparten en el centro. Entendiendo perfectamente la queja de los estudiantes se trata el problema con la dirección del centro quien nos informa que están intentando que los profesores que están contratados impartan la docencia y que se resuelvan lo antes posible las plazas pendientes. En una entrevista que se mantiene con los alumnos se les trasladan las razones que nos han hecho llegar los responsables académicos: fundamentalmente, el cambio que se ha realizado en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza eliminando la obligatoriedad de la entrevista para los aspirantes a las plazas de profesor asociado.

Realizamos un seguimiento del problema y confirmamos que a finales de octubre se imparten todas las materias, excepto una de uno de los grados. Consideramos inaceptable que los alumnos paguen la matrícula completa de las materias pero no se les impartan en tiempo y forma las clases previstas.

Expediente 195-2015/16-1.3

El representante de un grupo de estudiantes expone a la Defensora Universitaria problemas en la admisión de alumnos en un máster.

Al parecer, y según relata el representante de los estudiantes, desde el centro se animó a todos los alumnos interesados en cursar el máster, independientemente de que reunieran requisitos o no, que acudieran a las clases, extremo que ha sido reconocido por el centro. El problema surgió cuando se comprobó que había más alumnos interesados que plazas ofertadas.

Puesto en comunicación con el centro, subsanado el error en la información que se había transmitido, e interviniendo el vicerrectorado de Estudiantes, se adopta una decisión que consideramos ajustada a la normativa, por lo que procedemos a cerrar el expediente.