

MEMORIA 2017- 2018



Defensora Universitaria
Universidad Zaragoza

La Oficina de la Defensora Universitaria

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

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

Manuela Harto Martínez
Asesora de la Defensora Universitaria por el sector de personal de administración y servicios

Óscar Almorín Cervera
Asesor de la Defensora Universitaria por el sector de estudiantes

Beatriz Vidal Serrano
Secretaría de la Oficina de la Defensora Universitaria

Edificio Paraninfo, 2^a planta
Plaza Basilio Paraiso, 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.....	5
2. Tipos de actuaciones	7
3. Intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora	9
3.1. Datos globales.....	9
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores.....	22
4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones	39
4.1. Recomendaciones	39
4.2. Otras actuaciones	44
5. Algunas consideraciones	49
6. Relaciones Institucionales.....	60
6.1 Reuniones de Defensores	60
6.2 Relaciones con la comunidad universitaria	66
7. Seis años como Defensora de la Universidad de Zaragoza.	
Agradecimientos	67
8. Ejecución del presupuesto	70
ANEXO. Relación de expedientes	71

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

El artículo 93.5 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza dispone 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*). Con la finalidad de cumplir lo encomendado, se presenta la memoria de las actividades llevadas a cabo por la Defensora Universitaria en el periodo de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018, respetando la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y de las personas que solicitan nuestra intervención.

Se presenta la información de forma breve y concisa, sin realizar una descripción detallada de las actuaciones llevadas a cabo y se realiza un análisis de las incidencias identificadas desde la Oficina de la Defensora.

Nuestra labor se ha regido por los principios básicos 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: independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad.

La Defensora tiene encomendada la vigilancia del respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. También media en situaciones de conflicto y realiza recomendaciones y sugerencias cuando a partir de las actuaciones llevadas a cabo se identifican necesidades de mejora.

Hemos procurado abordar los asuntos tratados con inmediatez y desarrollar las actuaciones propias con agilidad. Nos hemos interesado por la resolución final de los problemas, prestando atención a las razones por las que han planteado las reclamaciones, informándoles de los cauces previstos en nuestra Universidad para hacer valer el respeto a los derechos y libertades.

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

Diciembre 2018

M^a José Rabanaque Hernández

Defensora Universitaria en funciones



2. Tipos de actuaciones

El artículo 7 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario establece que *“El Defensor Universitario podrá recibir quejas o peticiones sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas de sus miembros, en cuanto tales”*, por lo que traemos en este documento una tipificación de esas quejas o peticiones. Están agrupadas 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.

Recordamos la tipificación realizada por este equipo en memorias anteriores, y presentamos cada uno de los conceptos en los que se clasifican las diferentes solicitudes de intervención recibidas en la Oficina de la Defensora Universitaria. En ocasiones, los procedimientos combinan dos o más tipos de actuaciones:

- ✦ 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 de la Defensoría 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 y solicitud de información a los órganos universitarios correspondientes, para solucionar los conflictos con la mínima burocracia posible.

Los informes de la Defensora Universitaria son consecuencia, fundamentalmente, de las quejas, pero también de las actuaciones de mediación. Los expedientes abiertos 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 derechos por la interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

3. Intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora

3.1. Datos globales

En este apartado se presentan las solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2017 y el 30 de septiembre de 2018. Los datos se presentan en gráficos y tablas que muestran el número de solicitudes y evolución de la demanda atendida, tipo de solicitudes, tiempo de resolución, sector y sexo del solicitante, vía de acceso utilizada, distribución por centros y finalmente por el motivo de solicitud.

Número de solicitudes y evolución de la demanda atendida

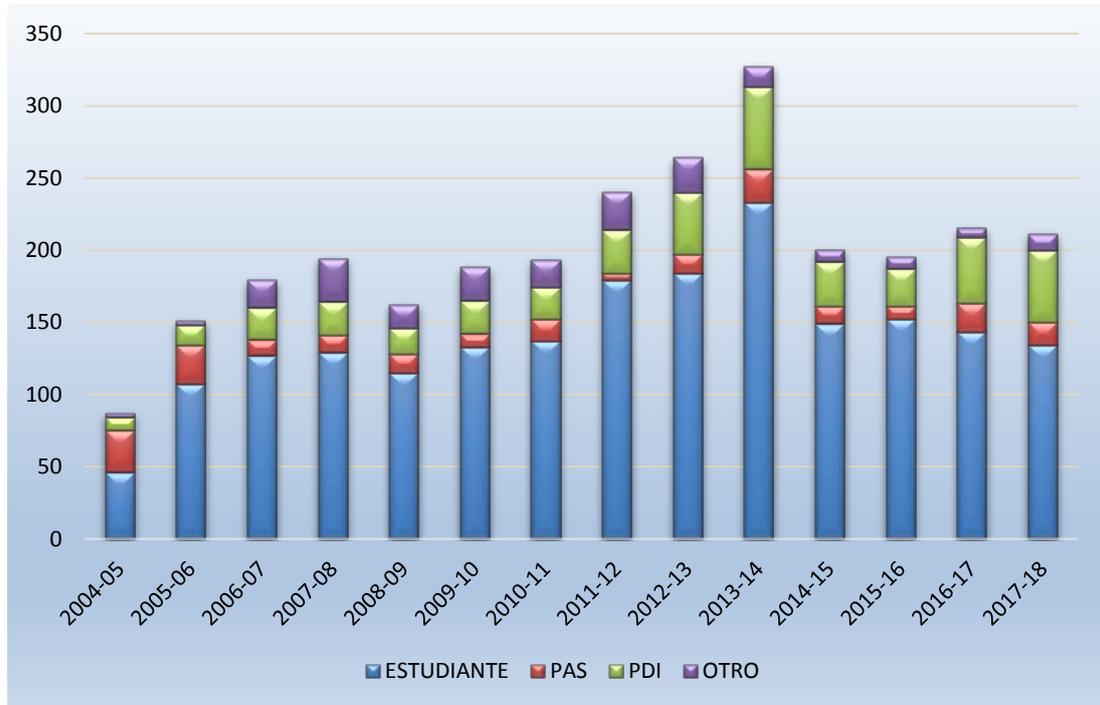
Durante este periodo se han resuelto un total de 211 expedientes, valores similares a los del curso 2016-2017. Los datos presentados hacen referencia al número de expedientes, algunos de los cuales fueron iniciados por varios solicitantes.

Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



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

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



Se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa llevada a cabo desde la Oficina de la Defensora. No se han incluido las peticiones que tratan de algún tema repetido, o que se han solucionado con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio. De este tipo de actuaciones, algunas se han registrado por considerarlas más importantes. Destacamos 28 consultas y 17 solicitudes no admitidas; siendo las causas de esta inadmisión las siguientes: el asunto planteado no estaba entre las competencias atribuidas a la Defensora Universitaria (6); la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza (1) la solicitud no estaba debidamente fundamentada (6); o el interesado no se identificó de forma clara (4).

En cuanto al número de expedientes por meses, el mayor número de intervenciones tuvieron lugar en octubre, junio y julio.

Gráfico 3. Evolución de expedientes por meses



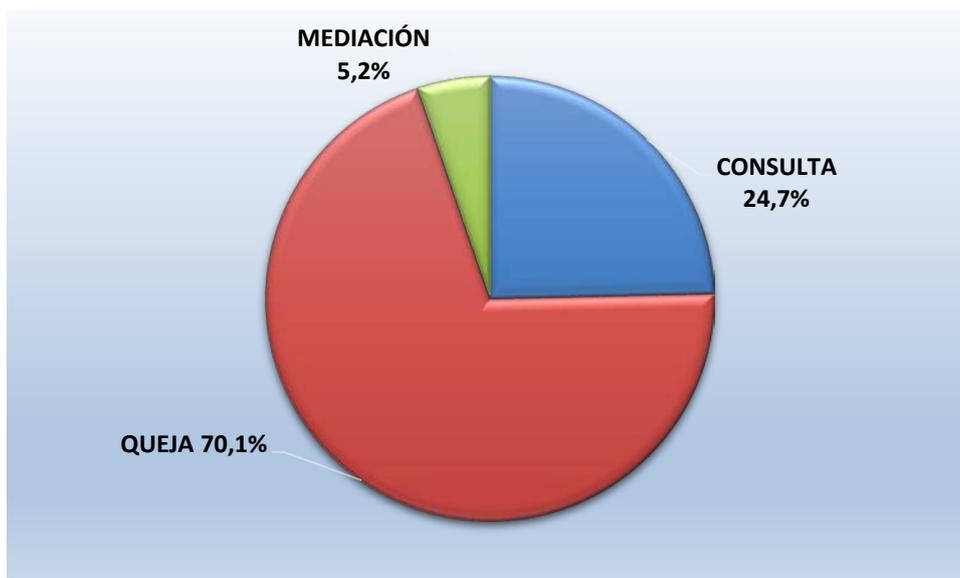
Tipo de solicitudes atendidas

En función de los mecanismos utilizados en la resolución de las solicitudes recibidas, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 148 (70,1%) quejas, frente a 52 (24,7%) consultas y 11 (5,2%) mediaciones.

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

No obstante, hay que tener en cuenta que, en muchos casos, la atención que se presta desde la oficina puede contemplar tanto aspectos de información, como de mediación o de queja, por lo que la clasificación se ha realizado con base en 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

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

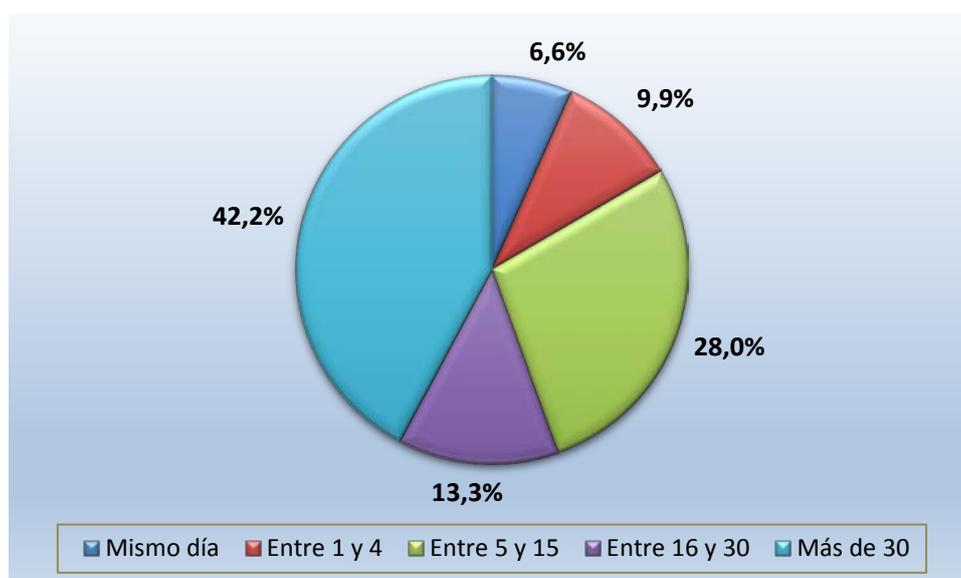
En el 44,5% de los casos el tiempo de resolución de la oficina fue inferior a 16 días, el 13,3% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y el 42,2% del número de intervenciones han requerido más de 30 días.

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

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

	Número	%
Mismo día	14	6,6%
Entre 1 y 4	21	9,9%
Entre 5 y 15	59	28,0%
Entre 16 y 30	28	13,3%
Más de 30	89	42,2%

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

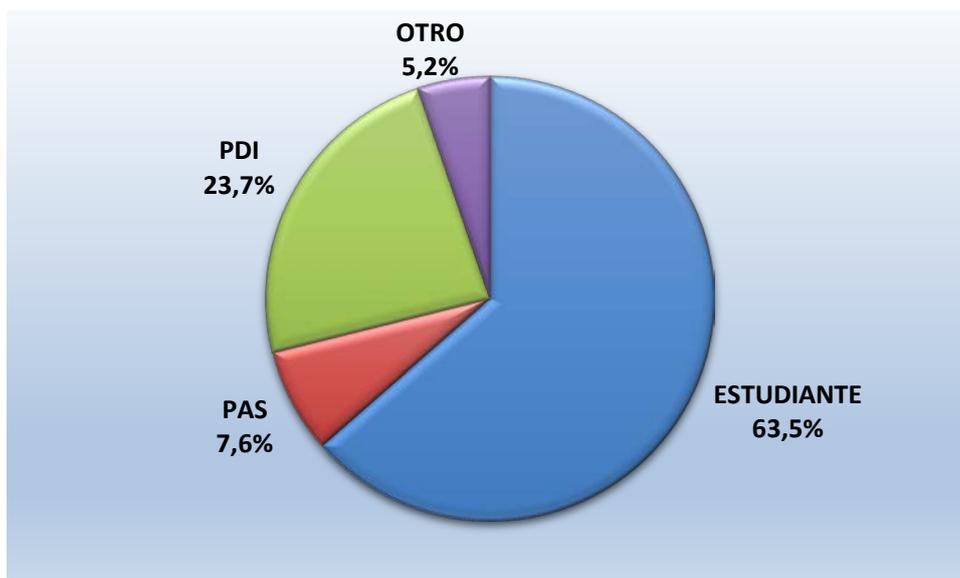


Demanda por sector del solicitante

De los 211 expedientes tramitados, 134 (63,5%) corresponden al sector de estudiantes; 16 (7,6%) al personal de administración y servicios (PAS); 50 (23,7%) al personal docente e investigador (PDI) y 11 (5,2%) al sector denominado OTRO.

El sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes, aunque se ha observado, numérica y porcentualmente, un ligero descenso respecto al curso anterior.

Gráfico 6. Distribución porcentual de los expedientes por sectores



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 y PAS es superior al observado en estudiantes.

Tabla 2. Expedientes por población de cada sector

Sector	Nº solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	134	31.887	0,42%
PAS	16	1.693	0,95%
PDI	50	4.427	1,13%
OTRO	11		
Total	211		

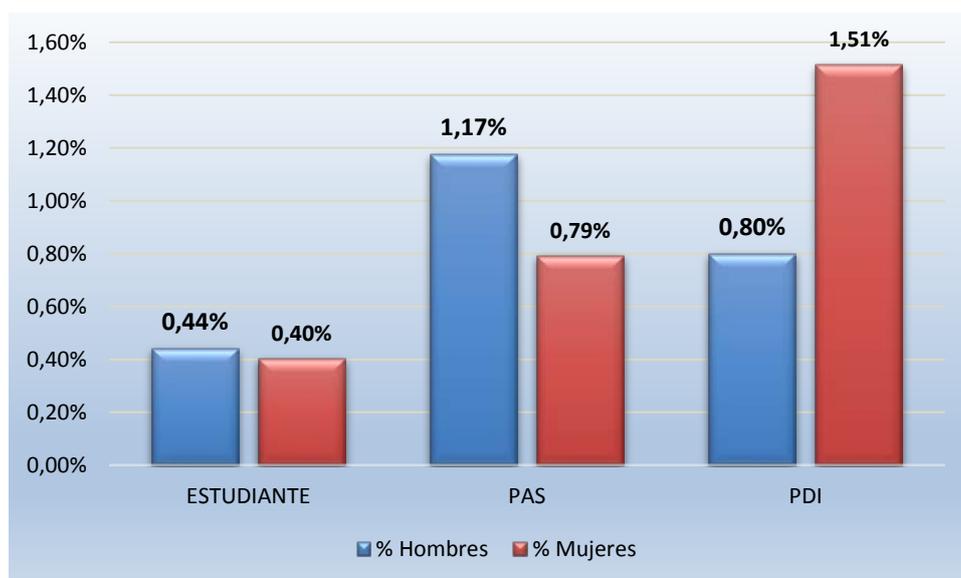
En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes en relación al colectivo y al sexo del solicitante. En los sectores de estudiantes y PDI se observa un número mayor de mujeres que de hombres. No obstante, las cifras son pequeñas, por lo que no se puede hablar de diferencias por sexo.

Tabla 3. Número de expedientes por colectivo y sexo

Sector	Hombre	Mujer	Total
ESTUDIANTE	65	69	134
PAS	8	8	16
PDI	19	31	50
OTRO	7	4	11
Total	99	112	211

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.

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

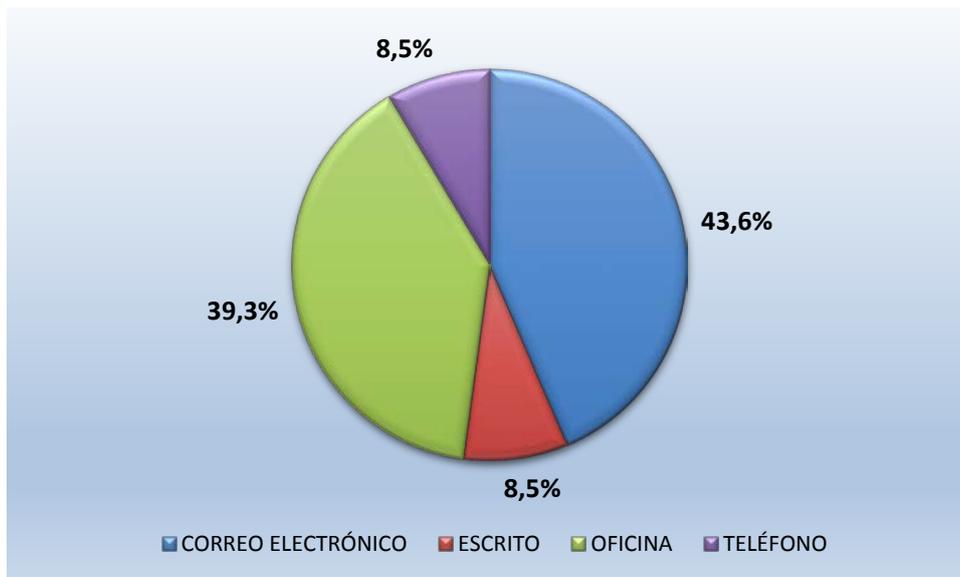


En relación a su población, tanto en el sector de PDI como en el sector de PAS hemos recibido un porcentaje mayor de solicitudes en mujeres que en hombres. En el caso de los estudiantes no se observan diferencias entre hombres y mujeres.

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 92 solicitudes, seguido de la atención directa en la oficina con 83, y el teléfono y el escrito que alcanzan 18 solicitudes cada vía.

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



La clasificación de vías de acceso por sectores se presenta en la siguiente tabla. Destacar la frecuencia con la que los solicitantes de nuestra intervención se han dirigido directamente a la Oficina.

Tabla 4. Distribución de solicitudes según las vías de acceso por sectores

ESTUDIANTE		
	CORREO ELECTRÓNICO	59
	ESCRITO	12
	OFICINA	51
	TELÉFONO	12
PAS		
	CORREO ELECTRÓNICO	5
	ESCRITO	1
	OFICINA	9
	TELÉFONO	1
PDI		
	CORREO ELECTRÓNICO	23
	ESCRITO	5
	OFICINA	18
	TELÉFONO	4
OTRO		
	CORREO ELECTRÓNICO	5
	OFICINA	5
	TELÉFONO	1

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

En el sector de estudiantes, en número de solicitudes, destacan la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, la Escuela de Ingeniería y Arquitectura, y las Facultades de Derecho y de Educación. Estos datos parecen lógicos, dado el importante número de alumnos matriculados en algunos de estos centros. En el sector del PDI, las Facultades de Ciencias Sociales y Humanas y de Veterinaria son los centros que mayor número de solicitudes han aportado.

Tabla 5. Número de expedientes por sector y centro

CENTRO	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
C.U. LENGUAS MODERNAS	1	1			2
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	2				2
E. P. SUPERIOR HUESCA	3	2	2		7
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	4				4
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	2				2
E.U. POLITÉCNICA TERUEL		1	1		2
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	16	2	3	2	23
F. CIENCIAS	4		2		6
F. CIENCIAS DE LA SALUD	4		4	1	9
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	9		1		10
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	3		3		6
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO			2		2
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	22		9		31
F. DERECHO	14		1		15
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13				13
F. EDUCACIÓN	14		2	1	17
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA			3		3
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	12		3	1	16
F. MEDICINA	4	1	1		6
F. VETERINARIA	1	1	9	1	12
SERVICIOS CENTRALES Y OTROS SERVICIOS	2	8	2	1	13
SIN ADSCRIPCIÓN	4		2	4	10
Total	134	16	50	11	211

A continuación se muestra el número de solicitudes presentadas por estudiantes según el centro en el que están matriculados, indicando el porcentaje de población que representan. Hay que tener en cuenta que algunos de los centros, al tener un bajo número de efectivos, pequeños cambios en el número de solicitudes ocasionarían cambios relevantes en los porcentajes de demanda.

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

CENTRO	ESTUDIANTE	%
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	2	0,17%
E. P. SUPERIOR HUESCA	3	0,74%
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	4	1,95%
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	2	0,37%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	16	0,35%
F. CIENCIAS	4	0,20%
F. CIENCIAS DE LA SALUD	4	0,32%
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	9	1,07%
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	3	0,28%
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	22	1,39%
F. DERECHO	14	0,67%
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13	0,36%
F. EDUCACIÓN	14	0,61%
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	12	0,39%
F. MEDICINA	4	0,26%
F. VETERINARIA	1	0,09%

Motivos de solicitud

El total de actuaciones, agrupadas por motivos de solicitud y por sector de procedencia, aparecen reflejadas en la tabla siguiente. Como en cursos anteriores, se ha asignado cada expediente al tema más afín, aunque algunas solicitudes podrían corresponder a apartados diferentes.

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

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
ACADÉMICO	95		9	4	108
1.1.Desarrollo de la docencia	19		4		23
1.2.Permanencia	9		1		10
1.3.Acceso a estudios universitarios	6			4	10
1.4.Evaluación y exámenes	35				35
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	7				7
1.6.Planes de Estudio	3				3
1.8.Programas de movilidad	5				5
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	3				3
1.10.Otros servicios académicos	5		2		7
1.11.Doctorado	3		2		5
ADMINISTRATIVO	18		1	1	20
2.1.Matricula	11				11
2.2.Turnos y horarios	2				2
2.3.Otros asuntos administrativos	5		1	1	7
ECONÓMICO	9		3	2	14
3.1.Becas	7			1	8
3.2.Tasas	1		2	1	4
3.4.Otros asuntos económicos	1		1		2
LABORAL		10	22	2	34
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		2	9	2	13
4.4.Riesgos laborales y salud		1			1
4.5.Distribución de la docencia/POD			3		3
4.6.Conciliación vida familiar/laboral		1	1		2
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		4	3		7
4.8.Otros asuntos laborales		2	6		8
VIDA UNIVERSITARIA	12	6	15	2	35
5.1.Servicios y campus	4	1	4		9
5.2.Derechos y discriminaciones	2	1	2	1	6
5.2.Derechos y discriminaciones					0
5.3.Procesos electorales			1		1
5.5.Propiedad intelectual			1		1
5.6.Bienestar y salud	2				2
5.7. Conflictos entre compañeros	2	3	4	1	10
5.8.Otros problemas de vida universitaria	2	1	3		6
	134	16	50	11	211

Los expedientes más numerosos son los relacionados con temas académicos (108; 51,2%); seguidos de los de vida universitaria (35; 16,6%); los temas laborales (34; 16,1%); los administrativos (20; 9,5%) y los económicos, con 14 expedientes (6,6%).

En los estudiantes destacan especialmente los problemas académicos relacionados con la evaluación y exámenes (35). En el caso del PDI predominan los problemas de tipo laboral (22), habiéndose atendido 9 solicitudes relacionadas con concursos y oposiciones. En cuanto al PAS, la mayor parte de las intervenciones han sido igualmente de tipo laboral (10).

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

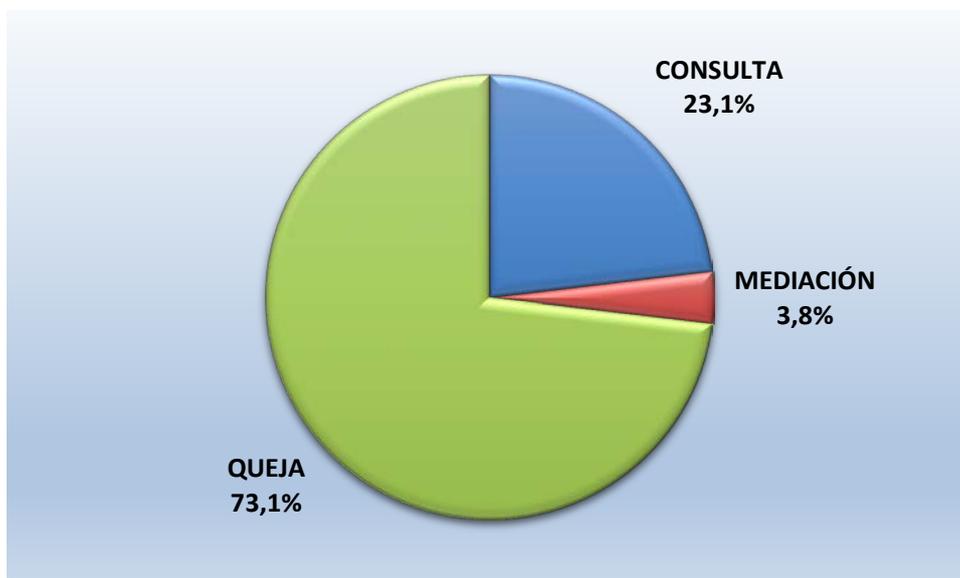
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores

Intervenciones relativas al sector de estudiantes

Durante el curso 2017-18 la Oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 134 reclamaciones, o solicitudes, promovidas por el sector de estudiantes, equivaliendo al 63,5% del total. Se han atendido 9 expedientes menos que en el curso anterior, lo que supone un descenso de aproximadamente un 6,3%.

Teniendo en cuenta 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 98 (73,1%), seguidas de las consultas, 31 (23,1%) y en último lugar las mediaciones, con un número de 5 intervenciones (3,8%). Con respecto al curso pasado, ha habido un incremento porcentual de las quejas y una sustancial disminución de las consultas.

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 han sido las relacionadas con la actividad académica, 95 (70,9%). Siguen en importancia las asociadas a la actividad administrativa, 18

(13,4%); las de vida universitaria, 12 (9,0%) y las relacionadas con problemas económicos, que han sido 9 (6,7%). 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

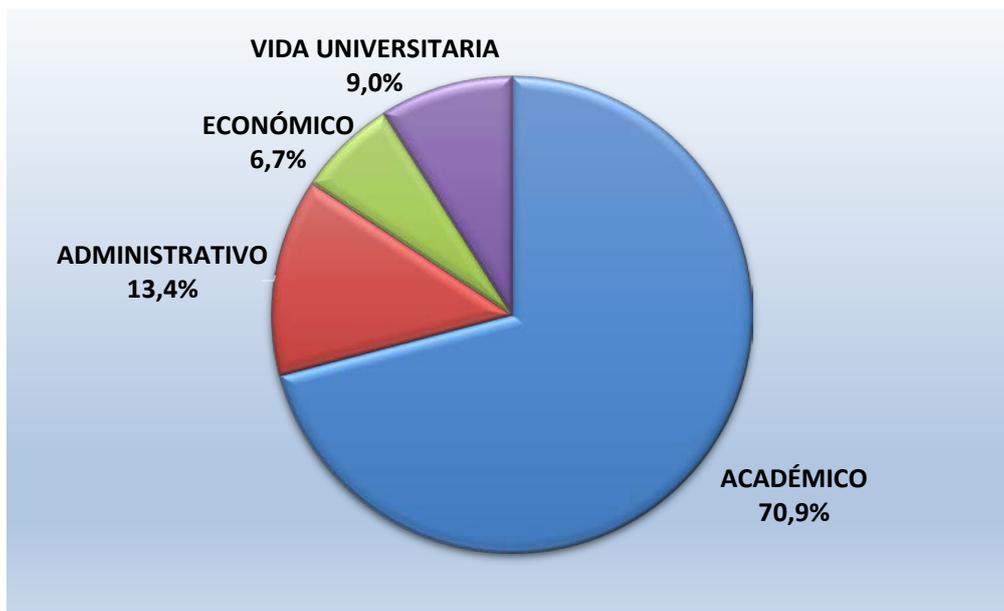


Tabla 8. Número de expedientes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	31 (23,1%)	ACADÉMICO	19
		ADMINISTRATIVO	7
		ECONÓMICO	3
		VIDA UNIVERSITARIA	2
MEDIACIÓN	5 (3,8%)	ACADÉMICO	3
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJA	98 (73,1%)	ACADÉMICO	73
		ADMINISTRATIVO	11
		ECONÓMICO	6
		VIDA UNIVERSITARIA	8
Total			134

En el caso de los estudiantes, la actividad académica es el tema más relevante en todos los tipos de solicitud.

De los expedientes tramitados, 21 afectaban a varios alumnos y 8 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; permanencia y convalidaciones y adaptaciones. Las dos primeras coinciden con las del curso anterior y han disminuido los expedientes relativos al doctorado. También ha sido destacable el apartado de matrícula.

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

1.- En el **ámbito académico**, los expedientes relacionados con el apartado denominado **evaluación y exámenes** continúan siendo los más numerosos. Dada la relevancia que atribuyen, tanto profesores como alumnos, a estos asuntos, comentaremos algunos de los problemas identificados en el curso 2017-2018.

- ✧ Son frecuentes las denuncias por parte de los alumnos en relación con las guías docentes. Se han recibido quejas sobre la inadecuación de la guía al Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje y han sido varias las quejas que exponen cambios repentinos en los criterios de evaluación, en disonancia con lo dispuesto en las guías docentes.
- ✧ Un elevado número de expedientes reportan quejas o consultas respecto a la aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del aprendizaje. Se repite la incertidumbre ante la calificación del alumno que, habiéndose presentado a alguna de las pruebas de la evaluación continua, decide abandonar la asignatura y no presentarse a la evaluación global. En ocasiones el alumno prefiere ser calificado como no presentado para evitar agotar una convocatoria, y en otras considera necesario ser calificado con la nota proporcional de aquellos trabajos que realizó de la evaluación continua, en vistas a la nota

media que arroje en su expediente académico o como requisito para solicitar la evaluación por compensación.

- ✦ Persisten las quejas referidas a la evaluación por compensación curricular. Se trata de alumnos con una única asignatura pendiente que, incumpliendo alguno de los requisitos del Reglamento de Normas de Evaluación del aprendizaje, reciben respuesta desfavorable a su solicitud de compensación. Resulta llamativa la diferencia de aplicación de tales requisitos entre aquellos grados cuyas prácticas son obligatorias y aquellos otros en que son de carácter optativo.
- ✦ Se han atendido quejas en las que los estudiantes muestran su discrepancia con las calificaciones recibidas en las prácticas de grado.
- ✦ Un número importante de expedientes han estado relacionados con los Trabajos de Fin de Grado (TFG) y Fin de Máster (TFM), siendo más numerosos los primeros. Se reiteran las quejas con respecto a la diferencia en las calificaciones de los tutores y las de los tribunales. En ocasiones se atribuye el suspenso de éstos a la insuficiente, o inadecuada, tutorización del trabajo. Se identifican casos de trato inadecuado por parte de algún miembro del tribunal. Mención especial merecen los asuntos relativos a la revisión de la calificación, dada la dificultad para garantizar una correcta revisión de la misma, bien por el tribunal evaluador o bien por un tribunal de revisión.
- ✦ También se ha solicitado nuestra intervención ante el posible fraude en la realización de las pruebas de evaluación. Se han atendido solicitudes relacionadas con acusaciones de plagio en algún TFG y situaciones que podrían suponer faltas graves para los alumnos en la realización de pruebas de evaluación.

En el apartado **desarrollo de la docencia**:

- ✦ Una queja que se repite todos los años y que consideramos grave es que los estudiantes denuncien trato inadecuado por parte del profesor.
- ✦ Decrece el número de quejas derivadas de la falta de profesor con respecto al curso anterior. La mayoría se reportan a principio de curso. Puntualmente se ha visto la necesidad de fusionar grupos de docencia, lo que ha implicado cambios en los horarios previstos para algunos

estudiantes. En estos casos se ha tratado de facilitar a los alumnos el apoyo necesario para que pudieran superar la materia en caso de no poder asistir a las clases presenciales.

- ✦ Se han recibido solicitudes relacionadas con la falta, o tardanza en la asignación de tutores académicos para las prácticas externas y de TFG.
- ✦ Otro de los problemas identificados es el incumplimiento en el tiempo y la forma de publicación de las calificaciones, en el horario de tutorías y la no utilización del Anillo Digital Docente.
- ✦ Mención especial merece el miedo que siguen teniendo los estudiantes para denunciar situaciones que consideran inadecuadas.

En cuanto a **planes de estudios** se han tramitado quejas sobre la inadecuada información que reciben los estudiantes por el reparto de créditos optativos que deben cursar en cada uno de los ciclos de la titulación, cuestión que está siendo revisada. También se han tramitado casos en los que existen incompatibilidades entre asignaturas de distinto curso, que obligan al estudiante a superar las materias de cursos inferiores para poder matricular las de cursos superiores, lo que les impide acogerse a la evaluación por compensación curricular de las primeras.

En el apartado de **convalidaciones/adaptaciones/reconocimiento de créditos**, las peticiones formuladas han sido resueltas conforme a la normativa previstas. Queremos destacar que, en algunos grados, no queda suficientemente definido el reconocimiento de créditos por experiencia laboral. También siguen presentándose quejas por las dificultades de reconocimiento de créditos que tienen alumnos que proceden de titulaciones cursadas en otras universidades y que han solicitado el traslado a la universidad de Zaragoza. Por otra parte, hemos observado que se procede a reconocer, en determinadas ramas de conocimiento, la formación básica entre distintos grados, a pesar de que ese reconocimiento puede que no responda a criterios académicos ni formativos para el estudiante, puesto que se le llega a reconocer asignaturas no cursadas en el grado de origen que son básicas para adquirir las competencias profesionales del grado de destino.

En el apartado de **competencias en lenguas modernas**:

- ✦ La necesidad de obtener el certificado de nivel B1 ha dado origen a quejas de alumnos que, habiendo superado el resto de asignaturas, necesitaban el título para ejercer la actividad profesional o para acceder a estudios de máster. Las quejas recibidas exponen que la capacitación en lenguas modernas es asumida íntegramente por el alumno, por lo que la carga tanto de tiempo como económica recae totalmente en él, mientras que no siempre se incluye en los planes de estudios la correspondiente oferta formativa. En memorias anteriores expuestas ante el Claustro se ha constatado la conveniencia de que la Universidad realice el esfuerzo de impartir docencia en idiomas dado que se exige un determinado nivel para completar la titulación.
- ✦ Otras quejas ponen de manifiesto que las exigencias para obtener el certificado de nivel B1 en nuestra Universidad son mayores que en otros centros. También se ha expuesto algún caso relativo a denegación de convalidación de un título de nivel B1 por una interpretación rigurosa de la norma que posteriormente fue revisada.

Los asuntos vistos en el apartado de **programas de movilidad** han estado relacionados con el contenido del contrato de estudios y con las modificaciones sobrevenidas en las plazas ofertadas por las universidades de destino. También se ha dado el caso en el que una persona, nativa de un país con la lengua oficial requerida para el programa, ha sido excluida de la convocatoria al no aportar certificado de nivel de idioma exigido; cierto que la convocatoria permitía suplir el certificado de nivel si este se acreditaba mediante el cumplimiento de otros requisitos, pero también se hubiera podido comprobar tal nivel por otros medios.

En cuanto a los expedientes de **permanencia**, se siguen observando los mismos problemas que en cursos pasados: la necesidad de adaptar los estudios de grado de un plan extinto a uno vigente, y el no poder continuar los estudios en nuestra Universidad al no haber superado los créditos mínimos fijados por el Reglamento de Permanencia. Especialmente frustrante resulta el rechazo de la evaluación por compensación curricular en casos límite de permanencia, y la

adaptación al nuevo plan cuando comporta la superación de un número mayor de asignaturas de las que quedan pendientes.

En el apartado de **otros servicios académicos** se han tramitado quejas de diversa índole: cambios en los criterios de admisión a estudios de máster, inadmisión de memorias de prácticas presentadas por los estudiantes fuera del plazo exigido, cuestiones documentales y dificultades en tutorización del TFG.

En el apartado de **doctorado** se recogen quejas sobre la falta de tutorización de la tesis por baja laboral del profesor y una denuncia respecto a la dilación del procedimiento de defensa del trabajo.

En lo que se refiere a los asuntos de **acceso** a la Universidad, se han registrado expedientes sobre errores cometidos en la aplicación de los criterios fijados para ser admitido a máster, disparidad de calificaciones entre resoluciones, de cambios de estudios y errores en el número de plazas ofertadas, superando el legalmente establecido. Al margen de aquellos asuntos de los que desconocemos su desenlace, todos ellos fueron resueltos satisfactoriamente para los alumnos.

2.- En cuanto a los **asuntos administrativos**, la mayoría de las solicitudes de intervención han estado relacionadas con la **matrícula**. Se han atendido algunos casos en los que los alumnos precisaron modificaciones de matrícula, ampliaciones o anulaciones parciales, debido a circunstancias especiales. Todos los casos fueron resueltos de manera satisfactoria gracias a la colaboración de los responsables del centro.

Se han presentado quejas respecto a cambios de **turnos y horarios**, relacionadas con la falta de profesorado, lo que causó perjuicio a los alumnos que trabajaban.

En el apartado denominado **otros asuntos administrativos**, destacamos los problemas relacionados con la admisión a estudios de máster. También se han detectado problemas derivados de la falta de disposición del título de grado en el periodo de preinscripción debido a varios motivos: retraso en la entrega de actas, cambios en las fechas de admisión con respecto al curso anterior o información defectuosa.

3.- Por lo que respecta a **asuntos económicos**, se han incrementado las consultas relacionadas con **becas**, por las denegaciones debidas a la superación del umbral de renta familiar, en las que las dificultades familiares o las circunstancias económicas de las mismas no son tenidas en cuenta en las convocatorias, tales como: traslados de la familia por motivos laborales o cálculo de renta familiar desfavorable por la aplicación de un cambio de divisas irreal por parte del Ministerio de Educación. En la mayoría de los casos se solicitó información sobre las acciones a emprender ante la disconformidad con la denegación de dichas becas.

Ha disminuido el número de quejas relacionado con las **tasas** académicas. Destaca una queja que fue resuelta, con el cambio de interpretación de la norma, para la aplicación de la exención de tasas a los alumnos con premio extraordinario en las enseñanzas desde las que se permite el acceso a la universidad.

4.- En cuanto a los asuntos de **vida universitaria**, en el apartado de **servicios y campus**, se han incrementado las quejas sobre los accesos al parking y las cuotas a pagar por este servicio, ya que los solicitantes de nuestra intervención consideran que no se tienen en cuenta las circunstancias y las características de las distintas zonas y campus, así como la demanda de uso.

Dentro de las quejas relacionadas con **bienestar y salud**, se registraron algunas derivadas de una inadecuada relación entre compañeros y otras que conllevaban la adaptación de asignaturas prácticas. Todos los casos se resolvieron por mediación y gracias a la colaboración de los responsables de los centros.

En los apartados de **conflicto entre compañeros** y **otros problemas de vida universitaria**, se han registrado quejas relacionadas con problemas personales, que han requerido mediación; así como otro tipo de problemas derivados de la falta de respeto hacia otras personas, lo que resulta intolerable en una institución universitaria.

Intervenciones relativas al sector del personal de administración y servicios

Las actuaciones promovidas por el sector del PAS ascienden a 16, lo que supone un 7,6% del total y un descenso con respecto al curso anterior, en el que se registraron 20 intervenciones.

Los expedientes se han clasificado según el motivo de la solicitud para poder realizar un estudio más detallado de los mismos. Estos se han repartido entre problemas laborales (62,5%) y los denominados de vida universitaria (37,5%)

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

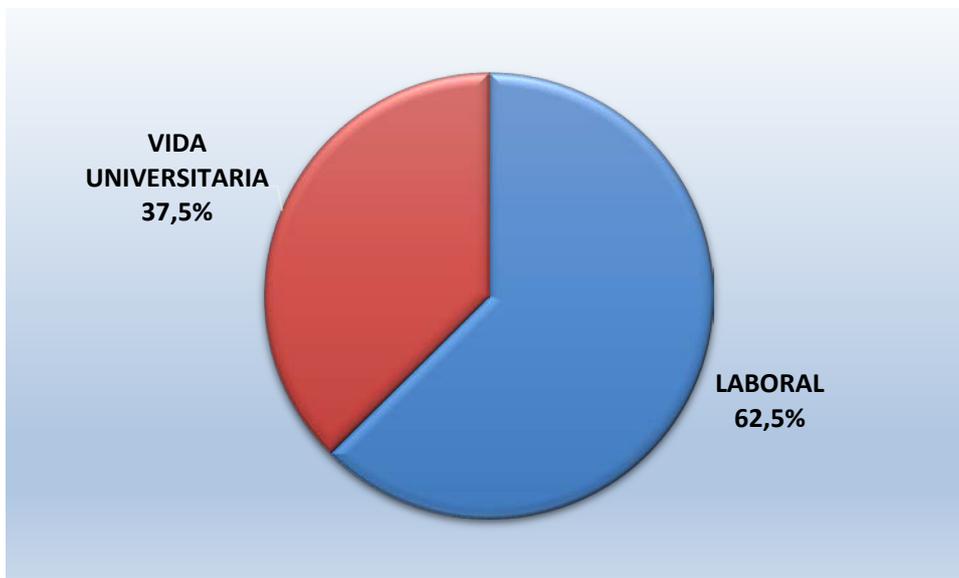
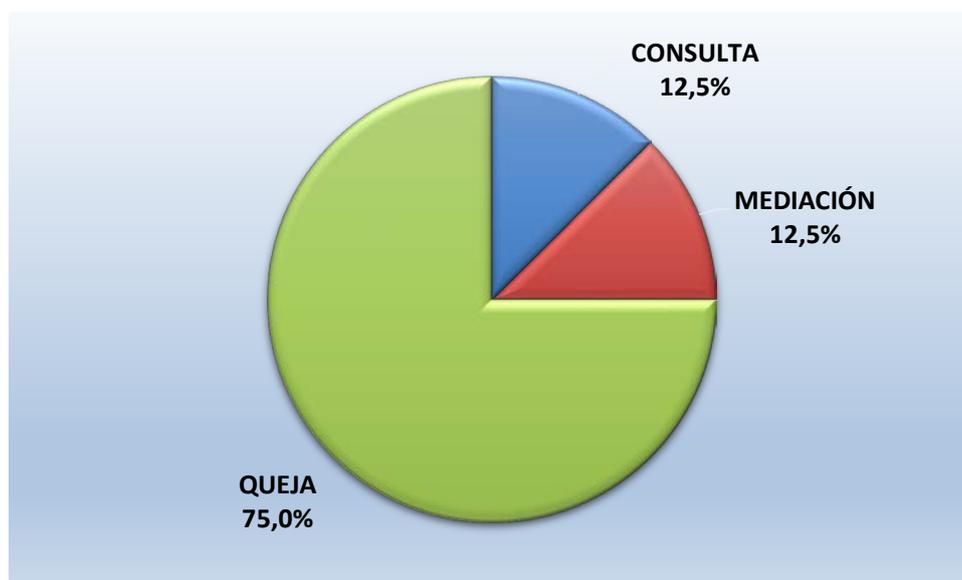


Tabla 9. Número de expedientes de PAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	2 (12,5%)		
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
MEDIACIÓN	2 (12,5%)		
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJA	12 (75,0%)		
		LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	4
			16

La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas (75,0%). Han aumentado aquellas que requerían mediación (12,5%) y han disminuido las actuaciones por consulta (12,5%).

Gráfico 12. Distribución porcentual de expedientes de PAS por tipo de intervención



1.- Dentro de las quejas recibidas, motivadas por **problemas laborales**, podemos destacar las intervenciones relacionadas con **plazas, concursos y oposiciones**, en las que se hacía referencia a la disconformidad con la aplicación del baremo o con los criterios de selección fijados para la plaza a la que se optaba, como la consideración de méritos de forma estricta. Otra de las quejas tenía su base en la disconformidad con la larga duración del desempeño de puestos asignados en atribución de funciones.

Los asuntos laborales que argumentaban la **desigualdad en la aplicación de la normativa laboral**, han sido los de mayor incidencia, aunque también hemos recibido quejas por la denegación de vacaciones, solicitudes de cambio de puesto de trabajo y modificación de una plaza en la Relación de Puestos de Trabajo.

Algunos de los problemas planteados tenían su origen en un inadecuado reparto de las tareas en la unidad y en una gran especialización de funciones,

sin la necesaria organización y formación de otros efectivos, de cara a cubrir posibles ausencias o cambios de personal.

En todos los casos tratados se ha revisado la normativa, se han realizado consultas a los responsables de la universidad y se ha informado a los interesados de su derecho a interponer la correspondiente reclamación motivada, si lo consideraban oportuno.

En el grupo denominado **otros asuntos laborales** destacamos una queja del personal contratado con cargo a proyectos de investigación, relativa a la concatenación de contratos, y otra queja relacionada con la realización de cursos de formación.

Una de las quejas relacionada con la **conciliación de vida familiar/laboral**, se ha planteado por la forma de aplicación del Plan Concilia y fue resuelta mediante negociación y buena disposición de los responsables.

En cuanto a las quejas clasificadas en **riesgos laborales y salud** destacamos la que fue resuelta gracias a la reciente Resolución del Rector de ampliación de las contingencias para percibir el complemento retributivo por incapacidad temporal.

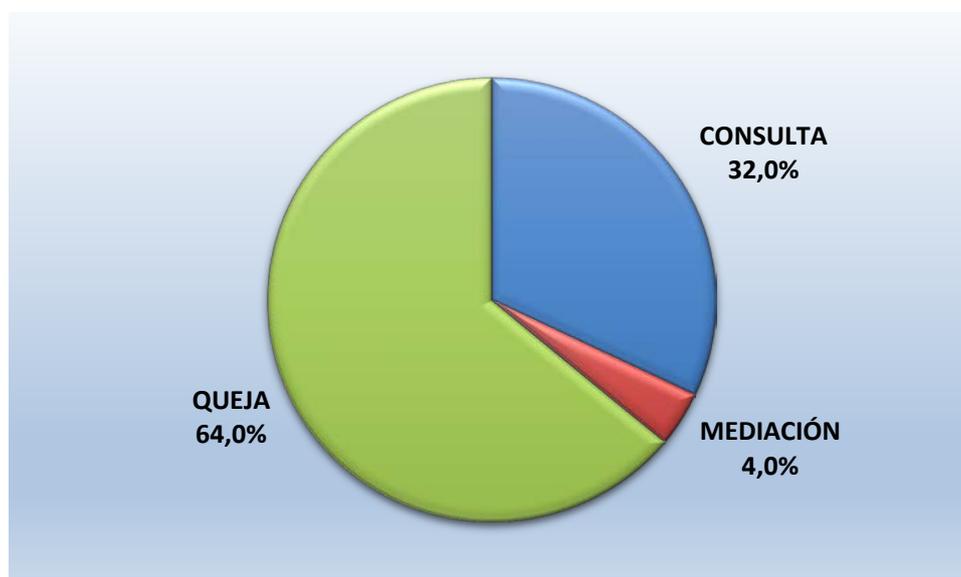
2.- Entre los asuntos relacionados con la **vida universitaria**, que también se han visto incrementados con respecto al curso pasado, los temas tratados fueron de distinta índole: conflictos entre compañeros, derechos y discriminaciones, servicios y campus y otros problemas de la vida universitaria. Podemos destacar las consultas relacionadas con las solicitudes de parking, en los distintos campus, con una temática similar a la planteada por otros colectivos y detallada en esta memoria.

Intervenciones relativas al sector del personal docente e investigador

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 50, lo que supone el 23,7% del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria, en el periodo 2017/2018.

La mayor parte se han iniciado por las quejas planteadas, 64,0% de las solicitudes, incrementándose considerablemente respecto al curso anterior, descendiendo la proporción de consultas, y manteniéndose las intervenciones por mediación.

Gráfico 13. 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 han representado la mayor parte de las mismas (42,0%), siendo notable el incremento total de expedientes tramitados en este apartado, seguidos por los asuntos de vida universitaria, en las que se ha observado un importante aumento respecto al curso anterior, y por los asuntos académicos.

Gráfico 14. Distribución porcentual de expedientes de PDI por motivo de solicitud

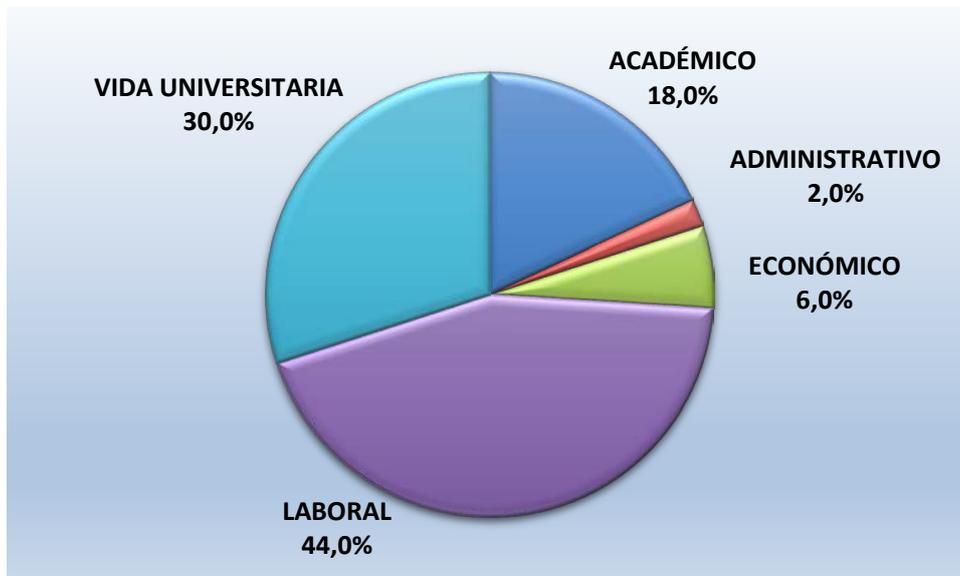


Tabla 10. Número de expedientes de PDI por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	16 (32,0%)		
		ACADÉMICO	6
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	2
		LABORAL	3
		VIDA UNIVERSITARIA	4
MEDIACIÓN	2 (4,0%)		
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJA	32 (64,0%)		
		ACADÉMICO	3
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	19
		VIDA UNIVERSITARIA	9
Total			50

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

1.- En los **asuntos laborales**, los expedientes se han iniciado, principalmente, en relación con **plazas, concursos y oposiciones**.

- ✦ Han destacado, por el número de solicitantes, las quejas presentadas por candidatos excluidos a participar en los concursos convocados para profesores asociados.
- ✦ Varios profesores asociados presentaron quejas porque no se les permitía realizar estancias de investigación, y otros solicitaron nuestra intervención ante el temor a ser cesados en sus puestos por formar parte, como colaboradores, de grupos de investigación.
- ✦ Se continúan planteando quejas que muestran recelos en la composición de las comisiones de selección que han de juzgar los méritos de los candidatos: tanto por las fórmulas establecidas para su nombramiento, como por la desconfianza en la fijación y aplicación de los baremos. Ello provoca que, en ocasiones, se recuse de modo reiterado, y sin justificación aparente, a personas designadas para formar parte de las comisiones de selección.
- ✦ Siguen planteándose consultas, no todas ellas reflejadas en expedientes, por profesores que han solicitado aclaraciones respecto a los acuerdos adoptados para ordenar la estabilización y promoción del personal de la plantilla del profesorado de la Universidad de Zaragoza, y el motivo de ello.

2.- El **desarrollo de la docencia** es el asunto más relevante en **cuestiones académicas**. Destaca la preocupación de los profesores por conseguir un ambiente en el aula que permita desarrollar su labor con éxito. De hecho sobresale el compromiso de un centro para elaborar un código de buenas prácticas dirigido a estudiantes con la participación de los mismos. Siguen llegando quejas en relación con las encuestas de evaluación, por las instrucciones dadas al profesorado para gestionarlas y por las críticas personalizadas que realizan los alumnos en la evaluación de la asignatura. En los asuntos de doctorado, las solicitudes de intervención se han originado por los problemas asociados a las labores administrativas de las que deben ocuparse los directores de tesis y doctorandos.

3.- En **asuntos económicos** queremos destacar los motivos de algunas de las quejas que se han presentado: denegarse el pago de las horas extras impartidas por encima de la disponibilidad de la carga docente para cubrir la falta de profesor; la reclamación de devolución, a un profesor jubilado y con discapacidad física que le impide acceder a los medios de comunicación telemáticos, de los complementos autonómicos abonados por no cumplimentar debidamente la aplicación; y la negativa al abono de las horas impartidas por un profesor asociado en un curso extraordinario en aplicación de una instrucción no acorde con la normativa de estudios propios.

4.- En cuanto a los asuntos de **vida universitaria**, la **mala relación entre compañeros** sigue identificándose en numerosas quejas y solicitudes de mediación, y afecta a todos los ámbitos universitarios: el destino de los espacios e infraestructuras, la interferencia en la programación de actividades sin respetar las directrices del centro, la indisciplina ante decisiones de departamentos, el reparto de la docencia, la incorrección y discriminación en el trato, o la apropiación de la labor investigadora. Y al igual que en cursos anteriores, hemos conocido situaciones en las que los conflictos entre compañeros tienen reflejo en los tribunales que han de evaluar a los estudiantes.

Continúan presentándose quejas por la **falta de respuesta** ante consultas, peticiones o reclamaciones, y por la **no adopción de medidas** por los órganos competentes ante situaciones que precisan de ello.

Intervenciones relativas a otros solicitantes

Comentamos a continuación las solicitudes de intervención que se han tramitado en la Oficina de la Defensora Universitaria cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria. 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.

Como en años anteriores, se ha considerado conveniente atender estas peticiones, pues de ellas también se puede obtener información que procure una mejora en nuestra gestión como Institución. Las cuestiones tratadas han sido variadas, tal y como queda representado en el gráfico siguiente, pero las causas son idénticas a los de los colectivos universitarios: conflictos previos entre las partes, información incorrecta, desconocimiento de la normativa y silencio de la administración.

El número de estas actuaciones fue de 11, lo que corresponde a un 5,2% del total de los expedientes.

Gráfico 15. Expedientes de otros solicitantes por motivo de solicitud

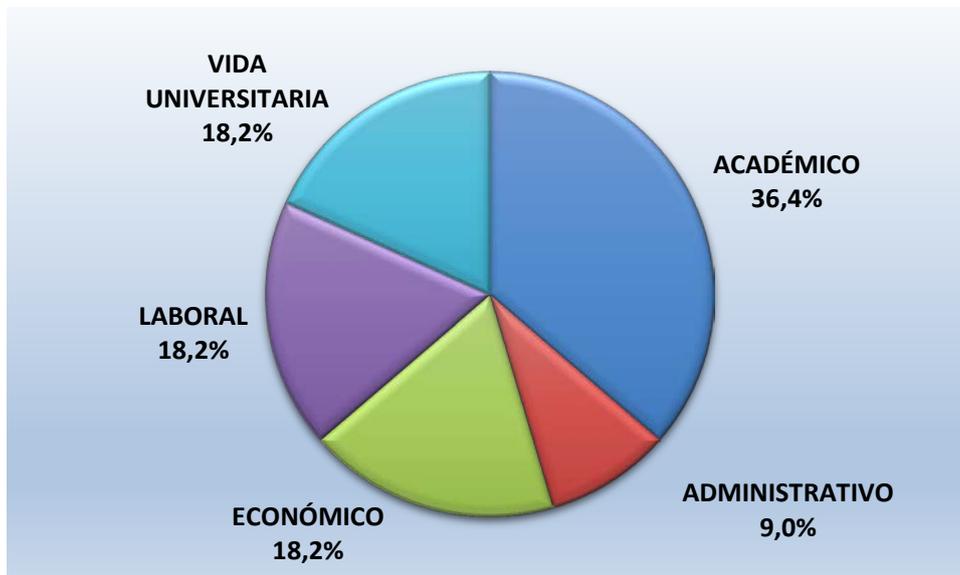


Tabla 11. Expedientes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	3 (27,3%)		
		ACADÉMICO	2
		LABORAL	1
MEDIACIÓN	2 (18,2%)		
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	1
QUEJA	6 (54,5%)		
		ACADÉMICO	2
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	1
		VIDA UNIVERSITARIA	2
Total			11

Si nos centramos en el estudio de los expedientes, podemos ver que se presentaron quejas y consultas de naturaleza muy diversa, siendo mayor el número de quejas.

Al igual que en cursos anteriores, el mayor número de intervenciones tuvieron su causa en quejas y consultas de personas que **solicitaban acceder** a la Universidad. Se informó de la normativa existente y del procedimiento para presentar una reclamación, en el caso de que lo estimaran conveniente.

Uno de los asuntos iniciado el curso anterior, la entrega al interesado del título del estudio propio realizado, volvió a demandar nuestra actuación. En esta ocasión los responsables universitarios intervinieron y quedó definitivamente solucionado el problema.

En una de las quejas planteadas, sobre la aplicación de las tasas administrativas, se comprobó que, debido a una presunta incorrecta información, no se aplicó un beneficio económico. No obstante, es una actuación que no hay posibilidad de corregir debido al transcurso del tiempo.

Acudieron también a la Oficina de la Defensora un grupo de **peticionarios de becas predoctorales** que se vieron perjudicados por las fechas establecidas para la firma de contratos en distintas convocatorias, lo que no permitió que todas las plazas convocadas quedaran cubiertas por las personas que quedaron en lista de espera ante la renuncia de otros candidatos.

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, o a miembros de la comunidad universitaria. A continuación presentamos una breve síntesis de las recomendaciones y otras actuaciones realizadas que consideramos de mayor relevancia.

4.1. Recomendaciones

1. Recomendación sobre encuestas de evaluación del profesorado

Se han recibido quejas en la Oficina de la Defensora relacionadas con las encuestas de evaluación del profesorado, resultando especialmente llamativa la baja participación de los estudiantes. Esta participación ha caído de forma alarmante desde que se realizan las encuestas vía telemática, de tal manera que, en nuestra opinión, en la mayoría de los casos, no sólo no son representativas de la valoración de los estudiantes, sino que no son de utilidad para evaluar la calidad docente de los profesores.

Varios son los motivos que pueden explicar la baja participación de alumnado en esta tarea. Una de las más expuestas por los alumnos es la falta de confianza de éstos en que sus opiniones contribuyan a mejorar los problemas que ellos tienen con algunos docentes.

La cumplimentación electrónica ha hecho que tanto profesores como alumnos manifiesten su descontento con la evaluación. Los primeros porque desconfían de la seguridad del sistema y los segundos porque no les resulta fácil evaluar a un número importante de docentes, en algunas ocasiones en cortos periodos de tiempo, puesto que es el docente quien decide el momento del cierre de encuesta referida a la materia que imparte. A modo de ejemplo de quejas recibidas, algunos alumnos refieren que el profesor sólo ha dejado abierta la aplicación durante unos minutos, cuando ellos estaban en clase, y han respondido la encuesta en el ordenador del docente delante del mismo.

Somos conocedores de que esta situación afecta a la mayoría de las universidades. No obstante este hecho no justifica el que no se tomen medidas

para mejorar el contenido de las encuestas, la forma de realizarlas y la tasa de respuesta de los alumnos.

Con el objeto de mejorar el sistema de evaluación del profesorado recomendamos se revise el sistema actual, especialmente el contenido de la encuesta y el sistema de cumplimentación, y se elabore un plan de mejora del mismo y de estímulo de la participación de los estudiantes. Para esta cuestión, como para cualquier otra, ofrecemos nuestra colaboración.

2. Recomendación sobre acceso a estudios de idiomas con Bachillerato

En relación con una queja efectuada, relativa al acceso directo al tercer curso de Inglés, con título de Bachillerato y COU, habiendo cursado la primera lengua extranjera en inglés, esta Oficina ha valorado el informe emitido por el CULM, ha realizado una consulta al departamento de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón y ha revisado la normativa existente:

- ✦ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En el artículo 62.1 se establece que “el título de Bachiller habilitará para acceder directamente a los estudios de idiomas de nivel intermedio de la primera lengua extranjera cursada en el bachillerato.”
- ✦ Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, por el que se fijan los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. En el artículo 3.6 se establece que “El título de bachiller habilitará para acceder directamente a los estudios del idioma de nivel intermedio de la primera lengua extranjera cursada en el bachillerato.”
- ✦ Ley Orgánica 8/2013 para la mejora de la calidad educativa (LOMCE). Art. 48 “El Gobierno determinará, previa consulta a las Comunidades Autónomas, las equivalencias entre los títulos de las Enseñanzas de Idiomas y el resto de los títulos de las enseñanzas del sistema educativo.”
- ✦ Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, que deroga El Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, sin perjuicio de que sea aplicable en función de lo que resulte del calendario de implantación establecido en la disposición final primera.

En consecuencia, esta Defensoría estima que, en el período de matrícula, el alumno de idiomas cumplía los requisitos para el acceso solicitado, por lo que

recomienda que se proceda a hacer una revisión de las actuaciones y se le posibilite la formalización de la matrícula en tercer curso de Inglés, en este curso o en el próximo.

3. Recomendación sobre devolución del coste de matrículas anuladas

En relación con varias quejas planteadas en esta Defensoría, relativas a la no devolución del coste de las matrículas anuladas, paso a exponer lo siguiente:

Según el art. 20 del Reglamento de Permanencia se puede solicitar la anulación total de la matrícula, de forma motivada y en un plazo determinado, atendiendo a la convocatoria de las asignaturas, pero sólo procede la devolución de las tasas académicas si se da alguna de las siguientes situaciones: a) solicitud realizada dentro del mes siguiente a la matrícula, o b) si la causa es ajena a la voluntad del estudiante.

También se contempla la posibilidad de solicitar la anulación de la totalidad de asignaturas de un semestre, de forma motivada y justificada, si se dan razones familiares, médicas, laborales, o situaciones sobrevenidas. No obstante, la anulación supondrá la pérdida de los efectos académicos de la matrícula inicial, pero no la devolución de las tasas abonadas.

En nuestra opinión, la norma no hace una graduación de estas razones, no considera o discrimina entre las que son graves o las que son simplemente justificadas, y en cualquier caso, no se contempla que puedan darse situaciones en las que la causa sea ajena a la voluntad del estudiante.

Igualmente, consideramos que cuando un estudiante pide anulación de matrícula por una causa grave, como puede ser una razón médica como estar sometido a un tratamiento de quimioterapia, o haber sufrido un infortunio familiar grave, por ejemplo, no debería entenderse que estas causas son imputables a los estudiantes y sería justo, y humano, flexibilizar la norma para no agravar la difícil situación del alumno y la familia.

Una de las misiones de nuestra Universidad es la de lograr ser reconocida como una institución dinámica, abierta y orientada, en todo momento, a la demanda social. Propugna como valores, la defensa de la primacía de la persona como valor principal.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, esta Defensoría considera que la Universidad debe ser sensible ante situaciones graves de los interesados.

Algunas universidades de nuestro país tienen en cuenta, como motivo para solicitar la anulación de matrícula y la devolución de la cuantía de la misma, las causas debidamente acreditadas de: Enfermedad grave, justificada mediante certificación médica oficial, que no permita continuar los estudios en los que se hubiese matriculado; o causas familiares de carácter excepcional, debidamente justificadas y valoradas por la universidad.

Por todo lo expuesto, esta Defensora Universitaria recomienda que se reforme la normativa relativa a la anulación de matrícula de modo que se contemple el derecho de los estudiantes a la devolución de los precios públicos, en los casos en que se conceda la anulación total o parcial de matrícula, siempre que se den razones excepcionales y causas graves, de carácter personal o familiar, debidamente acreditadas. Hasta que tenga lugar la citada reforma, solicito se consideren excepcionales situaciones graves como las descritas y se proceda a la devolución de las tasas.

4. Recomendación sobre limpieza

Se recibe en la Oficina de la Defensora Universitaria un caso relacionado con un incidente que tuvo lugar en los lavabos de un edificio universitario, en el que, según la información que hemos recabado, un estudiante se dirigió de manera irrespetuosa a una persona de la contrata de limpieza que procedía a realizar su trabajo.

No es objeto de este escrito valorar el incidente ni las medidas que se tomaron, sino recomendar que para evitar posibles problemas futuros, y tal como se viene haciendo en otros edificios de la Universidad, se tomen las medidas necesarias para que no se proceda a la limpieza de los servicios cuando estén siendo utilizados y, a su vez, se prohíba la entrada en los mismos a posibles usuarios cuando el servicio de limpieza esté realizando su labor.

5. Recomendación sobre abono de horas extraordinarias

Se recibe en la Oficina de la Defensora una queja presentada por un profesor relativa al abono de unas horas de docencia impartidas al inicio del curso, no incluidas en el POD. El interesado nos hace saber que su departamento, como en cursos anteriores, le solicitó que cubriera unas clases por falta de profesor al inicio del curso.

Se le ha denegado el abono porque el departamento no solicitó el correspondiente permiso al vicerrector responsable. No obstante este órgano reconoce que fue un error del mismo y considera que se debe proceder al pago de las horas impartidas.

Analizando el problema creemos necesario hacer llegar nuestra opinión sobre el mismo:

1. Es responsabilidad de la Universidad en su conjunto, y especialmente de los departamentos y de los profesores, que los alumnos matriculados reciban la docencia que les corresponde, solucionando los problemas que puedan surgir a lo largo del curso. Criterio que me consta que usted comparte, al igual que el Vicerrector de Profesorado.
2. Como ustedes conocen, con cierta frecuencia, y especialmente al inicio del curso y en campus periféricos, se retrasa, por diferentes razones, la contratación de profesorado, por lo que los departamentos deben cubrir la docencia con los profesores estables.
3. Según el escrito del profesor y el informe del departamento, ante el retraso de la contratación de un profesor, como había hecho en cursos anteriores, con el objeto de no perjudicar a los alumnos, y con el visto bueno del departamento, el profesor impartió unas clases que no le correspondían según su Plan de Ordenación Docente.
4. Tanto el servicio de PDI como el propio Vicerrector de Profesorado nos han hecho saber que el departamento no solicitó el correspondiente permiso para que el profesor impartiese una docencia que no le correspondía, aunque se solicitaron permisos para situaciones similares en otros centros. Desconocemos las razones de este hecho, pero en todo caso sería un error cometido por el departamento, no por el profesor.
5. Parece razonable que un profesor siga las indicaciones que se le den desde su departamento y no tenga que conocer, ni comprobar, si esa indicación ha seguido posibles instrucciones dadas desde órganos superiores. Además, hay que tener en cuenta que no siempre el profesorado conoce normas que se establecen para órganos de gobierno o gestión, en este caso los departamentos.

6. Resulta necesario, por el bien de la institución, que se valore y apoye al personal que muestra interés y colabora en la solución de problemas.

Por lo indicado, recomendamos que, puesto que el profesor ha cubierto una docencia que no le correspondía, siguiendo indicaciones del departamento, y si se comprueba que en ese mismo curso impartió además toda su carga lectiva, se proceda a dar una respuesta positiva al solicitante.

6. Recomendación sobre selección de alumnos para becas

Se dirige a la Defensora un alumno para presentar una queja en relación a la selección, realizada por el centro, para optar a una de las becas convocadas por un organismo externo a la universidad de Zaragoza.

El estudiante expone que en la selección de alumnos no se ha seguido un procedimiento claro, en cuanto a responsables del proceso ni a criterios a aplicar. También considera que se han ido modificando los criterios de selección a lo largo de todo el proceso.

Según nos ha informado el solicitante de nuestra intervención, estas becas se convocan todos los años, por lo que considero recomendable que el centro establezca un procedimiento claro y transparente, del que se informe con tiempo a los alumnos, para que sea aplicado en las futuras convocatorias.

4.2. Otras actuaciones

1. Elaboración de documento informativo sobre plagio

En los últimos cursos, han llegado a la Oficina de la Defensora varios casos referidos a posible plagio en trabajos realizados por alumnos, especialmente, trabajos fin de grado y máster. Esta cuestión se trató con los responsables universitarios y se les hizo llegar un posible documento para llamar la atención de los alumnos sobre el problema del plagio.

La idea no era elaborar un texto muy explicativo sobre el tema, sino hacer saber a los estudiantes que el plagio es un fraude y aportarles algunos puntos de información sobre esta cuestión.

Enviamos al vicerrector responsable un borrador que, suponíamos, habría que tratar con otros responsables universitarios implicados.

Con objeto de que llegase a todos los alumnos, considerábamos que una posibilidad sería colgarlo en la página que ellos ven cuando entran en el ADD. No obstante, se podrían estudiar otras posibilidades. Además, sería recomendable tratar este tema previamente con los coordinadores de titulación.

Era un primer documento de trabajo que aportamos para su posible estudio. El único objetivo era contribuir a reducir los problemas que venimos observando en los últimos años relacionados con el plagio en trabajos, unas veces porque el alumno realmente tiene intención de cometer fraude y otras por falta de información de los estudiantes sobre cómo elaborar un documento o cómo citar las fuentes de información utilizadas.

Quedamos a la disposición del vicerrector para trabajar este documento, o colaborar en cualquier otra actividad o estrategia que considere.

2. Propuesta de revisión y posible modificación del Reglamento de evaluación

A lo largo de los últimos años, se han identificado algunos problemas relacionados con la aplicación del *Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba, Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje*. Con base en las quejas recibidas y a los problemas de aplicación de la norma identificados, se elaboró un documento, que se envió al vicerrectorado responsable, en el que se indicaban algunos cambios que podrían ser necesarios en los siguientes artículos del citado reglamento:

Art 3: Periodo de convocatorias y entrega de actas

Art. 5. Circunstancias que motivan un cambio de fechas en las pruebas de evaluación de un estudiante

Art. 14. Calificaciones.

Art. 15. Comunicación de las calificaciones.

Art. 16. Conservación de las pruebas de evaluación.

Art. 17. Finalidad del procedimiento de revisión.

Art. 18. Revisión ante el profesor responsable o tribunal de la asignatura en las dos últimas convocatorias y las extraordinarias.

Art. 19. Actuaciones vinculadas a la tasa de éxito académico.

Art. 20. Aspectos generales del nombramiento y funcionamiento de tribunales.

Art. 21. Tribunal de revisión de la prueba de evaluación ya realizada.

Art. 24. Corrección de actas.

Art. 26. Trabajo de fin de grado y trabajo de fin de máster.

Art. 30. Prácticas irregulares en las pruebas de evaluación.

Art. 32. Requisitos (evaluación por compensación curricular)

3.- Reflexiones sobre figuras de profesorado

Actualmente, la Universidad de Zaragoza se enfrenta a distintos problemas estructurales en la plantilla de profesorado que afectan considerablemente al desempeño, calidad y prestación de la docencia en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, y a la oferta que pueda realizarse al profesorado sobre la realización de una carrera universitaria, docente e investigadora, digna.

Como se ha descrito en las últimas memorias presentadas al Claustro universitario, un problema son las limitaciones, tanto normativas como presupuestarias, ajenas a la Universidad, para contratar profesores con dedicación completa y para estabilizar al profesorado no funcionario. Esto ha ocasionado una reducción real de profesorado en términos de equivalentes a tiempo completo, envejecimiento de la plantilla, inestabilidad laboral y falta de promoción de los más jóvenes.

La figura que debería constituir la base de entrada en la carrera docente sería la de ayudante. No obstante, la carga lectiva de los contratos de los ayudantes, según el artículo 49 de Ley Orgánica de Universidades, está limitada a 60 horas para colaborar en tareas docentes de índole práctica, lo que dificulta su contratación en situaciones de crisis económica. El siguiente nivel en contratación sería la figura de Profesor Ayudante Doctor (AYD), que requiere acreditación previa de la ANECA, precisándose experiencia en docencia para alcanzarla, por lo que no siempre resulta factible la acreditación y posterior contratación de AYD, especialmente en algunas áreas.

Estas circunstancias han hecho que, en los últimos años, haya sido necesario cubrir una parte muy importante de la docencia con profesores asociados a tiempo parcial, lo que ha supuesto 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.

Con frecuencia, algunos de los problemas con los que se enfrentan los departamentos y los centros están relacionados con la contratación de profesores asociados y las dificultades para resolver los concursos antes de que se inicie el curso académico. En otras ocasiones la incidencia en la organización de la docencia viene provocada por la no concesión de la compatibilidad. Por otra parte, la escasez de profesores a dedicación completa dificulta la organización y planificación de numerosas actividades, tales como las relacionadas con el sistema de garantía de calidad, dirección de trabajos fin de grado y fin de máster, direcciones de tesis o composición de tribunales.

Tampoco podemos olvidar que para los asociados en general y especialmente para los denominados "falsos asociados", fundamentales en el relevo generacional y en la docencia de los grados, las condiciones de trabajo se podrían tildar de "subempleo".

Entendemos que esta situación merece una reflexión profunda desde la Universidad y desde el Gobierno de Aragón, siendo preciso trabajar en la búsqueda de soluciones que permitan reducir la precarización y garantizar la impartición de docencia de calidad. Entre las posibles soluciones consideramos necesaria la creación de una figura de profesorado autonómica, que tenga una dedicación completa y cuya contratación no requiera de acreditación previa, que permita cubrir las necesidades docentes de la universidad de Zaragoza y garantizar el relevo generacional.

En nuestra opinión esta creación estaría amparada por la legislación que se expone a continuación:

- La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), señala en su artículo 48.1 que, en el marco de sus competencias, las Comunidades Autónomas establecerán el régimen del personal docente e investigador contratado de las Universidades, atribuyendo además su artículo 55 a las Comunidades Autónomas la regulación del régimen retributivo del mismo.
- El artículo 36 del Estatuto de Autonomía de Aragón atribuye a nuestra Comunidad competencias de desarrollo legislativo y ejecución de la

enseñanza, en toda su extensión, niveles, grados, modalidades y especialidades, incluida, por tanto, la educación universitaria.

En la Oficina de la Defensora Universitaria hemos estudiado la situación existente en otras universidades españolas, y lo cierto es que es variada y diversa. Hay universidades que se han decidido, como la Universidad de Zaragoza, por establecer única y exclusivamente la figura del profesor contratado doctor interino; otras universidades han ido más allá y han utilizado otras figuras de profesorado contratado laboral con carácter temporal. Estas últimas están concediendo una importantísima oportunidad a los graduados que quieran iniciar una carrera universitaria competitiva y de calidad.

Por todo lo comentado, consideramos necesario dar salida a la situación descrita, y contemplar, en posibles normativas y leyes que se modifiquen o desarrollen a nivel autonómico, una figura de profesor contratado laboralmente, con carácter temporal y que no requiera acreditación previa, que pueda resolver los problemas descritos.

5. Algunas consideraciones

A continuación se presenta una valoración global de las intervenciones realizadas desde la Oficina de la Defensora y se analizan los temas que se consideran más relevantes, por la frecuencia con la que han sido objeto de solicitudes, o por la repercusión que tienen para los miembros de la comunidad universitaria y/o para la Institución.

Destacar que los problemas identificados son muy similares a los expuestos en memorias anteriores. Si bien resulta lógico que determinados temas que afectan a los colectivos sean motivo de queja habitual, es preocupante que persistan problemas identificados desde hace tiempo y que, en nuestra opinión podrían evitarse, o reducirse su frecuencia.

Si lo comparamos con los dos cursos anteriores, el número de solicitudes que han requerido nuestra actuación apenas ha variado. Se siguen atendiendo un número importante de consultas, por teléfono, o por correo electrónico, procedentes de miembros de los tres colectivos universitarios, pero también de representantes de estudiantes o de órganos de gobierno. Estas consultas no se han incluido en la memoria por no haber requerido nuestra intervención posterior. Creemos que los solicitantes consideran que la Defensoría puede ayudar a obtener información fiable sobre cuestiones diversas y complejas que requerirían la consulta de varios documentos y/o servicios.

Como en años anteriores, algunos **motivos** que consideramos pueden justificar, al menos en parte, que se demande nuestra intervención, son los siguientes:

- **Desconocimiento** importante, en los tres colectivos, sobre normas básicas, así como sobre derechos y obligaciones, o respecto a los procedimientos y mecanismos que pueden utilizar para manifestar sus quejas ante diferentes servicios u órganos de la Universidad
- **Falta de respuesta** ante solicitudes que han presentado, o excesiva tardanza en estas respuestas. Estas situaciones, en nuestra opinión, muestran una falta de consideración hacia los solicitantes, quienes se ven perjudicados, en ocasiones, de forma irreversible; evidencian problemas de calidad de la institución e identifican puntos sobre los que habría que actuar implementando estrategias efectivas de mejora.

Consideramos imprescindible, revisar y simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes, ya que cuando las resoluciones tienen lugar pasados largos periodos de tiempo pueden carecer de sentido, incluso han podido producirse consecuencias irreversibles para los solicitantes.

En relación con los problemas que se han atendido en la Oficina de la Defensora, y que pasamos a analizar, creemos que aunque no sean representativos de la vida universitaria, ni del funcionamiento global de la Institución, pueden servir como indicador de posibles disfunciones frente a las que sería necesario tomar medidas.

1. Como en años anteriores, un número importante de las quejas presentadas por estudiantes han estado relacionadas con la **evaluación** de las materias. Sigue observándose que muchos alumnos desconocen el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (acuerdo de Consejo de Gobierno del 22 de diciembre de 2010), especialmente en lo relativo a los mecanismos de revisión de las calificaciones y a la evaluación por compensación curricular.

- ✦ Es relevante, como origen de las quejas de los alumnos, el incumplimiento, por parte de los docentes, de los criterios de evaluación establecidos en las **guías docentes**. Uno de los motivos es la falta de concreción de los criterios de evaluación establecidos, lo que motiva la interpretación posterior por parte de los profesores. También se ha comprobado el incumplimiento del Reglamento de Normas de Evaluación en los criterios fijados en algunas guías. Hemos atendido casos relacionados con la calificación de alumnos que no realizaron todas las pruebas de evaluación continua, y que no se presentaron a la evaluación global. En estos casos los criterios aplicados por los profesores son diversos, dado que no se especifica la norma a seguir en el reglamento de normas de evaluación de la universidad. En ocasiones el alumno prefiere ser calificado como no presentado para evitar agotar una convocatoria, y en otras considera necesario ser calificado para poder solicitar la evaluación por compensación. Consideramos

necesario que esta cuestión sea contemplada en las guías docentes y/o se especifique en la Normativa de Evaluación general.

- ✦ Han sido tratados problemas relacionados con los **tribunales de revisión** de las calificaciones, contemplados en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje. Destacar la falta de fundamentación de algunas de las resoluciones adoptadas. Otros problemas observados han sido la tardanza en la concesión de dichos tribunales, o en las resoluciones de los mismos, o el falso compañerismo que, en ocasiones, hace que los tribunales no ejerzan como tales. Como indicamos en la memoria del curso anterior, resultaría conveniente establecer un procedimiento de actuación en el caso de la existencia de reclamaciones por parte de los alumnos, en los que se especifique las funciones y responsabilidades de todos los implicados en el proceso, con el objeto de garantizar el derecho del alumno. También es recomendable que se amplíe el tiempo establecido de conservación, por parte del profesor, del material evaluable. Mención especial merece la labor de tribunales de revisión en el caso de calificaciones de TFG y TFM, en los que su actuación, con frecuencia, se limita a comprobar cumplimientos formales, sin entrar a valorar la adecuación de la calificación otorgada.
- ✦ En relación con la **evaluación por compensación curricular**, seguimos recibiendo un número importante de solicitudes de alumnos que, teniendo pendiente una única materia para finalizar sus estudios de grado, no cumplen alguno de los requisitos establecidos en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje. A la vista de los expedientes, se observan situaciones que resultan llamativas, tales como que estudiantes con una nota media alta en la titulación tengan pendiente una materia con una nota próxima al 5 y, no cumpliendo uno de los requisitos establecidos en la norma, no puedan finalizar sus estudios. Especialmente preocupantes son los casos en los que la negativa a una evaluación por compensación en la última materia pendiente, no permite al alumno permanecer en la titulación por incumplir criterios de permanencia. Como expusimos en la memoria del curso anterior, si el EEES supone que la evaluación debe basarse en

adquisición de competencias, carece de sentido seguir centrados exclusivamente en la superación de materias. Es necesario intentar crear marcos normativos que ayuden a resolver, con la mayor seguridad jurídica, pero también con celeridad, situaciones que carecen de lógica académica y que en la actualidad requieren procedimientos laboriosos, cuya resolución se prolonga en el tiempo.

En cuanto a los problemas referidos a la evaluación de los alumnos, a la vista de los problemas identificados, a lo largo de los seis años de trabajo como Defensora, se elaboró un informe en el que llamaba la atención sobre posibles modificaciones del Reglamento de Normas de Evaluación, tal como se hace constar en el apartado de recomendaciones.

2. Se han atendido algunos expedientes relacionados con posible **plagio** en trabajos de fin de grado. Consideramos que se deben tomar algunas medidas, fundamentalmente dirigidas a la formación de los alumnos, tal como expusimos en un escrito que hicimos llegar a los responsables universitarios. La existencia o no de plagio es determinada por el profesor de la materia, o por los tribunales de evaluación, lo que da lugar a valoraciones diferentes en situaciones similares, en función de los criterios de cada profesor o tribunal; la tutorización de los trabajos no siempre es la adecuada por lo que no es fácil garantizar que el tutor pueda formar a los estudiantes para evitar situaciones que se puedan considerar plagio, especialmente en materias y/o titulaciones con un número importante de alumnos. Por otra parte, consideramos que en trabajos de materias o TFG resulta muy difícil exigir a los estudiantes trabajos originales por lo que la exigencia debería ir dirigida a que citen las fuentes de información utilizadas.
3. Los problemas relacionados con la evaluación y/o con el **desarrollo de la docencia**, se repiten curso a curso, perjudican a los estudiantes, y ocasionan sensación de frustración a los docentes, órganos de gobierno y personas implicadas en la mejora de la calidad.

- ✧ Algunas de las quejas expuestas por los estudiantes se refieren a la, en su opinión, baja calidad de la docencia que reciben, falta de atención por parte de docentes y trato inadecuado, especialmente cuando proceden a la revisión de las calificaciones. En algunas de las quejas tienen lugar los tres elementos simultáneamente. Nos parece necesario que el profesorado entienda que la revisión de las calificaciones es un derecho de los estudiantes y constituye parte de su formación. También hemos recibido quejas de profesores por la falta de respeto mostrada por algunos alumnos. No es aceptable que tengan lugar situaciones de falta de respeto entre docentes y estudiantes y se deben tomar medidas para evitarlas. En este sentido, consideramos interesante la iniciativa de una junta de centro de la universidad de elaborar un documento de normas elementales de comportamiento, especialmente dirigido a los estudiantes.
 - ✧ Se han identificado algunas quejas referidas a retraso en la asignación de **tutores académicos** para la realización de prácticas externas, TFG y TFM, fundamentalmente los primeros. Consideramos que el acuerdo de 16 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se modifica el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza, en el que se considera *que “La dirección de trabajos de fin de titulación es una más de las actividades docentes del profesorado y, como tal, presenta las mismas características de obligatoriedad”* puede contribuir a reducir el problema descrito.
 - ✧ Se presentaron en el curso 2017-2018 algunas solicitudes por **falta de profesor** para impartir clases al inicio del curso. No obstante, no hemos recibido quejas en el inicio del curso 2018-2019. Creemos que el adelanto temporal en la oferta de plazas de profesorado ha contribuido de manera importante a reducir el problema.
4. Se siguen recibiendo expedientes referidos a la tutorización y calificación de los **trabajos fin de grado y fin de máster (TFG y TFM)**.

Los problemas identificados son, fundamentalmente, los siguientes: desarrollo de la tutorización de los trabajos; discrepancias entre tutores y tribunales; inequidades en las calificaciones de diferentes tribunales del mismo grado; dificultades para la revisión de la exposición o trato inadecuado al estudiante por parte de alguno de los miembros del tribunal durante el acto de defensa. El acuerdo de 16 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad por el que se modifica el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza incorpora, en su disposición adicional primera, un procedimiento simplificado de evaluación de trabajos fin de grado, según el cual los centros podrán decidir si los TFG son evaluados por los directores de los mismos, sin que sea obligada su defensa y evaluación por tribunal, podrá contribuir a evitar alguno de los problemas descritos. No obstante, habrá que supervisar otros posibles problemas derivados de esta nueva forma de evaluar, como podría ser la existencia de diferencias importantes en la exigencia planteada, y en la calificación asignada, por los diferentes tutores de los trabajos.

5. Se siguen observando problemas relacionados con el **reconocimiento de créditos y cambios de planes de estudios** que son objeto de nuestras acciones. Comentaremos los que consideramos más relevantes:
 - ✦ Las dificultades para lograr el reconocimiento de créditos están llevando a algunos alumnos, de titulaciones en las que tiene lugar un cambio de planes de estudios, 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. Este problema afecta de forma especial a alumnos que están trabajando y 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 realmente la formación a lo largo de la vida, 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.

- ✦ Se observa falta de agilidad a la hora de resolver la solicitud de reconocimiento de créditos puesto que, en ocasiones, se notifica la resolución pasados varios meses desde que se ha presentado la solicitud.

Consideramos que no es razonable aplicar criterios en el reconocimiento de créditos que dificultan a los alumnos de nuestra universidad obtener un título y que limitan la captación de estudiantes, tanto nacionales como de otros países.

6. Se han reducido las quejas de **alumnos que no han podido obtener el título de grado por no haber superado el nivel B1 de idioma moderno**. Creemos que este descenso ha sido debido a la nueva oferta, en algunas titulaciones, de materias que permiten a los alumnos obtener el título. No obstante, siguen existiendo grados en los que no se ofrece esta posibilidad, lo que obliga a los estudiantes a obtener una formación no impartida pero sí exigida por la Universidad. Este problema puede afectar de forma más relevante a alumnos más mayores y a los que proceden de clases socioeconómicas más bajas, que han tenido menos posibilidades de acceder a formación de idiomas. Si bien es cierto el interés para los alumnos de tener competencias en lenguas modernas, no lo es menos que, en este caso, la universidad les debería ofrecer la formación necesaria.
7. En relación con los **temas económicos** se han registrado solicitudes por las denegaciones de becas, bien por superar el umbral de renta familiar, o por no tener en cuenta determinadas circunstancias familiares. También se han recibido quejas de alumnos que habían tenido que hacer frente a situaciones especiales, por la negativa de la universidad a devolver el importe de matrículas anuladas, lo que nos llevó a elaborar una recomendación. En la misma se proponía reformar la normativa relativa a la anulación de matrícula de modo que se contemple el derecho de los estudiantes a la devolución de los precios públicos, en los casos en que se conceda la anulación total o parcial de matrícula, siempre que se den

razones excepcionales y causas graves, de carácter personal o familiar, debidamente acreditadas.

En el caso del PDI se han presentados quejas por temas económicos que se han resuelto en sentido desfavorable para los profesores. Consideramos que en algunos de estos casos la respuesta ha sido ajustada a la interpretación estricta de la norma pero ha perjudicado a personas dedicadas por entero y sin límite a la institución, lo que favorece la desmotivación del personal y que en el futuro no se pueda contar con ellas para solucionar situaciones sobrevenidas.

8. Como en cursos anteriores, un problema que tiene serias repercusiones sobre alumnos y profesores son las limitaciones, tanto normativas como presupuestarias, para **contratar profesores con dedicación completa y para estabilizar al profesorado no funcionario**. Aunque las posibilidades de estabilización y promoción de los profesores a tiempo completo han mejorado en los últimos años, sigue siendo necesario cubrir una parte muy importante de la docencia con profesores asociados a tiempo parcial. Igualmente, como se mencionó en memorias anteriores, la limitación de las posibilidades de promoción está ocasionando un alto grado de competitividad entre los posibles candidatos, generando malestar y, en ocasiones, auténticos conflictos. Como está siendo denunciado en otras universidades, en la última década ha tenido lugar una precarización del empleo y una sobrecarga de trabajo que dificulta la organización y la labor docente y está conduciendo al desánimo de muchos universitarios y a la pérdida de atractivo de la institución para los titulados, existiendo serios problemas para captar docentes e investigadores en determinadas áreas.

Consideramos que esta situación merece una reflexión profunda y la búsqueda de soluciones, preocupación que transmitimos a la Dirección General de Universidad. Recientemente se ha aprobado el Decreto 206/2018 de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, que modifica el Decreto 84/2003 por el que se regula el régimen jurídico y retributivo del profesorado contratado de la Universidad de Zaragoza. Esta modificación podría facilitar la solución de falta de docentes en algunas áreas.

9. Entre las quejas relacionadas con **motivos laborales**, la mayoría están relacionadas con plazas, concursos y oposiciones. El problema más destacable ha sido la no conformidad con los baremos existentes, y su aplicación, o con los criterios de selección fijados en las plazas. Resulta preocupante además, en nuestra opinión, la demora en la resolución de las reclamaciones.

También, han sido atendidas algunas quejas derivadas de los problemas internos de áreas y departamentos en los que existen discrepancias sobre la composición de las comisiones de selección. Consideramos que se podría intentar establecer procedimientos que garantizaran mejor la imparcialidad de los miembros de las comisiones de selección.

Otras quejas fueron presentadas por profesores asociados debidas a negativas de permisos para realizar estancias de investigación, remunerados o no, y las limitaciones, o imposibilidades, a colaborar en proyectos y grupos de investigación. Esta última cuestión fue subsanada por la universidad en el mes de diciembre de 2017.

Algunos expedientes correspondientes a PDI han estado relacionados con las encuestas de evaluación del profesorado. Especialmente hacen referencia a la baja participación de los estudiantes y a las críticas personalizadas que realizan los alumnos en la evaluación de la asignatura. La participación ha caído de forma alarmante desde que se realizan las encuestas vía telemática, de tal manera que, en nuestra opinión, en la mayoría de los casos, no sólo no son representativas de la valoración de los estudiantes, sino que no son de utilidad para evaluar la calidad docente de los profesores. Varios son los motivos que pueden explicar la baja participación de alumnado en esta tarea. Una de las más expuestas por los alumnos es la falta de confianza de éstos en que sus opiniones contribuyan a mejorar los problemas que ellos tienen con algunos docentes. Con el objeto de mejorar el sistema de evaluación del profesorado recomendamos se revise el sistema actual, especialmente el contenido de la encuesta y el sistema de cumplimentación, y se elaborase un plan de mejora del mismo y de estímulo de la participación de los estudiantes.

Queremos destacar un expediente abierto a petición de representantes de los trabajadores del PAS, en relación a la concatenación de contratos del personal contratado con cargo a proyectos de investigación. Esperamos que, al menos, algunos de los problemas de este colectivo puedan ser resueltos con la aprobación que ha tenido lugar en las Cortes de Aragón de la denominada ley de la ciencia.

10. Dentro del apartado que denominamos **vida universitaria**, como se ha comentado, nos parece especialmente grave que se sigan produciendo situaciones en las que se observa falta de respeto e incumplimiento de normas básicas de educación y convivencia en todos los colectivos universitarios. Han sido expuestas quejas de alumnos acerca de trato inadecuado que han recibido de algunos profesores y de profesores respecto a alumnos. También se han identificado situaciones de conflictos personales y de mala relación entre compañeros.

Se han tratado, también como en años anteriores, algunos casos en los que, por voluntad expresa de los solicitantes, no se ha actuado desde la Oficina de la Defensora, por miedo a represalias, pero solicitando que quedara constancia de los hechos. Es necesario desarrollar mecanismos de actuación que garanticen la protección de las personas que muestran su disconformidad con cualquier proceso o situación.

Para finalizar, y como análisis global, basándonos en lo atendido en la Defensoría, consideramos que la institución universitaria ha mejorado en muchos ámbitos y retos pero existen algunos márgenes de mejora que se deberían revisar.

Destacar que los problemas identificados son muy similares a los expuestos en memorias anteriores. Si bien resulta lógico que determinados temas que afectan a los colectivos sean motivo de queja habitual, es preocupante que persistan problemas identificados desde hace tiempo y que, en nuestra opinión podrían evitarse, o reducirse su frecuencia.

Resulta agotador el aumento de la burocratización, en algunos casos por imposición de normas y requisitos externos, pero en otros por normas propias o

sistemas de trabajo establecidos que no se modifican. Consideramos imprescindible revisar y simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes y mejorar la efectividad y la eficiencia de los recursos utilizados.

En ocasiones la estricta aplicación de las normas conduce a resoluciones que no parecen razonables, por lo que deberían revisarse o ser aplicadas de manera más flexible. Es necesario poner cara a los problemas e intentar dar una atención individualizada a las personas que los expongan. Hay que tener en cuenta que la equidad no es ofrecer lo mismo para todos, sino lo mismo para idénticas necesidades.

El ambiente social de individualismo y desmotivación también se percibe en la institución universitaria. Estamos inmersos en sistemas de evaluación, interna y externa, individual e institucional, tremendamente cuantitativos y competitivos dejando estrecho margen a otras valoraciones. Aunque resulte difícil habrá que establecer un plan de incentivos real que permita apoyar a aquellas personas que mejor y más trabajen por la institución.

Somos conscientes de las dificultades que tiene que superar la universidad como institución, y sus componentes, para dar respuesta a los cambios y para alcanzar los retos que se le exigen.

Consideramos necesario persistir en el empeño de cumplir con las tareas que la Institución tiene encomendadas: formar a los estudiantes en destrezas, habilidades y valores; aportar conocimiento útil a la sociedad y colaborar para conseguir un mundo más desarrollado tecnológicamente pero también sostenible, más justo y mejor para todos.

6. Relaciones Institucionales

6.1 Reuniones de Defensores

XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidad de Castilla-La Mancha, 8-10 de noviembre de 2017.

Temas tratados

- La propiedad intelectual en la universidad (PDI y Estudiantes)
- La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones.
- La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas.

Comentario

1. La propiedad intelectual en la universidad (PDI y Estudiantes). Se revisaron las normas protectoras de la propiedad intelectual en el Derecho español y se presentaron los conceptos básicos en esta materia, diferenciando propiedad intelectual, plagio y fraude académico. Por otra parte, se revisaron los fundamentos constitucionales que amparan el derecho a la investigación y el acceso a la cultura. Se expusieron los problemas relacionados con la propiedad intelectual en las creaciones universitarias del PDI y de los estudiantes. En esta sesión se evidenció el aumento del problema del plagio y se analizaron posibles medidas frente al mismo, tanto preventivas como sancionadoras. Se discutieron los resultados de una encuesta cumplimentada por las Defensorías sobre experiencias relacionadas con casos de plagio.

2. La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones. En algunas cuestiones que se hacen llegar a los Defensores Universitarios se producen apelaciones a la libertad de cátedra como argumento para defender determinadas posturas de algunos profesores. En la sentencia del Tribunal Constitucional nº 217/1992, fundamento Jurídico 2º se reconoce la libertad de cátedra como "la posibilidad de expresar ideas o convicciones que cada profesor asume como propias en relación a la materia objeto de la enseñanza". La implantación de las titulaciones de grado y máster, asociadas al Espacio Europeo de Educación Superior, se han

introducido numerosos cambios en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación en la universidad española. Algunas formas de actuar, que estaban muy consolidadas, han sido modificadas y se han producido conflictos ante los que surge la duda de si las nuevas prácticas pueden estar violando la libertad de cátedra. En este encuentro se revisó el concepto de libertad de cátedra y se analizaron los límites y la armonización con otros derechos y obligaciones.

3. La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas. Cuando muchas universidades tienen implantada la figura del Defensor Universitario desde hace más de diez años parece necesario analizar el papel que están desarrollando en las universidades y destacar la conveniencia de reforzar la comunicación con instituciones como el Defensor del Pueblo estatal o de las correspondientes figuras autonómicas. Por otra parte se valora necesario mejorar la web de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios) e impulsar la revista RUEDA como medio de comunicación y de difusión de la tarea realizada.

Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad de Zaragoza. Zaragoza 16-17 de abril de 2018.

Temas tratados

- Régimen disciplinario. Normativa sobre Disciplina Académica.
- Homologaciones/convalidaciones de títulos extranjeros
- Acción social para los trabajadores de la universidad
- Posibles actuaciones en asignaturas con bajas tasas de éxito y/o rendimiento

Comentario

1. Régimen disciplinario. Normativa sobre Disciplina Académica. El marco legal relativo a los estudiantes está determinado por el Reglamento de Disciplina Académica (Decreto 1954), el Decreto 2010 Estatuto del Estudiante Universitario y los reglamentos propios de algunas universidades. Existen

discrepancias notables sobre qué artículos del decreto de 1954 deben ser considerados inconstitucionales y cuáles deben ser reinterpretados. En el caso del PDI y el PAS el marco lo fijan: EL Estatuto Básico del Empleado Público (2007); el RD de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de las Administraciones del Estado (1986) y Convenios Colectivos de las universidades. Se analizan los mandatos pendientes de la LRU, la LOU y el decreto 1791/2010 Estatuto del Estudiante Universitario. Algunos de los problemas legales con los que se encuentran las universidades son que sólo tienen potestad reglamentaria y la existencia del principio de legalidad sancionadora: Nadie podrá ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que, en el momento de producirse, no constituyan delito, falta o infracción administrativa según la legislación vigente en ese momento. La LOU no establece orientaciones sobre tipos de infracciones o de sanciones. Algunas universidades han intentado aportar alguna solución mediante la elaboración de reglamentos propios.

2. Homologaciones/convalidaciones de títulos extranjeros. Uno de los principios básicos sobre el que se apoya la construcción del EEES es el reconocimiento de niveles de educación superior para favorecer la movilidad dentro del entorno europeo. En este marco se considera esencial que los países reconozcan plenamente las titulaciones expedidas por universidades de los países integrantes en el EEES. Por tanto, en principio, a nivel europeo, no sería necesaria la homologación de titulaciones. No obstante, la existencia de profesiones reguladas que exigen determinadas titulaciones para el ejercicio profesional dificulta este pleno reconocimiento y la movilidad de titulados. Por otra parte, la llegada de estudiantes, o titulados, de fuera del EEES que necesitan continuar estudios o desarrollar actividades profesionales plantea la necesidad de seguir manteniendo un sistema que determine la equivalencia u homologación de titulaciones extranjeras. Con frecuencia el proceso de homologación de títulos, reconocimiento o convalidación de materias, son procesos que se alargan en el tiempo y dificultan a los que los solicitan desarrollar su labor profesional o continuar sus estudios.

3. Acción social para los trabajadores de la universidad. Ha sido habitual en las universidades españolas estableciesen medidas que beneficiasen a sus trabajadores, más allá del salario que perciben por su trabajo. La denominación más habitual ha sido “acción social”. Antes de que entrara en vigor la LRU, y las competencias fueran transferidas a las CCAA, estas medidas de acción social eran comunes a todas las universidades españolas. No obstante, la autonomía universitaria ha dado lugar a diferencias importantes, entre universidades, en el tipo y cuantía de las ayudas previstas. Se revisan las ayudas existentes en las universidades del G9, comprobando diferencias sustanciales entre las mismas y se analiza si todas las medidas pueden ser justificadas ante la sociedad. Puesto que el término “acción social” suele ir asociado a medidas dirigidas a las personas o colectivos en situación más precaria, sería recomendable analizar las medidas existentes y la posible reorientación de algunas de ellas.

4. Posibles actuaciones en asignaturas con bajas tasas de éxito y/o rendimiento. En las oficinas de los Defensores se atienden con frecuencia quejas, de los estudiantes, referidas a materias con bajas tasas de éxito o rendimiento para las que no se alcanzan soluciones efectivas. La universidad, como responsable última de la calidad de la docencia, debe indagar en las causas del fracaso y tratar de corregir la situación por todos los medios que tenga a su alcance. Aunque el profesorado que imparte estas materias suele considerar que la causa es el déficit de conocimiento, con el que los alumnos acceden a la universidad, para superar la dificultad de la materia, pueden existir otras causas que deben ser identificadas, tales como inadecuación de contenidos y/o evaluación de la materia; calidad de la docencia; o inadecuación de los planes de estudios. Se analiza el papel que pueden tener diferentes medidas, tales como la existencia de tribunales de revisión y/o evaluación.

Temas tratados

- El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
- La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.
- La imagen pública de la universidad.

Comentario

1. El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad. Algunas de las personas que solicitan ayuda a las Defensorías muestran su precaución, incluso miedo, a las posibles consecuencias que pueda tener el que se conozca que han presentado una queja. Aunque esta situación afecta a los tres colectivos universitarios es más frecuente en casos de estudiantes frente a profesores, y en PAS y PDI con situaciones laborales no estables. Estos miedos, con frecuencia, están fundamentados y los que los refieren consideran que la institución no les garantiza una protección adecuada y no evita posibles consecuencias. Aunque las situaciones son diversas, la universidad debe desarrollar mecanismos para garantizar que no existan represalias frente a personas que presentan quejas. Las medidas a tomar son diversas en función del colectivo afectado. En primer lugar se debe garantizar la confidencialidad y por tanto los sistemas establecidos para su registro deben ser diseñados teniendo en cuenta esta consideración. En el caso de los estudiantes es fundamental la garantía de que puedan ser evaluados por un tribunal. En los otros dos colectivos, los sistemas de elección de miembros de tribunales/comisiones de selección deberían garantizar la objetividad y la imparcialidad de los mismos.

2. La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos. Algunos de los casos que son vistos por los Defensores pueden llegar a otras instancias,

universitarias o extrauniversitarias, y es recomendable la colaboración con el fin de resolver los problemas a la mayor celeridad y de la manera más adecuada posible. Dentro de la propia universidad, en aquellas en las que se han creado los servicios de inspección, la comunicación y colaboración entre Defensorías y estos servicios es fundamental, bien para intercambiar información, bien para tomar medidas que pueden ser complementarias. En cuanto a las figuras del Defensor del Pueblo, o las correspondientes figuras autonómicas, se dan dos situaciones: solicitantes de nuestra intervención que también se dirigen a estos órganos extrauniversitarios; y casos en los que la tipología del problema, y su posible solución, excede a las competencias de la universidad.

3. La imagen pública de la universidad. Los avances tecnológicos han facilitado el acceso a la información de la población pero también a la manipulación informativa de la sociedad. Desde su fundación en la alta edad media, las universidades han tenido que superar retos para preservar su identidad e imagen pública como instituciones autónomas de educación superior. En las últimas décadas se han planteado nuevos retos a los que la universidad debe dar respuesta, tales como la exacerbación del individualismo, la globalización desequilibrada, el avance de la cultura de la “postverdad” o un nuevo contexto informativo y comunicativo contaminado, con frecuencia, por los intereses particulares de grupos y organizaciones de todo tipo. En este marco, las universidades deben responder de forma que se preserve la imagen de la institución, su identidad y los valores que le son inherentes.

6.2 Relaciones con la comunidad universitaria

El cumplimiento de las funciones que tenemos asignadas, así como el compromiso adquirido con la comunidad universitaria, requiere el contacto permanente con los componentes de los tres sectores.

Siempre hemos considerado necesario facilitar el acceso a la Defensoría a todos los universitarios, independientemente del sector al que pertenezcan, o del centro o servicio en el que desarrollen su actividad. Para progresar en la consecución de este objetivo se han realizado visitas periódicas programadas a los campus de Huesca y Teruel.

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.

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

Tras haber desarrollado el cargo de Defensora en esta Universidad durante los seis últimos años, es el momento de dar el relevo en esta tarea. Finalizando mi mandato, este es un momento de reflexión y valoración de lo realizado. Seis años es un periodo considerable en la vida de cualquier persona y de cualquier institución, más aún cuando se ha impuesto un ritmo trepidante de cambio tecnológico y social.

Han sido años de crisis económica y estructural; años en los que el denominado estado de bienestar se ha deteriorado y en los que algunos derechos, que tanto costó conseguir, se han visto claramente recortados. También es imparable el fenómeno de la globalización mundial a todos los efectos, y la percepción de que en el futuro nada será como era y que los cambios que estamos observando, y los que nos esperan, son de gran magnitud.

La universidad ha estado afectada por la situación social, y ha tenido que hacer frente a limitaciones presupuestarias y normativas. Esta situación ha afectado a todas las personas que componen la comunidad universitaria. Valoramos el esfuerzo que estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador han hecho en los últimos años y, aunque existen puntos de mejora, como hemos puesto de manifiesto en la memoria presentada, y el día a día nos hace difícil ver la trayectoria, consideramos que la universidad ha cambiado y mejorado en los últimos años. Esta valoración debe servir como retroalimentación positiva y como acicate para hacer mejor las cosas que debemos hacer.

Según el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza, aprobado en la sesión del Claustro de 14 de diciembre de 2004, *“El Defensor Universitario es el órgano unipersonal encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria en las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”*.



A lo largo de estos años hemos puesto todo nuestro empeño en cumplir con el compromiso adquirido en el Claustro de diciembre de 2012 y, posteriormente en el de 2015. Esperamos haber dado respuesta, al menos en parte, a las expectativas del Claustro y de la comunidad universitaria. Si no ha sido así lo sentimos profundamente.

Esta responsabilidad nos ha permitido conocer mejor la institución, intentar ayudar a algunas personas, aunque no siempre lo hayamos conseguido, entender que todos necesitamos ser escuchados y atendidos de forma individualizada, visibilizar el sufrimiento de algunos de los que han solicitado nuestra intervención y aprender a gestionar conflictos y contradicciones, es decir, conocer un poco más a las personas y a nosotros mismos

En el desarrollo de nuestra tarea, hemos procurado ser objetivos, imparciales y respetuosos con todos los que hemos atendido, y con aquellos a las que hemos solicitado colaboración. Hemos intentado ser respetuosos siempre con el trabajo de los demás, sin renunciar a nuestras responsabilidades. Con frecuencia, la tarea 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. Nuestra labor ha pretendido ser más de mediadores que de jueces y, en la medida que hemos podido, de facilitadores en la búsqueda de soluciones. Todas las acciones que hemos realizado han estado basadas, únicamente, en el cumplimiento de nuestro deber y con el único interés de atender y dar respuesta a aquellas solicitudes que hemos valorado justas y fundamentadas. No obstante, quiero pedir disculpas por todos los errores que hayamos cometido.

Quiero dar las gracias, en primer lugar, a los claustrales que me eligieron y me permitieron cumplir con la mejor tarea que me podía corresponder. También a todas las personas que han acudido a la Oficina de la Defensora Universitaria, por la confianza que han depositado en nuestro trabajo. Esperamos haberles prestado la debida atención y, en la medida de lo posible, haberles ayudado a solucionar sus problemas, que hemos vivido como propios.

Hemos de agradecer, igualmente, la ayuda recibida de toda la comunidad universitaria, en la resolución de los problemas que han sido atendidos en la



Oficina. Queremos destacar la respuesta positiva de todos aquellos a los que hemos solicitado su colaboración. Colaboración que ha hecho posible, en unos casos encontrar soluciones, y en otros iniciar cambios que han tenido como objetivo evitar problemas en el futuro.

Nuestro agradecimiento a los dos Rectores que han regido la Universidad en este periodo, Manuel López y José Antonio Mayoral y sus consejos de dirección, con un recuerdo especial para Manolo y Mayte que nos dejaron.

También ha sido exquisito el trato recibido por parte de decanos y directores de centro, y sus equipos, directores de departamentos, administradores, secretarías de centros, servicios y unidades administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras peticiones y aclarado cualquier duda planteada, ayudando así a la resolución de los conflictos y contribuyendo a la consecución de nuestros objetivos.

Quiero destacar que el trabajo que se ha realizado desde la Oficina ha sido posible por la implicación de todo el equipo. Quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que han trabajado en la Oficina de la Defensora en estos seis años, Beatriz, Lucía, Blanca, Adrián, Ana, María, Fernando, Manuela y Óscar. El trabajo con todos ha resultado fácil y gratificante, ya que han mostrado siempre una actitud positiva y amable, tanto en el trabajo en equipo como en la atención a las personas que han solicitado nuestra intervención.

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

Para finalizar quiero desear lo mejor a la persona que pase a ocupar este puesto y espero que su labor le sea gratificante, deseándole lo mejor y quedando a su disposición para cualquier cuestión que considere.

La Defensora Universitaria en funciones



8. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2017 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	444,50 €
Reuniones de Defensores Universitarios	316,84 €
Gastos generales (Cuota anual CEDU*)	225,00 €
Comunicaciones	327,34 €
Gastos protocolarios (organización Reunión Defensores G9)	662,68 €
Mobiliario	1.118,04 €
Total gastos:	3.094,40 €
Saldo:	1.078,26 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. Relación de expedientes

Expediente 1-2017/18-4.6

Una persona perteneciente al sector del PAS se dirigió a la Defensora para exponerle una queja. Solicitó una reducción de jornada, en aplicación del Plan Concilia, y el horario en el que se le concedió la reducción fue diferente a lo solicitado por el trabajador, lo que hace que no le permita conciliar el trabajo con su vida familiar.

Se trató el problema con los responsables universitarios a quienes se informó que recibirían la correspondiente alegación del trabajador. Les hicimos saber que, en nuestra opinión, no tenía sentido la concesión de reducción en un horario distinto al solicitado por el interesado.

Posteriormente, se llegó a un acuerdo con el trabajador aceptándole la reducción en el horario solicitado. Agradeciendo la colaboración de todos los implicados, cerramos el expediente.

Expediente 2-2017/18-2.3

Un alumno solicita el traslado de centro, de un campus a otro, aduciendo motivos personales. La Defensora trata el tema con los responsables del centro receptor e indican al estudiante que presente una solicitud al centro, que suponemos será rechazada pero que abrirá la vía para interponer recurso de alzada.

El interesado, siguiendo las indicaciones de la Defensora, presenta el escrito solicitando el traslado de centro y su petición no es atendida, tal y como ya se le había indicado al estudiante.

Posteriormente, solicita asesoramiento para interponer el recurso de alzada y desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le proporcionan unas indicaciones básicas de cómo interponer el recurso y se le sugiere que, si lo estima conveniente, puede tratar el tema con los responsables de la Universidad para informarles de su situación personal.

Tras un mes desde esta última actuación, y habiendo sido requerido en una ocasión para informar de lo que hubiera actuado, se comunica al interesado que hemos tenido conocimiento de una entrevista mantenida con los responsables de la Universidad, y se le recuerda que puede solicitar el traslado

en el plazo que se habilite al efecto, en el curso siguiente.

El estudiante no traslada incidencia alguna por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 3-2017/18-1.4

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque considera que en una asignatura se incumple la normativa y no se sigue la guía docente.

El estudiante solicita revisión de examen ante tribunal y el centro le indica que se realizará una segunda corrección del mismo, pero que si considera que existe un incumplimiento de la normativa debe hacer un escrito al Rector.

El interesado solicita información a la Defensora Universitaria para que le indique qué puede hacer ante esta situación. El tribunal de revisión emite un informe, que nos es remitido por el alumno, ratificando la calificación insuficiente y haciendo constar que el estudiante ha señalado el incumplimiento de la guía docente.

Esta Defensoría contrasta con la dirección del centro los problemas detectados en cursos anteriores con este mismo profesor, y las posibles soluciones que se están estudiando. La Defensora se entrevista con el alumno, quien le confirma el cambio de profesor en la asignatura que volverá a cursar.

Expediente 4-2017/18-1.2

Un alumno de grado solicitó la mediación de la Defensora. Nos expuso que padecía un problema de salud que le había impedido seguir el normal avance académico. Esta situación le había conducido a no superar el número de ECTS fijados en la normativa de permanencia. Se le indicó al alumno que presentase la correspondiente petición en el centro, para que se le permitiese continuar con sus estudios, y que aportase los correspondientes justificantes médicos para fundamentar su petición. Se trató el problema con los responsables universitarios y, finalmente, le fue concedida al alumno la permanencia en los estudios de grado.

Expediente 5-2017/18-5.7

Un profesor denuncia sentirse acosado por la dirección del centro en el que

imparte su docencia. El profesor considera que la reorganización de los espacios se debe a una maniobra manipuladora de la dirección del centro que tiene como objetivo impedir el normal desarrollo de las actividades de investigación del grupo que él dirige.

La Defensora facilita al denunciante los documentos elaborados por las unidades especializadas de la Universidad de Zaragoza que establecen los protocolos para presentar la denuncia precisa de las situaciones de acoso y realizar su seguimiento, y para prevenir y solucionar los conflictos en el puesto de trabajo.

El interesado no traslada incidencia alguna por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 6-2017/18-4.1

Un aspirante a personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora Universitaria por la exclusión de la lista definitiva de admitidos a la convocatoria para la ampliación de la lista de espera de técnicos superiores de idiomas, en una especialidad, al no aportar certificado del nivel C1 de idioma.

El interesado indica que presentó reclamación ante la exclusión en la lista provisional. En la convocatoria se especificaba que debía aportarse “certificado del nivel C1 de idioma reconocido oficialmente o equivalente”, y él aportó un título universitario expedido por una universidad extranjera en el idioma requerido, además del certificado de asistencia al examen del nivel C1, por estar todavía a la espera de la expedición del correspondiente título. No obstante, volvió a salir excluido en la lista definitiva, motivo por el que plantea recurso al órgano competente y queja ante la Defensora Universitaria.

Consultado el tema con responsables de la universidad y tras constatar que el interesado cumple los requisitos, por ser el idioma exigido su lengua materna, se publica una nueva lista definitiva en la que es incluido, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 7-2017/18-1.10

Un profesor, que ha permanecido de baja por enfermedad, se dirige a la

Defensora Universitaria para trasladarle su temor ante las posibles repercusiones que podrían tener, en su evaluación docente, los comentarios negativos realizados en la evaluación de la asignatura.

El profesor dirigió un escrito a las comisiones de docencia y de garantía de la calidad, por la evaluación que realizaron los estudiantes de la enseñanza de la asignatura de la que es responsable junto con otro compañero. En la evaluación de la asignatura los alumnos incluyeron críticas personales a los profesores, si bien estos no llegaron a impartir la docencia. El interesado comprende el malestar de los alumnos ante la ausencia de profesorado y los numerosos cambios de docentes que fueron cubriendo su baja por enfermedad, pero considera fuera de lugar el empleo que se ha realizado de la evaluación de la asignatura para verter descalificaciones personales.

Los miembros de la comisión de evaluación de la calidad del centro dirigieron un escrito a la Defensora Universitaria informando de lo acontecido y solicitando que se diera traslado al órgano que correspondiera para que no se tuvieran en consideración los comentarios personalizados que constaban en la evaluación de la asignatura.

La Defensora trata la cuestión con los responsables del proceso de evaluación de la docencia, y da traslado de ello al interesado; también le informa de la nula repercusión que tiene la evaluación de la materia en la evaluación del profesor y de los recientes cambios habidos en el proceso de evaluación.

Tras estas actuaciones, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 8-2017/18-2.1

Un alumno de grado presentó una queja en la Oficina de la Defensora. El estudiante expuso que una serie de problemas existentes en la aplicación informática impedían a los alumnos matricularse correctamente. Esto hacía que no tuviesen acceso al material docente. El estudiante consideraba que había faltado diligencia en el centro para solucionar este problema.

Se trató el caso con los responsables del centro y se hizo saber al estudiante que estaban buscando una solución y que los alumnos podían ponerse en contacto con los profesores para que les facilitasen el acceso al Anillo Digital Docente.

Aunque no recibimos respuesta del alumno, desde el centro nos informaron que habían solucionado el problema y que los estudiantes habían sido matriculados correctamente.

Consideramos satisfactoria la solución del centro y sentimos la falta de respuesta del estudiante.

Expediente 9-2017/18-1.1

Un profesor plantea una queja a la Defensora Universitaria por un problema con la gestión de los gastos por desplazamiento de un miembro de tribunal de tesis.

El profesor reservó, por error, unos billetes de avión con condiciones ventajosas a las que no podía acogerse, por lo que fue necesario comprar nuevos billetes.

El interesado solicita al servicio competente el abono de los cuatro billetes, pero se concede únicamente el pago de los dos abonados en el aeropuerto por el miembro del tribunal y no los billetes reservados incorrectamente, razón por la que el interesado plantea su queja a esta Defensoría.

El profesor manifiesta su descontento por tener que ocuparse de las gestiones del tribunal y considera injusto soportar el gasto que ha originado su error.

Consultado el tema con los responsables de la Universidad se autoriza, excepcionalmente y atendiendo a las circunstancias del caso, el pago del importe solicitado, situación que comunicamos al profesor y finalizamos nuestras actuaciones.

Expediente 10-2017/18-2.1

A un estudiante de grado le ha sido denegada su solicitud de matrícula a tiempo parcial, por ello acude a la Defensora Universitaria y solicita asesoramiento para iniciar los trámites de revisión de la referida negativa que considera injusta. Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica cómo debe actuar para interponer el recurso de alzada que permitirá revisar la actuación y volver a tener constancia de los hechos que acreditan la concesión de una matrícula a tiempo parcial.

El estudiante, siguiendo las indicaciones recibidas, presenta recurso de alzada, en tiempo y forma, el cual es atendido, pudiéndose matricular a tiempo

parcial.

Sin otras actuaciones a realizar, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 11-2017/18-1.1

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria y expone que no tienen profesor desde el inicio del curso en una materia.

Se trató el problema con los responsables del centro y de la Universidad, quienes nos hicieron saber cuáles eran las causas de que los estudiantes no estuviesen recibiendo las clases de la materia citada, así como de otras cuyas quejas llegaron posteriormente.

Por una parte, algunas plazas de PDI ofertadas no se pudieron cubrir por falta de profesores candidatos o falta de idoneidad de los presentados. Otra razón fue la tardanza en la resolución de algunas de las comisiones de selección.

Los responsables universitarios intentaron dar una solución a la situación pero no resultó fácil y se vieron obligados a fusionar grupos y, en ocasiones, a modificar los horarios de docencia previstos.

La dirección del centro nos hace saber las dificultades que tienen en algunas áreas de conocimiento para poder contar con profesores acreditados por ANECA, por lo que considera necesario que se proceda a la creación de figuras autonómicas, que permitan una dedicación completa del profesor, para las que no sea necesaria la acreditación mencionada. Desde la Oficina de la Defensora compartimos esta opinión y consideramos insostenible la situación de titulaciones cuya docencia es asumida, en gran parte, por profesores asociados contratados a tiempo parcial.

Creemos que los responsables universitarios han hecho lo que está en su mano para solucionar el problema, aunque no siempre haya sido satisfactorio para los alumnos. No obstante, dado que esta situación se reproduce todos los cursos, consideramos necesario que se tomen medidas que garanticen la solución definitiva de la misma.

Expediente 12-2017/18-3.1

Un estudiante de grado realizó una consulta a la Defensora Universitaria. Expuso que en cursos anteriores le habían sido denegadas las peticiones de

becas que había presentado ante el Ministerio de Educación. El alumno no tenía claro cuáles habían sido las razones de la repuesta negativa y solicitó a la Defensora que le asesorase para realizar la petición de beca para el curso actual.

Se pidió información al servicio donde realizan los correspondientes trámites, y nos hicieron saber que la denegación en cursos anteriores había sido debida a que los ingresos que el estudiante había justificado habían sido inferiores a los exigidos por el Ministerio para aceptar la independencia económica.

Informamos al estudiante y le indicamos que intente justificar ingresos superiores a los de cursos anteriores. No obteniendo respuesta del alumno se cierra el expediente.

Expediente 13-2017/18-1.10

Un alumno graduado plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque no ha sido admitido en un máster, según indica el interesado, debido a un cambio de criterios en la admisión.

La Defensora contacta con los responsables de la Universidad, ya que en este curso se están registrando varias quejas, y se adopta la decisión de mantener a todos los admitidos en su primera opción y en las opciones que les permita su especialidad, así como una ampliación en el número de plazas.

El interesado sale en las listas de admisión y es convocado a una sesión de adjudicación de plazas vacantes, donde obtiene dicha plaza.

Expediente 14-2017/18-1.1

Un profesor, que imparte su docencia en grado, se entrevista con la Defensora Universitaria; le expone las dificultades que encuentra para poder llevar a cabo su labor docente en el aula, ante el inadecuado comportamiento de los alumnos, sus constantes interrupciones y molestas impertinencias.

La Defensora comprende el malestar del profesor y comparte la intención que muestra de iniciar las actuaciones oportunas a los efectos de elaborar un documento que plasme el compromiso de toda la comunidad universitaria, un código de buen comportamiento, especialmente dirigido al alumnado. En anteriores memorias de actuación presentadas por esta Defensoría ante el

Claustro ha sido abordado este tema, que preocupa por su incidencia y frecuencia.

La Defensora le propone al profesor que presente la iniciativa en su centro y que dé traslado a la representación de los estudiantes; igualmente, se compromete a comunicar la situación a la autoridad competente y a la representación de los alumnos.

Habiendo tenido conocimiento de la presentación a la junta de centro del documento elaborado por el profesor, sin otras actuaciones a realizar, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 15-2017/18-5.2

Un profesor se ha matriculado en el grado en el que imparte docencia. Una vez revisada la matrícula por el centro, se le comunica que ello no es posible conforme a la normativa.

El profesor solicita que se le devuelva el importe abonado por apertura de expediente y que se le permita trasladar el expediente a otro centro en el que también se imparte la titulación que él pretende cursar.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica al profesor que no es posible acceder a lo solicitado. Sería deseable que en el momento de formalizar la matrícula el sistema pudiera impedir su formalización, ya que si se es profesor en el centro y en la titulación en la que se imparte docencia ello no resulta posible. En cuanto al traslado de expediente, sólo podemos indicar al interesado que está fuera de plazo; consideramos que también hubiera sido más que aconsejable que la anulación de su matrícula hubiera llegado con suficiente antelación para poder plantearse una matrícula en otro centro, aunque ello no le garantizaría la plaza pretendida.

Sin otras actuaciones a realizar, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 16-2017/18-1.1

Un alumno de grado plantea dos quejas: la falta de profesor en una asignatura y la falta de respuesta a su solicitud de utilizar las instalaciones deportivas del Colegio Mayor.

La Defensora trata el tema de la falta de profesorado con los responsables de

la Universidad que explican que hay falta de candidatos y que las plazas han quedado desiertas, por lo que las medidas que se están tomando son: fusionar grupos, cambiar horarios y facilitar a los alumnos el apoyo necesario para que puedan superar la materia.

Se comunica al alumno, que puso de manifiesto su imposibilidad de asistir a clases en horario de mañana, que se le proporcionarán los materiales de la asignatura y lo que necesite en la materia. Poco después el interesado nos comunica que se ha solucionado el problema y que van a disponer de profesor en la asignatura.

Con respecto a su segunda queja, el estudiante expone que solicitó utilizar la sala de musculación del Colegio Mayor porque no hay otras instalaciones deportivas universitarias en su campus. Desde el vicerrectorado se informó al alumno que aunque en cursos anteriores existía convenio con algunos centros del Ayuntamiento, actualmente no lo hay porque se ofrece descuento para los alumnos menores de 25 años. El interesado no puede acogerse a este descuento, si bien finalmente es atendida su petición.

Expediente 17-2017/18-2.1

Un alumno se dirige a la Defensora y expone que sólo tiene pendiente el trabajo de fin de grado (TFG) para finalizar sus estudios y que pretende defenderlo en la convocatoria noviembre-diciembre del curso 2016-2017.

El estudiante está interesado en realizar un máster en el curso 2017-2018. En su petición nos hace saber que, antes del verano, había expuesto su situación al director del trabajo y también en la secretaría de centro, ya que por diferentes razones no podría defender el trabajo de fin de grado en el mes de septiembre. Según el alumno, le informaron que no tendría ningún problema para cursar el máster puesto que la convocatoria de diciembre seguía correspondiendo al curso anterior. También nos hace saber que en el centro le indicaron que se preinscribiera y que podría hacer la matrícula una vez hubiera entregado el trabajo.

El alumno siguió esta indicación pero cuando salió la lista de admitidos al máster no constaba, habiendo sido excluido. Cuando el alumno se dirigió a la secretaría del centro le hicieron saber que no podía matricularse, y que tenía

que esperar al curso siguiente, porque no tenía el título. El estudiante considera que siguió el procedimiento que se le indicó en la ventanilla, la misma en la que posteriormente se le dio otra información.

Tras estos hechos se dirige a la Defensora para consultar si puede haber alguna solución a su situación. Desde la Oficina de la Defensora se le informa que, revisada la normativa, es necesario estar en posesión del título de grado antes de que finalice el período de matrícula. También se le sugiere que presente un escrito a la dirección del centro, exponiendo su situación y solicitando ser admitido de forma excepcional.

Transcurrido un tiempo, el estudiante nos informó que había decidido no presentar escrito alguno y posponer el máster para realizarlo en el curso siguiente.

Consideramos que el centro aplicó de forma adecuada la norma establecida. No obstante, no hemos podido comprobar cuál fue la información que se le dio al alumno en la secretaría del centro.

Expediente 18-2017/18-1.3

Un estudiante, que ha finalizado un grado en la Universidad de Zaragoza, presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Expone que solicitó ser admitido en un máster y que, por un error en la aplicación de los criterios fijados, no ha sido admitido en la especialidad que había solicitado. El alumno también presentó una reclamación dirigida al Rector.

Se trata el problema con los responsables universitarios y con la coordinación del máster; nos confirman que, efectivamente, ha habido un problema en el sistema de asignación de plazas y que procederán a revisar todas las peticiones. Finalmente el alumno es admitido en la especialidad del máster solicitada y se cierra el expediente.

Expediente 19-2017/18-1.3

Se trata de la misma situación tratado en el expediente 18-2017/18-1.3.

Expediente 20-2017/18-5.7

Un alumno expone a la Defensora que en una clase de una materia, en la que estaba prevista la elección de delegado, y en presencia del profesor, cuando

expuso a sus compañeros la intención de presentarse a dicha elección, otro alumno vertió comentarios muy negativos sobre él. El estudiante que se ha dirigido a nosotros está preocupado porque se siente difamado y no tiene claro si no seguirán las agresiones verbales. También le molesta que, en su opinión, el resto de la clase le trate de forma diferente desde el día del incidente.

La Defensora indica al alumno las opciones de actuación; le plantea la posibilidad de tratar la cuestión con el profesor presente en la clase y le sugiere que, en caso de nuevos incidentes, se ponga en contacto con la Oficina de la Defensora. Posteriormente, el profesor corrobora lo expuesto por el alumno y nos hace saber que llamó la atención al estudiante que faltó al respeto a su compañero. Igualmente, nos hace saber que considera que se ha tratado de un incidente aislado y que no cree que vuelvan a tener lugar situaciones similares.

Nos ponemos en contacto con el solicitante de nuestra intervención y nos confirma que no ha habido nuevos incidentes, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 21-2017/18-1.5

Un alumno de grado expone a la Defensora Universitaria que al inicio del pasado curso solicitó el reconocimiento de asignaturas realizadas en otra universidad, y que, tras varios meses de espera, le comunicaron que solo le reconocían dos asignaturas del primer curso. No obstante, cuando formaliza su matrícula en este curso 2017/18 le informan que debe matricular una de las asignaturas que el alumno suponía reconocida.

El alumno informa a esta Defensoría que ha presentado escrito a los responsables universitarios, por ello nos dirigimos a la sección competente. Nos dan traslado del informe emitido por el centro en el que se hace constar que el alumno, con la solicitud de reconocimiento de créditos, adjuntó un certificado académico oficial en el que figuraban las asignaturas que tenía aprobadas, y nos indican que se envió notificación con la resolución del reconocimiento de una única asignatura.

La Defensora Universitaria indica al alumno que en breve obtendrá respuesta a

su reclamación y pide al interesado que comunique la resolución, para su correcto seguimiento.

Ante la falta de respuesta damos por finalizado el expediente.

Expediente 22-2017/18-2.1

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria. Tras más de un mes, desde el inicio del periodo lectivo, se le avisa telefónicamente que debe modificar su matrícula por no cumplir los requisitos del reglamento de permanencia, teniendo que matricular asignaturas de primero en vez de asignaturas de tercer curso, aunque en éstas ya había estado matriculado.

Se pregunta en el centro el motivo de la anulación de la matrícula del alumno, y se obtiene el compromiso de que se revisará la actuación.

Tras preguntar al interesado si se había resuelto la situación que motivó nuestra actuación y no obtener respuesta, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 23-2017/18-1.3

Un graduado, que realizó los estudios en el campus de Teruel, presenta una queja a la Defensora Universitaria.

El estudiante ha solicitado la admisión para cursar una segunda mención en la misma titulación, pero en Zaragoza. El centro se la ha denegado porque la citada especialidad se imparte en el centro donde el alumno cursó el grado.

El estudiante presentó un recurso de alzada al Rector, alegando no poder cursar sus estudios en Teruel por tener un contrato de trabajo en Zaragoza. Finalmente, el alumno es admitido en un centro de Huesca que disponía de plazas libres, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 24-2017/18-1.1

Los alumnos de un grado presentan una queja a la Defensora. Exponen que, pasado un mes de haberse iniciado el curso, no están recibiendo las clases de varias materias. Según los alumnos, la razón es que faltan profesores para impartir la docencia de tres asignaturas.

La Defensora trató el problema con los responsables del centro y de la Universidad. Le informan que fueron convocadas varias plazas de profesores

que no han sido cubiertas. La dirección del centro le hace saber que está tratando de solucionar el problema, informando de ello a los estudiantes. Puntualmente se han visto obligados a fusionar grupos de docencia, lo que ha implicado cambios en los horarios previstos para algunos estudiantes. En estos casos han indicado a los profesores que se facilite a los alumnos el apoyo necesario para que puedan superar la materia si no pueden asistir a las clases presenciales.

Desde la Oficina de la Defensora se envía un mail a los alumnos para conocer si estaban recibiendo las clases, tal como nos habían informado desde el centro. Ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 25-2017/18-1.3

Un estudiante no ha sido admitido para cursar un máster; según relata el interesado, debido a una incorrecta información que le fue trasladada desde la secretaría del centro una vez había formalizado su preinscripción. Estos hechos los comunica a la Defensora Universitaria y solicita que se proceda a corregir la situación por la supuesta confusión ocasionada por el centro.

La Defensora le indica al alumno que dirija al centro su solicitud, que exponga los hechos con concreción y que aporte las pruebas que puedan acreditar los extremos que fundamenten su petición.

El estudiante así lo hace y el centro procede a corregir la situación, siendo finalmente admitido en el máster en el que había formalizado su preinscripción; extremos que nos son comunicados por el estudiante, dando por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 26-2017/18-2.1

Un estudiante se entrevista con la Defensora Universitaria y le comunica que habiéndose detectado un error en su admisión, en relación con la nota de acceso, se ha anulado su matrícula, tres meses después de formalizarla y una vez iniciadas las clases. El centro con anterioridad le había asegurado que todo estaba correcto.

La Defensora se pone en comunicación con el centro que, una vez admitida la confusión originada al alumno y la incorrecta información que le fue

proporcionada, procede a subsanar el error cometido, pudiendo el alumno continuar los estudios. Damos por finalizadas nuestras actuaciones, reconociendo la disponibilidad del centro para solucionar los inconvenientes que se habían generado y considerando que es preciso adoptar medidas que eviten que las anulaciones de las matrículas puedan producirse una vez avanzado el curso.

Expediente 27-2017/18-4.4

Un trabajador del personal de administración y servicios, que desarrolla su actividad en un laboratorio, plantea una queja a la Defensora Universitaria porque tras una caída, fuera del horario del trabajo, se fisuró un dedo de la mano derecha, lo que le imposibilitaba realizar las funciones propias de su puesto. Informa que estuvo de baja médica y que se le descontó una parte de la nómina, por lo que solicita información para saber si puede solicitar el ingreso del dinero descontado. Revisada la normativa, según Resolución de 16 de octubre de 2012 del Rector de la Universidad de Zaragoza, que determina los supuestos de aplicación de un complemento retributivo destinado a completar la prestación por incapacidad temporal, en el listado de enfermedades graves punto IX "Reumatología y A. locomotor" se incluyen las lesiones del aparato locomotor, traumáticas o no, que produzcan alteración funcional severa.

En Resolución del Rector del 11 de marzo de 2014, que modifica y amplía la casuística de los supuestos excepcionales de aplicación de un complemento retributivo destinado a completar la prestación por incapacidad temporal por contingencias comunes, se reconoce, en el apartado XV "Lesiones", las fracturas cerradas/abiertas.

Se aconseja al interesado que solicite a la autoridad responsable la aplicación del complemento retributivo indicando la limitación argumentada y presentando un informe médico. Así lo hace, y en el informe médico se indica que la lesión del aparato locomotor le produce una alteración funcional severa, En consecuencia, es aprobada su solicitud.

Recientemente, se ha ampliado la normativa respecto a esta materia, con la publicación de la Ley 8/2017, de 28 de septiembre, de medidas extraordinarias en el sector público de la Comunidad Autónoma de Aragón para garantizar la

estabilidad presupuestaria, y posteriormente, con la Resolución del Rector, del 1 de diciembre del 2017, por la que se modifica la Resolución del 16 de octubre de 2012. De esta manera, se introduce un nuevo supuesto en el que, con carácter excepcional y debidamente justificado, el complemento retributivo por incapacidad temporal puede alcanzar el cien por cien de las retribuciones que se vinieran percibiendo en el mes anterior al de causarse la incapacidad. Este supuesto se refiere a que se considerará debidamente justificada cualquier contingencia común que imposibilite el normal desarrollo de la prestación del servicio, y que se entenderá por tal contingencia todas aquellas situaciones de incapacidad temporal de duración igual o superior a cinco días, percibiéndose, en tales casos, el complemento del cien por cien a partir del quinto día en dicha situación.

Expediente 28-2017/18-1.4

Un estudiante se entrevista con la Defensora Universitaria. Solicita información respecto a la posibilidad de aplicar la evaluación por compensación curricular en asignaturas de máster.

El alumno solicitó en el centro la compensación, y fue denegada. La Defensora le indica que puede presentar recurso de alzada. El alumno plantea el recurso y argumenta que la titulación actual del máster enlaza con el anterior plan de estudios, pretendiendo incluir en los supuestos de aplicación de la norma a los másteres que sustituyen a los últimos cursos de titulaciones anteriores.

Desde la Oficina se solicita al estudiante que nos dé traslado de la respuesta que obtenga; no recibimos respuesta y cerramos el expediente.

Expediente 29-2017/18-2.1

Un estudiante se entrevista con la Defensora Universitaria y le comunica que se ha anulado su matrícula, debido a un error en su admisión, dos meses después de haberse iniciado las clases.

La anulación ha sido debida a la calificación definitiva de acceso a la universidad. El alumno realizó las pruebas a través de una agencia de acreditación autorizada, ya que provenía de un sistema educativo extranjero. Las notas definitivas se publicaron con una importante diferencia temporal respecto a las calificaciones de las pruebas realizadas en territorio nacional;

circunstancia temporal que se produce todos los años.

La Universidad de Zaragoza resolvió que en este curso académico no se admitiera a los alumnos hasta que no tuvieran las calificaciones definitivas. Los alumnos afectados por esta medida formularon quejas ante el ministerio competente quien dio instrucciones de que fueran admitidos.

La Universidad de Zaragoza ha actuado correctamente, ya que la anulación de la matrícula ha sido adecuada y ajena a la voluntad de nuestra Institución.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 30-2017/18-1.3

Un alumno de grado de una universidad catalana, ex alumno de la Universidad de Zaragoza, requiere la intervención de la Defensora Universitaria. Expone que no ha recibido respuesta a un escrito enviado a los responsables de un grado de nuestra Universidad, en el que solicita el traslado a la Universidad de Zaragoza, a los campus de Zaragoza o Huesca, debido a la situación política que se vive en Cataluña y teniendo en cuenta, según indica, la intervención que están realizando otras instituciones del país para acoger a los alumnos en su comunidad de origen.

La Defensora informa al estudiante que ha tratado el tema con los responsables de la Universidad y que su solicitud de traslado, así como otras solicitudes que se están planteando, no pueden aprobarse en este momento y que, en todo caso, sería necesario buscar una solución general, o esperar hasta el final del curso académico para solicitar un traslado a ésta u otra universidad. También informa al interesado que ha tratado su caso con el Defensor de su universidad catalana y ha manifestado estar a su disposición para todo lo que necesite.

Expediente 31-2017/18-5.7

Un trabajador del sector de administración y servicios plantea a la Defensora Universitaria una serie de irregularidades y quejas en su unidad de trabajo. Indica que un compañero realiza funciones como profesor asociado, durante su jornada de trabajo. Plantea denuncia por el incumplimiento de los horarios y tipos de jornada de trabajo, al estar realizándose simultáneamente y año tras

año el trabajo de PAS y profesor asociado a tiempo parcial.

La Defensora Universitaria indica al interesado que, si lo estima conveniente, puede presentar un escrito a los responsables de la universidad.

Por otro lado, el interesado expone una queja porque ha solicitado un certificado de las funciones realizadas en un puesto de trabajo desempeñado de forma temporal y le ha sido denegado, por su jefe de unidad, basándose en que no podía emitir este tipo de certificados porque la información solicitada no obraba en archivo alguno de la universidad.

La Defensora Universitaria recomienda al interesado que reitere su solicitud a los responsables de la universidad y finalmente se expide el certificado.

Expediente 32-2017/18-5.7

Un profesor solicita información a la Defensora Universitaria: desea saber las acciones que podría realizar para oponerse a la designación de los miembros del tribunal de un concurso a cátedra al que va a concurrir. El interesado aduce acoso por parte de algunos de sus compañeros y considera que su exclusión de proyectos de innovación docente es prueba de ello. El profesor había presentado con carácter previo un escrito al departamento en el que mostraba su malestar por no haber sido incluido en los proyectos de innovación.

El interesado nos comunica la respuesta obtenida. En ella, el departamento le da traslado de un informe realizado por los coordinadores de los proyectos de innovación.

Una vez conformado el tribunal del concurso y conociendo el profesor que era el único candidato no volvemos a tener noticias; en consecuencia, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 33-2017/18-4.8

Un profesor de la Universidad presenta una queja a la Defensora. Expone que solicitó un proyecto a una convocatoria de ayudas de la Universidad de Zaragoza. Su solicitud ha recibido una respuesta negativa y en la resolución se le informa que puede interponer recurso. No obstante, el interesado expone que no se le ha dado ninguna justificación de la respuesta negativa y que, por

tanto, no tiene la información necesaria para argumentar la reclamación.

Se trata el problema con los responsables universitarios, se le hace llegar al afectado la información que solicitaba, y éste interpone el recurso.

Por otra parte, se recomendó al responsable que, en el futuro, en la resolución de las solicitudes, se aporte la información necesaria para que los afectados, si lo consideran conveniente, puedan argumentar los correspondientes recursos, recomendación que es aceptada. Agradeciendo la colaboración de todos los implicados, cerramos el expediente.

Expediente 34-2017/18-1.1

Dos estudiantes de grado presentan una queja a la Defensora Universitaria. Exponen que están preocupados porque reciben clases de un profesor que tiene problemas de salud. Insisten en que no quieren perjudicar al profesor y solicitan que se tomen las medidas para que el docente tenga menos carga de trabajo.

Se trata el problema, en varias ocasiones, con la dirección del departamento y con los responsables universitarios y de salud laboral.

Desde la Oficina de la Defensora se han enviado varios correos electrónicos a los alumnos solicitantes de nuestra intervención, para conocer la evolución del problema, pero no hemos obtenido respuesta.

Tras conocer que el profesor ha pasado a estar en situación de baja laboral, y al no tener respuesta de los alumnos, se cierra el expediente.

Expediente 35-2017/18-4.1

Un candidato a profesor asociado acude a la Defensora Universitaria. Presenta una queja porque considera ha sido excluido indebidamente del proceso de selección.

El candidato presentó los documentos que exigía la convocatoria, entre ellos el título universitario obtenido en una universidad extranjera, sin la preceptiva homologación; en consecuencia, fue excluido del proceso.

El interesado no puede recurrir la decisión ya que no está en plazo, y es consciente de ello.

Nosotros compartimos la decisión del departamento de excluirle del proceso de selección, si bien el candidato no lo admite y argumenta que en el fondo existen motivos discriminatorios por su nacionalidad. También, hemos de indicar que a ello no ayudó la incorrecta y confusa información que le fue proporcionada desde el servicio competente, tal y como acredita el informe remitido por el departamento.

Damos por concluidas nuestras actuaciones.

Expediente 36-2017/18-1.4

Un alumno comunica a la Defensora Universitaria que suspendió una asignatura y que la tiene matriculada en quinta convocatoria. Expone que quiere presentar el TFG en junio, por lo que tendría que haber solicitado adelanto de convocatoria de la asignatura cuando formalizó su matrícula, pero no lo hizo porque desconocía esa posibilidad.

Esta Defensoría informa al alumno que la solicitud debe dirigirla al centro y que si tiene algún otro problema puede solicitar nuestra intervención, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 37-2017/18-4.1

Un antiguo profesor de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora para poner de manifiesto que no ha obtenido resolución a un recurso por él presentado; el recurso tenía por objeto la reclamación del concurso de una plaza de contratado doctor que él había estado ocupando en régimen de interinidad, y que definitivamente obtuvo otro candidato.

Sin entrar a valorar los hechos y circunstancias que concurrieron en este concurso, y en otros del mismo departamento, no es admisible que no se resuelva expresamente este tipo de reclamaciones, más aun cuando se había obtenido el compromiso de que se iba a contestar al interesado, pues estas actitudes tan solo demuestran falta de deferencia a la persona que ha ejercitado su derecho a interponer reclamación, que ha pertenecido a nuestra comunidad y que ha prestado sus servicios con absoluta profesionalidad.

Habiendo transcurrido más de un año desde el inicio de la reclamación, no se ha emitido resolución alguna.

Expediente 38-2017/18-1.1

Desde la dirección de un centro nos hacen llegar una queja presentada por escrito por un alumno de grado. En la misma, el estudiante expone que el profesor de una materia no le permitió realizar un examen de prácticas (correspondiente a evaluación continua) por llegar unos segundos más tarde que el docente.

También nos hacen saber que el mismo profesor ha tenido un problema con otro alumno, al que no permitió realizar el mismo examen por un error en el listado de matriculados.

En los últimos cursos ya se identificaron varios incidentes con el docente objeto de la queja. Hay que destacar las bajas tasas de éxito y rendimiento, en comparación con las obtenidas en la misma asignatura en otros campus.

Se trata el problema con los responsables del departamento y de la Universidad y se recomienda que, desde la dirección del centro, hagan llegar un escrito al Rector exponiendo las quejas de los alumnos.

Finalmente, no se envía el escrito porque se confía en poder tomar algunas medidas que permitan reconducir la situación. Sintiendo las dificultades existentes para resolver problemas como el mencionado, se cierra el expediente.

Expediente 39-2017/18-1.5

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque se le ha denegado el reconocimiento de algunos créditos de otra titulación europea, con base en que los conocimientos y contenidos de algunas asignaturas no se corresponden, en al menos un 75%, con las del grado al que el alumno desea acceder.

El interesado expone que no entiende por qué no se reconocen las asignaturas solicitadas en el grado, y no se tiene en cuenta su título y su actividad laboral. Estima que tiene un nivel de formación superior al que se imparte en el grado.

Informamos al alumno que los reconocimientos entre las universidades que tienen distintos planes de estudio deben revisarse en profundidad, por lo que le recomendamos que, si lo estima adecuado, puede presentar reclamación

ante la comisión de estudios de grado de la Universidad, aportando cuanta documentación considere para ayudar a mostrar la equivalencia de las asignaturas.

Ante la falta de información, por parte del interesado, damos por cerrado el expediente.

Expediente 40-2017/18-5.5

Un profesor presenta una queja ante la Defensora Universitaria. Denuncia que los artículos relacionados con su tesis doctoral, y que había acordado redactar y publicar él en diferentes revistas, han sido presentados por otros autores en diferentes foros sin su conocimiento.

La Defensora le aconseja tratar el tema directamente con el profesor que dirige el grupo de investigación en el que ha realizado su trabajo.

El interesado nos comunica que ha alcanzado un acuerdo con los profesores implicados, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 41-2017/18-1.1

Los alumnos de un grado presentan una queja a la Defensora. Exponen que, pasado un mes de haberse iniciado el curso, no están recibiendo las clases de una materia. Según los alumnos, la razón es la falta de profesorado pero consideran inaceptable no recibir las clases de una asignatura cuya matrícula han abonado íntegramente.

La Defensora trató el problema con los responsables del centro y de la Universidad; ambos le informan que fueron convocadas varias plazas de profesores que no han sido cubiertas. La dirección del centro le hace saber que está tratando de solucionar el problema y que mantiene informados de ello a los estudiantes. Puntualmente, se han visto obligados a fusionar grupos de docencia, lo que ha implicado cambios en los horarios previstos para algunos estudiantes. La dirección del centro ha indicado a los profesores que se facilite a los alumnos el apoyo necesario para que puedan superar la materia si no pueden asistir a las clases presenciales.

Desde la Oficina de la Defensora se envía un mail a los alumnos que confirman que están recibiendo las clases de la materia citada, aunque consideran que

la solución no ha sido la mejor y que se ha retrasado demasiado en el tiempo.

Expediente 42-2017/18-1.1

El representante de los alumnos de un grado presenta una queja a la Defensora. Expone que, pasado un mes de haberse iniciado el curso, tienen varios problemas de docencia, entre los que destacan: la falta de tutores para TFG, la tardanza en la asignación de prácticas, los problemas administrativos en la realización de la matrícula y la falta de profesores para impartir algunas materias.

La Defensora trató el problema con los responsables del centro y de la Universidad, quienes nos informan que están solucionando los problemas mencionados. Damos traslado al alumno de las gestiones realizadas, y ante la falta de respuesta del solicitante, se cierra el expediente.

Expediente 43-2017/18-1.6

Un alumno del grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque tras solicitar el reconocimiento de un curso de verano es informado, por la secretaria de su centro, de que no puede solicitar el título de grado, ya que 3 créditos ECTS optativos exceden en el primer ciclo y faltan en el cuarto ciclo. El alumno expone que esta información no estaba disponible en su expediente. Tampoco se informaba de ello en la relación de asignaturas, ni en el plan de estudios oficial accesible en la web, ni en la información ofrecida para realizar la automatrícula; únicamente en el tablón de anuncios de la secretaria de la facultad.

El interesado solicita que se realice un reajuste de créditos en su expediente para poder cursar un máster interuniversitario en el que está inscrito este curso académico.

La Defensora Universitaria consulta el tema con los responsables de la universidad para buscar alguna solución y finalmente, tras hablar con el alumno, se le reconocen los créditos que le faltan con otro curso realizado.

Expediente 44-2017/18-1.3

Una persona que solicitó su admisión en un máster oficial presenta una queja a la Defensora Universitaria.

El solicitante expone que en el primer periodo de admisión quedó el primero en la lista de espera y dado que han renunciado algunas personas admitidas debería habersele permitido matricularse. Considera que se le perjudica gravemente puesto que ha solicitado una beca predoctoral y es requisito imprescindible para su concesión estar matriculado en un máster oficial.

Se trata el problema con el centro, que nos informa que hubo un error en las plazas ofertadas, cuyo número superaba a las legalmente establecidas y que, aunque algunos alumnos admitidos han renunciado a su plaza, no pueden admitir nuevos estudiantes. No obstante, valorando el perjuicio que se puede ocasionar al interesado, se le admite en el citado estudio.

Puesto que estos trámites han llevado un tiempo, el alumno fue excluido de la convocatoria de becas por no cumplir el requisito de estar realizando el máster. Se le recomienda que presente una reclamación, gestión que realiza.

Cuando cerramos el expediente no conocemos la respuesta dada al interesado respecto a la beca.

Expediente 45-2017/18-1.11

Un alumno de doctorado, que ha obtenido una beca del Gobierno de Aragón para ser contratado como personal investigador en formación, plantea una queja a la Defensora Universitaria.

El alumno, con título de máster obtenido en una universidad europea, debe firmar su contrato como PDI, para lo que se le exige la presentación del certificado de equivalencia del título de máster, emitido por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

El interesado expone que solicitó la equivalencia incluso antes de que se publicara la convocatoria de becas y que no ha obtenido ninguna respuesta del Ministerio sobre el estado de su solicitud. Indica que ha tenido que solicitar dos prórrogas del plazo de incorporación y que teme perder su contrato de becario si no obtiene el documento en breve plazo.

En la Defensoría se revisa la convocatoria de becas y se advierte que, en la misma, no se indica que un alumno con titulación del Espacio Europeo de Educación Superior deba solicitar la equivalencia a titulación y a nivel

académico universitario español.

Consultados los responsables de la universidad, indican que basan su petición, de documentación, en lo establecido en el Real Decreto 967/2014, art. 6.2 "Se podrá solicitar la declaración de equivalencia de un título extranjero de educación superior a titulación y a nivel académico universitario oficial respecto de aquellas titulaciones de Grado o de Máster que no sean requisito de acceso al ejercicio de una profesión regulada."

Esta situación es comunicada al interesado al que recomendamos insista en contactar con el Ministerio para obtener información sobre su trámite.

Expediente 46-2017/18-1.1

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria. Expone que no han sido asignados los tutores académicos de prácticas.

La Defensora se dirige al coordinador de la titulación y éste le informa que ya ha puesto en conocimiento del vicerrector competente la falta de profesores que puedan asumir la labor de tutor académico, y que la representación de los alumnos está al corriente de la situación y de las medidas que se van adoptando.

Se transmite al interesado el estado de la cuestión y el mismo nos comunica que los alumnos van a poder iniciar las prácticas, firmando como tutor académico el coordinador de la titulación si fuera preciso.

Nos interesamos por conocer si se han iniciado las prácticas, y el alumno nos confirma que ya se han solucionado los problemas iniciales que impedían iniciar la realización de las prácticas.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 47-2017/18-1.4

Un alumno de grado se dirige a la Defensora Universitaria: expone que, en su opinión, varias de las guías docentes de las asignaturas de su titulación no se adecuan a la normativa general de evaluación de nuestra Universidad.

La Defensora le aconseja que se dirija al coordinador de la titulación y que le haga llegar sus observaciones.

Desde la Oficina de la Defensora se pregunta al estudiante, en más de una ocasión, si ha iniciado algún tipo de actuación, sin obtener respuesta alguna. En consecuencia, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 48-2017/18-5.8

Un profesor solicita una entrevista con la Defensora Universitaria para exponerle la situación a la que se está enfrentando. Ante la gravedad de los hechos, tanto los que se denuncian como los que puedan derivarse de la forma en la que estos han sido presentados a la comunidad universitaria, que pudieran dañar gravemente la imagen de la Institución. La Defensora Universitaria se dirige al Rector y le traslada su preocupación al respecto.

El Rector comunica a la Defensora que se ha acordado iniciar las actuaciones correspondientes para aclarar los hechos y poder disponer de información fidedigna previa a la adopción de las medidas que pudieran corresponder.

Sin otro trámite a realizar, damos por finalizadas nuestras actuaciones y cerramos el expediente.

Expediente 49-2017/18-1.1

Los alumnos de un grado presentan una queja a la Defensora. Exponen que, pasados dos meses de haberse iniciado el curso, no están recibiendo las clases de una materia y les faltan tutores de TFG. Según los alumnos, la razón es que faltan profesores para impartir la docencia de tres materias.

La Defensora trató el problema con los responsables del centro y de la Universidad. Le informan que fueron convocadas varias plazas de profesores que no han sido cubiertas. La dirección del centro le hace saber que está tratando de solucionar el problema, informando de ello a los estudiantes. Puntualmente, se han visto obligados a fusionar grupos de docencia, lo que ha implicado cambios en los horarios previstos para algunos estudiantes. La dirección del centro ha indicado a los profesores que se facilite a los alumnos el apoyo necesario para que puedan superar la materia si no pueden asistir a las clases presenciales.

Desde la Oficina de la Defensora se envía un mail a los alumnos para confirmar que se habían solucionado los problemas expuestos, tal como nos habían

informado desde el centro. Ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 50-2017/18-4.8

Un trabajador del sector del personal de administración y servicios informa a la Defensora Universitaria que ha solicitado realizar un curso de formación, fuera del plan de la universidad, que coincide con su jornada de trabajo y catalogado para su realización "fuera del horario", por lo que pide a su superior recuperar las horas. El permiso le es denegado porque no determina la temática del curso ni concreta el horario.

El interesado alega que no entiende porqué un curso gratuito, para la universidad, puede plantear tantos problemas y solicita la mediación de la Defensora Universitaria.

Consultado el tema con los responsables, se informa a esta Defensoría que se mantendrá una entrevista con el interesado para fijar el modo de recuperar las horas de su jornada, así como los trabajos a realizar.

El trabajador informa a esta Oficina que ha solicitado nuevamente la realización del curso y que ha sido autorizada.

Expediente 51-2017/18-2.1

Un alumno de grado solicita información a la Defensora Universitaria. Quiere saber si existe alguna posibilidad de reducir el importe que supone la cuarta matrícula en el trabajo fin de grado.

El interesado relata que en su titulación resulta obligatoria la matrícula del trabajo para cubrir los créditos mínimos de matrícula, y que en los cursos anteriores ha padecido problemas de salud que le han impedido cursar sus estudios con regularidad. El estudiante no podía defender el trabajo de fin de grado porque no tenía superadas el resto de las asignaturas.

La Defensora comunica al alumno que nada puede hacerse en este caso, tan solo ponerse en comunicación con la administración de su centro para poder consensuar un fraccionamiento en el pago, que le permita afrontarlo, y en todo caso solicitar una dedicación a tiempo parcial.

Damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 52-2017/18-5.8

Un profesor presenta una queja a la Defensora. Ha sido instado a abandonar en un plazo breve de tiempo el despacho que ocupa. Considera que no es razonable lo que se le solicita puesto que el traslado requiere tiempo y el curso está iniciado. También indica que el espacio asignado no es suficiente para desempeñar su función docente e investigadora, ni para atender debidamente a las personas que colaboran con él en proyectos de investigación, o a profesores visitantes.

Se trata el problema con la dirección del centro que nos hace saber que se indicó a los profesores que, por razones de seguridad, todos los docentes del centro tenían que reubicarse en despachos de unas zonas concretas del edificio.

Puesto que el solicitante de nuestra intervención alega necesidad de espacio para actividades de investigación, se trata esta cuestión con el vicerrector responsable, quien nos informa que en la actualidad, en el campus afectado, no hay previstos espacios para investigación y que están intentando dar respuesta a esta necesidad en un breve tiempo.

Trasladamos al profesor la información obtenida y le sugerimos que trate con la dirección del centro las condiciones de su traslado y que envíe una petición al vicerrector competente solicitando espacios para el grupo de investigación de forma que conste su petición cuando estén disponibles recursos para estas tareas.

Consideramos que desde la Oficina de la Defensora no procede realizar otras actuaciones y se cierra el expediente.

Expediente 53-2017/18-5.1

Un profesor expone a la Defensora que ha tenido un conflicto con unos compañeros en el uso de una instalación. Manifiesta que la referida instalación se dedica, fundamentalmente, a la investigación y que cuando las actividades investigadoras lo permiten, puede ser utilizada con fines docentes.

El profesor, que la utiliza con fines investigadores, expone que se le ha requerido desde el centro que informe sobre los días y horas disponibles de la instalación

para docencia. No obstante, considera que las formas utilizadas no han sido las adecuadas.

Se trata el problema con los responsables universitarios y del centro y se comprueba que, efectivamente, la instalación tiene un carácter fundamentalmente investigador, por tanto debe garantizarse que la docencia no ponga en peligro los trabajos de los investigadores.

Finalmente, se consigue un acuerdo de uso y se soluciona el conflicto, agradeciendo a todas las partes su colaboración.

Expediente 54-2017/18-5.1

Un miembro del PAS plantea una queja a la Defensora Universitaria porque se le ha denegado el acceso directo al nivel inmediatamente superior al A2 de inglés, estando en posesión del título de Bachiller, en el que ha cursado ese idioma.

El interesado expone que la normativa permite el acceso, al tercer curso del CULM, con el título de Bachiller pero se le ha denegado porque no ha cursado el bachillerato LOGSE, sino uno anterior.

Revisada la normativa, en esta Defensoría, se comprueba que el R.D. 162/2006, que desarrolla la L.O. 2/2006, permite acceder directamente a los estudios del idioma de nivel intermedio de la primera lengua extranjera cursada en el bachillerato, sin especificar, ni restringir el plan de estudios cursado. Por otro lado la nueva L.O. 8/2013 establece que el Gobierno determinará, previa consulta a las Comunidades Autónomas, las equivalencias entre los títulos de las enseñanzas de idiomas y el resto de los títulos de las enseñanzas del sistema educativo; aunque dichas equivalencias todavía no han sido desarrolladas.

La Defensora Universitaria envía una recomendación a los responsables, para que se realice la revisión de las actuaciones y para que se le permita al alumno la matrícula solicitada.

Finalmente, el alumno accede a los estudios.

Expediente 55-2017/18-4.7

Un grupo de profesores asociados se reúne con la Defensora Universitaria. Los docentes muestran una gran preocupación ante el temor de que sus contratos

como profesores asociados puedan ser rescindidos si participan como miembros colaboradores en grupos o proyectos de investigación.

La Defensora comparte su preocupación y se compromete a transmitir a los responsables universitarios la situación a la que se enfrentan.

Cierto es que la última convocatoria para la contratación de profesores asociados, incluyó una aclaración a los requisitos generales del siguiente tenor: *...serán excluidos del concurso:... c) otro personal que participe en proyectos de investigación, de carácter universitario, aún a título de colaboración como investigador.*

Desde los órganos competentes se adquiere el compromiso de revisar la nota aclaratoria e intentar facilitar la labor de colaboración en proyectos de investigación a los profesores asociados, siempre que éstos no pierdan la actividad principal de reconocido prestigio por la que accedieron al puesto de profesor asociado.

La Defensora agradece la implicación de la Institución en conseguir una solución ajustada a las funciones propias que debe desarrollar todo profesor universitario.

Expediente 56-2017/18-5.1

Un grupo de profesores se dirigen a la Defensora Universitaria. Presentan una queja ante la modificación habida al inicio del curso académico en la gestión de una de las zonas de aparcamiento. Concretamente, denuncian que se han reducido las plazas de aparcamiento y que se han otorgado un número mayor de permisos a estudiantes que en años anteriores; estas dos circunstancias hacen que los profesores encuentren dificultades para entrar en el recinto, lo que provoca que no lleguen a tiempo a clase o a las reuniones para los que estuvieran convocados.

La Defensora se pone en comunicación con la unidad responsable para preguntar si es posible que los profesores afectados por la situación denunciada pudieran cambiar su acreditación de aparcamiento a la zona general del campus San Francisco. Inmediatamente, se recibe respuesta y se acompaña a la misma las gráficas correspondientes a la ocupación de las dos zonas de aparcamiento; de ellas se desprende que los problemas de

ocupación son idénticos en ambas, por lo que un cambio de acreditación no solucionaría el problema. También exponen los motivos de la reducción del número de plazas: hasta ese momento las plazas eran mucho más estrechas que las actuales, impidiendo en ocasiones el aparcamiento de vehículos en todas las plazas, lo que provocaba que numerosas plazas quedaran sin ocupar; en cuanto al número de acreditaciones por sectores se recuerda que es aprobado por consejo de gobierno.

Los interesados también han dirigido su queja al vicerrector competente.

La Defensora cita a los interesados para darles traslado de la información obtenida.

Cerramos el expediente, y queremos hacer constar que no existe obligación alguna para la Universidad de Zaragoza de asegurar a sus empleados y estudiantes la posibilidad de obtener una plaza de aparcamiento para su vehículo particular, y que compartimos la línea de trabajo del equipo de dirección tendente a adoptar medidas que hagan más sostenible nuestro entorno.

Expediente 57-2017/18-1.1

Un alumno de grado, en representación del curso de primero, plantea a la Defensora Universitaria, y a varias autoridades universitarias, una queja: no tienen profesor asignado en una materia. El centro les ha propuesto como solución ir de oyentes a las clases de otro profesor, pero estas clases coinciden con las de otras materias. El alumno solicita que se dote de profesor a esta asignatura y que les proporcionen los contenidos y el material necesario para la preparación de la materia.

La Defensora Universitaria contacta con los responsables de la universidad, para intentar solucionar el tema, y finalmente se incorpora un profesor para la citada asignatura.

Expediente 58-2017/18-3.1

Un alumno de máster, al que le ha sido denegada una solicitud presentada a la Convocatoria de Ayudas de matrícula para estudiantes extranjeros no residentes, presenta una queja en la Defensoría. Según expone el interesado en

su correo electrónico, la razón ha sido que la unidad familiar superaba el nivel de ingresos estimado para la concesión de las ayudas. El estudiante manifiesta que, aunque vivía con su familia en su país de origen, no recibía ningún soporte económico y compartía los gastos de la unidad de convivencia.

Se le recomienda que presente un recurso de alzada, gestión que realiza, y al que recibe una respuesta negativa por las siguientes razones: no acreditar la independencia familiar ni la independencia económica.

Entendiendo que la respuesta se ajusta a la normativa establecida, se cierra el expediente.

Expediente 59-2017/18-1.3

Un alumno, que ha solicitado acceso a un grado, plantea una queja a la Defensora Universitaria porque está en la lista de espera de titulados, desde el mes de julio, e indica que ha habido pocos llamamientos. Expone que ha empezado a asistir a clases desde el mes de septiembre y solicita información para conocer si está en la lista de espera por el cupo de titulados, únicamente, o también por el cupo general. El alumno pregunta si tiene posibilidades de que le llamen en este curso.

La Defensoría revisa la información disponible en la web y, tras consultar a los responsables de la Universidad, informa al alumno que sólo figura en la lista de espera por el cupo de titulados porque no solicitó acceso por el cupo general, siendo compatible la solicitud en ambos cupos.

Esta Oficina informa al alumno de las notas de corte para el grado, en las distintas facultades, y de la posibilidad de mejorar su calificación, de cara a solicitar nuevamente el acceso para el próximo curso.

Expediente 60-2017/18-1.4

Un alumno de grado se dirige a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento lo siguiente: el tribunal de evaluación de su TFG le ha sugerido que no lo defendiera, al considerar que presentaba deficiencias graves y la calificación que merecía era de suspenso; le han propuesto que en esta convocatoria apareciera como no presentado, revisara el TFG y procediera a su defensa en otra convocatoria.

El alumno denuncia que esta indicación del tribunal es una "amenaza" y prueba de ello es que el tribunal quisiera grabar su defensa en la convocatoria extraordinaria concedida exclusivamente a él; también alega que el tribunal está compuesto de forma incorrecta, que no se respeta lo dispuesto en la guía docente y, finalmente, que el tribunal mantiene animadversión a su tutor de TFG.

La Defensora aborda el tema con la dirección del centro y analiza el informe emitido por el tribunal de evaluación.

A la vista de lo actuado, una vez contrastadas las versiones de las partes implicadas y revisada la normativa, se concluye que la actuación del tribunal evaluador del TFG es correcta, comunicándose la respuesta al interesado, dando de ese modo por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 61-2017/18-5.7

Un alumno de grado solicita la mediación de la Defensora. Expone que se siente presionado por otro compañero. La Defensora le pregunta si considera que puede correr algún riesgo de agresión física y el alumno le indica que no. Informa al estudiante de la posibilidad de solicitar la apertura de un protocolo de acoso pero el estudiante considera que no es necesario y cree que será suficiente con llamar la atención a su compañero. La Defensora le insiste en que, al menor indicio de posibles agresiones, lo ponga en su conocimiento y en el de la policía.

Se trata el problema con los responsables del centro, que consideran oportuno hablar con el alumno que ha ocasionado el problema. Así proceden y se soluciona el incidente.

Posteriormente, desde la Oficina de la Defensora, se contacta con el solicitante de nuestra intervención para conocer si han tenido lugar otros incidentes y nos informa que no, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 62-2017/18-5.1

Unos alumnos residentes en un colegio mayor plantean una queja a la Defensora Universitaria: consideran que las tarifas para el aparcamiento son desproporcionadas, argumentando que los colegiales ya pagan unas cuotas

mensuales elevadas, y solicitan su revisión, puesto que el espacio reservado para aparcamiento resulta infrutilizado.

Exponen que pagan la misma cuota exigida para otros colegios mayores, sin tener en cuenta que en su localidad hay mayores facilidades de aparcamiento. Asimismo, consideran que la tasa prácticamente duplica a la que tiene el parking de otro centro, situado a pocos metros de distancia, prestando casi el mismo servicio. Por ello, solicitan la inclusión de la tasa de aparcamiento en la cuota de colegial o que se habilite un plazo extraordinario de admisión con una tarifa reducida.

Tratado el tema con los responsables universitarios, nos informan que van a observar, durante el presente curso, lo que ocurre en todos los aparcamientos controlados para poder extraer las posibles consecuencias.

Se traslada la decisión a los interesados y se informa que la diferencia de tarifas, entre el parking del colegio mayor y el del centro, se debe al distinto horario de acceso a ambos recintos.

Expediente 63-2017/18-1.1

Un profesor se dirige a la Defensora Universitaria: pone en su conocimiento que otro de los profesores organiza actividades, para con los alumnos, que interfieren notablemente en su docencia. El interesado solicita que se recuerde a su compañero cuáles son las normas que rigen en la organización académica del centro.

La actividad, que ha sido organizada fuera del centro y de la que no se discute su oportunidad académica, afecta durante todo un día al resto de las asignaturas del curso. De hecho se solapa con las actividades docentes programadas de manera oficial.

El profesor que se ha dirigido a la Defensora no había sido informado oficialmente de la actividad programada, y han sido los alumnos los que le han solicitado que el día fijado suspendiera sus clases, lo que le ha supuesto cierto enfrentamiento con los estudiantes puesto que éstos ya habían abonado cierta cantidad de dinero para costear la actividad.

La Defensora ha tenido conocimiento de que los hechos, constitutivos de un

incumplimiento de la función de planificación docente, han sido comunicados por la dirección del departamento al vicerrector responsable y a la comisión de garantía de calidad de la titulación.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones confiando que la situación no vuelva a repetirse.

Expediente 64-2017/18-1.2

Se dirige a la Oficina de la Defensora un alumno de grado. Ha recibido una respuesta negativa a un recurso de alzada que presentó en su día y solicita nuestra asesoría.

El estudiante estuvo matriculado en un plan de estudios que fue extinguido. Aunque conocía que era un plan a extinguir, no realizó la matrícula de dos materias de tercero. Alega que le informaron, tanto en la secretaría del centro como los coordinadores del grado, que no era necesario que las matriculase si no las podía cursar y que le permitirían la matrícula en el curso siguiente. Cuando el estudiante quiso proceder a matricular las materias de cuarto curso, y las dos de tercero, para el curso 2018-2019, le hicieron saber que no podía realizar la matrícula de estas materias porque ya no se impartía la docencia de las mismas al ser asignaturas sin docencia y no haber estado matriculado anteriormente en las mismas.

La Defensora no puede comprobar la información que se dio al alumno respecto a la necesidad, o no, de realizar la matrícula de las materias. Por otra parte, cuando se dirige a la Defensora el estudiante ha agotado las vías de reclamación en la universidad y se comprueba que la respuesta dada ha sido ajustada a derecho, por lo que se le hace saber que desde la Oficina de la Defensora no procede realizar ninguna actuación y se cierra el expediente.

Expediente 65-2017/18-1.5

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria porque solicitó, en el curso 2015/16, la adaptación de sus estudios de licenciatura a grado y no está de acuerdo con la resolución del centro. El interesado informa que ha solicitado a la dirección de su centro la revisión de la adaptación. Entre otras razones, expone que hay asignaturas troncales que no se han adaptado y asignaturas cursadas que no aparecen en su expediente.

Esta Oficina consulta a los responsables de la Universidad y realiza el seguimiento del recurso presentado por el alumno. En la resolución del mismo se informa que la adaptación se ha realizado aplicando los criterios específicos para estudios de grado y la tabla incluida en la memoria de verificación del grado correspondiente. Se indica que, tras la adaptación, el interesado debe cursar menos créditos que los que le faltaban para superar la licenciatura y que en su expediente se reflejan todas las asignaturas cursadas, tanto las adaptadas como las que no tienen equivalencia, en el apartado de "asignaturas realizadas en otros estudios".

Esta Defensoría informa al alumno que, dado que incumple las normas de permanencia, para poder continuar sus estudios, deberá presentar un escrito de solicitud al centro. Ante la falta de respuesta se cierra el expediente.

Expediente 66-2017/18-1.4

Un alumno acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para exponer que aparece como no presentado en una asignatura de la que se examinó en una convocatoria y que en la calificación del tribunal que corrigió su examen, que le fue mostrada en la secretaría del centro, constaba como aprobado, teniendo justificante de asistencia a examen firmado por el profesor responsable.

La asignatura a la que se presentó a examen pertenece al plan de estudios anterior. Tradicionalmente, se hacía coincidir el día de examen de la nueva asignatura con la del plan anterior, si bien en esta ocasión se modificó la fecha una vez iniciado el curso, produciéndose la modificación en junta de centro en el mes de marzo, siendo el acta aprobada en julio, y habiéndose celebrado el examen en junio.

El estudiante no se percató del cambio de fecha y se presentó el día que había sido fijado en un primer momento, que era la fecha que constaba en los periodos de matrícula.

El alumno estaba en 7ª convocatoria y su examen procedió a corregirlo un tribunal, tal y como le indicaron en la secretaria del centro. El estudiante presentó en el centro escrito exponiendo los hechos y recibió respuesta indicando que constaba en actas como no presentado.

La Defensora le indica el procedimiento que puede iniciar para dar trámite a su reclamación.

El estudiante presenta recurso de alzada, desconociendo en el momento de proceder al cierre de este expediente si ha habido resolución, y si la hubiera habiendo cuál ha sido el sentido de ésta.

Expediente 67-2017/18-3.1

Un estudiante extranjero de la Universidad de Zaragoza solicita una beca del Ministerio y se le deniega su solicitud considerando que, al cambio en euros, la renta de su unidad familiar sobrepasa los umbrales fijados por el Ministerio para otorgar la beca.

El interesado se pone en contacto con la Defensora y pregunta cómo debe plantear las alegaciones contra la denegación de la solicitud. El estudiante advierte que el cambio aplicado es totalmente irreal, considerando que la moneda de su renta familiar es una de las monedas más devaluadas en la actualidad, añadiendo que los ciudadanos sólo tienen acceso al mercado negro de cambio, donde el tipo es inferior.

El alumno presenta un escrito con tales alegaciones a los responsables en la Universidad.

Desde esta Oficina nos ponemos en contacto con el servicio donde se realizan los correspondientes trámites y nos hacen saber que consultado el Ministerio, son conscientes de que el cambio es absolutamente irreal, pero reiteran que el tipo de cambio aplicable es el que figura en el Banco de España, conforme al párrafo segundo del art. 59.2 de la Resolución de 3 de agosto de 2017 de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades.

Considerando la peculiaridad de la situación del país de origen del alumno, y la injerencia que ha tenido sobre el valor de su moneda, resulta difícilmente comprensible que se aplique un tipo de cambio, que incluso el Ministerio considera irreal, por interpretar exclusivamente de forma literal la normativa correspondiente. Claro está que, de haber tenido en cuenta el Ministerio el caso particular que nos ocupa, hubiese previsto alguna excepción o particularidad a la aplicación del tipo de cambio fijado. De no ser así, se sitúa a los ciudadanos de ese país sobre el umbral fijado por el Ministerio, sin tener en

cuenta que su moneda, en realidad no tiene apenas valor con respecto al euro.

Se informa al interesado respecto a la posibilidad de solicitar otro tipo de ayudas en las que se tengan en consideración las circunstancias que concurren en el caso concreto y finalizamos nuestras actuaciones.

Expediente 68-2017/18-2.1

Dos alumnos de máster presentan una queja a la Defensora Universitaria por una situación que consideran injusta. Los alumnos se matricularon del segundo curso, en las dos últimas asignaturas que debían cursar en ese segundo año: prácticas y trabajo fin de máster. La aplicación informática de matrícula les asignó matrícula parcial de forma automática, y como consecuencia, se les deniega la percepción de parte de la beca: el 50% de la cuantía fija. Los interesados exponen que hay alumnos que pudieron realizar su matrícula indicando que ésta era completa, sin embargo, ellos no pudieron seleccionar ninguna opción, sino que les fue asignada la matrícula parcial, por lo que consideran que ha habido un error informático.

En esta Oficina se revisa la normativa y se consulta a los responsables de la Universidad, quienes indican que la matrícula debe tener la consideración de parcial porque los créditos se cursan en un cuatrimestre/semestre. No obstante, se están revisando todas las matrículas del máster, por lo que todas van a tener el mismo tratamiento y las mismas opciones.

La Universidad realiza una consulta al Ministerio sobre si deben limitarse las cuantías de la beca. Se revisa el caso y se autoriza el aumento de la cuantía.

Expediente 69-2017/18-1.8

Un estudiante de grado participa en la convocatoria de un programa de movilidad internacional para el curso 2018-2019.

El interesado fue excluido por no acreditar un nivel B2 de conocimiento de idioma solicitado por la universidad de destino, si bien el estudiante es originario de un país cuyo idioma oficial es el requerido, y sigue siendo su lengua materna. Conforme a los plazos estipulados en el propio programa, el interesado pudo subsanar la falta de acreditación. Sin embargo, sólo existen

dos convocatorias oficiales en la ciudad de Zaragoza para obtener dicho certificado, por lo que le resultó imposible obtenerlo antes de que finalizase el plazo de subsanación.

El alumno dirigió un escrito al vicerrectorado correspondiente dando cuenta de que su lengua materna era el idioma solicitado, que había participado con anterioridad en un programa ERASMUS PLUS en dicho idioma durante un año, alegando también que fue mal informado al respecto de la necesidad de acreditar su lengua materna y de su imposibilidad para acreditarla en plazo. Adjuntó al escrito certificado escolar de su país de origen. Las alegaciones no fueron atendidas, por ello recibió respuesta negativa, ya que se necesita acreditar un nivel B2, o aportar un título de bachillerato cursado en el extranjero en el idioma de destino, siendo excluido definitivamente. Contra dicha resolución interpuso recurso de alzada ante el Rector, que fue desestimado.

Teniendo en cuenta que el art. 9.1 del Reglamento de movilidad internacional de estudiantes remite a las bases del programa en que lo se refiere a los requisitos de idioma, y que en las bases del programa al que el interesado aspiraba se establece lo hasta ahora expuesto (Base 7.1, necesidad de acreditar nivel B2 o en su caso estar en posesión de un título de bachillerato cursado en el idioma de destino), no podemos considerar que la negativa sea contraria a la norma. Ahora bien, la normativa en cuestión nada dice al respecto de aquellos casos en que la lengua materna del aspirante sea la misma que la lengua de instrucción de la Universidad de destino.

La finalidad que persigue la Universidad, al exigir la acreditación del conocimiento en la lengua de destino, no es otra que evitar la inadaptación del estudiante a una Universidad que imparta la docencia en un idioma que éste no comprende. Se pretende que el alumno que solicita un programa de movilidad internacional, tenga capacidad suficiente para comprender y hacerse comprender, con el objeto de aprovechar su formación académica en las materias propias de su grado.

Dicho lo cual, se observa que, de la aplicación literal de la normativa correspondiente, se ha producido un resultado totalmente irrazonable. Ello

porque, si consideramos la finalidad de la normativa expuesta, salta a la vista que una persona cuya lengua materna es la misma que la lengua de enseñanza de destino, es capaz de seguir las clases impartidas, aunque no haya certificado el conocimiento del idioma conforme a las especificaciones de las bases del programa.

Expediente 70-2017/18-1.2

Un alumno de grado se dirige a la Defensora para solicitar asesoría. Le ha sido denegada en su centro la solicitud de permanencia, tras haber incumplido los criterios establecidos en la normativa de la universidad.

Revisada la respuesta dada por el centro se le recomienda, desde la Defensoría, dirigir un escrito a la comisión de permanencia de la universidad y un recurso de alzada al Rector. El estudiante alega problemas de trabajo y familiares que le han dificultado el desarrollo de los estudios.

Se trata el tema con el vicerrectorado responsable que nos hace saber que el estudiante ha incumplido otras veces las normas de permanencia y se le ha permitido continuar pero que, dado el bajo rendimiento en los estudios durante varios años, la respuesta a su solicitud será negativa.

Aunque entendemos el deseo del alumno de seguir estudiando el grado que ha iniciado, consideramos que la respuesta se ajusta a la normativa y que, dadas varias oportunidades concedidas anteriormente, consideramos adecuada la negativa a la petición realizada

Expediente 71-2017/18-3.1

Un alumno se dirige a la Defensora Universitaria para solicitar información sobre ayudas complementarias en los programas de movilidad internacional.

Desde la Oficina de la Defensora se facilita al estudiante la información que ha requerido y quedamos a su disposición por si precisara alguna otra cuestión.

Expediente 72-2017/18-3.1

Un alumno, que está cursando un máster propio, presenta una queja a la Defensora Universitaria. Expone que han sido convocadas y resueltas cinco ayudas financiadas por una cátedra, para alumnos de máster. El estudiante participó en la convocatoria sin obtener la ayuda solicitada. En su opinión, las

ayudas podrían haber sido asignadas de forma discrecional dado que no se ha hecho público ningún baremo ni procedimiento de valoración de los candidatos.

Se le recomienda que presente una reclamación al responsable de la convocatoria, gestión que realiza.

Revisada la convocatoria y la resolución de las ayudas mencionadas, no ha sido posible obtener información sobre los criterios de evaluación aplicados a los candidatos. Mantenemos una entrevista con el responsable, quien reconoce la falta de transparencia del proceso, y se compromete a subsanar esta situación en futuras convocatorias.

Pasados varios meses, desde que el interesado presentase la reclamación, no ha recibido respuesta por parte de la Universidad. Lamentando esta situación se cierra el expediente.

Expediente 73-2017/18-1.1

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque en una asignatura el profesor indicó que se debía comprar un libro. Ante la negativa de la mayoría de alumnos, estos fueron oficialmente avisados de que en caso contrario serían expulsados de clase y no podrían realizar las pruebas de evaluación continua de dicha asignatura.

El interesado indica que no consta la obligatoriedad de comprar el libro en la guía docente y que, únicamente, se hace referencia a él en el apartado de bibliografía como recurso recomendado, por lo que estima que se vulnera su derecho a asistir a clase y a ser evaluado.

En la Oficina se revisa la normativa, se recopila información sobre otras asignaturas de la misma rama de conocimiento, que se imparten en otras titulaciones, y se consulta con los responsables de la Universidad.

Se informa al interesado que, aunque se recomienda a los profesores que no obliguen a sus alumnos a comprar libros concretos y se disponga de ejemplares en las bibliotecas de los centros, en el caso de asignaturas de este tipo lo habitual es que los alumnos tengan que asistir a clase con algún libro, porque suelen ser cuadernos de trabajo, con ejercicios y actividades. También se

informa al alumno que puede presentarse a la prueba global de la asignatura.

Expediente 74-2017/18-5.3

Dos profesores presentan una queja a la Defensora Universitaria; consideran que la convocatoria y el proceso de elecciones a la comisión técnica de evaluación adolecen de defectos que deberían ser revisados.

La Defensora, una vez tratado el tema con los responsables universitarios, aconseja a los profesores que dirijan un escrito al servicio competente, exponiendo los aspectos que entienden deben ser mejorados en el proceso mencionado.

Los interesados son recibidos por el responsable universitario y le dan traslado de sus consideraciones que tienen como objetivo mejorar la participación en la Universidad.

Sin más trámites a realizar, damos por finalizado el expediente.

Expediente 75-2017/18-1.4

Un alumno de grado, que desea hacer una estancia dentro del programa Erasmus, presenta una queja a la Defensora. Expone que estuvo matriculado, en el curso 2016-2017, en una materia. El alumno realizó el primer trabajo de la evaluación continua pero decidió no continuar cursando la materia, por lo que no realizó el resto de pruebas de la evaluación continua, y no se presentó a la prueba global. Consideró que su calificación en el acta sería la de No presentado.

Al iniciar los trámites para solicitar la estancia del programa Erasmus, comprueba que fue calificado como suspenso en la convocatoria de junio de 2017 con una nota muy baja. Esta calificación afecta a su nota media del expediente, por lo que es perjudicado en la elección del destino de la estancia.

Cuando expone el caso en la Defensoría es el mes de enero de 2018, por lo que se le informa que han sido superados los plazos de reclamación. No obstante, se trata el problema con el centro para conocer si sería factible tratar el problema con los profesores calificadores. Se recomienda al estudiante que se dirija a los docentes y les solicite una modificación del acta del mes de junio

de 2017, gestión que realiza, obteniendo una respuesta negativa.

En este caso y en otros similares vistos, se observa una inconcreción en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje puesto que no se especifica la calificación que debe asignarse a alumnos que no realizan todas las pruebas de evaluación continua, lo que da lugar a que unos profesores asignen una calificación, variable, de suspenso y otros consideren No presentado al alumno. En nuestra opinión, este defecto debería corregirse.

Expediente 76-2017/18-3.2

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria. El interesado, que procede de un grado superior, en el que ha obtenido premio extraordinario, expone que solicitó la convalidación de varias asignaturas y que realizó la automatrícula por un total de 60 créditos, con las asignaturas que le quedaban por cursar del primer curso, más otras asignaturas de segundo y de tercero. En la liquidación de dicha matrícula figuraba exenta del pago de las tasas académicas, pero posteriormente el centro le reclama el pago de la convalidación y de los créditos de las asignaturas del segundo y tercer curso.

El estudiante expone que es un agravio comparativo que un alumno procedente de bachillerato tenga derecho a la gratuidad de los 60 créditos del primer curso, mientras que otro procedente de grado superior tenga que pagar la convalidación más el resto de asignaturas hasta completar los 60 créditos. Argumenta que lo lógico sería tener exención de los primeros 60 créditos en su primera matrícula y abonar el importe de la convalidación, o bien que se aplicara la exención a las asignaturas del primer curso y a las tasas por convalidación de los créditos correspondientes al primer curso.

La Defensoría revisa la normativa y advierte que en el artículo 12.1, del Decreto de precios públicos, se indica que: *“Los estudiantes con premio extraordinario o matrícula de honor en Bachillerato o en enseñanzas postobligatorias desde las que se permita el acceso a los estudios universitarios oficiales y tengan regulada dicha mención o su equivalente, tendrán derecho la primera vez que se matriculen en estudios universitarios a la exención total del pago de los precios públicos por matrícula en las asignaturas del primer curso de dichos*

estudios.”, si bien no se limita el derecho a la exención en otras tasas, como las correspondientes a créditos convalidados.

El interesado interpone el correspondiente recurso de alzada y finalmente el recurso es estimado parcialmente, reconociendo el derecho del recurrente a la devolución de los precios abonados por la convalidación de las asignaturas de primer curso y debiendo abonar, únicamente, los precios de las asignaturas de segundo y tercer curso.

La Oficina de la Defensora recomienda al alumno que contacte con la secretaria de su centro para que le informen de cómo debe solicitar la devolución y se da por cerrado el expediente.

Expediente 77-2017/18-5.6

Un miembro de la comunidad universitaria presenta una queja a la Defensora. Expone que ha mantenido, durante varios meses, una relación afectiva con otra persona de su mismo centro, y que decidió finalizarla. El interesado expone que su ex pareja no ha asumido la ruptura y que le ha enviado mails y mensajes de móvil muy desagradables. También, nos hace saber que esta persona le está difamando en el centro.

Se pregunta al interesado si considera que puede sufrir alguna agresión física y nos dice que no. Se le informa sobre la posibilidad de presentar una denuncia ante la policía y de solicitar la apertura de un protocolo de acoso en la Universidad. Nos hace saber que prefiere que tratemos el problema con el centro y se indique a la otra persona que cese en su actitud. Se analiza el problema con los responsables del centro y a través de su intervención se soluciona el conflicto.

Esperando que el problema se haya resuelto de forma definitiva y lamentando que tengan lugar situaciones como la descrita, se cierra el expediente.

Expediente 78-2017/18-1.4

El representante de un grupo de alumnos presenta una queja porque han sido modificadas las fechas de los exámenes de algunas asignaturas, coincidiendo algunas pruebas en fecha y hora. El estudiante entiende que este modo de proceder infringe el Reglamento de Normas de Evaluación de la Universidad

de Zaragoza, motivo por el que debe revisarse la actuación.

El representante de los alumnos se dirigió a los responsables del centro antes de presentar la queja en la Oficina de la Defensora, si bien considera que no fue atendido.

La Defensora trata el asunto con el centro, y se aclaran algunos de los extremos denunciados por los alumnos.

Finalmente, los estudiantes acuerdan con el centro que no coincida la realización de exámenes a la misma hora, si bien lamentan que puedan coincidir en el caso de las asignaturas optativas, más aún cuando los estudiantes precisan de ellas para obtener los créditos exigidos por su titulación.

Sin más trámites a realizar, damos por finalizado el expediente.

Expediente 79-2017/18-4.7

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una queja ante la Defensora Universitaria. El interesado expone que hace un año presentó un escrito solicitando su renuncia al puesto desempeñado en comisión de servicios y su reincorporación a su puesto básico, pero no obtuvo respuesta.

El trabajador indica que preguntó en varias ocasiones por la recepción de su escrito y que, finalmente, fue informado de la falta de motivación de su solicitud.

La Defensora consulta el tema con los responsables de la Universidad que muestran su disposición a solucionar el problema. Se envía un escrito al interesado donde se recuerda que el trabajador se entrevistó, hace un año, con los responsables de la Universidad para exponer los motivos de su renuncia y que fue informado de que no podía aceptarse su renuncia al puesto, de forma inmediata, por necesidades del servicio. Asimismo, se recuerda al trabajador que el puesto que ocupa fue solicitado de forma voluntaria y que se aceptará su renuncia cuando finalice el actual concurso de méritos para cubrir estos puestos, ya que en el reciente concurso de traslados interno no se ha cubierto la plaza.

A la vista de que el tema se está solucionando, se cierra el expediente.

Expediente 80-2017/18-1.1

Un alumno de grado se pone en contacto con la Oficina de la Defensora. Expone que solicitó en su centro un cambio de turno y lugar de prácticas, para compatibilizar su actividad formativa con el desarrollo de su actividad laboral, y no ha recibido respuesta.

Se trató el problema con la dirección del centro y, desde la Defensoría se responde al coordinador de prácticas una consulta que realiza sobre el derecho de los alumnos que trabajan a que se facilite su formación. Finalmente, el centro accedió a lo solicitado por el alumno.

Agradeciendo la colaboración del centro, cerramos el expediente.

Expediente 81-2017/18-1.1

Un profesor, y coordinador de un grado, solicita información a la Oficina de la Defensora sobre la existencia de reglamentación, normativa o recomendaciones, que hagan referencia a la obligación de adaptar horarios, turnos de prácticas, etc. a los alumnos que trabajan, en el caso de que dichos horarios establecidos sean incompatibles con el laboral. Desde la Oficina de la Defensora se le comunica que la situación de los alumnos que trabajan se contempla en el artículo 7.d) del Estatuto del Estudiante (*Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre*) reconociéndose el derecho a una atención y diseño de las actividades académicas que faciliten la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar, así como el ejercicio de sus derechos por las mujeres víctimas de la violencia de género, en la medida de las disponibilidades organizativas y presupuestarias de la universidad.

Por otra parte, como se ha reflejado en varias memorias presentadas al Claustro Universitario, se considera necesario establecer medidas flexibilizadoras que faciliten la formación a lo largo de la vida a las personas que trabajan, para alcanzar uno de los objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior y atender, responsabilidad de una universidad pública, a una demanda social existente.

Con la respuesta proporcionada, el profesor considera que se ha dado solución a su cuestión por lo que se cierra el expediente.

Expediente 82-2017/18-5.8

Un trabajador del personal de administración y servicios nos hace llegar un cartel, firmado por un colectivo de estudiantes, que fue difundido en el edificio Interfacultades.

Se trata de un cartel de difusión que informaba sobre la celebración de un cinefórum y unas charlas sobre la violencia machista y las relaciones de poder. Acompañaba al cartel un manifiesto feminista. El solicitante considera inadecuadas las expresiones del cartel.

Lamentamos que iniciativas tan positivas y constructivas para la vida universitaria, como es la organización de una jornada sobre la violencia de género, pierdan fundamento y sentido cuando se recurre a manifestaciones no justificadas.

Considerando que promover actos contra la violencia de género es muy positivo para el foro universitario, recomendamos no difundir con ello una idea parcial del sexo masculino, y tratar con objetividad un tema sobre el que es fundamental enseñar y debatir.

No habiendo mayor requerimiento por parte del interesado, damos fin a nuestras actuaciones y cerramos el expediente.

Expediente 83-2017/18-4.8

Un profesor jubilado de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria: se le ha notificado una resolución, sin haberle concedido trámite de alegaciones, por la que se le exige la devolución de complementos autonómicos.

El profesor expone que la Universidad de Zaragoza siempre se había comunicado con él por escrito documental, epistolar, no por correo electrónico, ya que sufre una discapacidad visual.

El origen de la cuestión es que el interesado formuló solicitud/compromiso a los efectos de percibir los complementos autonómicos de investigación y docencia en septiembre de 2014, habiendo recibido con anterioridad la apertura del plazo para su presentación en una comunicación escrita en papel, en documento físico.

Una vez jubilado es cuando la Universidad le reclama la devolución de los importes percibidos mediante notificación postal en su domicilio, por no haber “cumplimentado/incluido”, en la plataforma informática diseñada al efecto, los méritos acreditativos. Las instrucciones para su cumplimentación habían sido comunicadas por correo electrónico. Volvemos a incidir en el hecho de su discapacidad, que incluso justificaba la recepción de la nómina en soporte papel.

Tres son las cuestiones que se suscitan en este supuesto, más allá del celo rigorista en exceso que caracteriza en ocasiones la aplicación de la norma.

Primero, la inobservancia por los órganos responsables de la condición de discapacitado visual como hasta entonces se había realizado; segundo, la más que probable indefensión ante la falta de comunicación expresa en soporte papel de la necesidad de validar los méritos, no concediendo audiencia a los efectos de presentar alegaciones; y la tercera, que seguramente causaría sonrojo, la obtención efectiva de dichos méritos que le hacen valedor de la percepción de los complementos percibidos y ahora reclamados.

Lamentamos que no hayan sido atendidas las alegaciones efectuadas por el profesor, y que la cuestión litigiosa haya de dirimirse fuera de las instancias universitarias.

Expediente 84-2017/18-4.1

Un profesor de grado realiza una consulta a la Defensora. Expone que los profesores del área han mantenido una reunión para distribuir la docencia del curso 2018-2019 y considera que no se han respetado sus derechos. También indica que habitualmente es tratado de forma inadecuada por parte de sus compañeros.

La Defensora le informa de la normativa existente y que, si considera que no se cumple, puede dirigir un escrito al director de su departamento y al vicerrector competente. No obstante, le llama la atención sobre lo indicado en el artículo 7 (Limitaciones para la asignación de ciertos encargos docentes) del Acuerdo de 27 de mayo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueban las directrices para la asignación por los departamentos del profesorado que ha de impartir docencia y para la

elaboración de los criterios de asignación del encargo docente (BOUZ 3 de junio de 2014)

También le indica al profesor que en la Universidad existe un protocolo de actuación para situaciones de acoso y que, si lo considera conveniente, puede tratar el tema con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

El profesor nos comunica que esperará a ver cómo se desarrollan los acontecimientos y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 85-2017/18-1.1

Un delegado de un curso de grado hace llegar una queja a la Defensora. Le expone que hay un gran descontento en clase con el profesor que imparte una de las materias. La queja fundamental hace referencia a incumplimientos en el tiempo y la forma de publicación de las calificaciones y al incumplimiento de los horarios de tutorías. También indica que no ha dado todas las clases que tenía asignadas y que no ha utilizado el anillo digital docente.

Se trata el tema con las direcciones del centro y del departamento, consiguiendo que el profesor publicase las calificaciones de los alumnos.

A través del departamento somos conocedores de que, en los últimos meses, diversas circunstancias han dificultado al profesor desarrollar su labor en condiciones idóneas. Desde la Oficina de la Defensora se hace llegar un escrito al docente recordándole sus obligaciones y el Reglamento de Normas de Evaluación existente. También se le solicita un informe respecto a las quejas que han expuesto los alumnos.

Finalmente, la Defensora mantiene una entrevista con el docente, quien le hace saber que ha tenido algunos problemas que le han dificultado realizar, con plena satisfacción, su labor docente. No obstante, también manifiesta no haber tenido problemas con los alumnos de otra titulación en la que imparte clases. La Defensora le recuerda sus obligaciones y la normativa existente.

Se informa al delegado de las gestiones realizadas y sin obtener respuesta se cierra el expediente, confiando en que no vuelvan a plantearse problemas en cursos posteriores.

Expediente 86-2017/18-5.1

Un alumno plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque considera que el coste del parking de un colegio mayor es excesivamente caro. El interesado considera que debería ser gratuito, ya que no está en las mismas condiciones, en cuanto a la demanda de acceso, que otros.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la Universidad quienes informan que están estudiando los precios de los aparcamientos y que probablemente bajen la cuota en el colegio mayor referido, en el próximo curso.

Expediente 87-2017/18-4.1

Un trabajador, perteneciente al sector del PAS, presenta una queja en la Oficina de la Defensora.

En su día, el interesado participó en un concurso de méritos para la provisión de un puesto de trabajo, quedando el solicitante de nuestra intervención en segundo lugar. Posteriormente, es nombrada en atribución de funciones la persona que había quedado en último lugar en el proceso de selección. Nuestro solicitante considera que, puesto que había obtenido mayor puntuación que la persona nombrada, debería ser el elegido para este puesto.

Se trata el problema con los responsables universitarios y comprobamos que la decisión tomada se ajusta a la normativa existente, ya que el "Pacto del Personal Funcionario de la Universidad de Zaragoza", en el artículo 40 indica lo siguiente: *Artículo 40. Atribución temporal de funciones.*

“En aquellas situaciones derivadas de ausencias prolongadas de los responsables de unidades en que se haga necesario el desempeño de las funciones correspondientes al puesto del funcionario ausente, la Gerencia procederá a nombrar a un responsable de la unidad con una atribución temporal de funciones; en el caso de que el funcionario no reúna el requisito de pertenencia al grupo de adscripción del puesto de trabajo del ausente, la Gerencia procederá a su habilitación para el citado desempeño. El funcionario percibirá las diferencias retributivas entre su puesto de trabajo y el efectivamente desempeñado.”

La normativa no establece criterio alguno para esta atribución por lo que, aunque comprendemos la queja, la decisión adoptada cumple la normativa y, por tanto, desde la Defensoría no podemos realizar otras actuaciones.

No obstante, la Defensora considera necesario, y así lo hace saber a los responsables universitarios, que este tipo de asignaciones sean limitadas en el tiempo.

Expediente 88-2017/18-1.5

Un alumno de grado solicita a su centro el reconocimiento de un curso de un crédito de duración, recibiendo respuesta negativa. Ante esta resolución, interpone recurso de alzada.

Contacta con esta Oficina ya que no ha recibido respuesta una vez transcurridos tres meses desde la interposición del recurso. Recabamos información al respecto y los responsables nos hacen saber que el recurso será desestimado por haber superado el número máximo de créditos a reconocer por actividades culturales.

Considerando la respuesta adecuada a la normativa, informamos al estudiante dando por finalizadas nuestras actuaciones y cerramos el expediente.

Expediente 89-2017/18-1.4

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora porque ha suspendido varias veces dos asignaturas impartidas por el mismo profesor, no ha podido revisar los exámenes y lleva esperando muchos meses a ser atendido en tutoría.

El alumno solicita nuevamente la revisión, es atendido y se le mantienen las calificaciones.

La Defensora Universitaria recomienda al interesado que solicite ser examinado por un tribunal en la próxima convocatoria y que solicite a la dirección del centro que le facilite el nombre del presidente del tribunal para poder contactar con él, de cara a tener información acerca del tipo de examen y su evaluación.

El alumno redacta un escrito de solicitud de examen por tribunal y solicita a la Defensoría la revisión del mismo. Posteriormente nos comunica que se le ha

concedido su petición, con lo que damos por concluida nuestra actuación.

Expediente 90-2017/18-1.10

Un alumno de máster plantea una queja a la Defensora Universitaria porque no se le ha calificado la asignatura de prácticas y no puede matricularse de la asignatura de Trabajo de Fin de Máster en febrero. El alumno indica que envió por correo electrónico, al tutor que le asignaron, la documentación requerida para la calificación. No obstante, el día anterior a la fecha límite de entrega de trabajos fue requerido por el coordinador mediante un correo electrónico para que entregase el trabajo al tutor que realmente tenía asignado, pero no leyó dicho aviso. El alumno explica que le cambiaron el tutor y que no se le notificó dicha modificación.

La Defensora Universitaria trata el tema con el coordinador e indica al alumno que puede presentar la documentación requerida para la evaluación, por el tutor asignado. Finalmente el alumno es calificado.

Expediente 91-2017/18-1.6

Un alumno de 5º curso de un grado expone un problema a la Defensora y le solicita asesoría. Le han informado en el centro que no puede matricular materias de último curso porque tiene pendiente de superar una materia de primer curso. Ha tratado el problema con la coordinación del grado y le han hecho saber que, según la memoria de verificación, no puede continuar sus estudios si no aprueba la materia pendiente mencionada. El alumno expone a la Defensora que se siente incapaz de aprobar la asignatura. Se le informa que no puede solicitar la evaluación por compensación de la misma porque no cumple los criterios fijados en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

Se trata el problema con el centro y con el vicerrectorado correspondiente, se revisa la memoria de verificación del estudio y se informa al alumno que tendrá que aprobar la materia de primer curso para continuar sus estudios. También se le recomienda que solicite ser evaluado por tribunal en la convocatoria de junio.

Entendiendo las dificultades del alumno y lamentando que no se le pueda dar ninguna solución, se cierra el expediente.

Expediente 92-2017/18-1.5

Un estudiante, que inició sus estudios en el curso anterior en un grado, solicita la transferencia y reconocimiento de los créditos de formación básica en otro grado. La comisión de garantía de la calidad de los estudios, del segundo de los grados, informa al interesado del reconocimiento de los créditos de una asignatura, procediendo únicamente a la transferencia en las demás por no existir identidad de conocimientos ni de competencias entre el programa de un grado y otro, amparándose en el art. 1 del Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza.

El interesado interpone recurso de alzada ante el Rector y alega que, conforme al art. 13.a del RD 1393/2007 y considerando que el grado de origen pertenece a la misma rama de conocimiento del grado de llegada, deben reconocerse al menos el 15 por ciento del total de los créditos del título correspondientes a materias de formación básica.

El recurso atiende las alegaciones realizadas por el estudiante y recibe respuesta positiva, ya que el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza, en su art. 3.1.a, dispone que el reconocimiento de asignaturas de formación básica de una misma rama debe ser automático.

Sin más actuaciones que realizar por parte de esta Oficina, y ante la conformidad del interesado, se cierra el expediente.

Expediente 93-2017/18-3.2

Un profesor solicita información a la Defensora Universitaria. Expone que, en el pasado curso, se matriculó en un programa de doctorado y se le asignaron varios complementos de formación, que debía realizar.

Indica que realizó la automatrícula en doctorado con el correspondiente descuento como profesor, después formalizó la matrícula de los complementos de formación en la facultad y fue informado de que no cumplía los requisitos establecidos para la aplicación del fondo social. Posteriormente, su matrícula de doctorado es revisada y se le reclaman la totalidad de las tasas.

El profesor indica que solicitó la anulación de las matrículas, pero la facultad le

reclamó el importe adeudado, y aunque interpuso el correspondiente recurso de alzada, para la revisión de la aplicación del descuento como profesor, su solicitud fue denegada.

La Defensora Universitaria indica al interesado que, si lo estima oportuno, puede dirigirse al Rector para que vuelvan a revisarse las actuaciones. Finalmente, el profesor decide no presentar ningún escrito y damos por cerrado el expediente.

Expediente 94-2017/18-1.5

Un estudiante decide cambiar de grado, procediendo a solicitar la transferencia y reconocimiento de créditos del grado de origen en el grado de destino. Recibe respuesta negativa y presenta una reclamación ante la comisión de estudios del grado. A la espera de su contestación, se pone en contacto con esta Oficina, solicitando información al respecto.

Contactamos con la administración del centro y nos informan que la comisión académica está valorando la reclamación. Posteriormente, nos indican que la resolución será favorable.

Agradeciendo la colaboración del personal del centro, damos traslado al interesado del sentido favorable de la resolución y cerramos el expediente.

Expediente 95-2017/18-2.3

Un alumno, que está realizando un máster, se pone en contacto con la Oficina de la Defensora. Expone que en el mes de diciembre efectuó el pago de la matrícula de una materia y que ha solicitado una factura del citado pago. Desde la organización del máster le han hecho llegar un justificante de pago pero no la factura solicitada. El interesado expone que necesita una factura porque en su universidad se la exigen para abonarle el importe de la matrícula que ha realizado.

También nos hace saber que ha contactado con los servicios administrativos del centro exponiendo que si no fuese factible que se le emita la factura, solicitaría la anulación de matrícula. Según el interesado, la respuesta que le han dado ha sido negativa a las dos cuestiones planteadas.

Desde la Defensoría se trata el problema con la administración del centro

desde donde nos informan que están buscando una solución satisfactoria para el interesado, al que le han informado de las gestiones.

Hacemos saber al alumno los trámites realizados y le indicamos que cuando obtenga la respuesta del centro nos informe. Al cierre de este expediente desconocemos si el tema se ha solucionado.

Expediente 96-2017/18-1.1

Un alumno de grado expone a la Defensora una serie de quejas en relación con la docencia de la titulación. El alumno solicita confidencialidad porque teme que pudiera sufrir represalias si los profesores conocen su queja. Se tratan los problemas expuestos por el estudiante con los responsables del centro, de forma genérica y anónima, y se envía la información obtenida al interesado. El alumno nos hace algunas matizaciones a nuestra respuesta e indica que no considera necesario que la Defensora trate el tema con el coordinador del grado. No obstante, desde el centro tratan los problemas expuestos con el coordinador y plantean algunas soluciones.

Lamentando el miedo que siguen teniendo los estudiantes para denunciar situaciones que consideran inadecuadas, se cierra el expediente.

Expediente 97-2017/18-1.1

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria. El interesado expone que ha sufrido una lesión que le impide realizar las prácticas necesarias para superar una asignatura. Los profesores le ofrecen dos opciones: evaluación global, cuando se recupere de la lesión o realizar la asignatura el año que viene pagando el precio correspondiente de segunda matrícula.

El alumno considera que las dos opciones son injustas y solicita información sobre lo que podría hacer.

Se informa al interesado que puede solicitar en el centro la anulación de matrícula de la asignatura, exponiendo su situación y adjuntando los correspondientes justificantes médicos. El alumno solicita la anulación de matrícula, aunque tiene otras prácticas superadas en la asignatura, y la devolución del importe de la asignatura.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la universidad.

El interesado informa a la Defensoría que se ha autorizado su solicitud de anulación de matrícula, aunque no la de devolución del importe, y que de esta forma no tendrá que pagar una segunda matrícula.

La Defensora Universitaria recomienda a los responsables académicos que, aunque no esté prevista en la normativa la devolución del importe de matrícula, en casos excepcionales como pueden ser enfermedades o lesiones, se valore la petición de estos alumnos.

Expediente 98-2017/18-2.2

Unos alumnos de grado presentan una queja a la Defensora. Exponen que asisten a clase en el último turno de la tarde, para poder compatibilizar la docencia con su trabajo. Recientemente les han informado que, por falta de profesorado, fusionarán dos grupos de prácticas, suspendiendo el horario del turno al que asistían. Nos hacen saber que este cambio les imposibilita realizar las prácticas.

Se trata el problema con los responsables del centro y nos informan que la causa es la falta de profesores y que, no obstante, los alumnos podrían asistir a prácticas de otras materias, que tienen el mismo contenido docente, en el horario que les resulta factible. También nos hacen saber que los alumnos no han contactado con el centro.

Se envía un mail a los interesados informándoles de la posible solución e indicándoles que se pongan en contacto con el centro. Ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 99-2017/18-4.8

Un profesor, colaborador contratado a tiempo completo, solicita la compatibilidad para desarrollar una actividad por cuenta ajena. Se deniega la compatibilidad, con base en el art. 19.f de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, considerando que sólo se exceptúa el régimen de incompatibilidades, en el caso de que se desarrolle la actividad por cuenta propia.

Recabada toda la información al respecto, le indicamos al interesado que la

respuesta ha sido correcta. Sin más consideraciones por parte del interesado, cerramos el expediente.

Expediente 100-2017/18-4.1

Un profesor ha sido conocedor de la posible “provisión” de puestos de PDI por el sistema de comisión de servicios. El interesado considera que los puestos deben ser ofertados en concurso de méritos, alegando que de otro modo se realizaría un procedimiento totalmente opaco.

La Defensora se dirige a la dirección del centro y se le informa que fueron los directores de departamento, junto con los máximos responsables universitarios, los que diseñaron la forma de provisión de las plazas en comisión de servicios.

Hemos sido informados de que la cuestión fue planteada por la representación de los trabajadores al vicerrector competente, quien ha emitido informe al respecto; en él se da buena cuenta de la justificada provisión de los puestos por el sistema de comisión de servicios, la adecuación del procedimiento a la legalidad vigente y la más que proporcionada respuesta a las necesidades que con ello se pretende cubrir, especialmente del alumnado.

No considerando preciso realizar ningún otro tipo de observación, damos por finalizado el expediente.

Expediente 101-2017/18-5.8

Un alumno de grado se dirige a la Defensora para exponerle que la fecha prevista para la celebración del acto de fin de grado coincide con el viaje de fin de carrera, que tienen previsto algunos alumnos. Nos informa que los estudiantes no han conocido la fecha del acto de fin de grado hasta hace unos días, cuando ya tenían organizado el viaje. Consideran que hay una falta de entendimiento entre los organizadores del acto de fin de grado y los estudiantes, por lo que solicitan la mediación de la Defensora.

Tratado el problema con los responsables del centro informamos al alumno que la fecha está fijada desde el inicio de curso y que se informó a los delegados. Fue necesario fijarla con tiempo por las necesidades organizativas del acto. Por otra parte, hay que tener en cuenta que, puesto que la fecha es conocida desde hace meses, algunos estudiantes y sus familias han podido

organizarse para asistir el día previsto. Por lo comentado, no parece factible cambiar la fecha establecida. No obstante, se le indica que puede tratar esta cuestión con los delgados/as del curso.

No obteniendo respuesta del alumno, se cierra el expediente.

Expediente 102-2017/18-1.1

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria. El alumno expone que una de las asignaturas se ha desdoblado recientemente y es impartida por dos profesores distintos y que no están coordinados, de modo que los alumnos que cursaron la primera parte no pueden matricularse en la segunda debido a que no se han subido las correspondientes calificaciones de las actas.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la Universidad que mantienen una entrevista con los estudiantes para buscar las posibles soluciones.

Expediente 103-2017/18-1.8

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante; es la segunda ocasión que el alumno acude a esta Oficina, y es continuidad de un asunto que se inició en el curso anterior.

El alumno participó en un programa de movilidad internacional y mantuvo ciertas discrepancias con el responsable del centro respecto a las asignaturas que podían ser cursadas en la universidad de destino, las cuales se resolvieron gracias a la buena disposición de todas las partes. No formaba parte del acuerdo el trabajo fin de grado.

Es ahora cuando el estudiante se dirige a la Oficina de la Defensora para poner de manifiesto que en su centro de origen le recuerdan que no fue aceptada la realización del TFG en la universidad de destino por diversos motivos: propuesta y contenidos a desarrollar; de ese modo quedaba el TFG fuera del contrato de estudios en el extranjero.

El alumno insiste, con base en argumentos generales de movilidad y perjuicios económicos, que el TFG por él propuesto y realizado debe ser aceptado sin lugar a dudas.

Desde la Oficina le recomendamos que se ponga en comunicación con el profesor que le han designado como tutor de su TFG, que presente la solicitud formalmente en el centro y le indicamos que en el caso de no ser atendida la petición podrá presentar recurso de alzada.

El alumno, desatendiendo las indicaciones del coordinador del grado, insiste en que le sea reconocido el TFG realizado en la universidad de destino, cuestión que está pendiente de resolución en alzada.

Debemos indicar que el recurso se interpuso fuera de plazo, y que debería ser desatendido por cuestiones de fondo. Sin otra actuación que realizar, damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 104-2017/18-1.4

Un alumno que ha suspendido el trabajo fin de máster plantea una queja a la Defensora Universitaria. El estudiante expone que obtuvo buena nota de su tutor; sin embargo, fue suspendido por el tribunal. Indica que ha solicitado al centro defender su trabajo en el curso 2016/17 de forma excepcional, pero se le ha denegado al no existir convocatoria habilitada para ello. Se le informa que deberá renovar su matrícula en el curso 2017/18.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la Universidad y se concluye que es mejor que el alumno vuelva a matricular el trabajo para su mejora.

El interesado solicita la revisión de su trabajo y se le remiten las observaciones realizadas por los miembros del tribunal para que pueda revisar su calificación.

Finalmente el alumno formaliza su matrícula en el centro y esta Defensoría da por finalizadas sus actuaciones.

Expediente 105-2017/18-4.1

Un profesor ayudante doctor, que ha agotado su contrato realiza una consulta a la Defensora. Ha concursado a una plaza de profesor contratado doctor, en régimen de interinidad, y ha obtenido el segundo puesto, por lo que tiene que abandonar la Universidad.

Expone varias cuestiones relativas a la propuesta del tribunal realizada desde el departamento, y nos hace saber que la comisión de selección hizo público el

baremo una vez habían presentado la documentación todos los candidatos.

Tratamos el problema con los responsables universitarios que nos indican que no han recibido queja alguna por parte del profesor afectado.

Se revisa la normativa vigente y la información disponible referida a la plaza y se hace saber al solicitante de nuestra intervención que, tal como indica la Resolución de 4 de octubre de 2017 del Rector, los criterios de valoración deben ser publicados antes de la presentación de documentación de los candidatos. En la misma resolución se indica que hay tres días para reclamar, tras la publicación de la resolución de prelación y propuesta de contratación.

Cuando el profesor solicita nuestra intervención el plazo de reclamación había finalizado, por lo que no puede realizar demanda alguna.

Recibimos el agradecimiento del profesor y, sintiendo que se sigan observando situaciones de incumplimiento en concursos de profesorado, cerramos el expediente.

Expediente 106-2017/18-4.1

Un profesor asociado pone en conocimiento de la Defensora la modificación de los criterios objetivos de valoración para plazas de dicha categoría en su disciplina. Considera que, debido al nuevo baremo, su valoración se verá perjudicada.

Comprobadas las convocatorias y los criterios de valoración, no hemos advertido variaciones sustanciales de una a otra. Considerando el obrar de la Universidad ajustado a la normativa reguladora de los concursos para la provisión de plazas de profesorado contratado por el procedimiento ordinario (BOA nº 78 de 26 de abril de 2017), y una vez notificada al interesado nuestra opinión, cerramos el expediente.

Expediente 107-2017/18-1.4

Un alumno de grado plantea una queja ante la Defensora Universitaria. El interesado expone que el tribunal que juzgó la defensa de su trabajo de fin de grado no le comunicó la no superación de la prueba y que la calificación fue subida al acta, directamente.

La Defensoría informa al interesado que puede solicitar la revisión con el

tribunal calificador, según lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Normas de Evaluación, como requisito imprescindible para que, en caso de disconformidad, pueda solicitar la evaluación por un tribunal de revisión, según establece el artículo 21.

La Defensora trata el tema con los responsables del centro, quienes le informan que se ha iniciado el procedimiento de revisión de la prueba a través de tribunal.

El alumno, tras la recepción del informe del tribunal evaluador en el que se señalan los defectos apreciados y se indican las modificaciones precisas para superar el trabajo, comunica a esta Oficina que renuncia a la revisión y que ha solicitado un nuevo tutor para su trabajo de fin de grado, recusando al tribunal nombrado en esta convocatoria.

Sin más consultas, por parte del alumno, damos por finalizado el expediente.

Expediente 108-2017/18-5.7

Un profesor presenta de nuevo una queja a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento una situación que ha generado un nuevo conflicto entre compañeros. Refiere haber sido tratado de manera inadecuada en una reunión de consejo de departamento. La Defensora recomienda por mail al director de dicho órgano que, previo permiso solicitado a los órganos competentes, valore la posibilidad de proceder a grabar las sesiones del citado Consejo.

Posteriormente, el profesor anterior y otro del mismo departamento presentan una nueva queja relacionada con un tribunal de trabajos fin de grado. Se consigue reconducir la situación y, lamentando la frecuencia con la que se producen conflictos entre compañeros en el departamento al que pertenecen los solicitantes de nuestra intervención, se cierra el expediente.

Expediente 109-2017/18-4.7

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor asociado. Expone que solicitó un permiso retribuido por investigación, indicando en la petición que en nada afectaba a sus obligaciones docentes. La estancia de investigación estaba vinculada a la concesión de una beca.

El permiso de estancia fue denegado, siendo el argumento principal el hecho de que los profesores asociados no deben entenderse incluidos en el ámbito del artículo 156.1 de los Estatutos de la Universidad Zaragoza.

La Defensora, contraria a la interpretación realizada en la resolución dictada a la petición del interesado, considera que debe concluirse el reconocimiento de la capacidad investigadora a los profesores asociados con las consecuencias que conlleva, entre otras el derecho a disfrutar de permisos conforme a lo dispuesto en el artículo 156.1 de la Estatutos de nuestra Universidad. Posición que ha sido aceptada por los responsables universitarios.

Expediente 110-2017/18-3.4

Se recibe una queja en la Defensoría presentada por un profesor que imparte su docencia en varios centros. Expone que al inicio del curso 2016-2017, desde la dirección del departamento, le informaron que se había retrasado la contratación de profesorado para cubrir la docencia de algunas materias y le rogaban que, como en cursos anteriores, impartiera las clases hasta que se incorporase el nuevo profesor. Esta petición fue atendida por el profesor con objeto de no perjudicar a los alumnos, superando con ello el número de horas de dedicación que le correspondían.

Posteriormente, cuando el profesor reclama el cobro de las horas impartidas le hacen saber que no es posible porque desde el departamento no se solicitó el correspondiente permiso al vicerrector, tal como está establecido. Aunque desde este órgano se elaboran informes favorables a la petición del profesor se sigue denegando el pago correspondiente.

La Defensora elabora una recomendación, para que se proceda a abonar el servicio prestado con base en las siguientes consideraciones:

- 1.- Es responsabilidad de la Universidad en su conjunto, y especialmente de los departamentos y de los profesores, que los alumnos matriculados reciban la docencia que les corresponde, solucionando los problemas que puedan surgir a lo largo del curso.
- 2.- Con cierta frecuencia, y especialmente al inicio del curso, se retrasa, por diferentes razones, la contratación de profesorado, por lo que los departamentos deben cubrir la docencia con los profesores estables.

3.- Parece razonable que un profesor siga las indicaciones que se le den desde su departamento y no tenga que conocer, ni comprobar, si esa indicación ha seguido posibles instrucciones dadas desde órganos superiores. Además, hay que tener en cuenta que no siempre el profesorado conoce normas que se establecen para órganos de gobierno o gestión, en este caso los departamentos.

4.- Resulta necesario, por el bien de la Institución, que se valore y apoye al personal que muestra interés y colabora en la solución de problemas.

Ante nuestra petición, se nos informa que, según la documentación aportada, no se cumplen los requisitos establecidos en la resolución del Rector de fecha 28 de abril de 2003 para proceder a realizar una retribución económica por las horas realizadas.

Informamos al profesor de que desde nuestra oficina no es factible realizar otros trámites y, lamentando la resolución y el malestar del solicitante, cerramos el expediente.

Expediente 111-2017/18-4.6

Se entrevista la Defensora con un profesor asociado que le manifiesta su disconformidad con los horarios de docencia que se han establecido en su centro; considera que los mismos perjudican sus condiciones laborales.

La Defensora le facilita la normativa aplicable y le recomienda que, si estima que la misma se vulnera, lo ponga en conocimiento de los responsables universitarios.

Sin otra actuación que realizar, se procede a cerrar el expediente.

Expediente 112-2017/18-5.1

Un trabajador del PAS, como representante sindical, plantea una consulta a la Defensora.

Indica que ha recibido quejas referentes a la gestión del aparcamiento, ya que algunas solicitudes, presentadas fuera de plazo, han sido denegadas aun quedando plazas libres en el campus solicitado. Expone que las plazas libres quedan inutilizadas todo el curso.

La Defensora contacta con los responsables de la universidad para conocer los detalles. Nos indican que se ha informado al interesado que, durante el curso, se han atendido varias solicitudes, presentadas fuera del plazo de preinscripción, por tratarse de circunstancias sobrevenidas como: nuevas contrataciones, enfermedad, etc.

También se nos informa que una solicitud ha sido denegada porque no se fundaba en ninguna circunstancia sobrevenida, sino únicamente en que no se realizó la preinscripción en el plazo oficial.

Se constata que la universidad ha dado publicidad del plazo de preinscripción en su página web y ha publicado varios avisos en el boletín iUnizar.

Por otro lado, observamos que la norma surge de la necesidad de una reglamentación del estacionamiento en todos los campus y recordamos que la autorización de aparcamiento no constituye un derecho adquirido por el mero hecho de ser trabajador o estudiante de la misma, sino que se trata de una posibilidad que la universidad ofrece. Asimismo se anima a la comunidad universitaria a utilizar vías alternativas al uso del vehículo particular.

Expediente 113-2017/18-2.3

Un profesor de grado realiza una consulta a la Defensora. El interesado ha detectado un error en un acta cumplimentada en el mes de junio de 2017. El error consiste en calificar a un alumno como aprobado en lugar de no presentado.

Se informa al profesor de lo establecido en el artículo 25 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje y se le indica cómo debe proceder.

Una vez solucionado el incidente se cierra el expediente.

Expediente 114-2017/18-1.2

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque quiere ampliar su matrícula y no obtiene respuesta a su petición.

El alumno comenzó sus estudios el curso pasado, y por enfermedad no pudo superar los créditos mínimos. Por ello solicitó la permanencia en el curso actual así como la matrícula a tiempo parcial y se le concedió. Tras superar los créditos del primer semestre solicitó ampliación de matrícula para el segundo

semestre sin recibir respuesta.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la universidad y se indica al alumno que debe ponerse en contacto con los profesores de las asignaturas para que le faciliten los apuntes y ejercicios realizados durante el curso.

Conociendo que la resolución ha sido favorable al estudiante, se da por finalizada la intervención de la Defensoría.

Expediente 115-2017/18-1.6

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora. Expone que solicitó el título de grado y que la secretaria de la facultad le informó que no tenía los créditos optativos necesarios, según el reparto entre ciclos establecido en el plan de estudios aunque entre el primer y segundo curso realizó más de 15 ECTS, que es el número máximo de créditos optativos a computar.

El estudiante expone que no hay suficiente información en la web y que el perjuicio que se le ocasiona es muy grande porque se le obliga a alargar un año más los estudios y no puede participar en unas oposiciones, tal como había planeado. La Defensora consulta el problema con los responsables del centro, y de la universidad, para buscar las posibles soluciones. A la vista de que el número de alumnos que realizan la matrícula incorrecta es muy bajo y de que se va a cambiar el plan de estudios, en el que no se exige obligatoriedad de créditos optativos por curso, se atenderán las posibles reclamaciones de los alumnos que se encuentren en esta circunstancia, siempre que estén suficientemente justificadas.

El alumno comunica que se ha solucionado todo y damos por cerrado el expediente.

Expediente 116-2017/18-2.3

Un estudiante de grado, en representación de un grupo de alumnos, solicita entrevista con la Defensora Universitaria. El alumno manifiesta haberse visto perjudicado, por un cambio en el calendario académico para el curso 2018-2019, con respecto a las fases de inscripción para estudios de máster.

Hechas las correspondientes comprobaciones, se comunica al alumno que

siguen pendientes de aprobación las fechas de admisión para las fases segunda y tercera, como queda previsto en la Resolución de 20 de febrero de 2018, publicada en el BOA de 1 de marzo, y que podrían ser objeto de modificación con respecto al calendario provisional.

Atendiendo a la potestad de la Universidad para modificar el calendario académico de un curso a otro, y no habiendo respuesta ni mayor requerimiento por parte del interesado, se cierra el expediente.

Expediente 117-2017/18-2.1

Un alumno de grado se dirige a la Oficina de la Defensora Universitaria solicitando apoyo. Por motivos de salud no realizó la matrícula correspondiente al curso 2017-2018. En el momento que solicita nuestra intervención expone que su estado de salud ha mejorado y que desearía poder realizar prácticas externas que se le pudieran reconocer posteriormente. Se trata el caso con la dirección del centro y con el vicerrectorado correspondiente. Dada la problemática expuesta por el alumno, se considera adecuado facilitar al estudiante la realización de prácticas en empresa.

Agradeciendo la colaboración de todos los implicados en la solución del problema, cerramos el expediente.

Expediente 118-2017/18-5.1

Un alumno plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque no ha podido entrar en el parking de un campus debido a que el coche no figuraba acreditado. El interesado expone que dispone de la tarjeta azul de aparcamiento que concede el Ayuntamiento a los discapacitados, no obstante, no puede acceder a dicho parking.

La Defensoría contacta con los responsables para conocer todos los detalles y nos informan que el problema se ha debido a un error informático, posiblemente originado por la implementación de nuevas funcionalidades en las fechas de acreditación del alumno, y que están intentando solucionar.

Por otro lado, nos confirman que cualquier alumno poseedor de tarjeta azul tiene autorización para acceder a cualquier aparcamiento de la Universidad, aunque el vehículo no figure acreditado. Nos indican que el interesado no

mostró al vigilante su tarjeta ni advirtió de su situación.

La Defensora Universitaria trasmite la información al alumno y finalmente se soluciona el problema.

Expediente 119-2017/18-3.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante de grado: denuncia que ha sido denegada su solicitud de beca y alega que quedan vulnerados sus derechos fundamentales y se le discrimina.

El alumno expone que las circunstancias económico familiares y laborales hicieron que la unidad familiar tuviera que trasladar su residencia habitual, por lo que la que hasta entonces fue su vivienda habitual pasó a ser considerada, a efectos de la cuantificación de la renta familiar, como inmueble a disposición de sus titulares; ello motivó, según el estudiante, que se superara el umbral de renta fijado para la concesión de la beca solicitada.

Desde la Oficina de la Defensora se le indican las actuaciones que puede realizar para que sea revisada la actuación, advirtiéndole que la baremación de los requisitos para ser beneficiario de beca se realiza con elementos estrictamente objetivos establecidos por el Ministerio de Educación, por lo que no estimamos probable que se modifique. También le proporcionamos información de otro tipo de ayudas.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones y cerramos el expediente

Expediente 120-2017/18-2.3

Un alumno egresado, de máster propio, plantea una queja a la Defensora Universitaria y al Rector.

El interesado, que solicitó en su día el título del máster, un certificado de notas y el programa legalizado, con entrega a persona autorizada, expone que la documentación no le ha llegado.

Se consulta el tema con los responsables de la Universidad y se aprecia que el procedimiento de entrega del título es el habitual, no obstante, debido a las especiales circunstancias que concurren en este caso, el Rector accede a enviar de nuevo la documentación solicitada, directamente al interesado.

Expediente 121-2017/18-3.1

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Expone que participó en la convocatoria de ayudas para estudiantes y alumnos en formación, para una estancia de investigación en otro país, en el curso pasado. Indica que justificó solo los gastos de viaje pero no los de alojamiento y manutención, ya que entendió que corrían por su cuenta y que no tenía que justificarlos. Al darse cuenta de su error intentó conseguir las facturas de los gastos pero solo le fue posible conseguir la correspondiente al alojamiento. Solicitó a los responsables de la Universidad, el pago mediante el procedimiento de dietas, como se hace con los investigadores, pero le ha sido denegado.

La Defensora Universitaria le recomienda que intente conseguir factura o justificación de los gastos, pero al interesado no le resulta posible por tratarse de un servicio realizado en un año ya finalizado.

El alumno vuelve a solicitar el pago de la manutención como dietas, pero finalmente es denegado. Sin más trámites que realizar damos por finalizado el expediente.

Expediente 122-2017/18-5.8

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora. Considera que se ha tomado una medida disciplinaria injustificada y sin haberle dado audiencia previa. Expone que tuvo un incidente en un edificio universitario. Tras lo sucedido ha sido llamado por el responsable del centro y se ha actuado contra el estudiante.

La Defensora recopila información de los responsables universitarios que han intervenido en el caso y hace saber al alumno que, cuando menos, su comportamiento fue completamente inadecuado y que considera ajustadas las medidas tomadas por la universidad.

Lamentando profundamente la falta de civismo, educación y, especialmente, la falta de respeto a cualquier persona, cerramos el expediente.

Expediente 123-2017/18-5.1

Un profesor presenta una queja ante la Defensora Universitaria: informa, y

aporta fotografías, que muestran que una instalación dedicada a docencia e investigación se encuentra en pésimo estado y que las condiciones higiénicas no son adecuadas.

La Defensora se pone en comunicación con los responsables del centro y obtiene el compromiso de que se va a proceder a su limpieza y desinfección, y así se realiza.

La queja también fue remitida a los responsables universitarios, que emiten informe en el que ponen de manifiesto el deficiente e improvisado diseño de la instalación, lo que dificulta su limpieza, atendiendo también al personal y medios disponibles con los que se cuenta. Se dan instrucciones de cómo se ha de actuar para que la nave pueda cumplir con las necesidades investigadoras y docentes a las que debe destinarse.

Se cierra el expediente confiando en la buena disposición que mantendrán todas las partes implicadas.

Expediente 124-2017/18-1.8

Un alumno de grado se dirige a la Oficina de la Defensora Universitaria. Solicitó una plaza en el programa ERASMUS para realizar una estancia en el curso 2018-2019 y en la solicitud fijó como destino preferente la Universidad de Gothenburg (Suecia) y como segundo Bruselas.

Le fue concedido el primero, y al revisar toda la documentación de la universidad de destino se comprueba que esta universidad tiene calendarios y condiciones diferentes al resto de posibles destinos. Tras un intercambio de correos con la coordinación del programa en la Universidad de Gothenburg, le indican que no podrá realizar la estancia en la citada universidad. Recibida esta respuesta el alumno solicita al coordinador del programa en su centro le sea adjudicado un nuevo destino, si es posible en Bruselas.

Transcurridos diez días no ha recibido respuesta. Aun considerando que el tiempo de espera no es excesivo, la Defensora decide interesarse por el problema que expone el estudiante.

Se trata el tema con el coordinador del centro, quien nos informa que está intentando conseguir para el alumno una estancia en Bruselas pero que no ha

podido finalizar todas las gestiones.

Se traslada dicha información al alumno y, una vez conocemos que su petición ha sido atendida, cerramos el expediente.

Expediente 125-2017/18-3.2

Un alumno de doctorado plantea una queja ante la Defensora Universitaria. Expone que es beneficiario de una beca de Formación para el Profesorado Universitario, del Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte; se ha matriculado en el quinto curso académico y la Escuela de Doctorado le ha notificado que debe pagar el importe de la matrícula.

El interesado consulta si puede ser beneficiario del fondo social y tener derecho a la exención del pago de matrícula, por ser personal investigador en formación, según se indica en los Estatutos de la Universidad.

La Oficina contacta con los responsables de la Universidad quienes informan que la condición de becario y el derecho a la exención de precios públicos son dos circunstancias que deben valorarse de forma separada. La beca da derecho a la exención del pago de la matrícula de tutela académica durante cuatro cursos académicos, por lo que, en el quinto curso no corresponde exención de matrícula. Sin embargo, el alumno tiene todavía vigente su contrato como becario, ya que tiene una duración de cuatro años naturales y fue firmado una vez iniciado su primer curso.

Tras consultar la normativa, la Defensoría informa al alumno que, según el artículo 131.4 de los Estatutos de la Universidad, los becarios en formación, de convocatorias oficiales u homologadas, tienen la consideración de personal docente e investigador únicamente a efectos académicos y de participación en los órganos de representación y gobierno de la Universidad.

Expediente 126-2017/18-1.5

Un estudiante de grado se dirige a la Defensora Universitaria y le expone que siete meses antes ha solicitado, en la secretaría de su centro, el reconocimiento de créditos por experiencia laboral conforme a lo establecido en la normativa propia, y todavía no ha recibido respuesta.

Relata que los responsables de adoptar la decisión correspondiente le

transmitieron su más absoluto desconocimiento de cómo debía procederse en estas situaciones, y su solicitud fue desestimada. El estudiante presentó alegaciones, y transcurridos tres meses no ha obtenido respuesta, y teme que no se vaya a producir, ya que le han informado que se está elaborando la disposición que venga a regular en el centro el reconocimiento de créditos por experiencia laboral que hasta el momento no existe.

El interesado recibió la resolución negativa una semana antes de iniciarse el periodo de exámenes, y recurrió frente a ella, si bien el órgano competente para resolverla no se reunirá hasta una vez pasada la fecha de examen de las asignaturas de las que se solicitaba el reconocimiento.

Al cierre del informe desconocemos el sentido de la resolución, pero no podemos dejar de poner nuevamente de manifiesto lo injustificado que resulta que un alumno que haya solicitado el reconocimiento de créditos en el mes de septiembre no haya obtenido respuesta alguna hasta el mes de abril, y que quede pendiente la resolución del recurso una vez ha finalizado el periodo de exámenes.

Expediente 127-2017/18-1.11

Un alumno de doctorado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Durante varios meses, su director de tesis estuvo de baja laboral por enfermedad y, por tanto, no fue tutorizado en su formación, ni dirigido en la elaboración de su trabajo de tesis doctoral. Tampoco realizó las correspondientes actividades formativas, por lo que fue evaluado negativamente por la comisión académica del programa.

La principal queja del alumno es que, en su opinión, no hay un protocolo establecido para resolver situaciones como la que describe, de situación de baja por enfermedad de un director de tesis. Consecuencia de ello, ha solicitado la devolución del coste de la matrícula del curso. Esta solicitud ha sido rechazada ya que, como el propio alumno informa a la Defensora, desde la Escuela de Doctorado, se le propuso un cambio de director y Programa de Doctorado. Estas propuestas fueron rechazadas por el alumno. En la actualidad, está excluido del programa y tendría que esperar dos cursos para que se le pueda volver a admitir en el mismo.

Se le informa que debería haber aceptado la propuesta de cambio de director y programa de doctorado. Por tanto, en nuestra opinión, está justificada la respuesta negativa a reintegrarle el importe demandado. En cuanto al protocolo, no parece necesario dado que son situaciones que se resuelven desde las comisiones académicas de los programas.

El alumno no desea que se realice trámite alguno y estudiará las posibilidades de continuar en sus estudios que le han sido ofrecidas, por lo que se cierra el expediente.

Posteriormente, se dirige a la Defensora para informarle que ha tomado la decisión de no matricularse en doctorado por el momento, y vuelve a plantear si sería posible que la Universidad le devolviese el importe de la matrícula del curso 2016-2017, porque considera que no se le prestó ningún servicio. La Defensora le hace saber que puesto que no procedió a la anulación de matrícula en su momento es muy improbable que obtuviese una respuesta positiva a su petición.

Sin más trámites que realizar, se cierra el expediente.

Expediente 128-2017/18-4.7

Un trabajador del PAS plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque le ha sido denegado un día de vacaciones. El interesado expone que solicitó, como vacaciones, el día anterior a la celebración del examen de oposición en la Universidad y que le fue denegado, pasados dos meses y sin motivo justificado, a su entender. Argumenta que el servicio quedaba suficientemente cubierto y que se habían autorizado, sin ningún problema, las vacaciones de otros compañeros que también se presentaban a la oposición.

El interesado expone el tema a sus superiores y manifiesta su disconformidad. Finalmente se soluciona el problema.

Expediente 129-2017/18-4.7

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor asociado. Expone que solicitó un permiso retribuido por investigación, indicando en la petición que en nada afectaba a sus obligaciones docentes.

Los hechos y el fondo de la queja son idénticos a los vistos con anterioridad en

el expediente de este curso con el número 109.

El permiso de estancia fue denegado, siendo el argumento principal que los profesores asociados no deben entenderse incluidos en el ámbito del artículo 156.1 de los Estatutos de la Universidad Zaragoza.

La Defensora, contraria a la interpretación realizada en la resolución dictada a la petición del interesado, considera que debe concluirse el reconocimiento de la capacidad investigadora a los profesores asociados con las consecuencias que conlleva, entre otras el derecho a disfrutar de permisos conforme a lo dispuesto en el artículo 156.1 de la Estatutos de nuestra Universidad. Posición que ha sido aceptada por los responsables universitarios.

Expediente 130-2017/18-5.2

Un trabajador del personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora. Expone que es funcionario interino y que ha solicitado un préstamo, con el impreso normalizado, dirigido al Gerente. Le han informado verbalmente que no cumple los requisitos necesarios ya que no es funcionario de carrera. El trabajador expone que la Universidad concede anticipos de nómina a este tipo de personal y no entiende que se denieguen los préstamos. Asimismo, manifiesta que no ha recibido resolución por escrito.

La Defensoría revisa la normativa, art. 98 del Pacto del Personal Funcionario de Administración y Servicios, donde se indica que los funcionarios de carrera podrán solicitar préstamos y anticipos de salarios no devengados.

Se recomienda al interesado que presente un nuevo escrito de solicitud del préstamo dirigido al Gerente, indicando que se realizó una petición previa que no fue resuelta por escrito y que desea tener una resolución donde se le aclare cómo se interpreta la norma.

El funcionario no realiza ninguna gestión y se cierra el expediente.

Expediente 131-2017/18-4.8

Un profesor asociado presenta una queja ante la Defensora Universitaria. El motivo es que se le ha denegado la retribución correspondiente a la impartición de un estudio propio.

El origen de la negativa fue el reparo interpuesto por la sección administrativa

competente a que se realizara el pago porque *no se cumple el POD durante el curso 2016/2017*.

El interesado presentó escrito manifestando su discrepancia, que fue resuelto en idéntico sentido, expresando de nuevo que *según informe no cumple el POD en el curso académico 2016/2017*.

La Oficina de la Defensora se dirigió a las unidades competentes en la gestión de los cursos de verano, y se comprobó que tanto la unidad como el director del departamento al que pertenece el profesor habían hecho constar que el docente cumplió con su encargo.

La discrepancia, que en ningún momento se reflejó en las comunicaciones dirigidas al interesado ni en las comunicaciones internas, se basaba en la modificación que se producía en el Reglamento de Formación Permanente en la Universidad de Zaragoza por las instrucciones emitidas de aplicación del reglamento, modificación que alteraba elementos sustanciales del reglamento, como el porcentaje de horas que deben ser cubiertas de la carga lectiva de un profesor para tener derecho a que sea retribuida la actividad extraordinaria, en este caso el estudio propio.

El profesor solicitó formalmente el abono de las retribuciones a las que tiene derecho, criterio que compartimos. Hemos sido concededores de que su petición no ha sido atendida, cabiendo la posibilidad de interponer recurso de alzada.

Expediente 132-2017/18-2.1

Un alumno que está cursando un grado consulta a la Defensora sobre los posibles trámites a realizar frente a un problema que le ha sobrevenido.

Expone que no le ha resultado posible cursar la materia de prácticas, en la que estaba matriculado, por grave enfermedad de su madre, que finalmente falleció. Ha tratado el problema con la dirección de su centro. Le han informado que puede solicitar la anulación de matrícula de la materia del curso 2017-2018, para que no se vea obligado a pagar una segunda matrícula en el curso 2018-2019.

Le recomendamos que siga las indicaciones del centro y que además solicite

el reintegro del importe de la matrícula, si bien consideramos muy improbable que a esta segunda petición la Universidad dé una respuesta positiva.

La dirección del centro, que en todo momento muestra su disposición a dar solución al problema, nos informa que a pesar de habérselo indicado en repetidas ocasiones, el estudiante no ha presentado la correspondiente solicitud.

Tras intentar contactar con el estudiante y no obtener respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 133-2017/18-1.4

Un estudiante de grado expone a la Defensora un problema y solicita asesoría. Ha suspendido una asignatura y el profesor le ha hecho saber que los alumnos con esta asignatura pendiente no podrán superar otra del plan de estudios. El alumno considera que se incumple la guía docente en la que no se especifica este requisito.

Desde la Oficina de la Defensora se revisa la memoria de verificación del grado, la guía docente de la materia y la web del centro. Revisada la documentación no consta el criterio que, según el alumno, ha fijado el profesor.

Se informa al estudiante y se le envía el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

El alumno nos solicita que no realicemos ninguna gestión con el centro, o con el profesor, porque ha decidido esperar a ser evaluado y que se publiquen las calificaciones de las dos asignaturas. Por ello, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 134-2017/18-5.2

Un profesor, con responsabilidad en un centro, presenta una queja ante la Defensora. Expone que se considera tratado de forma poco adecuada por un responsable universitario. También nos hace saber que cuenta con el apoyo del responsable del centro y que no tiene previsto dimitir. La Defensora le plantea que, si lo considera conveniente, puede tratar el caso con la dirección de su centro y le recomienda que en las ocasiones en que se tenga que dirigir

al superior lo haga por escrito y con el visto bueno de la dirección del centro.

Se mantiene una entrevista con los responsables del centro para contrastar la información y proponer que se tomen algunas medidas. Confiando en que se solucionen los problemas, se cierra el expediente.

Expediente 135-2017/18-1.1

Un estudiante se entrevista con la Defensora Universitaria y le expone varios problemas en relación con la titulación que está cursando, y solicita se los traslade a los responsables del centro

El alumno considera que una de las asignaturas debería perder el carácter de obligatoria y ser materia optativa. También expone que no se utilizan correctamente las instalaciones del centro y, concretamente, denuncia que algunas de las estancias son empleadas por ciertos profesores para su uso personal, dificultándose el empleo de las mismas para las actividades docentes. Por último, el alumno le traslada su temor de que en una de las asignaturas no se evalúe conforme a lo que establece la guía docente.

La Defensora da traslado de los problemas a la dirección del centro, que intentará hacer las gestiones precisas que permitan una mejora en el desarrollo de la docencia y en la realización de las tareas de aprendizaje de los alumnos; así se comunica al alumno, informándole que el carácter de las materias que configuran el plan de estudios están sujetas a las memorias de verificación.

Procedemos a cerrar el expediente, agradeciendo a la dirección del centro la disponibilidad que muestran para atender las cuestiones que le son planteadas desde la Oficina de la Defensora Universitaria.

Expediente 136-2017/18-2.3

Un alumno que ha solicitado admisión a un máster universitario plantea una queja a la Defensora Universitaria. El interesado expone que solicitó admisión al máster y que fue denegada por no cumplir con el requisito de estar en posesión del título universitario oficial, quedando en lista de espera pendiente de la superación de una asignatura antes de la finalización del plazo de matrícula del mes de octubre de 2017. Posteriormente, el alumno solicita admisión en la última fase, siendo nuevamente denegada e interpone el

correspondiente recurso de alzada que es estimado, fundándose en que la normativa establece que si después de finalizada la última fase de admisión quedaran plazas vacantes, aquellas personas que cumplan los requisitos académicos podrán solicitar admisión y matrícula en el máster.

Dicha resolución posibilita la matrícula en el segundo cuatrimestre del presente curso, quedando excluidas de dicha matrícula las asignaturas de practicum y trabajo de fin de máster, debido a que el curso está muy avanzado. El alumno se queja de que ha recibido la comunicación transcurridos dos meses, por extravío de la carta en Correos, lo que ha imposibilitado que pueda formalizar su matrícula en el presente curso académico, causándole un grave perjuicio.

La Defensoría con la colaboración del centro y las conserjerías, revisa la entrega del correo certificado, enviado al interesado, y constata que el retraso en la entrega es achacable al servicio de Correos.

El alumno descarta las posibles reclamaciones a Correos, ya que solo indemnizarían a la Universidad, no al interesado y en este caso perjudicado, y solicita que se le reserve una plaza para el próximo curso. Así se hace para solucionar el problema. Agradeciendo la colaboración de todas las partes en la aclaración de lo sucedido, se cierra el expediente.

Expediente 137-2017/18-1.4

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante de máster y le informa de un incidente que ha tenido en el aula con un profesor, considerando que le ha faltado al respeto, por lo que cree que no puede ser su director en el trabajo fin de máster, ni formar parte del tribunal que proceda a evaluarlo.

La Defensora le aconseja que se dirija a los responsables del centro y ponga en su conocimiento lo ocurrido. El estudiante trata la cuestión con la dirección del centro y nos informa que por el momento no va a seguir con la queja, confiando en que no será perjudicado, pero con la sensación de que, pese a ser los responsables del centro concedores de hechos de cierta gravedad, no se va a actuar.

Damos por finalizadas las actuaciones y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 138-2017/18-1.4

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora sobre la evaluación de una asignatura. El estudiante expone que ha tenido nuevo profesor desde mitad de curso y que ha dividido por grupos los temas que quedan por ver, para hacer trabajos, de forma que estos alumnos contarán con un punto más en la nota final.

El alumno, que cursa los estudios en modalidad no presencial, consulta si está obligado a hacer el trabajo o si únicamente debe hacer el examen final.

La Defensoría consulta la guía académica, en la que se especifica que la asignatura consta de una parte teórica del 60% y otra práctica del 40%. La parte teórica se evalúa a través de dos tipos de actividades: participación (hasta un 10%) y examen objetivo (50%).

La Defensora Universitaria consulta el tema con los responsables del centro, que nos hacen saber que indicaron al profesor la conveniencia de seguir la guía docente.

Se indica al interesado que debe revisar la guía académica para asegurarse de la posibilidad que plantea y en caso de seguir teniendo dudas, dirigirse al coordinador de la titulación.

Al no tener nuevas consultas del alumno, damos por finalizado el expediente.

Expediente 139-2017/18-5.1

Un profesor presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Expone que solicitó la colaboración a un servicio de la Universidad y no se accedió a ello. El solicitante considera que se le discriminó. Se trató el caso con los responsables del servicio y se revisó la normativa existente. Se da traslado al profesor de las gestiones realizadas desde la Defensoría y se le informa que no se observa incumplimiento alguno.

Sin otra actuación que realizar, se da por finalizado el expediente.

Expediente 140-2017/18-1.10

La dirección de un servicio se dirige a la Defensora para hacer una consulta y solicitar ayuda con relación a un problema que han detectado, y que afecta a

alumnos que realizan prácticas extracurriculares.

Se trata el problema con la dirección del centro afectado y con el vicerrectorado competente. Los responsables se comprometen a trabajar en la búsqueda de una solución con los centros receptores de alumnos, por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 141-2017/18-4.8

Presenta una queja a la Defensora Universitaria un profesor. El motivo de la queja es que, en opinión del profesor, en este curso las instrucciones trasladadas al profesorado para la habilitación de las encuestas de evaluación de la actividad docente resultaban confusas, y a ello debe añadirse que no encuentra justificado que deba ser evaluado todo profesor independientemente del número de horas que imparta en una asignatura.

Respecto a la posible confusión que haya generado las instrucciones emitidas en la campaña de las encuestas, si bien no compartimos en su totalidad lo manifestado por el interesado a los responsables universitarios, consideramos que se pueden mejorar las instrucciones para futuras actuaciones. En cuanto a que sea evaluado todo profesor con independencia del número de encuestas cumplimentadas, preguntamos el motivo de ello y se nos informó que fue una petición expresa de la representación de los trabajadores, por lo que no se podía modificar sin acuerdo de todas las partes.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 142-2017/18-5.7

Un profesor, colaborador extraordinario, presenta una queja a la Defensora. Considera que recibe un trato discriminatorio de su departamento y manifiesta que, en una reunión del Consejo del citado órgano, otro profesor propuso modificar el encargo docente que en la actualidad imparte en un máster.

Expone que se considera la persona más preparada para dar la docencia referida y solicita ser respetado. También le ha molestado que no se permita, a partir de ahora, a los profesores colaboradores extraordinarios, asistir a los Consejos de Departamento.

La Defensora le informa de lo que establece la normativa vigente, Estatutos de

la Universidad y Acuerdo de 15 de Mayo de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboradores extraordinarios, sobre los problemas que ha expuesto. Revisada la norma, se observa que las decisiones tomadas por el departamento son ajustadas a la misma. No obstante, la Defensora trata el problema con la dirección del departamento, que considera que no habrá problemas para que el profesor siga impartiendo la materia del máster que le interesa.

Comprendemos la preocupación del solicitante de nuestra intervención pero también creemos que los departamentos deben apoyar y potenciar a los profesores más jóvenes, algunos de ellos pendientes de acreditación, para lo que necesitan docencia en estudios de postgrado.

Una vez trasladada esta información al profesor, cerramos el expediente.

Expediente 143-2017/18-1.9

Un alumno de grado expone que sólo le falta, para graduarse, la presentación del título del nivel B1 de inglés. Manifiesta que tiene muchas dificultades para obtener dicho título y que tiene que invertir mucho tiempo y dinero, para conseguir esta formación que la Universidad no aporta. Indica que, próximamente, en su centro se va a ofertar una asignatura optativa de inglés y plantea si cursando y aprobando esta asignatura se le podría reconocer, además, el nivel B1.

La Defensoría consulta a los responsables del centro y nos informan que sigue siendo obligatorio aportar el título del nivel B1 de inglés y que, para cursar la nueva asignatura optativa, será preciso tener determinado nivel de idioma.

Trasladamos la información al interesado y le recomendamos que busque, entre las distintas opciones que hay para obtener el mencionado título, la que se adapte mejor a su situación personal.

Expediente 144-2017/18-1.2

Un profesor, que considera que un alumno de su centro ha agotado las ocho convocatorias de una asignatura y pretende presentarse al examen de junio, pregunta a la Defensora si esto sería posible.

La Defensoría revisa el expediente del estudiante y se constata que, conforme

a la normativa de permanencia, ha agotado sólo siete convocatorias. En consecuencia, el alumno puede presentarse a la de junio.

Finalmente, el estudiante no se presenta a dicho examen, abandonando así la titulación.

Expediente 145-2017/18-1.3

Presenta una queja a la Defensora Universitaria un titulado extranjero que está interesado en realizar un máster profesionalizante. El motivo de la queja es que no se le permite el acceso al estudio que pretende al no tener el título exigido para el acceso homologado.

Tras dirigirnos a la administración del centro, desde la Oficina de la Defensora se le da traslado al interesado de las opciones que han sido propuestas por el centro, indicándole que la actuación ha sido correcta.

No obteniendo respuesta del interesado se cierra el expediente.

Queremos dejar constancia de los graves perjuicios que se están ocasionando a titulados extranjeros ante la inexplicable demora prolongada en la homologación de títulos, por lo que consideramos sería recomendable realizar algún tipo de acción dirigida al Ministerio competente.

Expediente 146-2017/18-5.8

Un profesor presenta una queja porque no se ha tomado en consideración su candidatura para la concesión de un reconocimiento.

La razón que se le ha ofrecido es que no es poseedor del requisito fijado objetivamente, hecho cierto pero matizable: el reclamante está pendiente de la resolución de la posible obtención del requisito. También aduce el interesado que la normativa que rige la concesión del reconocimiento contempla otro tipo de méritos que no se han valorado y que el candidato considera reúne, opinión que compartimos y que en aras a nuestro deber de confidencialidad no referimos. La comisión que debía proponer las candidaturas atiende sólo a los requisitos fijados objetivamente, si bien en ediciones anteriores han propuesto a candidatos que reunían otros méritos que sí fueron valorados por la comisión.

Finalmente, el candidato obtiene en plazo la resolución favorable del requisito

exigido por lo que indefectiblemente debe ser propuesto como merecedor del reconocimiento.

Nos congratulamos del sentido que produce la obtención del requisito objetivamente exigido por la comisión, pero debemos lamentar la actuación arbitraria, por no decir injusta, que hubiera permitido una incorrecta aplicación discrecional de la norma.

Expediente 147-2017/18-1.11

Un alumno de doctorado presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Ha defendido, y aprobado con la calificación máxima su trabajo de tesis doctoral, pero considera que se han cometido una serie de errores que han retrasado significativamente el proceso.

Entiende que el personal encargado del programa de doctorado ha realizado una mala gestión y le ha aportado información incorrecta, lo que ha sido la causa del retraso. También expone que ha logrado, finalmente, defender la tesis gracias a la ayuda prestada por el personal de la Escuela de Doctorado. El solicitante de nuestra intervención expresa su deseo de que se tomen las medidas oportunas para evitar que otros alumnos sufran situaciones parecidas.

Se trata el problema con los responsables universitarios, quienes consideran que el retraso fue debido a errores cometidos por el alumno. Por nuestra parte, les sugerimos la conveniencia de clarificar a quién corresponde la gestión del proceso e informar de ello a todos los implicados, ya que hemos atendido otros casos similares en la Oficina relacionados con estas cuestiones.

Desde la Oficina de la Defensoría se cierra el expediente.

Expediente 148-2017/18-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Considera inadecuada la evaluación de las pruebas de la evaluación continua de una materia que ha suspendido.

El estudiante nos informa que en una de las pruebas, que consistía en un examen oral, el profesor no procedió a la grabación. Además considera que las explicaciones dadas para justificar el suspenso no han sido adecuadas.

El alumno solicitó a la dirección del centro un tribunal de revisión. La solicitud

fue denegada con base en que la petición hacía referencia a la revisión sólo de algunas de las pruebas y no de la calificación global.

Se trata el problema con las direcciones del centro y del departamento. También se recomienda al alumno que solicite una entrevista con la dirección del departamento y que realice una nueva petición de tribunal de revisión de la calificación definitiva (global).

El estudiante decide no volver a solicitar tribunal de revisión pero se entrevista con la dirección del departamento, que le indica que elabore un escrito y se lo haga llegar. Le sugerimos al alumno que nos envíe copia del mismo. No habiendo tenido noticias del estudiante, cerramos el expediente.

Expediente 149-2017/18-1.3

Presenta una queja a la Defensora Universitaria un estudiante con currículo LOE de bachillerato porque considera que se le ha impuesto indebidamente la obligación de presentarse a las pruebas de acceso a la Universidad de Zaragoza.

La controversia tiene su origen en la inicial petición que realiza el interesado de que le sea aplicada de forma permanente la Disposición Transitoria Única de la Orden ECD/1941/2016 por la que entiende no debería realizar las pruebas.

La Defensora le comunica al interesado que la actuación de la Universidad ha sido conforme a la normativa y que la argumentación que ha realizado el vicerrectorado competente, al dar respuesta a sus pretensiones, es completa y está bien fundamentada.

Sin otra actuación a realizar damos por finalizado el expediente.

Expediente 150-2017/18-1.11

Un alumno de doctorado plantea una queja a la Defensora. Expone que su director de tesis ha renunciado a la dirección de la misma. En consecuencia no puede realizar el correspondiente informe sobre su actividad investigadora para poder ser calificado de la tutela académica por la comisión académica del Programa.

El interesado quiere obtener la calificación positiva, para poder trasladar las actividades, realizadas durante el curso, a otra universidad donde continuará

con la investigación de su tesis doctoral.

La Defensora consulta el problema al coordinador del programa, quién le informa que van a asignarle un nuevo director. Traslada la información al estudiante y a la vista de que no se plantean más dudas, ni quejas, damos por finalizado el expediente.

Expediente 151-2017/18-4.1

Presenta una queja a la Defensora Universitaria un profesor. El motivo es que ha sido recusado como miembro de la comisión de selección de una plaza de un área de conocimiento; es la segunda ocasión que es recusado en los concursos que se celebran en dicha área.

El profesor considera que en la primera ocasión se aceptó su recusación sin fundamento alguno, y así consideramos que sucedió según se desprende del acuerdo por el que se le indicaba debía abstenerse.

Con base en la resolución anterior el interesado es de nuevo recusado, si bien en esta ocasión no es aceptada la recusación. En consecuencia, procedemos a dar por finalizadas nuestras actuaciones

Expediente 152-2017/18-5.7

Un trabajador del sector del PAS plantea una queja a la Defensora Universitaria. Expone que ha participado en varios grupos de mejora, que le han supuesto una gran carga de trabajo, que a pesar de haber conseguido grandes avances, su labor no ha podido ser expuesta de forma adecuada, que no ha sido reconocida y estima que se ha entorpecido con la introducción de nuevas peticiones y requerimientos.

El interesado estima que, en el acta de una de las reuniones de trabajo, se exponen los hechos de forma descontextualizada, fragmentaria y que se hace alusión a su desempeño profesional de una forma ofensiva, por lo que solicitó la modificación, pero al no obtener respuesta, presenta queja y nueva solicitud ante los responsables de la universidad, que le informan que no pueden actuar en este asunto.

El trabajador manifiesta, ante esta Defensoría, que el estrés soportado está afectando a su salud, por lo que se recomienda que mantenga una entrevista

con los técnicos de la UPRL.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la universidad y finalmente se recomienda al interesado que solicite nuevamente la modificación del acta o la inclusión de un anexo a la misma, con un texto más adecuado, que aclare los hechos acontecidos y que resulte satisfactorio para todas las partes.

Expediente 153-2017/18-1.1

Un grupo de alumnos, que están realizando un grado, presentan una queja a la Defensora Universitaria. Nos hacen llegar un escrito, que han dirigido a los responsables académicos del centro, en el que exponen incumplimientos por parte de un profesor y refieren el trato inadecuado que, según ellos, les presta.

Los alumnos desean que el problema sea conocido fuera del centro, en ámbitos universitarios superiores.

Se trató el tema con la dirección del centro, quien nos informa que están intentando solucionar los problemas expuestos por los alumnos. No obstante, consideran que algunas de las quejas planteadas no se ajustan a la realidad.

La Defensora envía un mail a los alumnos en el que les informa de los trámites realizados, les hace llegar su valoración del caso y les hace saber que seguirá pendiente de la evolución del problema. No obteniendo respuesta de los alumnos, se cierra el expediente.

Expediente 154-2017/18-5.2

Un alumno, que está cursando un grado, presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Expone que se ha procedido, en su centro, a la selección de varios alumnos para que puedan optar a una beca convocada por un organismo de otra comunidad autónoma. Desde la institución convocante solicitan a los centros universitarios candidatos que puedan participar en el concurso.

El estudiante expone que, en su día, se le informó que había sido seleccionado pero posteriormente los alumnos elegidos por el centro para participar en el concurso fueron otros, debido a un cambio de criterios a lo largo del proceso de selección.

Se trata el tema con la dirección del centro que nos confirma que, efectivamente, se ha producido un cambio de criterios y que son conscientes de que no ha sido la forma más adecuada de proceder.

Desde la Defensoría se envía una recomendación a los responsables del centro para que, en futuras ediciones, se establezcan criterios concretos y estos se publiquen con anterioridad al inicio del proceso de selección, dando por finalizado el expediente.

Expediente 155-2017/18-4.1

Presenta una queja a la Defensora Universitaria un profesor que no ha sido admitido al concurso de profesores asociados para el próximo curso académico. El motivo de la exclusión es que el certificado en el que se hace constar la dedicación a la actividad profesional que le permite participar en el concurso ha sido emitido incorrectamente, quedando acreditada una dedicación de 18'5 horas semanales en vez de las 18'75 exigidas, si bien en el mismo se expresa que equivale a media jornada.

Sin entrar a valorar la redacción concedida al requisito en la convocatoria, y la interpretación que se realiza, el candidato consigue acreditar su cumplimiento y finalmente es admitido a concurso.

En consecuencia, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 156-2017/18-1.1

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora. Considera inadecuado el comportamiento del profesor de una materia optativa, con algunos estudiantes.

Expone, por una parte, que los alumnos tienen difícil acceso al taller para realizar sus trabajos, porque el profesor hace uso del mismo para trabajar en proyectos particulares y no permite acceder a los estudiantes. El alumno ha expuesto esta cuestión a la dirección del centro. Por otra parte, nos informa que ha suspendido la evaluación continua, que en la guía docente la información relativa a la evaluación global es muy poco concreta y que el profesor no les ha explicado cuáles son los contenidos a evaluar.

La queja del alumno no es tanto por la calificación, ya que nos expone que

tiene superados un número de ECTS suficientes para finalizar sus estudios aunque suspenda la materia en cuestión, sino por el trato dado por el profesor.

También nos expone que el docente incumple los horarios de tutorías.

El estudiante nos indica que no realicemos intervención alguna hasta que defienda el TFG, puesto que el profesor objeto de la queja podría formar parte del tribunal evaluador. Se recomienda al alumno que, una vez superado el TFG, envíe un escrito a la Comisión de Garantía de Calidad del grado exponiendo los hechos que denuncia.

Una vez que el estudiante supera el TFG, la Defensora trata la situación con la dirección del centro, que es conocedora del problema existente con el uso de los talleres. Nos hace saber que para el curso próximo establecerán medidas que garanticen a los alumnos el uso del taller.

Nos ponemos en contacto con el estudiante para informarle de las gestiones realizadas y para conocer si ha dirigido algún escrito al centro. No obteniendo respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 157-2017/18-4.7

Un miembro del personal de administración y servicios se dirige a la Defensora Universitaria para plantear una queja.

El interesado expone que en el año 2014 se aprobó la relación de puestos de trabajo con la transformación de plazas en varias áreas similares, excepto en una.

El trabajador indica que en las negociaciones previas, realizadas para la modificación de la RPT, estaba prevista la transformación de todas las plazas, por lo que debe tratarse de un error en la publicación.

Expone que está interesado en concursar a la plaza afectada, que consultó la situación en el servicio de personal y que le informaron que no estaba prevista la convocatoria de ningún concurso, para cubrir la citada plaza, puesto que no aparece aprobada en la RPT.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la universidad y le informan de que, en breve, se tratará con los representantes de los trabajadores y se elevará al Consejo de Gobierno, para su aprobación.

La Oficina informa al interesado de todo lo tratado y se da por cerrado el expediente.

Expediente 158-2017/18-1.4

Un alumno que está cursando un grado presenta una queja a la Defensora. Expone que tiene que repetir parte de las prácticas que ha realizado porque su tutor considera que la formación adquirida ha sido insuficiente. No obstante, el estudiante considera que no se le han dado las explicaciones oportunas para conocer qué aspectos formativos debe superar.

Nos hace saber que padece una patología crónica y con limitaciones para realizar las prácticas habituales. La Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad (OUAD) ha realizado algunas recomendaciones para que se proceda a la adaptación de las actividades prácticas, recomendación aceptada por el centro. Se trata el caso con la dirección del centro y sugerimos que se faciliten al estudiante las explicaciones oportunas sobre la causa del suspenso y la necesidad de recuperación. La dirección muestra su buena disposición a tratar el problema con el tutor para que éste proceda a aclarar las dudas del alumno.

Finalmente, el estudiante realiza de nuevo las prácticas que debía repetir, supera la materia y cerramos el expediente.

Expediente 159-2017/18-1.4

Un estudiante de grado expone que, debido a una lesión en una mano, no puede realizar las pruebas de evaluación previstas.

El estudiante no acude al examen en la fecha correspondiente y envía a su profesor el justificante solicitando el aplazamiento de la prueba. El profesor consulta al coordinador del área y a la dirección del centro, que consideran que no debe atenderse a la petición del alumno puesto que entienden que no estaba impedido para realizar la prueba.

El interesado se pone en contacto con esta Oficina. Recabamos la información pertinente de los responsables del centro y, a la vista de los justificantes médicos aportados por el estudiante, finalmente acceden a realizarle el examen fuera de fecha. Agradecemos la colaboración de los responsables del

centro y cerramos el expediente.

Expediente 160-2017/18-4.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor para poner en su conocimiento su exclusión de un concurso de profesores asociados, si bien tiene una antigüedad en la plaza a la que concursa de más de 10 años, y continúa en su actividad profesional en idénticas condiciones. El interesado, ante el motivo de exclusión aducido en la listas provisionales de admitidos y excluidos, presentó escrito aclarando las circunstancias por las que la documentación que aportó en su solicitud estimaba era correcta.

Sus alegaciones no fueron atendidas por lo que quedó definitivamente excluido del concurso, y presentó queja en la Oficina de la Defensora.

Se le indicó al interesado que interpusiera recurso de reposición que finalmente fue estimado, pasando de ese modo a formar parte de la lista de candidatos admitidos.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones y procedemos a cerrar el expediente, no sin antes expresar que consideramos que el motivo de la exclusión inicial fue resultado de una aplicación en exceso rigorista de la norma que resulta de una redacción muy poco acertada, opinión que siempre queda sometida a otra mejor fundada en Derecho.

Expediente 161-2017/18-5.7

Un trabajador, del sector del personal de administración y servicios, se dirige a la Defensora Universitaria para plantearle una queja.

El interesado expone que, tanto él como el resto de compañeros de su unidad, han recibido la queja de un usuario, en la que se le injuria personalmente y que fue realizada en la sede electrónica. Considera que esta queja debería haber llegado directamente a su responsable. Indica que se le informó de la existencia de problemas informáticos, en el procedimiento de quejas, por los que no había sido posible asignar el destinatario adecuado. No obstante, el funcionario manifiesta que esta información debería haberse tratado con más celo, puesto que contiene datos personales.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la Universidad y

le informan de que se va a publicar una instrucción que regule el procedimiento de quejas, que determine las que pueden ser tramitadas por sede electrónica y las que requieren un procedimiento más restringido.

Sin más trámites que realizar, damos por cerrado el expediente.

Expediente 162-2017/18-4.5

Un profesor de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria: le expone que no comprende los motivos por los que en su POD no se contempla la dirección de un trabajo fin de máster que ha dirigido en un estudio interuniversitario, título de nuestra Universidad, que ha sido defendido en otra universidad.

La Defensora le indica las actuaciones que debe realizar para conseguir que la dirección del TFM conste de manera efectiva en su POD.

Sin otras actuaciones a realizar damos por finalizado el expediente

Expediente 163-2017/18-1.4

Un estudiante de grado, en nombre y representación de un grupo de alumnos, manifiesta su disconformidad con la calificación y revisión de un examen. Advierte errores en varias preguntas del test.

Desde esta Oficina nos ponemos en contacto con la dirección del centro, quien nos informa de la anulación de dos preguntas y su sustitución por otras dos de reserva, así como de la validación de la mitad de las preguntas que suscitaron la queja de los interesados. Seguidamente se procedió a calificar con estos nuevos criterios y a publicar los nuevos resultados, aumentando el número de aprobados.

Agradeciendo la colaboración de los responsables del centro y no habiendo mayor requerimiento ante esta Defensoría, cerramos el expediente.

Expediente 164-2017/18-4.1

Un candidato a una plaza de profesor ayudante doctor, presenta una queja a la Defensora Universitaria: considera que no se ha realizado debidamente la baremación de sus méritos en el concurso al que concurría.

La Defensora le indica cuáles son los trámites que ha de iniciar para impugnar

el orden de prelación propuesto por la comisión de selección.

Sin otra actuación que realizar, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 165-2017/18-5.2

Un miembro del personal de administración y servicios, ya jubilado, plantea una queja a la Defensora Universitaria. Expone que ha dejado de tener acceso remoto a la red, con conexión Virtual Private Network (VPN), al servicio de alojamiento de páginas web.

El interesado indica que solo tiene acceso, con este tipo de conexión, cuando se desplaza a algún centro de la Universidad, pero no tiene acceso remoto desde su domicilio.

La Defensora consulta el tema con los responsables de la Universidad, que informan que el personal jubilado tiene acceso a unos servicios generales, pero no tiene derecho al servicio de alojamiento de páginas web, entre otras razones por el coste económico que conlleva.

La Defensoría revisa los servicios generales detallados en la página web e informa al interesado. Entre los servicios informáticos ofrecidos al personal jubilado, se encuentra el correo electrónico y el acceso a la red inalámbrica de la Universidad en las mismas condiciones que el personal en activo, pero no se hace referencia al tipo de conexión VPN con la red de la Universidad.

Sin más actuaciones que realizar, esta Oficina da por finalizada la intervención.

Expediente 166-2017/18-1.9

Un estudiante de grado contacta con esta Oficina después de haber suspendido el examen de inglés B1 del Centro Universitario de Lenguas Modernas (CULM). Manifiesta haber superado con éxito todas las asignaturas del Plan de Estudios a excepción de la obtención del B1; por ello, al no haber terminado el grado, no puede solicitar la admisión en un máster de la Universidad de Zaragoza.

Habiendo ido a la revisión y revisado posteriormente su ejercicio por un tribunal, se mantiene el suspenso.

Posteriormente, el interesado aporta un certificado Oxford Test of English B1 y

recibe una respuesta desfavorable con base en la calificación obtenida en la parte escrita. Desde esta Oficina le recomendamos presentar un escrito de solicitud al órgano competente y así lo hace.

Finalmente, recibe respuesta favorable y se reconoce el nivel B1.

Expediente 167-2017/18-1.1

Un estudiante contacta con esta Oficina por haber sido rechazada su solicitud para hacer unas determinadas prácticas. Quiere saber los motivos de su inadmisión y los criterios de selección por los que ha sido excluido.

Nos ponemos en contacto con él para recabar más información y nos informa que desde la secretaría de su centro han solucionado el problema.

Sin más actuaciones que realizar, cerramos el expediente.

Expediente 168-2017/18-1.2

Un estudiante de grado de un centro adscrito realiza una consulta a la Defensora. Ha suspendido en 5ª convocatoria una materia, por lo que le han comunicado que tendrá que abandonar el centro por no cumplir las normas de permanencia.

Se trata el problema con los responsables académicos del centro, intentando buscar una solución para el estudiante. Solución que no es factible por las razones que se exponen a continuación.

Los alumnos del centro docente pertenecen a la Universidad de Zaragoza y, por tanto, les es aplicable su "Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza", según el cual los estudiantes dispondrán de un máximo de seis convocatorias para la evaluación final de cada asignatura. También contempla que, en casos excepcionales, el Rector, a propuesta de la comisión de permanencia del centro, y con el informe de la comisión de permanencia de la Universidad, podrá conceder, por una sola vez, dos convocatorias a los estudiantes que no hayan cumplido las normas de permanencia.

No obstante, sobre esta normativa priman las "Normas de evaluación y de progreso y permanencia en los centros docentes militares de formación para la incorporación a las escalas oficiales" que fijan en cuatro el máximo de

convocatorias y contemplan una única convocatoria extraordinaria. Por tanto, el solicitante de nuestra intervención ha incumplido esta norma.

Lamentando la situación en la que se encuentra este alumno y otros que también se han puesto en contacto con nuestra Oficina, pero no observando incumplimiento alguno, comunicamos al alumno que no es posible intervención alguna por nuestra parte y cerramos el expediente.

Expediente 169-2017/18-1.4

Un estudiante acude a esta Oficina porque tiene pendiente una asignatura que no puede compensar, siendo la última que le queda para finalizar el grado. Expone, además, haber pagado la matrícula de un máster en Madrid y la imposibilidad de cursarlo de no superar la asignatura.

Le recomendamos acudir a la revisión del examen con vistas a la solicitud de un tribunal de revisión. La Defensora, por su parte, se pone en contacto con la dirección del centro, quien le indica la improbabilidad de modificar la calificación.

Después de un tiempo, no habiendo obtenido respuesta por parte del interesado, cerramos el expediente.

Expediente 170-2017/18-1.4

Un alumno de grado dirige una queja a la Defensora Universitaria. El estudiante indica que ha realizado las prácticas obligatorias y que ha presentado la memoria correspondiente, pero no ha superado la materia en la convocatoria de junio. Expone que otros compañeros con prácticas y trabajos similares al suyo han obtenido mejores notas, por lo que le gustaría tener la segunda corrección de otro profesor.

La Defensora le informa de los pasos a seguir para revisar la calificación, según el Reglamento de Normas de Evaluación, y le recomienda hablar con el coordinador del grado.

El interesado revisa el trabajo con su tutor de prácticas y se le indican los errores a subsanar, de cara a su presentación en la convocatoria de septiembre.

Sin más trámites que realizar, damos por cerrado el expediente.

Expediente 171-2017/18-4.7

Se dirige a la Defensora Universitaria un trabajador del personal de administración y servicios. El interesado acude a la Oficina porque es la tercera vez que le deniegan las vacaciones en el periodo que había solicitado, negativa que, como en las ocasiones anteriores, se le comunica en el último momento.

El trabajador relata que es la única persona en la Universidad de Zaragoza, según le indican sus superiores, que tiene los conocimientos precisos para realizar una determinada tarea.

Sin entrar a analizar los motivos de esta paradójica situación, lo preocupante es que los superiores del trabajador no hayan dispuesto medida alguna para evitar estas circunstancias, que han provocado un grave cuadro de ansiedad en el trabajador y, lo que es peor, un sentimiento de responsabilidad que no le corresponde.

La Defensora trata la cuestión con los responsables universitarios, quienes indican al interesado que vuelva a pedir las vacaciones para que le sean concedidas en las fechas solicitadas.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 172-2017/18-1.8

Un estudiante de grado solicita entrevista con la Defensora. Expone, que tras haberle sido concedida la beca Erasmus, detectó una irregularidad en su matrícula. Aparecía matriculado en una asignatura que no quería cursar. Después de ponerse en contacto con los responsables de la Oficina Internacional de su centro, le informan que se llevará a cabo una modificación en su matrícula, anulando dicha asignatura.

Una vez en España, constata que en su matrícula sigue constando la asignatura que debería haberse anulado.

Presenta un escrito formal a la dirección del centro, solicitando la anulación de la asignatura en la matrícula. Desde esta Oficina nos ponemos en contacto con la secretaría del centro, y nos informa que están en vías de solucionar el

problema. Finalmente, aceptan su solicitud. Agradeciendo la colaboración a los responsables del centro, cerramos el expediente.

Expediente 173-2017/18-5.7

El director de un departamento solicita asesoría por parte de la Oficina de la Defensora Universitaria. Nos indica que desde que fue elegido director se ha intentado boicotear su labor y que ha informado de la situación a los responsables universitarios.

La Defensora trata el problema con las autoridades universitarias implicadas en la resolución del conflicto y le comunican que están tomando las medidas oportunas.

La Defensora mantiene una nueva entrevista con el solicitante de nuestra intervención, quien no considera necesaria que realicemos nuevas gestiones.

Lamentando profundamente que se den situaciones de falta de respeto entre compañeros y que no se asuman los resultados de la aplicación de las normas establecidas, confiando en que se resuelva el conflicto, se cierra el expediente.

Expediente 174-2017/18-4.5

Un profesor dirige una queja a la Defensora. En ella, tras exponer sus argumentos, solicita no formar parte de los tribunales de defensa de trabajo fin de grado porque "se considera totalmente incompetente" si los trabajos no desarrollan aspectos de la materia en la que él es especialista.

Los argumentos vertidos por el profesor van dirigidos principalmente a no perjudicar a los alumnos a los que él debería evaluar, si bien también existe una complicada convivencia en el centro por las instalaciones que comparten tareas de docencia e investigadoras.

La Defensora Universitaria responde al interesado en el mismo sentido que hizo su centro, recordándole la obligación que tiene de formar parte de los tribunales de evaluación de los TFG, y se interesa en el centro por la situación de las instalaciones aludidas.

Los responsables del centro se comprometen a llevar a cabo un plan de actuaciones en las instalaciones, dirigidas a mejorar la situación denunciada por el docente.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 175-2017/18-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Ha realizado unas prácticas externas y considera que la calificación que se le ha asignado es inferior a la que se merece. Le preocupa que esta calificación le influya negativamente en la nota media de su expediente.

Expone que durante la realización de las prácticas no se le comunicó incumplimiento alguno. En consecuencia, el estudiante considera que su calificación debe ser de sobresaliente.

Se le informa que puede solicitar la revisión por tribunal, gestión que realiza. El tribunal de revisión, vista la información aportada por el tutor externo y las consideraciones del tutor académico, decide mantener la calificación. El estudiante presenta recurso de alzada al Rector, que es desestimado. Antes de conocer el resultado del citado recurso, se dirige al Justicia de Aragón, quien solicita un informe a la Universidad. En el informe elaborado desde las instancias competentes se evidencian incumplimientos por parte del alumno. El Justicia de Aragón, a la vista del informe, considerando que no puede admitirse la queja planteada. Por nuestra parte, dando por finalizadas nuestras actuaciones, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 176-2017/18-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la Oficina de la Defensora. El estudiante considera inadecuadas las pruebas de evaluación correspondientes a la convocatoria de junio de una materia, lo que en su opinión ha sido la causa de que no haya superado la misma. No obstante, la queja principal se refiere al trato dado al estudiante por parte de los profesores que han impartido la materia.

Nos informan que el alumno presenta unas características que hacen necesaria una atención especial por parte del profesorado, así como la adaptación de algunas pruebas de evaluación. El estudiante, hasta el momento, ha superado con éxito un número importante de materias del grado.

El afectado presenta una solicitud de un tribunal de revisión de calificación, tribunal que actúa y asigna una calificación inferior al aprobado. Posteriormente, interpone un recurso de alzada ante el Rector que es estimado parcialmente.

La Defensora trata el problema con responsables del departamento, del centro y de la Universidad, quienes exponen visiones muy diferentes relativas tanto a las capacidades y comportamiento del alumno, como a la actitud de los profesores. El problema queda a cargo de los responsables universitarios.

Cerramos el expediente confiando en que se trabaje en un clima de colaboración y entendimiento para solucionar los problemas que se presenten.

Expediente 177-2017/18-1.4

Dos alumnos de máster plantean una queja ante la Defensora Universitaria. Exponen que comunicaron al profesor de una asignatura que no podían asistir a las clases, por motivos laborales, y éste les informó que debían hacer varios trabajos y presentarse a un examen global. Indican que al ser suspendidos en el examen, solicitaron la revisión ante el profesor y observaron que no aparecía nota numérica global, ni nota individualizada en cada pregunta. Tampoco obtuvieron respuestas claras sobre los errores que justificaban la nota, ni de las calificaciones obtenidas en los trabajos presentados, aunque se les indicó que dichos trabajos no estaban aprobados.

Posteriormente, los alumnos solicitaron la revisión del examen ante tribunal, que ratificó las alegaciones del profesor y comunicó la calificación obtenida en los trabajos.

Los interesados denuncian un trato inadecuado y consideran que podría darse una falta de independencia del tribunal, ya que sus miembros pertenecen al mismo grupo de investigación que el tutor. Por otro lado, se quejan de que la nota final ha sido calculada de forma arbitraria, sin ajustarse a los criterios de ponderación indicados en la guía docente.

La Defensora Universitaria aconseja a los alumnos que sigan los trámites previstos en el reglamento de normas de evaluación, para lo que deberán esperar a la resolución del tribunal y posteriormente, si lo estiman conveniente, interponer el correspondiente recurso de alzada. Por otro lado, se les informa

de que pueden presentar un escrito ante la comisión de garantía del máster exponiendo sus quejas.

La Defensora Universitaria se entrevista con los responsables del centro para tratar el tema y recomienda a los estudiantes que se examinen en la convocatoria de septiembre y soliciten un tribunal distinto. Así mismo, les aconseja que soliciten al presidente del tribunal cuanta información necesiten, para la preparación de la materia.

Finalmente el recurso de alzada es desestimado, pero los alumnos superan el examen global en la convocatoria de septiembre.

Expediente 178-2017/18-1.4

Un estudiante de grado, en representación de un grupo de alumnos, nos hace llegar una queja formal contra un profesor del centro. Manifiestan haberse visto perjudicados por un examen de carácter voluntario que posteriormente se convirtió en requisito para acudir al examen oficial apoyado con una hoja de fórmulas, y por cambios unilaterales en los criterios de evaluación oficiales de la asignatura.

Se les recomienda acudir a la revisión del examen y solicitar, en su caso, un tribunal de revisión, presentar un escrito dirigido a la Comisión de Garantía de la Calidad del Grado y tratar el problema con los responsables del centro. Habiendo finalizado el plazo para la revisión, deciden presentar el texto a la Comisión de Garantía.

No habiendo mayor queja ni requerimiento por parte de los interesados, cerramos el expediente.

Expediente 179-2017/18-1.4

Un alumno presenta una queja a la Defensora Universitaria. El alumno sólo tiene pendiente una materia para finalizar sus estudios. Expone que no realizó todas las actividades de la evaluación continua y el profesor en el acta de junio le ha calificado como no presentado.

Al alumno le interesa solicitar la evaluación por compensación de la materia pendiente para poder obtener el título del grado. No obstante, no puede solicitarla con la calificación de no presentado. Sin embargo, si el profesor le

asignase en la convocatoria de junio la calificación resultante del promedio de las actividades que realizó, podría obtener la evaluación por compensación curricular.

Se trata el problema con los responsables del centro, quienes plantean el problema al profesor que accede a modificar el acta y el alumno consigue finalizar sus estudios.

Hemos de destacar que consideramos recomendable, y así se ha hecho saber a los responsables universitarios, que en la Normativa de Evaluación se especifique la forma de actuar de los profesores en casos como el descrito, puesto que la norma actual no lo concreta, lo que está conllevando diversidad de actuaciones entre profesores cuando los alumnos no finalizan la evaluación continua. Unos les asignan una nota y otros los consideran no presentados.

Agradeciendo la colaboración de todos, finalizamos nuestra intervención y cerramos el expediente.

Expediente 180-2017/18-1.4

Un estudiante acude a nuestra Oficina después de haber sido suspendido en el trabajo de fin de máster. Atribuye el suspenso a ciertas deficiencias en la dirección del trabajo. Además, expone el perjuicio que para él supone no haber superado esta asignatura, ya que dependía de la finalización del programa máster para concurrir a un puesto de trabajo.

Después de tratar el tema, considera que la negativa a su solicitud de adelanto de la fecha de la defensa perjudicaría su futuro profesional. Los responsables del centro y los miembros del tribunal acceden a su petición.

Finalmente el interesado defiende el trabajo y lo supera con éxito.

Expediente 181-2017/18-4.1

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor para poner en su conocimiento su exclusión del concurso de profesores asociados, si bien tiene una antigüedad en la plaza a la que concursa de más de 10 años, y continúa en su actividad profesional en idénticas condiciones. El interesado, ante el motivo de exclusión aducido en las listas provisionales de admitidos y excluidos, presentó escrito aclarando las circunstancias por las que consideraba que la

documentación que aportó en su solicitud era correcta.

Sus alegaciones no fueron atendidas por lo que quedó definitivamente excluido del concurso, y presentó queja en la Oficina de la Defensora.

Se le indicó al interesado que interpusiera recurso de reposición, el cual todavía no ha sido resuelto, por lo que el interesado se plantea acudir a los tribunales de justicia.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones y procedemos a cerrar el expediente, no sin antes expresar que el motivo de la exclusión inicial fue resultado de una aplicación en exceso rigorista de la norma que resulta de una redacción muy poco acertada, opinión que siempre queda sometida a otra mejor fundada en Derecho.

Expediente 182-2017/18-1.3

Un estudiante, de otra universidad, solicita el cambio de estudios de grado a dos centros de la Universidad de Zaragoza en diferentes campus.

Comprobadas ambas resoluciones de cambio de estudios, el solicitante observa que las calificaciones de otros interesados en los mismos procedimientos difieren entre una y otra resolución, situándose el estudiante en las listas de reserva por delante de ellos en un centro y por detrás en otro. Conociendo el interesado que era voluntad de dos aspirantes admitidos, renunciar, decide ponerse en contacto con esta Oficina e interponer recurso de alzada, con el objeto de que se revisen las calificaciones y que, en su caso, se le sitúe en el puesto que le corresponde en la lista de reserva.

Nos ponemos en contacto con los responsables del centro y nos informan que, una vez revisados los expedientes de los otros interesados, han advertido errores en sus calificaciones.

Finalmente, recibe respuesta positiva a su recurso y se procede a la rebaremación de las calificaciones mal calculadas, quedando así el segundo en la lista de reserva, siendo posteriormente admitido para cursar sus estudios de grado en la Universidad de Zaragoza.

Agradeciendo a las partes implicadas en el asunto su colaboración y no habiendo mayor requerimiento del interesado, cerramos el expediente.

Expediente 183-2017/18-4.1

Un candidato a participar en el concurso de profesores asociados plantea una queja a la Defensora Universitaria. Considera que debería habersele eximido de acudir a la prueba objetiva fijada por la comisión de selección para determinar la idoneidad de los candidatos y que indebidamente no se ha aceptado su solicitud.

El motivo por el que el interesado cree que no tiene la obligación de realizar la prueba objetiva es que en el curso anterior resultó idóneo para otra plaza de igual categoría, idéntica área de conocimiento y para el mismo centro, tras haber realizado la prueba objetiva en el concurso convocado al efecto.

El interesado, en esta convocatoria, no se presentó a la prueba objetiva convocada y fue declarado inidóneo. Contra el orden de prelación de candidatos y propuesta de contratación interpuso la pertinente reclamación, que a fecha de cierre del expediente no ha sido resuelta.

Expediente 184-2017/18-1.8

Un estudiante presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria; expone que la plaza en el destino de su programa de movilidad internacional ha sido suprimida. El interesado indica que, en principio, la Universidad de Zaragoza ofertó 4 plazas, si bien la Universidad de destino sólo ha aceptado a 2 estudiantes.

La Defensora se interesa en el centro por las gestiones que se están llevando a cabo, y es informada de que la situación ha sido ocasionada por una decisión de la universidad de destino, pero que van a intentar resolverlo.

La Defensora pregunta al estudiante si se ha solucionado el problema por el que presentó la queja, y ello es confirmado por el alumno, por lo que procedemos a cerrar el expediente, agradeciendo al centro la implicación mostrada en la resolución del caso.

Expediente 185-2017/18-1.4

Un alumno de máster presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Considera que, a lo largo del curso, no ha recibido las indicaciones oportunas por parte de su tutor en la elaboración de su trabajo de fin de máster y se ha

visto obligado a trabajar según su criterio. No obstante, su tutor le dio el visto bueno para depositar y defender el trabajo. Antes de proceder a la defensa, el tribunal le recomienda retirar el trabajo porque uno de los apartados, las conclusiones, han sido obtenidas de otros autores y no ha referenciado las correspondientes fuentes; por tanto, podría ser acusado de plagio. En consecuencia, le proponen que subsane esta cuestión y lo defienda en la convocatoria de septiembre. El estudiante no comprende que su tutor no le llamase la atención sobre este problema y se siente perjudicado por no poder obtener el título en el mes de julio.

Por el momento, no desea que desde la Defensoría se realice gestión alguna. Acordamos con él que lo más recomendable es que proceda a incluir los cambios indicados por el tribunal, informe al tutor del trabajo y al coordinador del máster y, una vez obtenido el título, haga llegar un escrito con sus quejas a la comisión de garantía de calidad del máster.

También le sugerimos que se ponga en contacto nuevamente con nosotros si los problemas no se solucionan. No teniendo nuevas noticias del estudiante, se cierra el expediente.

Expediente 186-2017/18-1.10

Un estudiante de grado manifiesta haber entregado la memoria de la asignatura Prácticum fuera de plazo por lo que le ha sido suspendida. Expone estar preinscrito en un máster universitario y que no puede subsanar la aportación del título a tiempo. Ante esta situación, se pone en contacto con esta Oficina y solicita una modificación del acta.

Después de tratar el asunto con los responsables del centro, informamos al interesado que la respuesta a la modificación del acta será negativa, con base en el incumplimiento del plazo establecido para la entrega de la memoria, y por la finalización del periodo de entrega de actas y el periodo lectivo establecido en el calendario académico.

Finalmente, en la convocatoria de septiembre, el centro elabora el acta de calificación y queda a la espera de la firma del docente responsable. No habiendo mayor requerimiento por parte del interesado, cerramos el expediente.

Expediente 187-2017/18-5.6

Un alumno de grado solicita información a la Defensora Universitaria sobre la posibilidad de adaptación de las prácticas y asesoramiento sobre la forma de exponer su caso en el centro. El estudiante indica que debido a su enfermedad, necesitaría realizar las prácticas en lugares cercanos a su domicilio.

La Defensora Universitaria trata el tema con los responsables de la Universidad y del centro, con el fin de buscar posibles soluciones.

Los responsables del centro se entrevistan con el alumno para conocer sus necesidades y se comprometen a posibilitar que los lugares de prácticas sean los más próximos a su domicilio, así como a tratar el tema tanto con la coordinación de prácticas, como con los profesores responsables de las mismas.

Agradeciendo la buena disposición del centro para organizar la docencia del alumno, damos por finalizada nuestra actuación.

Expediente 188-2017/18-3.2

Un estudiante presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria; expone que obtuvo el premio extraordinario de fin de carrera. El alumno comenzó un máster dos cursos después de haber obtenido el premio extraordinario, y no se le aplicó reducción alguna en el importe de la matrícula; le informaron en el centro que la reducción solo correspondía aplicarla en el curso inmediatamente posterior al siguiente de la obtención del premio extraordinario, solicitud que realizó el interesado verbalmente no obteniendo, por tanto, la respuesta negativa por escrito.

En el curso 2017-2018 inicia otro máster y de nuevo plantea, esta vez en otra secretaría, la posibilidad de que se la aplique la exención de matrícula por el premio extraordinario obtenido. La respuesta es negativa, y le indican que se debería haber aplicado en el primer máster cursado.

El alumno solicita la devolución del importe de la matrícula que abonó en el primer máster, si bien a la fecha de cierre del expediente no ha obtenido respuesta a su solicitud.

Hemos de dejar indicado que han transcurrido más de cuatro años desde la obtención del premio extraordinario hasta la solicitud de la devolución del importe abonado en el primer máster.

Expediente 189-2017/18-1.10

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria. El interesado expone que quiere realizar un posgrado en otro país y que solicitó, en la secretaría de su centro: un certificado académico personal, certificado del programa académico y un certificado de las prácticas realizadas, para la homologación de su título. Indica que recibió el certificado académico personal, que le sellaron los contenidos de las asignaturas y que el profesor de prácticas le adelantó por mail el certificado de prácticas, pero que todavía no ha recibido el documento firmado. El alumno informa que los contenidos sellados no son válidos y que necesita un certificado.

La Oficina consulta con el centro la documentación tramitada y le traslada la necesidad de expedición de certificación, dando fe de los contenidos detallados por asignaturas, asimismo solicita información sobre el certificado de prácticas.

Finalmente, la secretaría envía todos los documentos al alumno, por lo que se dan por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 190-2017/18-3.1

Varios alumnos de doctorado, que presentaron una solicitud para optar a una beca predoctoral del Gobierno de Aragón, se ponen en contacto con la Defensora. Exponen que las fechas establecidas en la convocatoria para firmar los contratos dificultan a los estudiantes que han quedado en lista de espera poder optar a la beca si otros solicitantes, que han obtenido la beca del Gobierno de Aragón y las becas FPU, renunciaran a las primeras.

La Defensora trata el problema con los responsables universitarios que se ofrecen a atender a los solicitantes de nuestra intervención, aunque no es competencia de la Universidad. Así se comunica a los interesados y, ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

Expediente 191-2017/18-1.4

Un estudiante de grado solicita la formación de un tribunal de evaluación para una asignatura. Después de conocer la composición del tribunal, solicita un cambio en la misma argumentando que los profesores responsables de la asignatura no pueden formar parte del tribunal de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de normas de evaluación del aprendizaje.

Finalmente se cambia la composición del tribunal y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 192-2017/18-4.8

Dos personas de administración y servicios hacen llegar un escrito a la Defensora en el que exponen los problemas existentes en la plantilla laboral de este colectivo en la Universidad, especialmente en los contratados a cargo de proyectos de investigación, relativos a la concatenación de los contratos, en unos casos, y a la posibilidad de mejorar su situación laboral, en otros.

Se trata el problema con los responsables universitarios que nos hace saber que los problemas de concatenación de contratos vienen derivados, fundamentalmente, de la Ley de presupuestos generales de 2017 y nos hace saber que el problema se podrá resolver cuando se apruebe la Ley de la Ciencia autonómica, en la que se han incorporado algunas consideraciones para que no sea de aplicación a la universidad la limitación de concatenación de contratos. Se espera que esta ley sea aprobada en un periodo corto de tiempo.

Se aporta toda la información a los solicitantes de nuestra intervención y, confiando en que se apruebe en las Cortes de Aragón la ley mencionada, lo antes posible, y que ésta resuelva el problema, se cierra el expediente.

Expediente 193-2017/18-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria: está en desacuerdo con la calificación obtenida. La Defensora, conforme al Reglamento de Normas de Evaluación, le indica que debe asistir a la revisión con el profesor responsable para poder solicitar posteriormente la revisión por tribunal. El alumno así procede.

El tribunal de revisión atiende en parte las alegaciones del estudiante, pues no se había especificado en la guía docente que no responder a una opción era considerada respuesta errónea a los efectos de descuento sobre los aciertos.

Damos por finalizadas las actuaciones, agradecemos la disposición del centro en el procedimiento de revisión de la evaluación y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 194-2017/18-1.9

Un estudiante de grado expone que no le reconocen el certificado B1 de Cambridge por no haber superado una de sus cuatro competencias.

Los hechos y el fondo de la queja son idénticos a los vistos con anterioridad en el expediente número 166 de este curso académico.

Desde esta Oficina se le recomienda presentar un escrito de solicitud al responsable universitario y así lo hace. Finalmente recibe respuesta favorable y le aceptan el certificado B1 de Cambridge.

Expediente 195-2017/18-1.4

Un alumno de grado solicita información a la Defensora Universitaria para pedir un cambio de fecha de examen; el motivo es que ha sufrido una lesión en una mano.

La Defensoría remite al interesado el Reglamento de Normas de Evaluación y le recomienda que presente un escrito en el centro y envíe un correo electrónico al responsable académico, ante la proximidad de la fecha de examen y dada la urgencia de la resolución.

La Defensora Universitaria contacta con los responsables del centro para el seguimiento del caso y, finalmente, la solicitud del interesado es atendida satisfactoriamente.

Expediente 196-2017/18-5.2

Un alumno egresado, con título de grado, plantea una queja ante la Defensora Universitaria. El interesado indica que fue excluido de la relación de aspirantes para ingresar como militar de carrera a las escalas de oficiales, por no aportar el título especificado en la convocatoria. Interpuso el correspondiente recurso

de alzada, que fue desestimado y solicita información sobre lo que puede hacer.

La Defensoría revisa la resolución del Ministerio, con el detalle de la normativa aplicable, y constata que entre los requisitos exigidos por la convocatoria del proceso selectivo no figuraba la titulación del interesado.

Sin más actuaciones que realizar comunicamos al interesado las conclusiones de nuestra revisión y damos por cerrado el expediente.

Expediente 197-2017/18-1.4

Un estudiante acude a esta Oficina porque tiene pendiente una asignatura para finalizar sus estudios y no alcanza la nota suficiente para compensar la materia.

Se le remite el Reglamento de Normas de evaluación del aprendizaje y se le recomienda acudir a la revisión del examen. El interesado acude a la revisión y soluciona el problema en el centro.

Por lo expuesto, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 198-2017/18-2.2

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria y presenta una queja por la denegación del cambio de grupo que había solicitado. Acompaña a la queja un escrito dirigido a su centro en el que solicita se revise la actuación, adjuntando los documentos que considera justifican que se atienda su petición.

La Defensora le indica que queda a la espera de que se tramite su solicitud de revisión de la denegación en el centro.

El alumno comunica a la Defensora que su solicitud ha sido atendida y, en consecuencia, se accede al cambio de grupo. Agradecemos al alumno que nos haya informado y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 199-2017/18-1.4

Dos estudiantes, que están cursando un grado, solicitan la asesoría de la Defensora. Reconocen haber cometido una falta grave en relación con una evaluación, falta que confesaron al profesor.

Han sido convocados a una reunión con la dirección del centro y desean que les informemos de posibles medidas que se puedan adoptar contra ellos. La Defensora les transmite la gravedad de la situación, que podría acarrear serias consecuencias para ellos, y confía en la capacidad del centro para resolver el problema. Se acuerda con los alumnos esperar a que tenga lugar la reunión y, si fuese necesario, la Defensora intervendría posteriormente.

Los estudiantes nos comunican que todo se ha resuelto de manera satisfactoria para los alumnos, cuestión que comprobamos posteriormente.

Expediente 200-2017/18-3.4

Un estudiante presenta una queja a la Defensora. Expone que ha participado en una actividad externa a la universidad.

El alumno, por razones justificadas, no pudo cumplir el mes establecido, sino un número inferior de días, por lo que la cuantía que ha recibido es inferior a la ayuda prevista. También expone que no se le han abonado los gastos de viaje ni todo el material comprado y utilizado en la actividad.

Se trata el caso con los responsables de la ayuda que nos hacen saber que no han recibido petición alguna por parte del alumno. También nos informan que se le podrán abonar los gastos de viaje y de material pero que no es posible que perciba la cuantía correspondiente a un mes de trabajo puesto que su estancia fue inferior.

Indicamos al estudiante que realizase una petición formal, petición que resolvieron, en un breve plazo, siguiendo los criterios que nos habían dado a conocer los responsables.

Agradeciendo la colaboración de todos, cerramos el expediente.

Expediente 201-2017/18-1.2

Un estudiante de grado presenta una queja en esta Oficina. Expone tener pendientes de superar 10 ECTS correspondientes a asignaturas optativas y haber agotado ocho convocatorias para una asignatura de formación básica. Conviene destacar con antelación que, el Plan de estudios del grado en el que está matriculado el interesado contempla las prácticas externas con carácter optativo. De esta forma, los alumnos no están obligados a superar dichas

prácticas, pudiendo liberarlas cursando materias optativas.

Conforme Acuerdo de 28 de octubre de 2014, del Consejo Social de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Permanencia, el interesado no puede continuar sus estudios en esta Universidad. Dadas las circunstancias, le recomendamos presentar un escrito a los responsables universitarios solicitando la evaluación por compensación curricular y, con carácter subsidiario, una novena convocatoria extraordinaria. Así lo hace el interesado, siendo desestimada su pretensión de compensar la asignatura, no obteniendo respuesta al respecto de la concesión de una convocatoria extraordinaria. Fundamentan la desestimación con base en el Acuerdo, de 22 de diciembre de 201, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, considerando que, teniendo el interesado 10 créditos de optatividad pendientes, no concurren los requisitos del art. 32 para acceder a su solicitud.

Ante esta situación, después de tratar el tema con otros responsables universitarios, recomendamos al estudiante presentar un nuevo escrito solicitando que se tengan por equivalentes los créditos asignados a prácticas externas a los créditos de optatividad, con vistas a cumplir con los requisitos para la evaluación curricular.

Finalmente, a pesar de la insistencia de la Defensora, deniegan nuevamente la petición del interesado. En consecuencia, el estudiante deberá matricularse en otra universidad o esperar tres años para continuar sus estudios en esta. Lamentando que el alumno deba abandonar esta Universidad a falta de 10 ECTS para finalizar el grado, cerramos el expediente.

Expediente 202-2017/18-4.8

Un profesor presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria: expone que ha sido cesado como director de un estudio propio, cese adoptado por la dirección de su centro de modo unilateral, que considera injustificable.

El interesado cree que la decisión no deja de ser una muestra más de las malas relaciones entre compañeros.

La Defensora acusa recibo de su escrito y se dirige a la sección de formación

permanente y títulos para que se le informe de la tramitación de la modificación de director, originada por el cese del profesor.

La sección le comunica a la Defensora que por el momento no se ha cursado modificación alguna en relación con el estudio propio.

En este sentido se informa al interesado, y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 203-2017/18-1.2

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria por disconformidad con la evaluación de una asignatura, por lo que ha solicitado un tribunal de revisión.

La Defensora consulta el tema con los responsables del centro e informa al interesado de que se está constituyendo el tribunal solicitado. También le recomienda que solicite convocatoria extraordinaria, al haber agotado las seis disponibles. Finalmente se le conceden, al interesado, la 7ª y 8ª convocatoria, recibe las oportunas correcciones del tribunal de revisión y decide realizar nuevamente la asignatura, presentándose a los exámenes parciales.

Expediente 204-2017/18-1.2

Un alumno solicita información en la Oficina de la Defensora Universitaria: ha agotado ocho convocatorias de una asignatura y, en consecuencia, se le impide continuar en la Universidad de Zaragoza, por lo que plantea si es posible ampliar el número de convocatorias.

La Defensora le indica la posibilidad de revisión de la negativa a su permanencia, dirigiéndose a la comisión de permanencia de la Universidad, a la vez que le advierte de que baraje la posibilidad de que la respuesta sea negativa, ya que la misma sería ajustada a la normativa.

A fecha de cierre de nuestras actuaciones desconocemos el sentido de la respuesta que obtendrá el estudiante.

Expediente 205-2017/18-1.4

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante. El motivo es que su tutor del trabajo de fin de grado no le concede el visto bueno para su depósito.

Según relata el alumno, el tutor del trabajo no le ha proporcionado las

explicaciones oportunas, ya que en la convocatoria anterior le había realizado apreciaciones que debía corregir y el interesado consideraba que ya las había subsanado.

La Oficina de la Defensora se pone en contacto con el centro para intentar que el conflicto sea allí solventado. Desde el centro se solicitan las indicaciones oportunas al tutor del trabajo de fin de grado, quien se pone en contacto con el alumno dándole las explicaciones oportunas.

Cerramos el expediente y agradecemos la implicación de las partes en resolver la queja planteada.

Expediente 206-2017/18-2.1

Un estudiante de grado, solicita asesoramiento a la Oficina de la Defensora. Expone que se matriculó de una materia y al inicio del curso el profesor, cuando conoce que el alumno no tiene superada otra asignatura que considera importante, le indica que no puede asistir a clase ni cursar la materia. Es de destacar que en la memoria de verificación del título no existe exigencia alguna al respecto, luego lo planteado es una decisión del profesor.

Tratamos el caso con el centro que nos confirma lo expuesto por el alumno. También nos hace saber que, aunque posteriormente la actitud del profesor fue más conciliadora e incluso se ofreció a ayudar al estudiante, el alumno considera conveniente no cursar la materia. Por lo comentado, solicita le sea anulada la matrícula y devueltas las tasas correspondientes. Se trata el caso con el centro que accede a la petición, sin obligar al alumno a anular otras materias como indica la normativa para los casos de anulación parcial a petición del estudiante, por considerar que se trata de una situación no achacable al estudiante.

Agradeciendo la colaboración del centro, se cierra el expediente.

Expediente 207-2017/18-1.10

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora. Expone que no puede elegir a su tutor para el Trabajo de Fin de Grado y que los responsables de su centro insisten en que los tutores del TFG sólo pueden ser docentes de un departamento en concreto.

Nos ponemos en contacto con el centro y nos informan que, efectivamente, entienden que sólo los profesores de ese departamento pueden tutorizar, puesto que es el único departamento adscrito a la titulación. No obstante, recomendamos al interesado que presente un escrito al director del centro solicitando la asignación del tutor de su elección y exponiendo sus razones.

Posteriormente nos comunican desde el centro que se ha solucionado el problema asignando al alumno un tutor de su elección.

Expediente 208-2017/18-1.2

Un estudiante de grado de un plan en extinción presenta una queja a la Defensora Universitaria. Expone no haber podido cursar dos asignaturas de su plan de estudios debido a problemas familiares, asignaturas que debía cursar en Estados Unidos a través de un programa de movilidad. Una vez hubo resuelto dichos asuntos, intentó sin éxito retornar a la Universidad de destino a finalizar dichas asignaturas. Debido a la extinción de su plan de estudios, se impide al interesado matricularse en dichas asignaturas.

El estudiante presenta un escrito dirigido a los responsables universitarios solicitando medidas para acabar dichas asignaturas sin tener que cambiarse al plan vigente. Recibe respuesta desfavorable a su solicitud; sin embargo, atendiendo a las circunstancias personales que impidieron al interesado superar las dos asignaturas, aconsejan que la adaptación al plan vigente no implique un número sensiblemente superior de materias.

Desde esta Oficina consideramos que, habida cuenta de las circunstancias familiares que impidieron al estudiante acabar con normalidad en el plan en extinción, hubiera sido preferible que la adaptación al plan vigente no comportase tener que superar más créditos de los que al interesado le quedan pendientes de superar, sobre todo considerando que se trata únicamente de dos asignaturas.

Expediente 209-2017/18-1.4

Un alumno formula una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria. Ha suspendido la última asignatura del grado y el centro le ha negado la evaluación por compensación curricular.

El motivo de la negativa es que el centro sostiene que las asignaturas que pueden aprobarse por compensación curricular deben ser troncales u obligatorias, y la asignatura de la que solicita el aprobado por esta modalidad tiene el carácter de optativa. La resolución no agota la vía administrativa.

La Defensora le indica que puede plantear recurso de alzada, fundamentado en el Reglamento de Normas de Evaluación, y así lo realiza. Al cierre del expediente hemos sido concededores de que se accede a lo solicitado por el estudiante.

Expediente 210-2017/18-2.3

Un alumno de grado plantea una queja ante la Defensora Universitaria. Expone que no puede graduarse por la tardanza en la entrega del acta del trabajo de fin de grado. Informa que, normalmente, el acta suele entregarse al día siguiente del examen, pero en su caso ha habido un retraso que le ha perjudicado. Explica que estando interesado en acceder a otro grado y al no disponer todavía del título, solicitó acceso por la vía de la PAU. Indica que su calificación no alcanza a la nota de admisión requerida para el acceso, por lo que se encuentra en lista de espera, mientras que por la vía de titulados sí hubiese accedido.

La Defensoría consulta a los responsables de la Universidad las posibilidades del interesado y los trámites necesarios a realizar.

Finalmente, el acta es entregada y se recomienda al alumno que, una vez solicitado el título, presente escrito de reclamación a la admisión exponiendo su caso, para que pueda ser valorada.

Sin más trámites que realizar damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 211-2017/18-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja en esta Oficina. Expone que quiere presentar el Trabajo de Fin de Grado en la convocatoria de febrero y que tiene pendientes las prácticas externas, lo que le impediría presentar el Trabajo.

El estudiante recaba información de los responsables de su centro y acude a esta Defensoría, donde le recomendamos que presente un escrito de solicitud

al director del centro, solicitando la asignación de un tutor para su TFG antes del plazo establecido e información sobre la posibilidad de presentar el mismo en la convocatoria de febrero.

Recibe respuesta desfavorable a la solicitud de asignación previa de tutor; sin embargo, informan al estudiante que, de cumplir con los requisitos para depositar el TFG antes de la fecha establecida para ello, no existe impedimento alguno para que deposite y defienda el mismo en la convocatoria de febrero.

Quedando satisfecho el estudiante con la respuesta de su centro, cerramos el expediente.