MEMORIA
2016-2017

1542

Defensora Universitaria
Universidad Zaragoza

La oficina de la Defensora Universitaria

Mª José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

Lucía 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

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

Beatriz Vidal Serrano
Secretaria de la oficina de la Defensora Universitaria

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

ÍNDICE

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación 7

2. Tipos de actuaciones 9

3. Intervenciones realizadas por la oficina de la Defensora 11

3.1. Datos globales 11

3.2. Análisis de las intervenciones por sectores 25

4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones 42

4.1. Recomendaciones 42

4.2. Otras recomendaciones y actuaciones 50

5. Algunas consideraciones 54

6. Relaciones Institucionales 68

6.1 Reuniones de Defensores 68

6.2 Relaciones con la comunidad universitaria 73

7. Agradecimientos 74

8. Ejecución del presupuesto 76

ANEXO. Relación de expedientes 77

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 este documento, la memoria de las actividades llevadas a cabo por la Defensora Universitaria en el periodo de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017.

Procuramos ofrecer la información de forma breve y concisa, al igual que se ha realizado en cursos anteriores, sin realizar una descripción detallada de las actuaciones llevadas a cabo, y sin que suponga una mera enumeración de los casos tratados. Se ha intentado realizar un análisis de las incidencias observadas en la actividad propia de la comunidad universitaria, identificadas desde la oficina de la Defensora, con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de la institución.

La labor de la Defensora Universitaria 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.

Esta memoria cumple con la obligación de informar de la labor realizada ante el Claustro, respetando la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y de las personas que solicitan nuestra intervención.

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 de las personas que han solicitado nuestra intervención, 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 como institución. 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 2017

Mª José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

2. Tipos de actuaciones

La memoria que presentamos refleja lo que la comunidad universitaria ha demandado de este órgano. 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 y sistematizadas 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, que puede facilitar la lectura del documento, y volvemos a definir cada uno de los conceptos en los que se clasifican las diferentes solicitudes de intervención recibidas en la oficina del 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 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 escasa burocracia.

Los informes de la Defensora Universitaria son consecuencia, fundamentalmente, de las quejas, pero también de las actuaciones de mediación. Dan lugar, ya sea de forma oral o escrita, a recomendaciones y sugerencias dirigidas a órganos, servicios o personas responsables que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o salvaguardar derechos por la interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

En varios de los expedientes, se ha puesto en conocimiento de las autoridades universitarias y/o responsables de los servicios, los hechos que hemos conocido en el desarrollo de nuestra función.

3. Intervenciones realizadas por la oficina de la Defensora

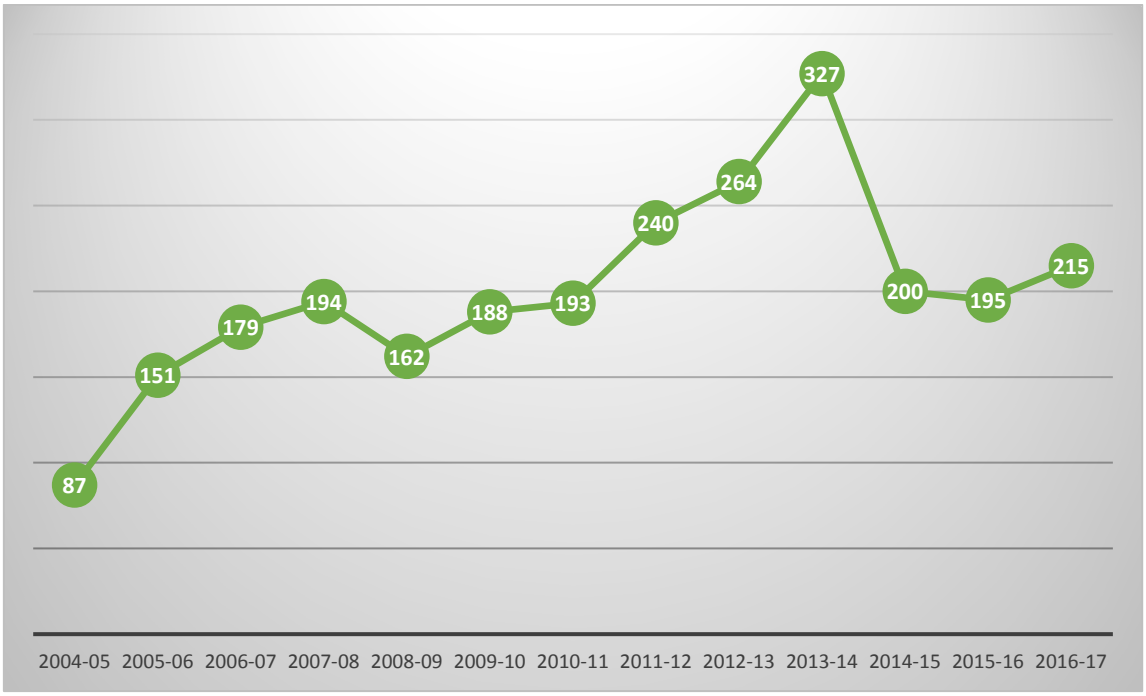
3.1. Datos globales

Este apartado recoge las solicitudes recibidas en la oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2016 y el 30 de septiembre de 2017. 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

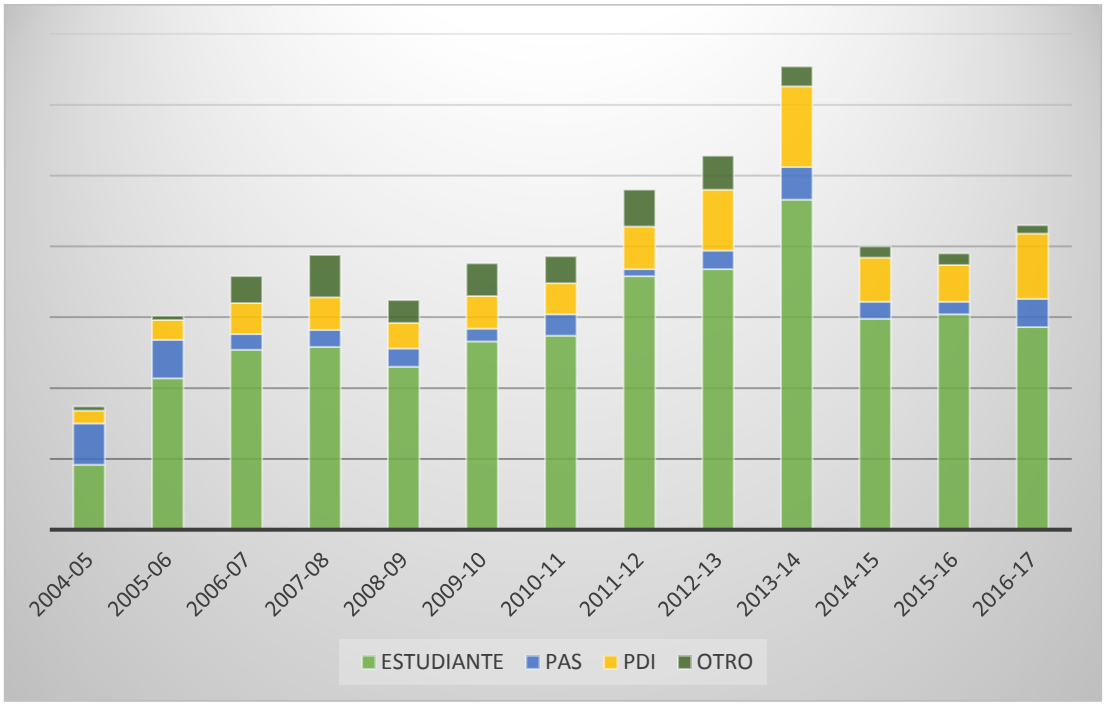
Durante este periodo se han resuelto un total de 215 expedientes, valores ligeramente superiores a los del curso 2015-2016. Los datos presentados hacen referencia al número de expedientes, destacando que algunos fueron presentados por varios solicitantes.

Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



A continuación observamos la evolución de solicitudes por sector de procedencia, mostrada en el siguiente gráfico.

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



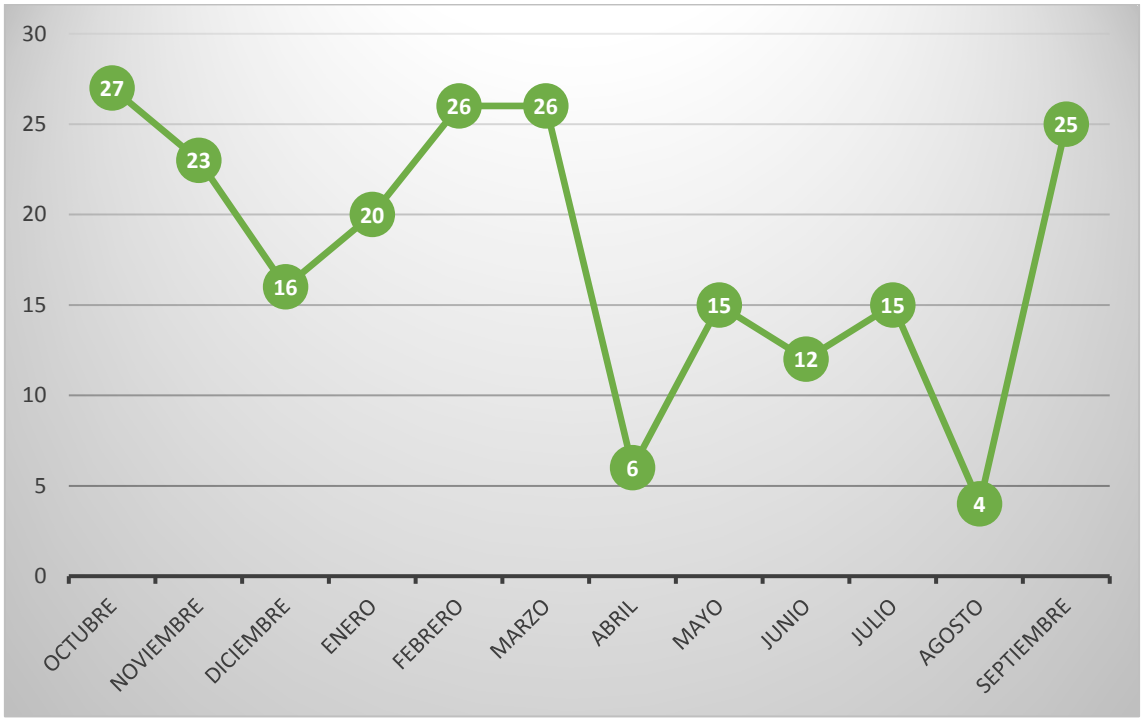
Como en memorias anteriores, se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa llevada a cabo desde la oficina de la Defensora. No se han incluido un número importante de peticiones que tratan de algún tema repetido, o que se han solucionado con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio. De este tipo de actuaciones, algunas se han registrado por considerarlas más importantes. Destacamos 36 consultas y 15 solicitudes no admitidas; siendo las causas de esta inadmisión las siguientes: el asunto planteado no estaba entre las competencias atribuidas a la Defensora Universitaria (7); la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza (3) la solicitud no estaba debidamente fundamentada (1); 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, febrero, marzo y septiembre.

Tabla 1. Distribución de expedientes por meses

Mes	Número
Octubre	27
Noviembre	23
Diciembre	16
Enero	20
Febrero	26
Marzo	26
Abril	6
Mayo	15
Junio	12
Julio	15
Agosto	4
Septiembre	25
Total	215

Gráfico 3. Evolución de expedientes por meses



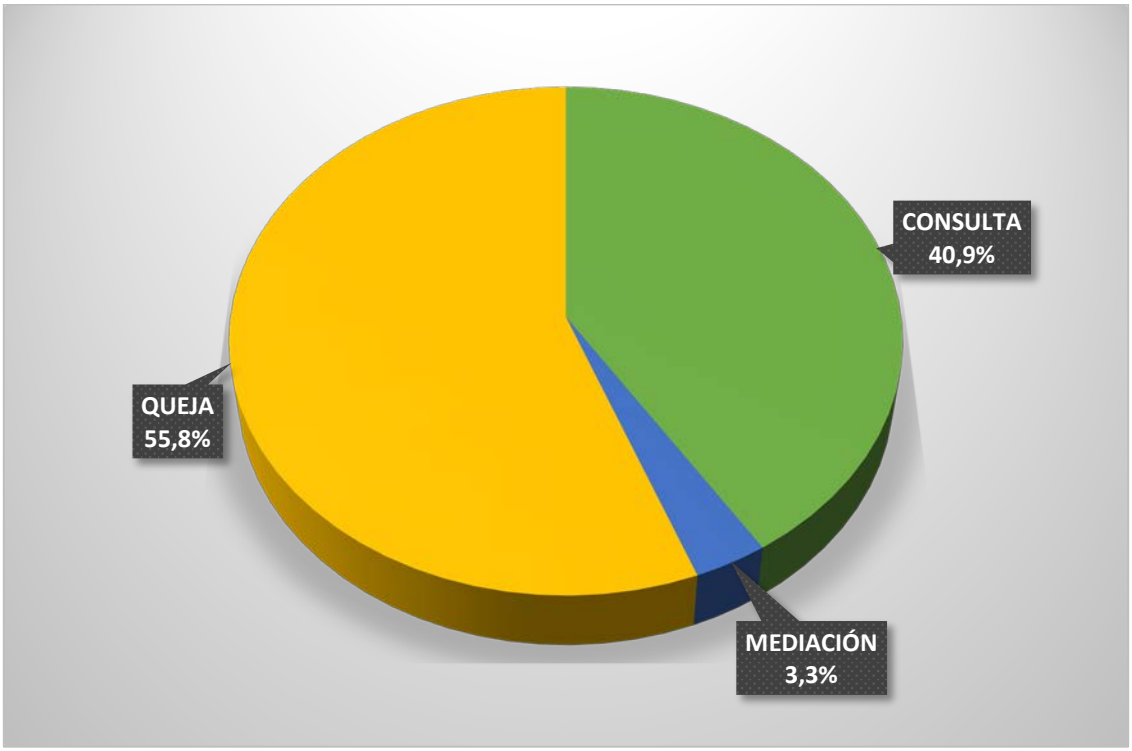
Tipo de solicitudes atendidas

En cuanto al tipo de solicitudes atendidas, en función de los mecanismos utilizados en su resolución, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 120 (55,8%) quejas, frente a 88 (40,9%) consultas y 7 (3,3%) mediaciones.

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

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.

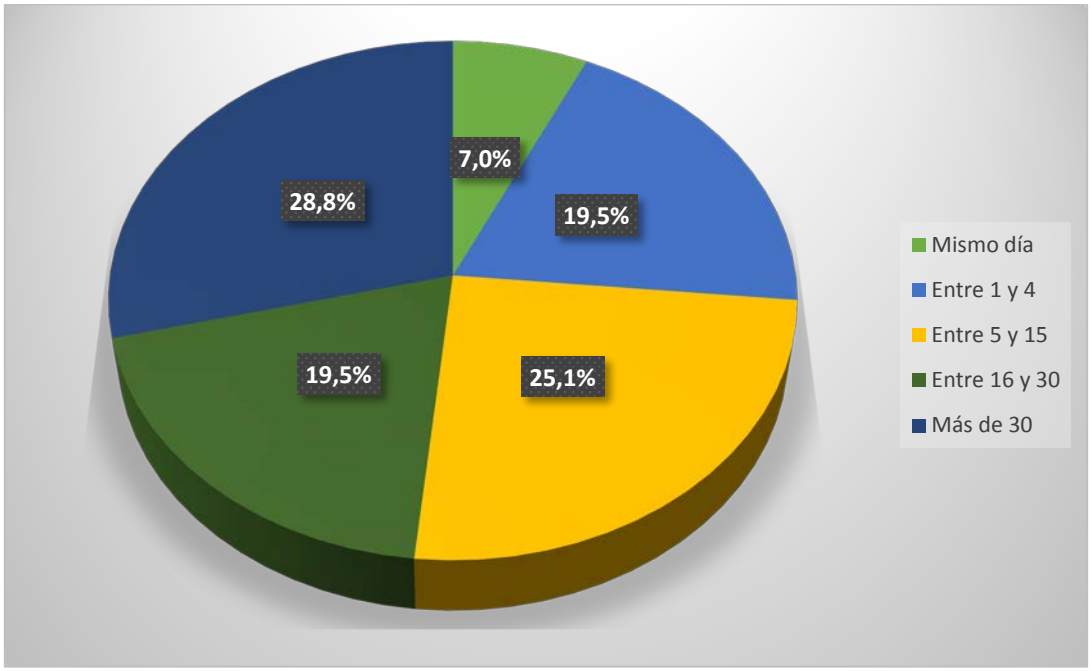
En el 51,6% de los casos el tiempo de resolución de la oficina fue inferior a 16 días, el 19,5% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y el 28,8% del número de intervenciones han requerido más de 30 días.

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

	Número	%
Mismo día	15	7,0%
Entre 1 y 4	42	19,5%
Entre 5 y 15	54	25,1%
Entre 16 y 30	42	19,5%
Más de 30	62	28,8%

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

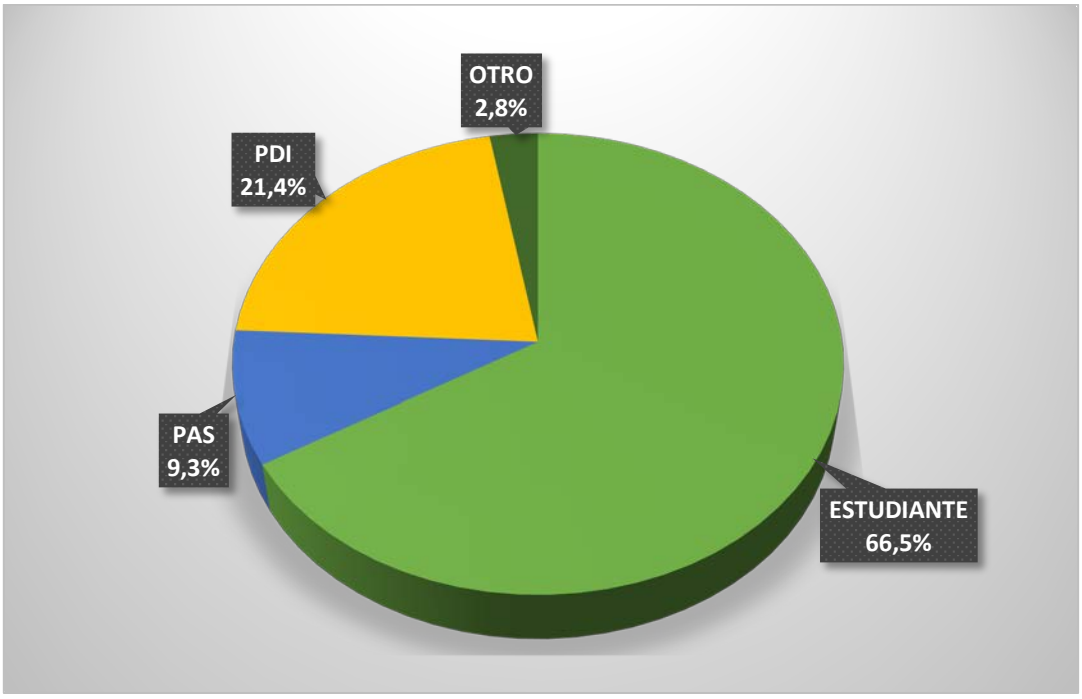


Demanda por sector del solicitante

De los 215 expedientes tramitados, 143 (66,5%) corresponden al sector de estudiantes; 20 (9,3%) al personal de administración y servicios (PAS); 46 (21,4%) al personal docente e investigador (PDI) y 6 (2,8%) al sector denominado OTRO.

El sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes, siendo el único que, numérica y porcentualmente ha disminuido respecto al curso anterior.

Gráfico 6. Distribución porcentual de los expedientes por sectores



Aunque la mayoría de los casos que llegan a la oficina de la Defensora Universitaria pertenecen al sector de estudiantes, hecho lógico al tratarse del sector más numeroso, si el número de solicitudes de cada sector se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se observa que el porcentaje de personas que solicitan la intervención en el caso del PDI y PAS es superior al observado en estudiantes.

Tabla 3. Expedientes por población de cada sector

Sector	Nº solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	143	32.453	0,44%
PDI	46	4.039	1,14%
PAS	20	1.726	1,16%
OTRO	6	-	-
Total	215		

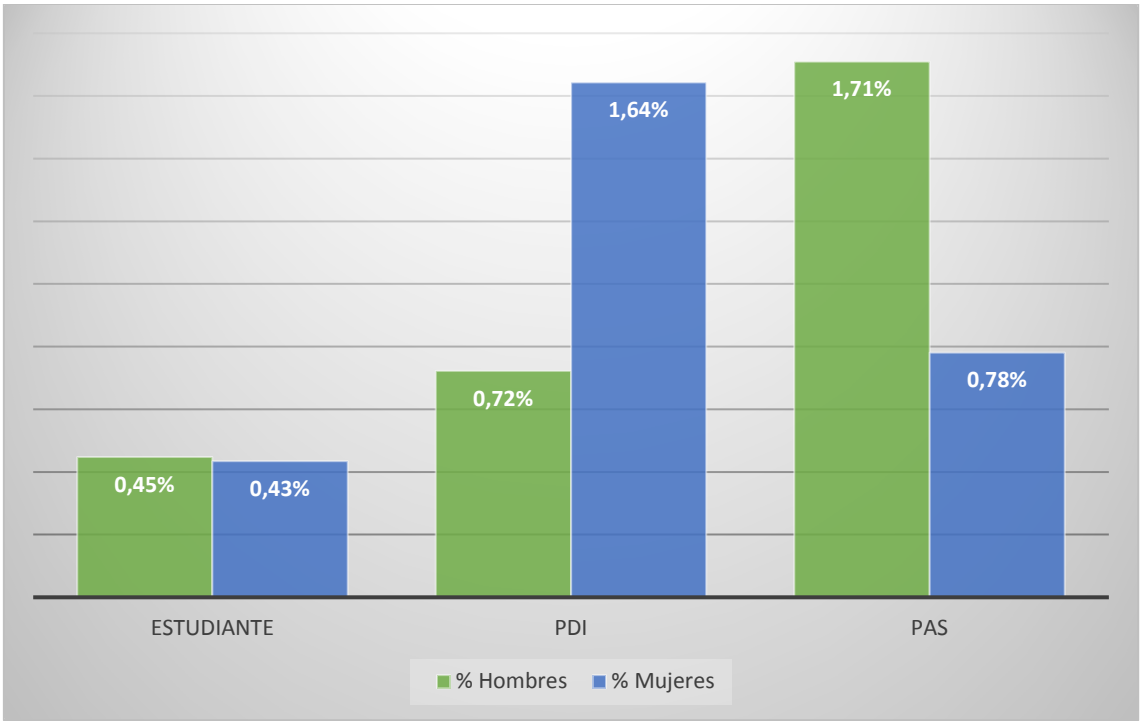
En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes en relación al colectivo y al sexo del solicitante. En los sectores de estudiantes y PDI se observa un número mayor de mujeres que de hombres. No obstante, las cifras son pequeñas y no se puede hablar de diferencias por sexo.

Tabla 4. Número de expedientes por colectivo y sexo

Sector	Hombre	Mujer	Total
ESTUDIANTE	67	76	143
PAS	12	8	20
PDI	16	30	46
OTRO	3	3	6
	98	117	215

Considerando el número de hombres y mujeres de las poblaciones, por sectores, los porcentajes de demandantes son los que se observan en el gráfico que se presenta a continuación. En relación a su población, en el sector de PDI el porcentaje de solicitudes fue mayor en mujeres que en hombres aunque las diferencias no son significativas por el número de efectivos; en el sector de PAS, pese a haber mayor población de mujeres, hemos recibido más solicitudes presentadas por hombres. En el caso de los estudiantes no existen diferencias entre hombres y mujeres.

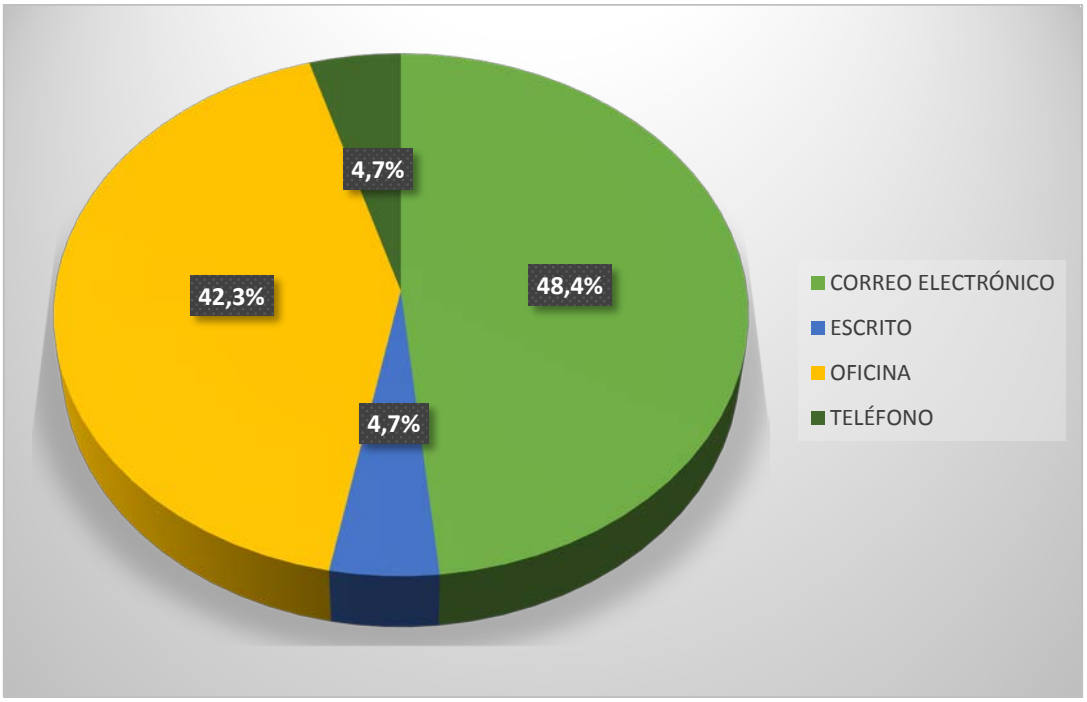
Gráfico 7. Porcentaje de población que ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria por sector y sexo



Vías de acceso utilizadas

En cuanto a las vías de acceso utilizadas, se comprueba que sigue siendo el correo electrónico la forma de contacto más utilizada, con 104 solicitudes, seguido de la atención directa en la oficina con 91, y el teléfono y el escrito que alcanzan 10 solicitudes cada vía.

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



Se puede observar la clasificación de vías de acceso por sectores en la siguiente tabla.

Tabla 5. Distribución de solicitudes según las vías de acceso por sectores

ESTUDIANTE		
	CORREO ELECTRÓNICO	77
	ESCRITO	3
	OFICINA	60
	TELÉFONO	3
PDI		
	CORREO ELECTRÓNICO	16
	ESCRITO	4
	OFICINA	21
	TELÉFONO	5
PAS		
	CORREO ELECTRÓNICO	6
	ESCRITO	3
	OFICINA	10
	TELÉFONO	1
OTRO		
	CORREO ELECTRÓNICO	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. Hay que tener en cuenta que el centro hace referencia a la adscripción del solicitante, no al centro o servicio objeto de la queja, o solicitud de intervención. Igualmente hay que aclarar, como se ha indicado anteriormente, que los datos corresponden a solicitudes, no a personas que han demandado nuestra atención. Si se tuviese en cuenta esta variable podría ser diferente la distribución por centros.

En el sector de estudiantes, en número de solicitudes, destacan la Facultad de Derecho, la Escuela de Ingeniería y Arquitectura, la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Facultad de Educación. Hay que tener en cuenta que algunos de estos centros cuentan con un número importante de alumnos matriculados. Cuando se analiza el porcentaje de estudiantes demandantes por centros, los mayores valores se observan en centros con pocos alumnos matriculados. No obstante, en estos centros, al tener un bajo número de efectivos, pequeños cambios en el número de solicitudes ocasionan cambios relevantes en los porcentajes de demanda.

En el sector del PDI, las Facultades de Ciencias Sociales y Humanas y de Filosofía y Letras y la Escuela de Ingeniería y Arquitectura son los centros que mayor número de solicitudes han aportado.

Tabla 6. Número de expedientes por sector y centro

CENTRO	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
C.U. LENGUAS MODERNAS	1				1
E. P. SUPERIOR	2	2	2		6
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2				2
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	1				1
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	1		3		4
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	17	1	5		23
F. CIENCIAS	11	1	3		15
F. CIENCIAS DE LA SALUD	6	1	3	1	11
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	5		2		7
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	9		1	1	11
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	3		2		5
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	14		8		22
F. DERECHO	18		2		20
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13	2	2		17
F. EDUCACIÓN	14				14
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	3	1	3		7
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	13	1	5	1	20
F. MEDICINA	5		3		8
F. VETERINARIA			2		2
SERVICIOS CENTRALES Y OTROS SERVICIOS	1	11			12
SIN ADSCRIPCIÓN	4			3	7
Total	**143**	**20**	**46**	**6**	**215**

Tabla 7. Porcentaje de expedientes de estudiantes, sobre total de matriculados, por centros

CENTRO	Expedientes ESTUDIANTES	%
E. P. SUPERIOR	2	0,43%
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2	1,01%
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	1	0,17%
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	1	0,52%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	17	0,36%
F. CIENCIAS	11	0,57%
F. CIENCIAS DE LA SALUD	6	0,47%
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	5	0,60%
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	9	0,86%
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	3	0,19%
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	14	0,90%
F. DERECHO	18	0,85%
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	13	0,33%
F. EDUCACIÓN	14	0,63%
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	3	0,77%
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	13	0,43%
F. MEDICINA	5	0,31%

Motivos de solicitud

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

Tabla 8. Número de expedientes por sector de procedencia y motivo de solicitud

	Estudiantes	PAS	PDI	Otro	Total
CLASIFICACIÓN					
ACADÉMICO					**118**
1.1.Desarrollo de la docencia	12		7		19
1.2.Permanencia	8				8
1.3.Acceso a la Universidad	4			2	6
1.4.Evaluación y exámenes	44		5		49
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	9				9
1.6.Planes de Estudio	3				3
1.7.Títulos propios	1				1
1.8.Programas de movilidad	3				3
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	6				6
1.10.Otros servicios académicos	3			1	4
1.11.Doctorado	10				10
ADMINISTRATIVO					**22**
2.1.Matrícula	10				10
2.2.Turnos y horarios	4				4
2.3.Otros asuntos administrativos	6		2		8
ECONÓMICO					**12**
3.1.Becas	2				2
3.2.Tasas	3			1	4
3.4.Otros asuntos económicos	4	1	1		6
LABORAL					**35**
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		9	12		21
4.3.Reivindicaciones retributivas			1	1	2
4.4.Riesgos laborales y salud		1			1
4.5.Distribución de la docencia/POD			1		1
4.6.Conciliación vida familiar/laboral			1		1
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		1			1
4.8.Otros asuntos laborales		2	6		8
VIDA UNIVERSITARIA					**28**
5.1.Servicios y campus	1	1	3	1	6
5.2.Derechos y discriminaciones	3		1		4
5.3.Procesos electorales	3				3
5.4.Colegios mayores, residencias	1				1
5.6.Bienestar y salud	1	2	1		4
5.7. Conflictos entre compañeros	2	2	1		5
5.8.Otros problemas de vida universitaria		1	4		5
Total:	**143**	**20**	**46**	**6**	**215**

Como en cursos anteriores, se ha asignado cada expediente al tema más afín, aunque algunas solicitudes podrían corresponder a apartados diferentes. Los expedientes más numerosos son los relacionados con temas académicos (118; 54,9%); seguidos de los temas laborales (35; 16,3%); los de vida universitaria (28; 13%); los administrativos (22; 10,2%) y los económicos con 12 expedientes (5,6%).

En los estudiantes destacan especialmente los problemas relacionados con la evaluación y exámenes. En el caso del PDI predominan los problemas de vida laboral (21), habiendo atendido 12 solicitudes relacionadas con concursos y oposiciones. En cuanto al PAS, las intervenciones han sido igualmente de tipo laboral (13), relacionadas en su mayor parte con concursos y oposiciones.

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

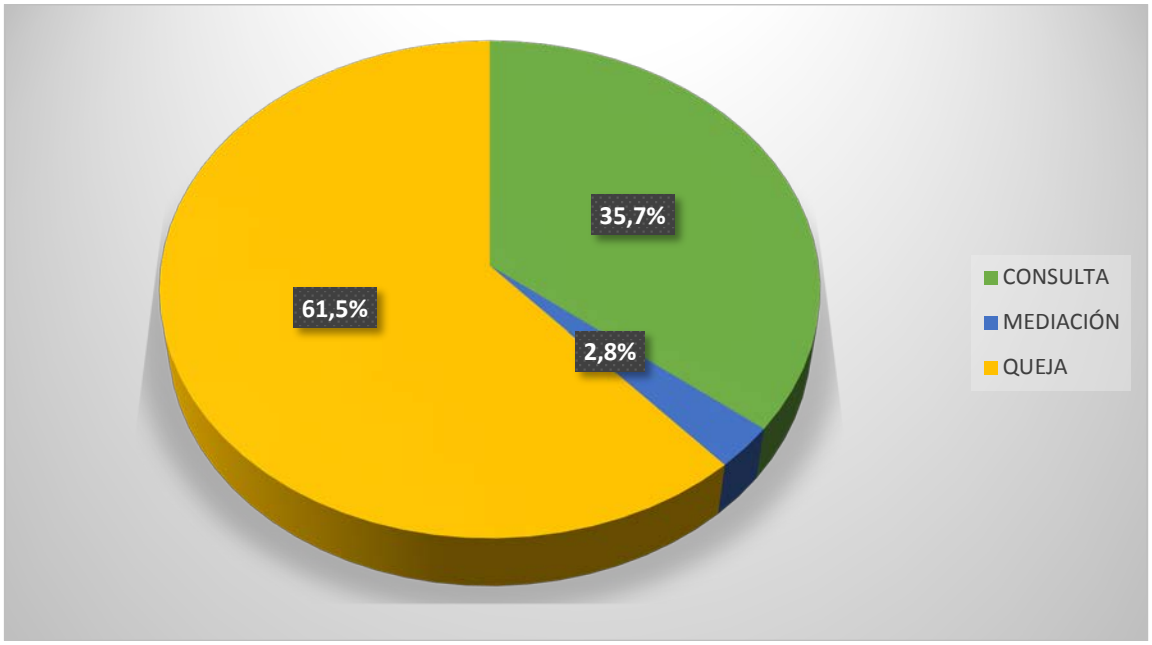
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores

Intervenciones relativas al sector de estudiantes

Durante el curso 2016-17 la oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 143 reclamaciones o solicitudes, promovidas por el sector de estudiantes, lo que equivale al 66,5% del total. Se han atendido 9 expedientes menos que en el curso anterior, lo que supone un descenso de casi un 12%.

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 88 (61,5%), a continuación consultas, 51 (35,7%) y en último lugar mediaciones, con un número de 4 intervenciones (2,8%). Con respecto al curso pasado, ha habido un incremento porcentual de las consultas y una disminución de las quejas.

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, 103 (72,0%). Siguen en importancia las asociadas a la actividad administrativa, 20 (14,0%); las de vida universitaria, 11 (7,7%) y las relacionadas con problemas económicos, que han sido 9 (6,3%). 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

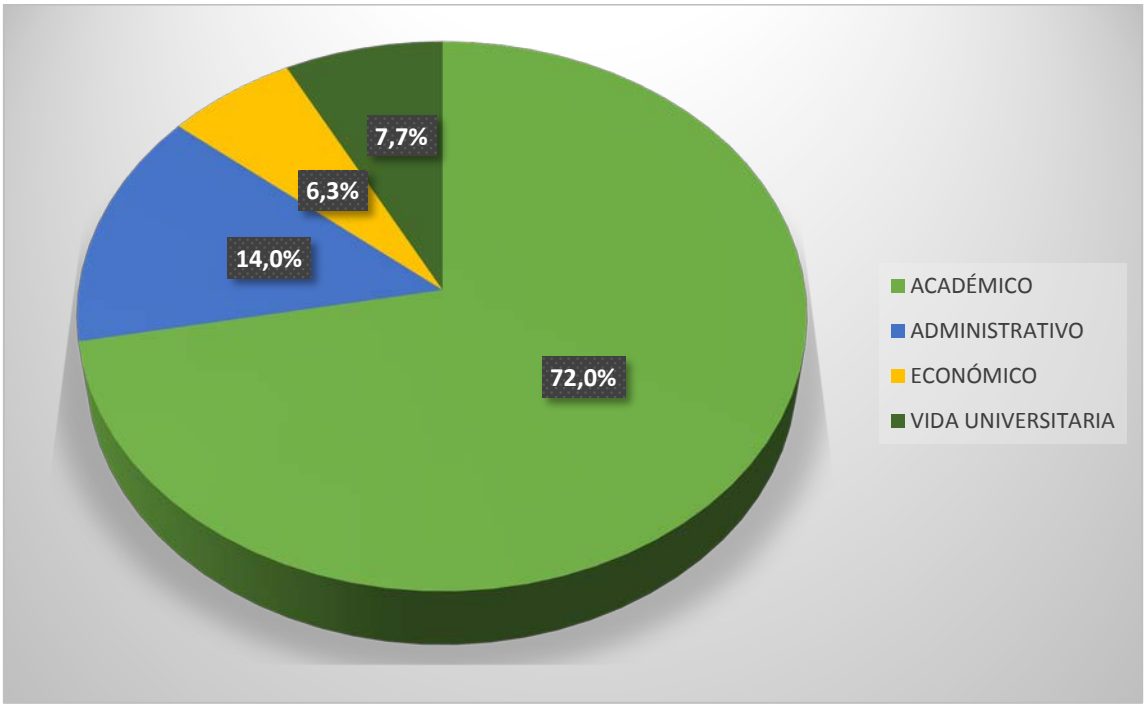


Tabla 9. Número de expedientes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	51 (35,7%)		
		ACADÉMICO	35
		ADMINISTRATIVO	8
		ECONÓMICO	5
		VIDA UNIVERSITARIA	3
MEDIACIÓN	4 (2,8%)		
		ACADÉMICO	3
		ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	88 (61,5%)		
		ACADÉMICO	65
		ADMINISTRATIVO	11
		ECONÓMICO	4
		VIDA UNIVERSITARIA	8
		Total	143

La actividad académica es el tema más relevante en todos los tipos de solicitud.

De los expedientes tramitados, 18 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; doctorado y convalidaciones y adaptaciones. Las dos primeras coinciden con las del curso anterior y han aumentado 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.

Asuntos académicos

- En el ámbito académico, los expedientes relacionados con el apartado denominado **evaluación y exámenes** continúan siendo los más numerosos. Dada la relevancia

que tiene para alumnos y profesorado, comentaremos algunos de los problemas identificados en el curso 2016-2017.

- Son frecuentes las consultas, o quejas, relacionadas con la aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, principalmente las que hacen referencia a las calificaciones y a la revisión de las mismas.
- Un número importante de expedientes han estado relacionados con los trabajos fin de grado (TFG) y fin de máster (TFM), siendo más numerosos los primeros. Los problemas expuestos con mayor frecuencia han sido: desacuerdo con la calificación asignada por los tribunales; el trato recibido por parte de alguno de los miembros del tribunal; o las fechas establecidas para el depósito, la defensa y la revisión de la calificación. Mención especial merece la dificultad para que se garantice una correcta revisión de la calificación, bien por el tribunal evaluador o por un tribunal de revisión de la calificación.
- Una queja que se repite, como en años anteriores, y que consideramos grave, es lo que los estudiantes consideran trato inadecuado por parte del profesor, especialmente cuando proceden a la revisión de las calificaciones.
- Se siguen observando problemas en las actuaciones de algunos tribunales de revisión. Especialmente frustrante resulta la labor de tribunales de revisión en los casos de revisión de las calificaciones de TFG o TFM.
- Se han identificado, algunos problemas en la evaluación de prácticas, y especialmente en la revisión de las calificaciones. En ocasiones por la inexistencia de criterios claros de valoración y/o por la falta de documentación sobre la sistemática seguida en la asignación de calificaciones.
- También se han tratado quejas sobre problemas de revisión de las calificaciones correspondientes a evaluación continua.
- Son frecuentes las denuncias por parte de los alumnos, de la inadecuada aplicación de los criterios de evaluación que constan en las guías docentes, así como la falta de concreción en los criterios establecidos. Han sido varias las quejas recibidas derivadas de exigir notas mínimas, en alguna de las pruebas de evaluación, para poder promediar las calificaciones y asignar una nota final, sin que estos requisitos estuviesen establecidos en las guías. En estos casos tampoco estaba explicitada la

forma de calcular y asignar la calificación final al alumno cuando ha sido suspendido por no superar alguna de las pruebas.

- Varias han sido las quejas referidas a la evaluación global de alguna materia. Incumpliendo lo establecido en el punto 3 del artículo 9 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (acuerdo de Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2010), algunos profesores no dan a los alumnos la posibilidad de realizar una prueba de evaluación global, o sólo permiten que la realicen aquellos estudiantes que han obtenido una nota mínima en la evaluación continua.
- Persisten las quejas sobre los límites a la evaluación por compensación curricular. Se trata de alumnos que tienen pendiente una materia para finalizar los estudios de grado, pero que incumplen alguno de los requisitos establecidos en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, por lo que los centros les niegan la evaluación por compensación curricular.
- Se sigue observando demora injustificada en la publicación de las calificaciones.
- Otro tema que ha dado lugar a que se solicitara nuestra intervención ha sido el posible fraude en la realización de pruebas, fundamentalmente la acusación al alumno de haber plagiado parte de algún trabajo, o de haber realizado una prueba de evaluación portando materiales no permitidos.
- En el apartado de **desarrollo de la docencia**, el número de quejas derivadas de la falta de profesor en el curso 2016-17 es menor que las observadas en años anteriores. La mayor parte se produjeron al inicio del curso. Siguen denunciándose situaciones referidas a profesores que los alumnos consideran incumplidores en varias facetas de su actividad docente: contenidos de la materia, capacidad docente, evaluación o trato prestado a los alumnos. Otros problemas identificados son retrasos en la publicación de calendarios de pruebas de evaluación, o modificación de los mismos, cambio del horario de docencia de algunos grupos, en varios casos obligado por la falta de profesores, pero en otros de manera poco justificada; o la coincidencia de exámenes y clases. En cuanto a TFG y TFM, también se han recibido quejas por la tardanza en asignar tutores;

falta de una adecuada tutorización o problemas de entendimiento entre alumnos y tutores.

- Se han tramitado quejas en relación a la imposibilidad de realizar las prácticas previstas en los **planes de estudios,** anticipadamente. Si bien en estos casos, y atendiendo a los criterios formativos de los planes, se ha considerado que la actuación del centro era ajustada a normativa.

- En el apartado de **convalidaciones/adaptaciones/reconocimiento de créditos**, destaca la tardanza en la resolución de las peticiones presentadas por los estudiantes, que en ocasiones llega a superar el periodo de exámenes. También resulta llamativo el hecho de que la misma petición de reconocimiento de créditos, presentada en dos centros de nuestra Universidad, en idéntica titulación, no conlleve identidad en la respuesta, dando lugar a reclamaciones. Se continúa denegando el reconocimiento de créditos de formación básica. De igual modo, aunque con correcta aplicación de la norma, preocupa que en el reconocimiento de créditos por la necesidad de adaptarse a la nueva titulación, por extinción de planes anteriores, se impida el reconocimiento que se ha realizado en estudios previos.

- 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 querían solicitar una beca Erasmus; de alumnos de grado con el resto de asignaturas superadas y de alumnos que querían acceder a estudios de máster. Los problemas detectados se centraron en el desconocimiento sobre las fechas de examen y en los criterios para el reconocimiento del nivel B1. Algunas 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. La necesidad de impartir docencia en idiomas cuando se exige un determinado nivel, ya ha sido expuesta en memorias anteriores ante el Claustro.
- Los asuntos vistos en el apartado de **programas de movilidad** tenían como causa de inicio la modificación por el centro de las fechas en las que se debía acreditar el nivel de idioma para poder concurrir en ellos, y la dificultad que se presenta en ocasiones por el centro para aceptar el acuerdo de estudios sin ofrecer alternativas justificadas.

- En cuanto a los expedientes de **permanencia**, siguen planteándose los mismos problemas que en cursos pasados: la necesidad de adaptación a estudios de grado, y el no poder continuar los estudios en la Universidad de Zaragoza, al no haber superado los créditos mínimos fijados en la normativa de permanencia.
- En el apartado de **otros servicios académicos** se han registrado quejas y solicitudes de información por varios motivos: tramitación de premios extraordinarios, necesidad de información sobre equipos de protección individual para algunos grados, o solicitud de información sobre la gestión de documentación solicitada a una unidad de la Universidad.
- En el apartado de **doctorado** la mayoría de las quejas han tenido su origen en el cambio del plan de estudios. En este curso concluía el último plazo para las defensas de tesis por el plan de estudios anterior, en fase de extinción. Esto ha motivado que algunos alumnos no tuvieran claro qué podían hacer, a mitad del curso, si debían pasar al nuevo plan o si podían solicitar más plazo para finalizar su tesis en el plan antiguo. Algunas quejas estuvieron relacionadas con la admisión al programa de doctorado y con diversos problemas como el acceso por el tipo de titulación, la asignación de tutor, cambios en la línea de investigación y necesidad de admisión, fuera de plazo, para concurrir a una beca. Otras quejas recibidas estuvieron motivadas en la no concesión de premio extraordinario. Se ha dado la información suficiente para que los alumnos pudieran interponer la correspondiente reclamación, si lo estimaban oportuno.
- Este curso se han registrado quejas en relación al **acceso** a la Universidad de estudiantes que han cursado sus estudios en el extranjero, al establecer la Universidad de Zaragoza, en las condiciones de acceso, la exigencia de la certificación definitiva de calificaciones. Esta previsión, realizada con buena voluntad, y con la finalidad de racionalizar la gestión en el acceso de los alumnos, se extralimitaba de las condiciones fijadas por el Ministerio de Educación, por lo que tuvo que ser atendida la petición.

Asuntos administrativos

- En este apartado las solicitudes han estado relacionadas en su mayoría con las **anulaciones de matrícula**, tanto a petición del alumno, por motivos como falta de profesorado o problemas de salud, como anulaciones de oficio por impago o por problemas informáticos con la aplicación de matrícula. También han sido varios los expedientes relacionados con los cambios de grupo.

Asuntos económicos

- Se han producido varias quejas relacionadas con las **tasas académicas**. Las causas más comunes son las solicitudes de devolución de tasas por imposibilidad de cursar estudios o variación en las condiciones de impartición de las clases.
- Dentro del mismo apartado, si nos referimos al tema de **becas**, destacan algunas consultas acerca de la concesión de ayudas por situaciones sobrevenidas que impiden, o dificultan, la continuación de los estudios universitarios.

Asuntos de vida universitaria

- En este apartado se han recibido peticiones de intervención relacionadas con servicios universitarios, procesos electorales, y algunas especialmente preocupantes sobre situaciones de acoso entre compañeros, o denuncias por trato inadecuado en distintas circunstancias, como en el caso de las defensas de trabajos fin de grado.

Intervenciones relativas al sector del personal de administración y servicios

Las actuaciones promovidas por el sector del PAS ascienden a 20, lo que supone un 9,3% del total de intervenciones, aumentando notablemente con respecto al curso anterior, en el que se registraron 9 intervenciones (4,6%).

Los expedientes se han clasificado según el motivo de la solicitud para poder realizar un estudio más detallado de los mismos. Destacan los problemas laborales (65,0%), a continuación, con menor porcentaje, los denominados de vida universitaria (30,0%) y por último, los económicos, (5,0%).

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

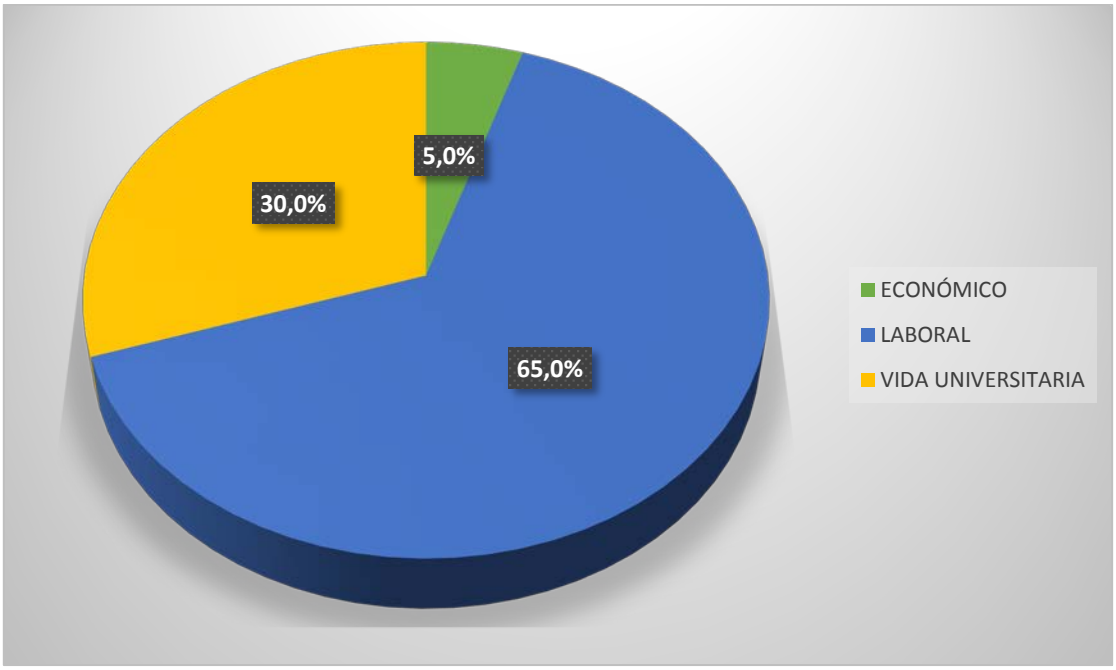
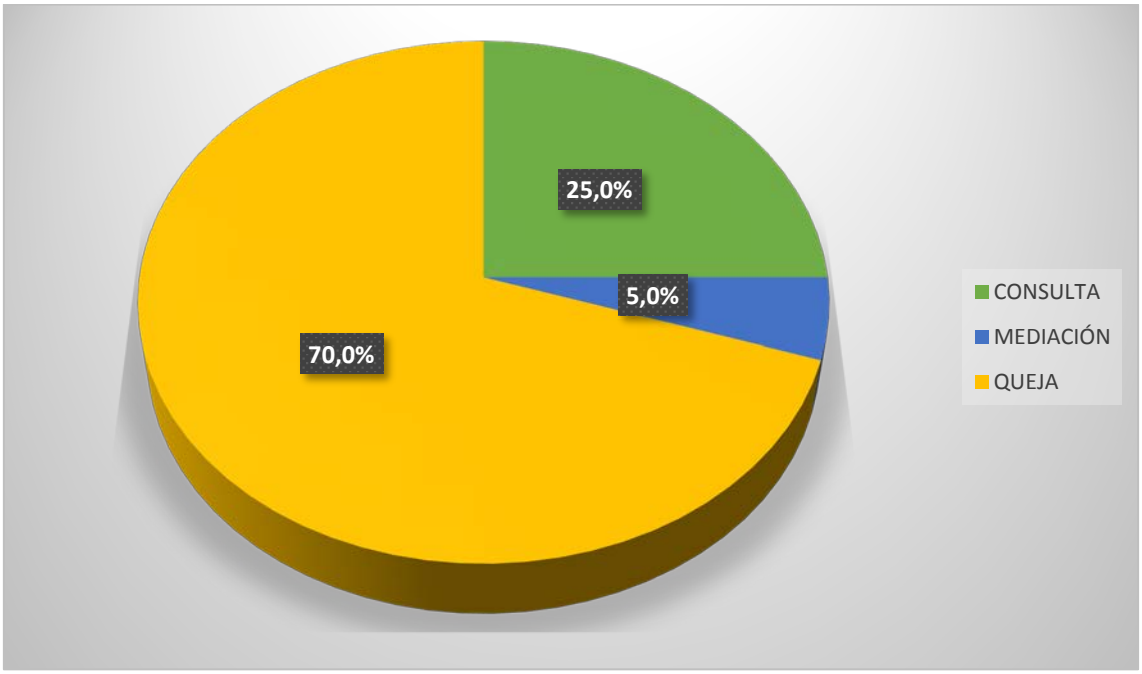


Tabla 10. Número de expedientes de PAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	5 (25,0%)		
		LABORAL	2
		VIDA UNIVERSITARIA	3
MEDIACIÓN	1 (5,0%)		
		ECONÓMICO	1
QUEJA	14 (70,0%)		
		LABORAL	11
		VIDA UNIVERSITARIA	3
		Total	20

La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas (70,0%), pero también han aumentado las actuaciones por consulta (25,0%) y aquellas que requerían mediación (5,0%).

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



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. En todos los casos 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.

Se han tratado otros asuntos laborales, que según nuestra clasificación, son de distinta índole, como los relacionados con la realización de servicios extraordinarios y alguna queja sobre desigualdades en la aplicación de la normativa laboral o riesgos laborales.

Entre las quejas relacionadas con la vida universitaria, que también se han visto incrementadas con respecto al curso pasado, los asuntos tuvieron su origen en conflictos entre compañeros y otros problemas de la vida universitaria.

En cuanto a las consultas recibidas, destacan las relacionadas con la vida universitaria, más concretamente con intervenciones sobre servicios y campus o bienestar y salud, y en segundo lugar las consultas relacionadas con temas laborales, que al igual que en el apartado de quejas, se referían a plazas, concursos y oposiciones.

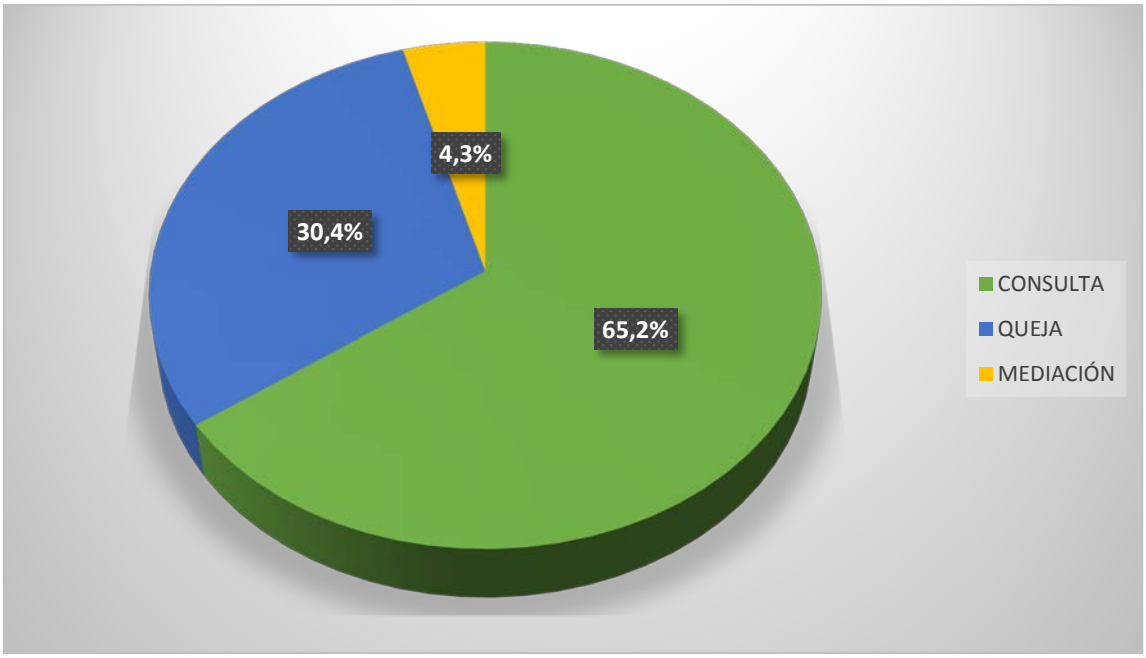
En este curso se ha realizado una mediación motivada por un asunto económico, en este caso la compensación de las indemnizaciones por desplazamiento, que ha dado lugar a una recomendación de la Defensora y que se comenta en el apartado correspondiente.

Intervenciones relativas al sector del personal docente e investigador

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 46, lo que supone el 21,4% del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria en el periodo 2016/2017.

La mayor parte se han iniciado por las consultas planteadas, 65,2% de las solicitudes, incrementándose considerablemente respecto al curso anterior, descendiendo la proporción de quejas, 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 (45,7%), siendo notable el incremento total de expedientes tramitados en este apartado; son seguidas por las relacionadas con los asuntos académicos, y es de destacar el incremento de los asuntos de vida universitaria, en las que se ha observado un importante aumento respecto al curso anterior.

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

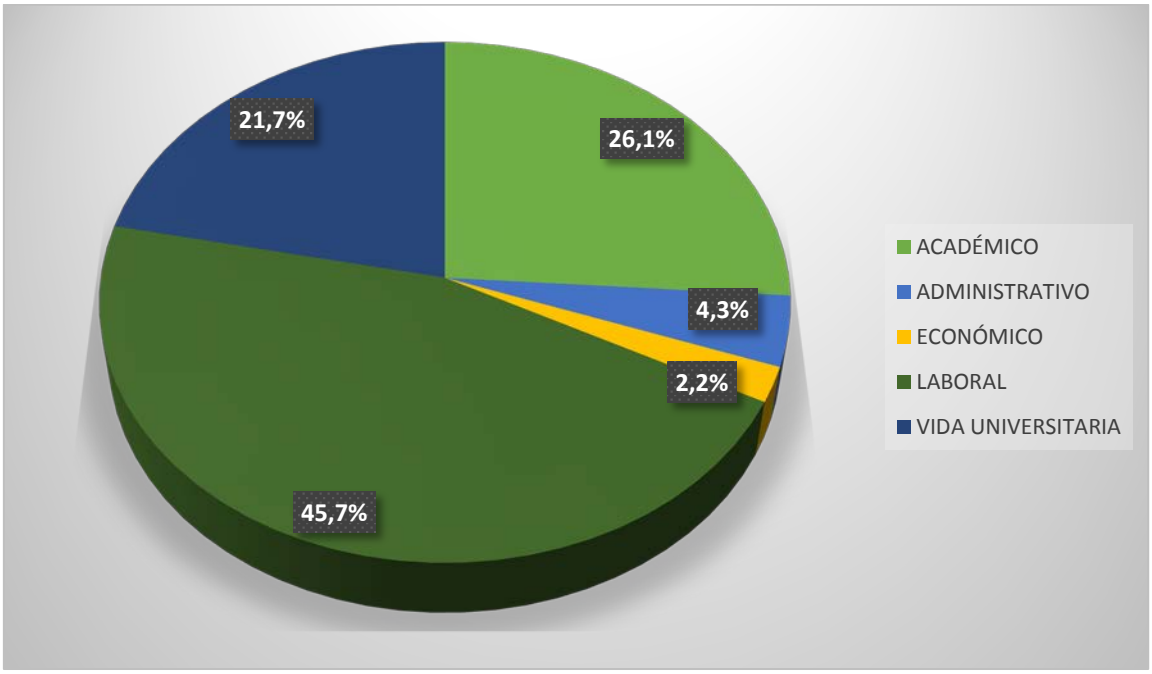


Tabla 11. Número de expedientes de PDI por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	30 (65,3%)		
		ACADÉMICO	10
		LABORAL	14
		VIDA UNIVERSITARIA	6
MEDIACIÓN	2 (4,3%)		
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJA	14 (30,4%)		
		ACADÉMICO	2
		ADMINISTRATIVO	2
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	6
		VIDA UNIVERSITARIA	3
		Total	46

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

- En los **asuntos laborales,** principalmente, los expedientes se han iniciado en relación con plazas, concursos y oposiciones.
  - Han destacado, por el número de solicitantes, las consultas planteadas por profesores que demandaban aclaraciones respecto a los acuerdos adoptados para la estabilización y promoción del personal de la plantilla del profesorado de la Universidad de Zaragoza.
  - Se han planteado algunas quejas que muestran ciertos recelos en la composición de las comisiones de selección, desconfiando de la imparcialidad de sus componentes a la hora de aplicar los baremos.
  - Destacan los expedientes que han tenido relación con concursos de profesores asociados, bien porque con acierto se han excluido, bien porque, en algunos estudios propios, se ha actuado de modo que se ha dificultado el acceso al candidato mejor valorado modificando condiciones de la oferta, como cambio en los horarios de la docencia a impartir.
- Consideramos relevante el número de solicitudes de intervención que han traído su causa en la **lentitud de resolución de actuaciones**, no solo de reclamaciones sino también de peticiones, que finalmente han debido ser atendidas.
- En cuestiones académicas, es el **desarrollo de la docencia** el asunto más demandado por el profesorado. Especialmente el desconocimiento o inseguridad, sobre cómo ha de actuarse en determinadas situaciones. En general, al profesorado le sigue interesando proporcionar una docencia de calidad al alumnado, y ello se comprueba por los temas que se plantean: coordinación de fechas de matrícula e inicio de clases, escasez de oferta en materias optativas, concienciación de la prohibición de plagio, preocupación por el debido comportamiento en el aula de los alumnos y el cumplimiento de las obligaciones docentes, propias o de otros profesores. También, en asuntos académicos, destacan los expedientes iniciados por el sector de PDI con respecto a **evaluación y exámenes,** relacionados con la realización de las pruebas, y en su mayoría por desconocimiento de la normativa.
- Continúan observándose asuntos en los que el trasfondo muestra **mala relación entre compañeros**. En estos casos, los departamentos y centros intentan adoptar decisiones que procuran atenuar posibles consecuencias no deseadas, pero en verdad en escasas ocasiones se llevan a la práctica.

- Al igual que en cursos anteriores, las quejas de **falta de deferencia en el trato** también han sido objeto de nuestra atención en este curso, tanto de profesores a alumnos, como de alumnos a profesores. Debemos destacar las que se producen en la evaluación de los trabajos fin de grado y fin de máster, en los que en algunas ocasiones se convierte la evaluación del trabajo del alumno en la evaluación del director, no llegando a comprender el estudiante el trato recibido en el acto de defensa, ni la calificación obtenida.
- También han sido atendidas consultas realizadas por profesores relacionadas con problemas en las aulas.
- Queremos destacar la adaptación de un puesto de trabajo gracias a la disposición de las unidades implicadas y órganos competentes.

Intervenciones relativas a otros solicitantes

En este apartado se recogen todas aquellas solicitudes dirigidas a la Defensora que, a pesar de provenir de personal no perteneciente a la comunidad universitaria, se ha creído conveniente atenderlas. Así, se incluyen solicitudes de personas que intentan acceder a la Universidad, egresados, estudiantes de otras universidades o personal que pertenece a otras empresas que trabajan para la Universidad sin ser personal propio de la misma.

El número de estas actuaciones fue de 6, lo que corresponde a un 2,8% del total de los expedientes. Número que desciende en comparación con el curso pasado, con 8 actuaciones, que representaron un 4,1% del total.

Gráfico 15. Expedientes de otros solicitantes por motivo de solicitud

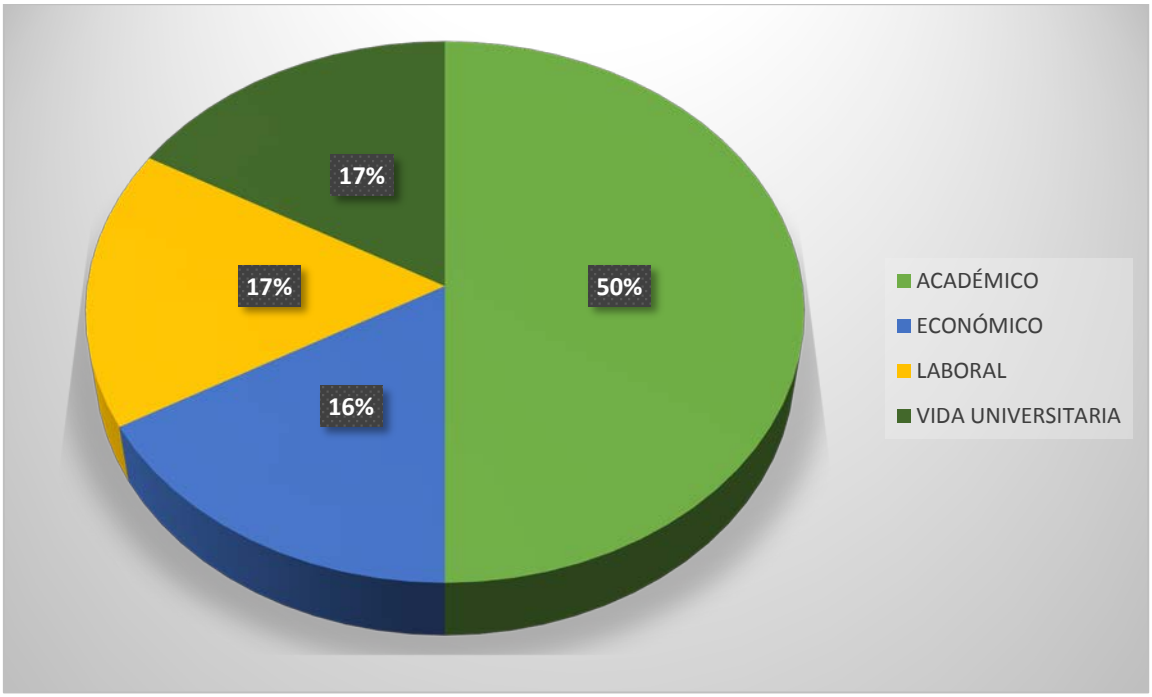


Tabla 12. Expedientes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Número (%)	Motivo	Número
CONSULTA	2 (33,3%)		
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJA	4 (66,7%)		
		ACADÉMICO	3
		ECONÓMICO	1
		Total	6

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

En el caso de las quejas de personas que deseaban 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.

En cuanto a una de las quejas planteadas, sobre la aplicación de las tasas administrativas, se actuó comprobando que no estuvo motivada por un mal funcionamiento de la administración universitaria y proporcionando la información sobre la normativa aplicable.

Con respecto a la queja planteada por un alumno egresado que exponía que el envío de su documentación estaba siendo demorado, se intentó solucionar el problema recabando información de los responsables del estudio.

En el caso de las consultas, se proporcionó la información requerida a todos los interesados.

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

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

Cuestiones académicas

1. Plagios detectados en trabajos realizados por estudiantes

Han llegado a la Oficina de la Defensora Universitaria varias quejas y consultas, presentadas por miembros del Personal Docente e Investigador (PDI), referidas a plagios detectados en trabajos realizados por estudiantes. Las quejas las presentan profesores, tutores de trabajos, y miembros de tribunales de evaluación de TFG.

Los solicitantes de nuestra intervención demandan que la Universidad les preste el apoyo necesario para poder identificar las situaciones mencionadas. Especialmente requieren disponer del software adecuado.

Por otra parte, cuando se solicitan explicaciones a los alumnos supuestamente plagiadores, refieren que desconocen las normas de citación de trabajos, y los criterios establecidos para considerar que se produce un fraude cuando se utilizan textos de otros autores.

Por lo mencionado, recomendamos que, por una parte, se pongan a disposición del profesorado herramientas que faciliten la detección de copias fraudulentas de estudios o trabajos, y por otra, se informe a los alumnos de la existencia de las mismas. También consideramos necesario que se difunda entre los estudiantes un documento en el que se expliciten los criterios a utilizar para evitar los posibles plagios y se les proporcione la formación necesaria para citar adecuadamente todas las ideas que no

son propias, utilizando cursos obligatorios, seminarios, charlas u otras medidas. Creemos conveniente que se difunda la información disponible en la web de la Biblioteca Universitaria https://biblioteca.unizar.es/node/738.

2. Defensas de trabajos fin de grado y fn de máster

Como ya se ha puesto de manifiesto en las últimas memorias elaboradas por la Defensora Universitaria, varios han sido los expedientes tramitados en relación con la defensa de trabajos fin de grado y fin de máster.

Los motivos que originaron el inicio de los expedientes fueron diversos, pero traemos como objeto de esta recomendación la dificultad que los alumnos encuentran para poder plantear con garantías la revisión de la calificación otorgada por el tribunal. Recordamos que las calificaciones obtenidas en los trabajos fin de grado y fin de máster pueden ser objeto de revisión, como el resto de las asignaturas de titulaciones oficiales, tal y cómo establece nuestra normativa propia, artículo 26 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje. También se han recibido quejas de estudiantes que han considerado inadecuada la forma en la que se han dirigido a ellos alguno de los miembros del tribunal.

Por lo comentado, consideramos necesario que se valore la posibilidad de que los alumnos que procedan a realizar la defensa de su trabajo fin de grado, o de máster, puedan grabar su exposición y las observaciones que se reciban del tribunal evaluador, y de ese modo garantizar el ejercicio del derecho a revisar la calificación que se otorgue.

Otras universidades así lo establecen en sus normativas propias de trabajo de fin de grado, si bien tal posibilidad debe ser rogada por los interesados.

Por lo comentado recomendamos que se articule el modo en el que, a petición de los interesados, estudiantes o miembros del tribunal, sean grabadas las defensas de trabajos fin de grado y fin de máster.

3. Reconocimiento de créditos

Los problemas relacionados con el reconocimiento de créditos, identificados desde la Oficina de la Defensora, y repetidos en diferentes Memorias anuales de Actuación, siguen siendo objeto de nuestras acciones.

1. Una cuestión que está ocasionado serios perjuicios a los estudiantes es el reconocimiento de créditos de las titulaciones antiguas cuando tienen que cursar grados.

   1.1. Hemos comprobado que las dificultades para lograr el reconocimiento de créditos están llevando a algunos alumnos, que no cumplen criterios de permanencia en títulos antiguos, con un número muy reducido de créditos pendientes, a abandonar por no poder asumir el esfuerzo personal y económico que supone la realización de varios cursos más para obtener un título de grado que, además, en algunos casos no capacita profesionalmente. Este problema afecta de forma especial a alumnos que están trabajando y que tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles con el desarrollo de su labor profesional.

   Consideramos que, en ocasiones, no se respeta lo indicado en la disposición transitoria primera del *Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza,* especialmente lo especificado en el punto 5 que dice lo siguiente: "*En los procesos de adaptación de estudiantes de los actuales planes de estudio a los nuevos planes de los títulos de Grado o de Máster deberá garantizarse que la situación académica de aquellos no resulte perjudicada."*

   1.2. También nos han llegado quejas de alumnos que estaban cursando una segunda licenciatura y que han tenido que pasar a grado para poder obtener el título. Estas quejas han hecho referencia a que créditos que tenían reconocidos en la segunda licenciatura no han sido reconocidos en el grado, puesto que no se acepta un doble reconocimiento, con base en que la disposición transitoria citada anteriormente hace referencia a materias cursadas: *"2. En caso de extinción de una titulación por implantación de un nuevo título de Grado o de Máster con atribuciones reguladas, la adaptación del estudiante al plan de estudios de este último implicará el reconocimiento de créditos superados en función de la adecuación entre los conocimientos y competencias asociados a las asignaturas cursadas por el estudiante y los previstos en el plan de estudios de la titulación de Grado o de Máster. Cuando estos no estén explicitados o no puedan deducirse, se tomarán como*

referencia su número de créditos y sus contenidos".

Estos alumnos han resultado perjudicados puesto que el número de créditos que tienen que cursar, por su paso a grado, es muy superior al que hubiesen tenido que superar para obtener el título de licenciado.

2. Queremos destacar que siguen llegando asuntos que ponen de manifiesto las limitaciones al reconocimiento de créditos de formación básica a alumnos que proceden de la misma titulación, iniciada en otra universidad, o que han cursado en la Universidad de Zaragoza otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento. Aunque es una realidad la diferente estructura de las titulaciones entre universidades, y la falta de troncos comunes en titulaciones de la misma rama de conocimiento, tenemos que recordar una vez más que la normativa asiste el derecho a reclamar por los estudiantes. El *Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza, en el artículo 3 establece lo siguiente:*

Art. 3. Reconocimiento de créditos en las enseñanzas oficiales de Grado.

1. Criterios para el reconocimiento de créditos:

a) El reconocimiento de créditos de formación básica de enseñanzas de una misma rama de conocimiento será automático.

b) El reconocimiento de créditos de formación básica entre enseñanzas de distintas ramas de conocimiento será automático en materias de formación básica si hay correspondencia entre los conocimientos y competencias de ambas. Aquellos créditos de formación básica que no tengan correspondencia en materias de formación básica serán reconocidos en otras materias.

c) En créditos de formación básica, el reconocimiento podrá hacerse materia a materia si hay coincidencia de ambas, siendo la suma total de créditos reconocidos la misma que la de superados en las enseñanzas cursadas. A los efectos de este cómputo, se podrán reconocer créditos procedentes de formación básica en materias obligatorias y, en su caso, optativas en función de los conocimientos y competencias de ambas.

d) El resto de los créditos podrán ser reconocidos teniendo en cuenta la adecuación entre los conocimientos y competencias asociados a las restantes asignaturas cursadas por el estudiante y los previstos en el plan de estudios.

De algunas de las respuestas dadas al reconocimiento de créditos se desprende que se siguen tomando las decisiones valorando los contenidos recibidos más que las competencias adquiridas y que, con frecuencia, se observa una falta de valoración global de lo cursado y superado por los alumnos.

3. Otros problemas que han llegado a la Defensora hacen referencia a criterios diferentes aplicados en el reconocimiento de créditos entre varios centros de la Universidad de Zaragoza, en los que se imparte la misma titulación. Aunque cuando los afectados han presentado un recurso de alzada ante el Rector, éste ha resuelto aplicando los mismos criterios en todos los casos, consideramos que estas discrepancias deberían evitarse.

4. Los estudiantes también se han dirigido a la oficina de la Defensora para mostrar su disconformidad con que no se les permita solicitar el reconocimiento de créditos hasta no proceder a realizar la matrícula de las correspondientes materias, lo que obliga a los alumnos a realizar la matrícula de las materias antes de conocer la resolución de sus solicitudes. Una vez que el centro les informa del reconocimiento aprobado, en algunos casos, el alumno solicita la anulación de alguna de las materias matriculadas y la correspondiente devolución de tasas abonadas en su día.

   Se ha observado 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, por lo que no parece adecuado trasladar al estudiante una carga que no tendría que soportar en caso de una mayor celeridad en los procedimientos.

   Entendemos que, cuando el problema viene derivado de la tardanza en la respuesta por parte de la Universidad, se debe proceder a reconocer la anulación de la matrícula, y la resolución debería implicar, automáticamente, la devolución de las tasas académicas.

Esta tardanza se debe, con frecuencia, a procedimientos complejos, y pese a que comprendemos el gran volumen de solicitudes a resolver, algunas de ellas requieren una respuesta ágil y eficaz. Los estudiantes necesitan una respuesta rápida que debería tener lugar al inicio del cuatrimestre para poder planificar su curso académico.

Como comentario general a lo expuesto, consideramos que no parece razonable aplicar criterios que dificultan la captación de estudiantes. Habrá que encontrar medidas que permitan, sin renunciar a la calidad de los estudios, facilitar el acceso a los ya titulados o con estudios iniciados. En un momento en el que se reclama la movilidad internacional, no parece coherente dificultar la movilidad nacional o la ampliación de estudios a alumnos de la Universidad.

Por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por el *artículo 93.4 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza*, nos parece adecuado realizar las siguientes recomendaciones:

- Establecer medidas flexibilizadoras que faciliten la formación a lo largo de la vida a los titulados o personas con estudios universitarios iniciados y a las personas que trabajan, para alcanzar uno de los objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior y dar respuesta, responsabilidad de una universidad pública, a una demanda social existente. Igualmente, consideramos conveniente la reducción de la presencialidad y la potenciación del trabajo online.
- Revisar y flexibilizar el reconocimiento de créditos cuando tenga lugar la actualización de las memorias de verificación de los grados implantados.
- Permitir el denominado doble reconocimiento en los casos de alumnos que, no habiendo finalizado una antigua titulación, se vean obligados a finalizar los estudios en el mismo grado.
- Garantizar el reconocimiento de créditos de formación básica a alumnos que cumplan los requisitos exigidos en el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.
- Establecer mecanismos que eviten la disparidad de criterios entre centros que imparten la misma titulación.
- Considerar provisional la matricula realizada por el alumno hasta que se resuelva la solicitud de reconocimiento de créditos, o contemplar la posibilidad

de modificación de matrícula, después de conocerse la resolución de reconocimiento. En todo caso, se proceda a la devolución de las tasas académicas abonadas de las materias para las que se autoriza la anulación de matrícula provisional.

- Revisar e intentar simplificar los procesos para dar respuesta, lo más rápida posible, a las solicitudes de reconocimiento y trasferencia de créditos para que los alumnos puedan planificar el curso, y asistir a las asignaturas que necesiten para completar su expediente.

4. Realización pruebas evaluación ajustada a calendario académico

Tuvo entrada en la Oficina de la Defensora Universitaria una consulta formulada por los profesores de una asignatura de grado. Ésta cuestiona la posibilidad de realizar exámenes parciales, durante los periodos de impartición de clases, y fuera de los periodos aprobados por el Consejo de Gobierno en el calendario académico. La consulta reflejaba cierta contrariedad en los profesores que no realizan asiduamente este tipo de pruebas de evaluación, pues los alumnos dejan de asistir a las clases que ellos imparten para preparar las pruebas fijadas en las otras asignaturas.

En relación al tema que se nos hizo llegar realizamos algunas consideraciones:

Por una parte, y conforme establece el artículo 4 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, es competencia de la dirección del centro, para cada convocatoria, aprobar el calendario de las pruebas de evaluación de cada curso académico, atendiendo a la propuesta del coordinador de la titulación. El mismo precepto fija el derecho del estudiante a conocer, cuando se matricule, los horarios las fechas y franjas horarias de la realización de las pruebas de evaluación. En consecuencia, toda prueba de evaluación debe estar fijada por el centro en el momento de iniciarse el periodo de matrícula. Ello no solo garantiza los derechos reconocidos a los estudiantes en nuestra propia normativa, sino que también procura una adecuada organización en la titulación.

Por otra, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 114.b) de los Estatutos de la Universidad, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza establece, para cada curso, el calendario académico en el que se fijan los periodos de clases y

de evaluación.

Por tanto, consideramos que la realización de las pruebas de evaluación deberá atenerse a lo establecido en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje y en el calendario académico aprobado por el Consejo de Gobierno.

5. Contenidos docentes en función del profesorado

Se recibió en la oficina de la Defensora Universitaria una queja en relación a la calificación de una materia en la convocatoria de septiembre del curso 2015-2016 y, fundamentalmente, a la docencia recibida en el citado curso. Los alumnos exponían serias diferencias en los contenidos en función del profesorado encargado de la materia. De tal modo que cuando no superan la asignatura en un curso determinado, al tenerla que cursar nuevamente, se tienen que enfrentar a diferencias sustanciales de contenidos y de sistema docente, lo que hace que para ellos se trate, prácticamente, de una nueva materia.

Consideramos necesario que se analice el problema expuesto por los estudiantes y recomendamos se tomen las medidas oportunas para evitar, en lo posible, se reiteren situaciones como las denunciadas por los alumnos y reseñadas anteriormente.

6. Calificación evaluación materia

Es bastante frecuente que miembros de los tres colectivos universitarios (estudiantes, PDI y PAS) realicen consultas a la oficina de la Defensora sobre temas relacionados con la calificación de asignaturas. Varios alumnos hicieron llegar una queja a la Defensora sobre la nota de una materia. Consideraban que la forma de calcular la calificación no se correspondía con lo establecido en la guía docente. Tratado el tema con varios responsables del centro y revisada la guía docente se consideró que la interpretación de los alumnos era correcta y se recomendó se estimase nuevamente la calificación siguiendo lo establecido en la guía.

7. Revisión de examen por tribunal

En la oficina de la Defensora se atendió una consulta que hacía referencia a la revisión de la calificación en los casos de evaluación por tribunal. Nos solicitaron que

se aclarase si en la revisión de la prueba ante el alumno tienen que estar presentes todos los miembros del tribunal. La respuesta dada fue la siguiente:

Revisado el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 22 de diciembre de 2010 del Consejo de Gobierno), en el punto 3 del artículo 18, capítulo II, de Revisión de las calificaciones, indica:

"La revisión será efectuada por el profesor encargado de la corrección de la prueba global de evaluación, y cuando participen varios profesores, cada uno revisará la parte que le corresponda. Los estudiantes evaluados por tribunal tendrán derecho a la revisión de sus ejercicios ante el presidente."

Por lo especificado en la citada norma, consideramos que la revisión de la calificación corresponde al presidente del tribunal, resultando innecesario que estén presentes el resto de miembros del mismo. Este escrito sólo tiene por objeto aclarar la cuestión para posibles situaciones futuras.

Problemas administrativo-económicos

8. Cálculo distancias para abono indemnizaciones

Tuvo entrada en la Oficina de la Defensora Universitaria una queja relativa al pago de kilometrajes en desplazamientos realizados por personal de la Universidad para cumplir con obligaciones derivadas de su puesto de trabajo.

En el escrito se pone en conocimiento de la Defensora que la distancia entre varias localidades informada por el MOPU, y considerada en la Universidad de Zaragoza para el pago del kilometraje, es muy inferior a la real.

Esta Defensoría comprobó que existían notables diferencias en las estimaciones de distancia entre localidades, y que se trata de recorridos habituales dentro de nuestra Comunidad Autónoma, por lo que se recomienda que se proceda a hacer una revisión de las distancias consideradas en la actualidad.

4.2. Otras recomendaciones y actuaciones

1. Estudio alumnos pendientes B1

Han sido numerosas las quejas de alumnos que no han podido obtener el título de grado por no haber superado el nivel B1 de idioma moderno. Dada la gravedad del problema, solicitamos a la Vicegerencia Académica datos de los alumnos de nuestra Universidad que únicamente estaban pendientes de obtener el reconocimiento del nivel B1 de idioma para finalizar sus estudios de grado. A la vista de los datos, la Defensora dirigió una carta a los centros informando del número de alumnos por titulación que se encontraban en la situación descrita y se rogaba que tomasen en consideración los datos aportados, de cara a adoptar medidas que palíen esta situación. También se informaba que por nuestra parte, trabajamos con la Vicegerencia Académica y el CULM con objeto de que los propios alumnos sean conscientes de la necesidad de alcanzar el nivel exigido de idiomas durante el desarrollo de sus estudios sin llegar a la situación de tener todas las asignaturas superadas salvo los dos créditos del nivel B1.

2. Equipos de protección individual y prácticas de estudiantes

Un delegado de un grado realizó en el curso 2015-2016 una solicitud porque consideraba que los Equipos de Protección Individual (EPI), que necesitaban los alumnos para realizar determinadas prácticas, debían ser financiados por la Universidad.

Se trató el tema con el Gerente y también se solicitó la colaboración del responsable de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL).

Aunque la respuesta a la petición de los alumnos fue negativa se consideró que se podrían trabajar otras cuestiones. En concreto las siguientes:

- Uniformizar los criterios de los EPI necesarios, en función del tipo de prácticas. Esta medida se fundamentaba en que profesores que imparten prácticas similares exigen diferentes medidas protectoras.
- Facilitar a los alumnos un listado de precios de EPI de algunas casas comerciales con las que se había gestionado un precio asequible para los alumnos.

- Intentar facilitar taquillas para que los estudiantes pudiesen guardar en ellas los elementos de protección y evitarles tener que llevarlos consigo durante toda la jornada.

Nos consta que, al final del curso pasado, la UPRL facilitó al centro presupuestos para la adquisición de los equipos de protección individual.

Recientemente, hemos recibido una queja del mismo alumno en la que nos informa que no se ha puesto en marcha ninguna de las medidas citadas, por lo que nos dirigimos de nuevo al centro para informarle al respecto. Nos hicieron saber que se iba a intentar trabajar para fijar los criterios sobre las medidas de protección necesarias y se procedería a revisar el tema de las taquillas.

Somos conocedores de la dificultad de implementar cualquier medida. No obstante consideramos que se debe trabajar cuanto antes sobre las tres cuestiones, o medidas, indicados anteriormente, para que se puedan poner en marcha lo antes posible y se informe a los alumnos al respecto. Especialmente, la trasmisión de la información sobre los presupuestos ofrecidos por empresas se debería hacer llegar a los alumnos al inicio del próximo curso 17/18.

3. Funcionamiento del registro de documentos en la Universidad de Zaragoza

Con motivo de una queja recibida, desde la Oficina de la Defensora Universitaria hemos realizado algunas actuaciones en relación con el sistema de registro y posterior gestión de escritos y documentos para evitar la demora en la recepción de documentos dirigidos a órganos de dirección de los centros, y en algunos casos la pérdida de los mismos.

Hemos trasladado nuestro convencimiento de que uno de los motivos es la no discriminación entre los escritos y documentos propios de la actividad administrativa universitaria y los relativos a la gestión de personal docente e investigador de los centros académicos u otros.

Los responsables universitarios escucharon con atención la información que les trasladamos, y nos anunciaron su intención de implementar, en la gestión de los documentos relativos al personal docente e investigador, especialmente los relativos a permisos, la tramitación electrónica a través de la aplicación PEOPLE.

Hemos propuesto que se priorice el registro electrónico, de tal modo que sea posible la trazabilidad de los documentos presentados, teniendo información, tanto el solicitante como el órgano al que vaya dirigido, sobre el lugar de su registro, a quien va dirigido y unidad en el que se encuentra en cada momento.

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.

Queremos destacar, antes de proceder al análisis de cuestiones concretas, que los problemas identificados son extremadamente 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 podrían evitarse, o reducirse su frecuencia.

El número de solicitudes que han requerido nuestra actuación ha sido muy similar a los dos cursos anteriores. Destacar que han sido atendidas numerosas 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 que se presenta por no haber requerido nuestra intervención posterior. Creemos que, además de los motivos que comentaremos a continuación, es posible que los solicitantes consideren que la Defensoría pueda ayudar a obtener información fiable sobre cuestiones diversas y complejas que requerirían la consulta de varios documentos y/o servicios.

Como en años anteriores, queremos exponer algunos **motivos** que consideramos pueden justificar que se demande nuestra intervención: se sigue observando un **desconocimiento** importante, en los tres colectivos, sobre normas básicas, así como sobre derechos y obligaciones, que podría justificar algunas de las consultas atendidas; desconocimiento de los universitarios 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 realizado, o excesiva tardanza en estas respuestas. La no respuesta, o la tardanza excesiva de la misma, supone, en nuestra opinión, una falta de consideración hacia los solicitantes, quienes se ven perjudicados, en ocasiones, de forma irreversible. Una institución que pretenda alcanzar niveles altos de calidad y reconocimiento no

puede permitirse no mejorar estos aspectos, identificando puntos problemáticos e implementando estrategias efectivas de mejora.

Volvemos a incidir sobre la necesidad de establecer mecanismos para recabar la opinión de los usuarios, especialmente de los estudiantes, con el objeto de mejorar la atención y los servicios prestados. Igualmente, resulta imprescindible, simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes. Hay que tener en cuenta que cuando las respuestas se dan pasados largos periodos de tiempo pueden carecer de sentido, incluso haber dado lugar a consecuencias irreversibles para los demandantes. Cualquier institución debe entender la importancia de prestar el trato y la atención adecuados a sus usuarios, en nuestro caso los estudiantes, y a sus trabajadores, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

En relación con los problemas que se han atendido en la oficina de la Defensora y que pasamos a exponer, consideramos 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 porcentaje alto de las quejas presentadas por los estudiantes sobre temas académicos han estado relacionadas con la **evaluación** de las materias. Sigue observándose que muchos alumnos desconocen el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (acuerdo de Consejo de Gobierno del 22 de diciembre de 2010), o tienen información errónea, especialmente en lo relativo a los mecanismos de revisión de las calificaciones y a la evaluación por compensación curricular.

- Hay que destacar, como origen de las quejas de los alumnos, el incumplimiento de los criterios de evaluación establecidos en las **guías docentes**, o las diferencias entre docentes en la forma de aplicarlos. Una queja frecuente es la falta de concreción de los criterios de evaluación establecidos en las guías, lo que motiva la interpretación posterior por parte de los profesores. Los docentes, sin embargo, se muestran contrariados cuando

comprueban que los criterios establecidos en las guías no resultan adecuados para lograr un aprendizaje de calidad.

- También 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 las resoluciones adoptadas o el desconocimiento del proceso por parte de los componentes de estos tribunales, que pueden no tener claras las funciones que les corresponden. Otros problemas observados han sido la tardanza en las resoluciones, o el falso compañerismo que, en ocasiones, hace que los tribunales no ejerzan como tales. También han tenido lugar situaciones en las que el profesor ha dificultado la labor del tribunal, bien retrasando la entrega de material documental, bien argumentando que, desconociendo la existencia de reclamación por parte del alumno y, pasados los tres meses establecidos en la norma, ha destruido el material objeto de evaluación. 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 se limita a comprobar cumplimientos formales, sin entrar a valorar la adecuación de la calificación otorgada.
- En relación con la **evaluación por compensación curricular**, hemos recibido un número importante de solicitudes de intervención de alumnos que, teniendo pendiente una única materia para finalizar sus estudios de grado, no cumplían alguno de los requisitos establecidos en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, lo que da lugar a una negativa de los centros a aplicar la compensación y, con frecuencia, presentación de recursos de alzada de los afectados. A la vista de los expedientes, se observan situaciones que resultan llamativas y que van en contra de la lógica, tales como que estudiantes con una nota media alta en la titulación tengan pendiente una materia con una nota superior a 4 y, no cumpliendo uno de los requisitos establecidos en la norma, tengan que tardar un curso en acabar sus estudios

de grado. Si el EEES supone que la evaluación debe basarse en adquisición de competencias, carece de sentido seguir centrados exclusivamente en la superación de materias. Entendiendo el avance que supuso que la normativa existente contemple la evaluación por compensación, consideramos que se debe tender a su flexibilización; ésta puede gestionarse a través de la aplicación en los centros de lo establecido en el punto 2 del artículo 32 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje en vigor que dice: *"Los centros, a través, de sus juntas, podrán tomar el acuerdo de flexibilizar las limitaciones establecidas en los artículos 31 y 32.1, previa Comunicación al Consejo de Dirección. En cualquier caso, el cómputo de materias a compensar no podrá ser superior a dos asignaturas".* Igualmente, podría revisarse este apartado de la normativa citada. El objeto de la propuesta realizada es 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.

- Varias han sido las solicitudes relacionadas con situaciones de posible fraude en la realización de las pruebas de evaluación, presentados por alumnos y por profesores. Las situaciones hacían referencia a sospechas de copia en exámenes cuando se procede a su corrección, pero sin pruebas en el momento de la realización. Estas situaciones son complicadas y las soluciones que se han adoptado diversas, en función de la problemática atendida. Mención especial merece la acusación de **plagio** en trabajos de materias o en TFG. Los profesores solicitantes de nuestra intervención exponen que consideran necesario que la Universidad les preste el apoyo necesario para poder identificar las situaciones mencionadas. Especialmente requieren poder disponer del software adecuado. Por otra parte, los alumnos supuestamente plagiadores, refieren desconocer las normas de citación de trabajos y los criterios establecidos para considerar que se produce un fraude cuando se utilizan textos de otros autores. Entendemos que estamos frente a un problema que va en aumento y consideramos que se deben tomar algunas medidas, tal como expusimos en una recomendación que hicimos llegar a los responsables universitarios. No obstante, creemos necesario plantear algunas consideraciones. La existencia o no de plagio, así como las consecuencias del mismo para el

alumno, es determinada por el profesor de la materia, lo que da lugar a valoraciones diferentes en situaciones similares, en función de los criterios del profesor; la tutorización de los trabajos, dada la carga de trabajo de muchos profesores, 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. Hay que tener en cuenta 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.

2.- Tenemos que lamentar que algunos de los problemas relacionados con la evaluación o con el **desarrollo de la docencia**, no se solucionan y 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.

- Aunque en menor medida que en cursos anteriores, se han denunciado algunas situaciones de **falta de profesor** para impartir clases al inicio del curso. Consideramos inaceptable que los alumnos no reciban todas las clases de una materia en la que están matriculados. Sabemos que se intentan tomar medidas para garantizar que, exceptuando situaciones no previsibles, se puedan impartir todas las clases planificadas. Esto puede exigir una planificación realista y responsable por parte de departamentos y centros.
- Una mención especial requiere la falta o el retraso en la asignación de **tutores académicos** para la realización de TFG y TFM, fundamentalmente los primeros, así como para prácticas externas, en algunas titulaciones. Problema que podría estar relacionado, en nuestra opinión, con la consideración que de este trabajo se hace en el Plan de Ordenación Docente (POD) y con la falta de criterios, en algunos centros, sobre la sistemática de asignación de estas tareas.
- Otro motivo de queja de los estudiantes es la tardanza, en algunos grados, en la **publicación de los calendarios de exámenes**. El Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, en el punto 2 del artículo 4 establece lo siguiente: *"Los estudiantes tienen derecho a conocer, cuando se matriculen, los horarios de las clases, las guías docentes de las asignaturas y las fechas y franja horaria de realización de pruebas de evaluación"*. Cuando los alumnos se

matriculan sin conocer el calendario de exámenes, pueden elegir materias que posteriormente sean evaluadas el mismo día, o en fechas muy próximas, y que cuando solicitan un cambio de fechas de evaluación, su petición sea denegada por no cumplir el punto 2 del artículo 5 *"Si del calendario de las pruebas de evaluación resultase que a un estudiante le coinciden dos pruebas de la misma titulación en el mismo día, como consecuencia de estar obligado a matricularse o por situaciones sobrevenidas, el afectado tendrá derecho al traslado de alguna de estas pruebas a otro día. La solicitud deberá tramitarla al menos quince días antes de la realización de las pruebas".*

3.- A pesar del esfuerzo de responsables de centros y titulaciones, siguen aumentando los expedientes referidos a la tutorización y calificación de los **trabajos fin de grado y fin de máster (TFG y TFM).**

La problemática es mayor en el caso de los TFG, ya que la incorporación de los trabajos en todos los grados ha acarreado algunos problemas, especialmente en titulaciones con un número importante de alumnos. 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. También hemos recibido quejas de profesores tutores por la calificación asignada por parte de tribunales a los alumnos que han dirigido, o por considerar que, tanto la tutorización como la pertenencia a tribunales, les supone una carga de trabajo que consideran desmedida y poco reconocida. Algunos docentes se sienten especialmente evaluados por sus compañeros, y consideran que la calificación que se otorga a los alumnos está lejos de criterios académicos y cerca de disputas personales. Estas quejas han motivado la emisión, desde la oficina de la Defensora, de una recomendación para que, a petición de estudiantes o de los miembros del tribunal, se pudiese grabar el acto de defensa de los trabajos.

Como expusimos en anteriores memorias, consideramos que se debe hacer un planteamiento realista por titulaciones y centros, especialmente respecto a los TFG. Es necesario redefinir el tipo de trabajo a realizar y el esfuerzo a invertir, tanto por parte

de los profesores como de los alumnos. También resulta conveniente revisar los sistemas de evaluación y calificación utilizados y proponer alternativas que mejoren la eficiencia y la equidad de los procesos de evaluación y calificación. Será necesario tomar las medidas oportunas para conseguir una correcta tutorización en la realización de los trabajos, para que la calificación se asigne de forma adecuada y equitativa y para que puedan ser objeto de revisión todos los elementos que forman parte de la evaluación. Igualmente, parece necesario intentar reducir la carga de trabajo de tutores y miembros de tribunales.

4.- Se siguen observando problemas relacionados con el **reconocimiento de créditos** 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 que no cumplen criterios de permanencia en títulos antiguos, con un número muy reducido de créditos pendientes, a abandonar por no poder asumir el esfuerzo personal y económico que supone la realización de varios cursos más para obtener un título de grado que, además, en algunos casos no capacita profesionalmente. Este problema afecta de forma especial a alumnos que están trabajando y que, por otra parte, tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles con el desarrollo de su labor profesional. Consideramos que, en ocasiones, no se respeta lo indicado en la disposición transitoria primera del *Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza,* especialmente lo especificado en el punto 5 que dice lo siguiente: "*En los procesos de adaptación de estudiantes de los actuales planes de estudio a los nuevos planes de los títulos de Grado o de Máster deberá garantizarse que la situación académica de aquellos no resulte perjudicada.*"
- Siguen llegando asuntos que ponen de manifiesto las limitaciones al reconocimiento de créditos de formación básica a alumnos que proceden de la misma titulación, iniciada en otra universidad, o que han cursado en la Universidad de Zaragoza otra titulación que pertenece a la misma rama de conocimiento. Aunque es una realidad la diferente estructura de las titulaciones

entre universidades, y la falta de troncos comunes en titulaciones de la misma rama de conocimiento, tenemos que recordar, una vez más, que la normativa asiste el derecho a reclamar por los estudiantes (artículo 3 del *Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza).* De algunas de las respuestas dadas al reconocimiento de créditos se desprende que se siguen tomando las decisiones valorando los contenidos recibidos más que las competencias adquiridas y que, con frecuencia, se observa una falta de valoración global de lo cursado y superado por los alumnos.

- Otros problemas que han llegado a la Defensora hacen referencia a criterios diferentes aplicados en el reconocimiento de créditos entre varios centros de la Universidad de Zaragoza, en los que se imparte la misma titulación. Aunque cuando los afectados han presentado un recurso de alzada al Rector, éste ha resuelto aplicando los mismos criterios en todos los casos, consideramos que estas discrepancias deberían evitarse.
- Los estudiantes también se han dirigido a la oficina de la Defensora para mostrar su disconformidad con el hecho de que no se les permita solicitar el reconocimiento de créditos hasta no estar matriculados de las correspondientes materias, lo que les obliga a realizar la matrícula de las materias antes de conocer la resolución de sus solicitudes. Se ha observado 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. No parece adecuado trasladar al estudiante una carga que no tendría que soportar en caso de una mayor celeridad en los procedimientos. Entendemos que, cuando el problema viene derivado de la tardanza en la respuesta por parte de la Universidad, se debe proceder a reconocer la anulación de la matrícula, y la resolución debería implicar, automáticamente, la devolución de las tasas académicas. Esta tardanza se debe, con frecuencia, a procedimientos complejos, y pese a que comprendemos el gran volumen de solicitudes a resolver, algunas de ellas requieren una respuesta ágil y eficaz que debería tener lugar al inicio del cuatrimestre para que los alumnos puedan planificar su curso académico.

En resumen, consideramos que no es razonable aplicar criterios en el reconocimiento de créditos que dificultan la captación de estudiantes y que habrá que implementar medidas que permitan, sin renunciar a la calidad de los estudios, facilitar el acceso a los ya titulados o con estudios iniciados. En un momento de movilidad internacional, no parece coherente dificultar la movilidad nacional, o la ampliación de estudios a alumnos de la Universidad.

Conforme a lo anterior se ha elaborado una recomendación, proponiendo algunas medidas que consideramos pueden reducir los problemas observados, año tras año, en este campo.

5.- En relación con los **planes de estudios y la permanencia en títulos en extinción,** las quejas han ido disminuyendo en la medida en que el número de alumnos va siendo menor. No obstante, algunos casos que recibimos nos resultan preocupantes. Las dificultades, descritas en el apartado anterior para el reconocimiento de créditos, están llevando a algunos alumnos que no cumplen criterios de permanencia en títulos antiguos a abandonar. Como indicamos en memorias anteriores, este problema afecta de forma especial a alumnos que están trabajando que, por otra parte, tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles con el desarrollo de su labor profesional. Resulta necesario establecer medidas flexibilizadoras que faciliten 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. En la sociedad actual y dada la evolución de las herramientas de la comunicación, parece conveniente la reducción de la presencialidad y la potenciación de otras formas de trabajo.

6.- Han sido numerosas las quejas de **alumnos que no han podido obtener el título de grado por no haber superado el nivel B1 de idioma moderno**. El número de alumnos que están pendientes (únicamente) de obtener el reconocimiento del nivel B1 de idioma para finalizar sus estudios de grado y obtener el correspondiente título, en algunos grados es importante. Consideramos grave esta situación, que afecta de forma desigual a los diferentes grados, bien por las exigencias indicadas en su día en las memorias de verificación, bien porque en algunos títulos se imparten materias que les

permiten a los estudiantes obtener el nivel B1, mientras en otras no se da esta situación, lo que obliga a los alumnos a obtener una formación no impartida pero sí exigida por la Universidad. Este problema puede afectar de forma más relevante a alumnos que proceden de clases socioeconómicas más bajas, que han tenido menos posibilidades de acceder a formación de idiomas o a realizar estancias en países extranjeros. Mención especial merecen algunos cursos de adaptación al grado, en los que un número de alumnos, relativamente mayores y sin formación en idiomas, una vez superados el resto de créditos, no obtienen la adaptación al grado por tener por superar el nivel B1 de idioma moderno. 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 garantizar la formación necesaria.

7.- En relación con los estudios de **doctorado** han sido tratados varios problemas, expuestos, fundamentalmente, por estudiantes. Algunos hacen referencia a la relación con el director de la tesis. Entre estos destacan los planteados por becarios predoctorales que consideran excesiva la exigencia, en tiempo y dedicación, que directores de tesis establecen, a priori, invirtiendo un tiempo muy superior a los cuatro años de beca para poder presentar el trabajo de tesis doctoral. En estos casos nos han solicitado asesoría y anonimato, por miedo a represalias por parte del director, que podría paralizar el trabajo, hacer que el estudiante perdiera la beca y que no pudiera finalizar el doctorado. También, hemos atendido problemas de propiedad intelectual entre doctorandos y directores cuya resolución es altamente compleja. Agradecemos a las autoridades universitarias la puesta en marcha del sistema de evaluación del doctorado, tanto por parte de los alumnos como de los tutores y directores de tesis. También seguimos recibiendo quejas de alumnos por la concesión de premios extraordinarios, ya que consideran que se pueden fijar criterios de valoración en favor de estudiantes de algunos de los programas.

8.- En relación con los **temas económicos** se han registrado menos solicitudes referidas a becas, posiblemente porque los alumnos conocen los criterios aplicados en su concesión. Hemos recibido solicitudes de intervención por el problema que supone para algunos alumnos, y sus familias, hacerse cargo del coste de matrículas sucesivas

de materias. Mención especial merece el apartado de devoluciones de tasas cuando se procede, por diferentes razones, a la anulación de matrícula fuera del plazo establecido. Con frecuencia, los estudiantes asumen que la anulación de matrícula implica devolución de los importes abonados y se sorprenden cuando no les es admitida la solicitud de devolución de las cantidades abonadas. Parece razonable, especialmente en algunos casos, en los que la solicitud de anulación de matrícula se considere fundamentada, que se proceda a la devolución, al menos parcial, del pago realizado. Igualmente, cuando se reciba una solicitud de anulación de matrícula debe informarse al alumno de lo que ésta anulación supone.

9.- Como en cursos anteriores, un problema que tiene serias repercusiones sobre alumnos y profesores 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. En los últimos años ha 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.

Como se mencionó en memorias anteriores, además, la limitación de las posibilidades de promoción está ocasionando un alto grado de competitividad entre los posibles candidatos, generando malestar y, en ocasiones, auténticos conflictos. Los criterios establecidos, recientemente, por ANECA para la acreditación de profesores funcionarios resulta muy preocupante. Los niveles de exigencia establecidos acarrearán consecuencias para el profesorado en particular y para la universidad en general. Esta situación merece una reflexión profunda desde la Institución y el Gobierno de Aragón, y se precisa trabajar en la búsqueda de soluciones que permitan reducir la precarización y garantizar la impartición de docencia de calidad.

10.- Nos preocupa el aumento de la **conflictividad en el desarrollo de los concursos,** tanto en plazas de profesorado, en especial en las de profesor asociado, como en el

caso del personal de administración y servicios. Creemos que el motivo principal es la arbitrariedad con la que son aplicados, en algunos casos, los criterios de selección, pese al esfuerzo que se ha realizado desde la Institución para limitarla, sin haber conseguido, en nuestra opinión, erradicarla.

- Mención especial merecen los concursos para acceder a plazas de profesor asociado a tiempo parcial, ya que algunas comisiones de selección consideran que pocos serían los candidatos dispuestos a acudir a los tribunales de justicia ordinarios una vez agotada la vía administrativa, ya que en escasas ocasiones los mecanismos internos de revisión provocan una nueva calificación de los candidatos. 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 un procedimiento que garantizara mejor la imparcialidad de los miembros de las comisiones de selección
- Del mismo modo, en el caso del personal de administración y servicios han aumentado las quejas relacionadas con plazas, concursos y oposiciones, fundamentalmente cuestionando la imparcialidad de las comisiones de selección en la aplicación de los baremos. También en este caso deberían estudiarse cambios en el sistema de determinar la composición de las comisiones evaluadoras.

11.- Dentro del apartado que denominamos **vida universitaria,** 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.

- A lo largo del curso se han atendido consultas de varios docentes que solicitaban asesoría, e intermediación de la Defensora, respecto a situaciones complicadas que tenían lugar en el desarrollo de las clases. Fundamentalmente,

se trataba de grupos de alumnos que, con su actitud, impedían la actividad del docente y dificultaban al resto de compañeros mantener la atención. Estas situaciones se reconducjeron a través de las direcciones de los centros y las delegaciones de alumnos. No es aceptable que en la universidad se den situaciones de mal comportamiento y falta de educación. Consideramos que se debe trabajar, conjuntamente con los propios estudiantes, para poner en marcha medidas que mejoren el ambiente en las aulas y el normal desarrollo de las clases, permitiendo a los docentes desarrollar su labor y respetar el derecho de los alumnos a ser formados en competencias profesionales y valores humanos.

- Aunque son situaciones aisladas, creemos que hay que estar alerta frente a comportamientos sexistas, racistas o clasistas hacia cualquier persona de la comunidad universitaria. La universidad, como institución de educación superior, debe ser ejemplo de respeto a la diversidad y dignidad de las personas, por lo que resulta necesario adoptar la cultura de tolerancia cero con determinadas actitudes y comportamientos que afecten la convivencia. Como venimos planteando ya en memorias anteriores, consideramos una parte fundamental, tanto del desarrollo integral de las personas como de la aceptación de valores democráticos, la exigencia de comportamientos respetuosos y conformes a normas básicas de convivencia. Para conseguir estos objetivos podría ser de ayuda el desarrollo de un código ético.
- 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.

Una vez más manifestamos nuestra preocupación porque seguimos observando algunos problemas que se mantienen lo largo del tiempo. Aunque no sean frecuentes, y respondan a situaciones complejas, no podemos renunciar a poner medidas dirigidas a solucionarlos.

Somos conscientes de las dificultades que tiene que superar la universidad como institución, y sus componentes, para dar respuesta a los cambios internos y

externos y para alcanzar los retos que se le exigen. Las exigencias son cada vez mayores y las limitaciones económicas o normativas también. Sabemos que tiene lugar una sobrecarga importante de trabajo en muchas personas, tanto del personal de administración y servicios como del docente e investigador, y en ocasiones resulta difícil aumentar los niveles de exigencia y dedicación. Valoramos el esfuerzo que estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador han hecho en los últimos años para, en tiempos difíciles, dar respuesta a las expectativas que la sociedad deposita en esta institución. No obstante, en un mundo en cambio permanente tenemos que intentar responder a los retos que se presentan, lo que conlleva, inevitablemente, vencer la resistencia al cambio y aumentar la capacidad de innovación en los diferentes ámbitos de gestión, docencia e investigación.

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

XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidad de Córdoba, 19-21 de octubre de 2016.

Temas tratados

- La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario
- Acoso en el ámbito universitario
- Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad
- La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial (conferencia)

Comentario

1. La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario. Se revisaron los fundamentos de la transparencia y el buen gobierno en las universidades, la regulación existente y el posible papel de los defensores universitarios en este campo. En los últimos años diferentes normas han incluido la obligación de difundir información y facilitar la transparencia de las instituciones públicas. En 2013 se aprobó la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En las universidades públicas la aplicación de la ley es completa, en cuanto al régimen de la publicidad activa y al acceso a la información pública. Algunas tareas de las defensorías pueden contribuir a mejorar la transparencia y el buen gobierno de la institución, tales como mediar en conflictos por incumplimiento; atender quejas referidas a la falta de difusión de la información que prevé la legislación, o la negativa de la universidad a proporcionar la información requerida; asesorar a las personas sobre cómo acceder a la información o colaborar en el proceso de implantación y difusión de la cultura de la transparencia.

2. Acoso en el ámbito universitario. La tipología y terminología utilizada en situaciones de acoso es diversa: acoso sexual; acoso por razón de sexo; laboral; moral, etc. Con frecuencia, las situaciones de acoso pueden tener componentes diversos. La frecuencia

de este problema puede aumentar en épocas de crisis económicas, en las que el acosado se ve obligado a no denunciar por miedo a perder el puesto de trabajo. El acoso es una grave amenaza para el ambiente laboral no siempre denunciada por el que la padece, en ocasiones por falta de confianza en la respuesta que pudiera dar la institución. Se destaca la necesidad de establecer mecanismos "preventivos" para evitar situaciones de acoso de cualquier tipo, haciendo hincapié en los aspectos formativos. Se analizaron los resultados de una encuesta sobre acoso que han respondido los Defensores Universitarios. Destacar que en el 87% de las universidades hay denuncias por acoso, siendo el más frecuente el laboral y que en el 37% no existen protocolos de actuación frente al acoso laboral.

3. Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad. Con frecuencia, surgen problemas de conciliación entre vida laboral y familiar en los tres colectivos universitarios. Los conflictos vistos con mayor frecuencia son los basados en el tiempo, el esfuerzo o la conducta. Se dan situaciones de conflicto bidireccional: familia-trabajo y a la inversa. Si bien las universidades tienen previstas algunas medidas para facilitar la conciliación de los trabajadores, no se suelen contemplar posibles soluciones para los estudiantes. Hay que recordar que la dedicación parcial de los estudiantes es un derecho contemplado en el Estatuto del Estudiante, por lo que debería concederse siempre que fuera demandado, sin necesidad de justificar documentalmente el motivo de la solicitud.

4. La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial. Conferencia impartida por los profesores Alcover y Gamero. La mediación debe diferenciarse de otras formas de intervención, tales como: buenos oficios; negociación; conciliación o arbitraje. Con frecuencia la labor de las Defensorías no puede ser considerada propiamente como una labor de mediación, desde un punto de vista técnico. En cualquier caso, es fundamental conseguir la seguridad psicológica de los afectados, transmitiéndoles confianza y seriedad en lo realizado. Las tareas de mediación no siempre resultan exitosas y, por tanto, es fundamental estudiar las posibles claves para obtener buenos resultados.

Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid 2-3 de marzo de 2017.

Temas tratados

- Precarización del profesorado
- Evaluación de Tesis Doctorales
- Reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en el EEES

Comentario

1. Precarización del profesorado. En los últimos años, las políticas restrictivas de profesorado ha dado lugar a un envejecimiento preocupante de las plantillas, y a un aumento muy importante de profesores con contratos a tiempo parcial, y/o inestables. Se analizaron las principales consecuencias de esta situación y se expusieron algunas cuestiones urgentes a las que habrá que dar respuesta. En las últimas décadas se han sucedido diferentes marcos normativos sobre profesorado y parece que no se alcanza un cierto marco estable. Destaca la escasa atención que se presta a las personas que están en el entorno del sistema ("falsos asociados", becarios o contratados de diversos programas), que van alcanzando sus acreditaciones y que tienen dificultades para integrarse en la "carrera" docente e investigadora. Resulta necesario revisar las figuras existentes, mejorar la financiación y reducir la contratación a tiempo parcial.

2. Evaluación de Tesis Doctorales En las defensorías se identifican algunos problemas relacionados con la elaboración y evaluación de tesis doctorales que, con frecuencia resultan difíciles de resolver. Algunas universidades han elaborado códigos de buenas prácticas, compromisos doctorales, carta de tesis, u otro tipo de documentos, en los que se establecen deberes y derechos de los doctorandos y directores, que pueden ayudar en la resolución de los conflictos. También está previsto, en algunas universidades, la valoración del documento de tesis por revisores externos o la actuación de comisiones de seguimiento del proceso de elaboración de la tesis. De los problemas vistos en las defensorías destacar los siguientes: burocratización del proceso; alumnos matriculados que no tienen asignado director; conflictos directores/doctorandos; discrepancias sobre propiedad intelectual; requisitos componentes de los tribunales de evaluación o desacuerdo con la calificación. En

relación con el último punto, algunos centros han optado por proceder a la grabación de las defensas públicas de las tesis doctorales.

3. Reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en el EEES Se revisó el nivel de cumplimento de los objetivos planteados con la puesta en marcha del EES y las implicaciones sobre la restricción de derechos y libertades del alumnado que ha supuesto el nuevo marco. Entre los problemas que afectan a los estudiantes destacar los relacionados con matricula y permanencia; el reconocimiento de créditos; las limitaciones a la dedicación a tiempo parcial, o los asociados a la realización y evaluación de TFG y TFM.

Jornada técnica. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios. Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, 26 de mayo de 2017.

Esta jornada se dedicó a debatir sobre la **crisis de derechos en las universidades** y la labor que en ella están teniendo las defensorías universitarias. La universidad española ha estado inmersa en los últimos años en un profundo cambio derivado de la integración en el EEES y la necesidad de modernizar el sistema universitario. Por otra parte, y como consecuencia de la crisis económica, las universidades han sufrido importantes restricciones presupuestarias y se han visto sometidas a modificaciones legales que afectan tanto a los derechos de los estudiantes, como del personal de estas instituciones.

Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad de La Rioja. Logroño, 15-16 de junio de 2017.

Temas tratados

- Análisis comparativo de las encuestas utilizadas en los procedimientos de evaluación de la docencia en las universidades del G9
- Análisis comparativo de los programas de apoyo previstos en la Universidades del G9 y dirigidos a estudiantes que, por circunstancias diversas, quedan excluidos de las convocatorias ordinarias de becas.
- La Defensoría Universitaria en primera persona. Análisis de casos complejos vistos.

Comentario

1. Análisis comparativo de las encuestas utilizadas en los procedimientos de evaluación de la docencia en las universidades del G9. La evaluación del profesorado está incorporada a los sistemas de evaluación de la calidad. Una vez expuesta la experiencia de los Defensores con la evaluación del profesorado, existe consenso en que estas encuestas valoran la satisfacción de los alumnos con el profesor, más que la calidad docente del mismo. Igualmente, se considera que el sistema utilizado no satisface, de forma amplia, ni a docentes ni a estudiantes y hay dudas de que contribuya a mejorar la docencia. Como cuestiones concretas se analiza la problemática de respuestas dadas por los estudiantes en preguntas abiertas, o la baja respuesta obtenida con los sistemas en los que la realización de la encuesta es no presencial. Parece necesario definir cuáles son los objetivos de la evaluación del profesorado y diseñar cuestionarios, y sistemas de aplicación de los mismos, que permitan alcanzar los objetivos. Se debe plantear que las encuestas puedan tener repercusiones positivas para los profesores, tales como prioridad en elección de docencia a impartir.

2. Análisis comparativo de los programas de apoyo previstos en la Universidades del G9 y dirigidos a estudiantes que, por circunstancias diversas, quedan excluidos de las convocatorias ordinarias de becas. A los defensores universitarios llegan, frecuentemente, estudiantes que no han sido beneficiarios de las convocatorias de becas del Estado y de la Comunidad Autónoma y no pueden costearse sus estudios. Las universidades han ido creando, o potenciando, en los últimos años ayudas propias para atender a muchos de estos estudiantes. Aun así, hay personas que pueden quedarse fuera de estas ayudas. También existen casos de estudiantes a los que se les pide el reintegro de la beca por no haber tenido el rendimiento académico exigido y tienen dificultades para hacer esa devolución. Otros estudiantes sí reúnen los requisitos para tener beca, pero no tienen dinero para hacer frente a los gastos que tienen desde que comienza el curso hasta que se les ingresa el importe de la beca. Los estudiantes que tienen dificultades económicas para estudiar acuden a muy diversas instancias de la universidad, o de fuera de ella. No siempre las personas que los atienden tienen la capacidad de hacer una valoración acertada de su situación y asesorarles adecuadamente. Sería deseable que cada universidad contase con técnicos de la máxima profesionalidad esta tarea.

3. La Defensoría Universitaria en primera persona. Analizado el papel que el Defensor tiene en la universidad se destacan algunas consideraciones realizadas: la Defensoría como elemento de buena gobernanza; la necesidad de independencia de los equipos rectorales sin ejercer de oposición; el papel como moduladores de tensiones y conflictos y la búsqueda de acuerdos; o los Defensores como instrumentos de humanización de la vida universitaria.

6.2 Relaciones con la comunidad universitaria

Uno de los objetivos fundamentales de la Defensora es conocer la problemática de los diferentes sectores de la Universidad; identificar áreas en las que su labor pueda ser de utilidad y colaborar, con los diferentes órganos y servicios, en la solución de los problemas que se presentan.

Se han tratado con las direcciones de los centros los casos atendidos y se ha ofrecido a las delegaciones de alumnos nuestra colaboración para resolver los problemas identificados, garantizando la confidencialidad.

Consideramos fundamental facilitar la accesibilidad a la oficina de la Defensora a todos los universitarios, independientemente del sector al que pertenezcan, o del centro o servicio en el que desarrollen su actividad. Para progresar en la consecución de este objetivo se han realizado visitas periódicas programadas a los campus de Huesca y Teruel, para facilitar el acceso a la defensoría a la comunidad universitaria de estos campus.

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

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

7. Agradecimientos

En primer lugar, damos las gracias a todas las personas que han solicitado nuestra intervención, por la confianza que han depositado en nuestro trabajo. Esperamos haberles prestado la debida atención y, en la medida de lo posible, haberles servido de ayuda en la solución de sus problemas.

Queremos resaltar la ayuda que nos han prestado los tres sectores de la Universidad y los diferentes órganos de gobierno en la resolución de los problemas que hemos atendido, obteniendo siempre una respuesta positiva a nuestra solicitud de colaboración. Hemos observado una total disponibilidad ante las iniciativas tomadas desde la oficina de la Defensora Universitaria, sin la cual no hubiera sido posible el desarrollo de nuestra tarea.

Nuestro reconocimiento al Rector y su consejo de dirección, decanos y directores de centro, y sus equipos, direcciones de departamentos, administradores, secretarías de centros, servicios y unidades administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras solicitudes de información y aclarado cualquier duda planteada, ayudando así a la resolución de los conflictos y contribuyendo a la consecución de nuestros objetivos, que no son otros que velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a mejorar la Institución. Por nuestra parte hemos intentado ser respetuosos siempre con el trabajo de todos, sin renunciar a nuestras responsabilidades. Con frecuencia, el trabajo de la oficina de la Defensora ha sido intentar poner en marcha, o agilizar, procesos para resolver problemas que tenían transcendencia para las personas que los presentaban. Todas las acciones que hemos realizado han estado basadas, únicamente, en el cumplimiento de nuestro deber y con el único interés de atender y dar respuesta a aquellas solicitudes que hemos valorado justas y fundamentadas.

Pido disculpas por todos los errores que hayamos cometido. Hemos procurado ser objetivos, imparciales y respetuosos con todas las personas que han solicitado nuestra intervención, y con aquellas a las que hemos solicitado colaboración, pero si en algún momento hemos fallado lo sentimos sinceramente.

El trabajo que se ha realizado desde la oficina ha sido posible por la implicación de todo el equipo. Quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que han trabajado en la oficina de la Defensora, Beatriz, Lucía, Manuela y María. Todas han mostrado siempre una actitud positiva y amable, tanto en el trabajo en equipo como en la atención a las personas que han solicitado nuestra intervención.

También agradezco al claustro la confianza depositada en mí, en su día, para desarrollar esta tarea que resulta difícil en ocasiones pero siempre interesante y satisfactoria.

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

La Defensora Universitaria

8. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 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	657,87 €
Reuniones de Defensores Universitarios (4)	786,20 €
Gastos generales	225,00 €
Cuota anual CEDU*	225,00 €
Comunicaciones	320,28 €
Material informático	765,18 €
Total gastos:	1.989,35 €
Saldo:	**2.190,37 €**

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. Relación de expedientes

Expediente 1-2016/17-3.4

Un profesor acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento una decisión que considera no ajustada a derecho, por ello solicita su intervención.

La Defensora comparte la opinión del profesor, e intenta averiguar el motivo que ha llevado al servicio implicado a adoptar la referida resolución.

El servicio responsable no llega a fundamentar su decisión y solicita informes para resolver la reclamación que ha planteado el profesor.

Si bien se ha resuelto la reclamación atendiendo a los derechos establecidos en el ordenamiento, lamentamos la inexplicable dilación en la tramitación de la reclamación que se planteó al servicio competente, más de cinco meses.

Expediente 2-2016/17-4.1

Un profesor presentó un escrito impugnando el acuerdo por el que se relacionaban las plazas y contratos del personal docente e investigador que se transformaban, no obteniendo repuesta. El profesor planteó recurso de alzada ante el silencio de la institución.

También consultó el régimen de incompatibilidades y la posibilidad de obtener sexenios de transferencia.

Le indicamos los órganos y servicios a los que debía dirigirse, y le comunicamos que en lo referente a la política de transformación de plazas siempre hemos considerado que no es objeto de nuestras funciones.

Expediente 3-2016/17-1.2

Un alumno, que tiene pendiente una materia de cuarto curso para finalizar una titulación en extinción, presenta una solicitud en la oficina de la Defensora. Expone que en los últimos años ha tenido que hacer frente a una situación familiar muy compleja. Finalmente, por ese motivo tuvo que ser ingresado y tratado por problemas psicológicos, lo que le ha impedido superar la materia mencionada y cumplir con los criterios de permanencia en el título a extinguir. Solicita sea valorado su caso y se le permita finalizar sus estudios en la titulación antigua puesto que le resultaría imposible realizar el grado correspondiente, dado el número de materias que tendría que cursar.

La respuesta del centro fue negativa con base en que la materia pendiente, en el curso 2016-2017, se encontraría en el cuarto curso sin docencia. Por tanto, se incumplen las directrices generales para la elaboración de los programas formativos de los estudios de grado. En el

mismo marco, en escrito de 22 de diciembre de 2011 del vicerrector competente en la materia, se estableció la posibilidad de que las comisiones de docencia de los centros pudieran autorizar, con carácter extraordinario, un tercer curso sin docencia, en el curso siguiente al segundo sin docencia, hasta agotar como máximo seis convocatorias, en aquellos casos en que el estudiante tuviera superados el 85% de los créditos del plan en extinción.

Se mantiene una entrevista con el alumno y se le recomienda que presente un recurso de alzada al Rector.

Se trata el tema con los responsables académicos de la Universidad, puesto que nos parecen muy serios los motivos expuestos por el alumno y dado que conocemos que ha habido sentencias judiciales, de casos similares al descrito, que han dado la razón a los alumnos. Los responsables académicos entienden el trastorno que le supone al alumno la adaptación al grado pero consideran que casos similares se han resuelto dando una respuesta negativa a las solicitudes de los estudiantes, por lo que, para evitar agravios comparativos, también en este caso la respuesta será negativa.

Entendiendo los razonamientos dados por los órganos de la Universidad, la Defensora considera que deberían buscarse soluciones para situaciones como la descrita.

Expediente 4-2016/17-1.4

Dos estudiantes de postgrado solicitan la mediación de la Defensora. En el mes de septiembre, el día que tenían que proceder a la exposición pública de los trabajos fin de máster (TFM), el presidente del tribunal les hace saber que no pueden proceder a la defensa de los mismos, ya que el tribunal considera que deben hacer cambios importantes para poder aprobar la materia.

Los alumnos manifiestan su sorpresa puesto que los tutores habían dado el visto bueno y porque, desde el día en que depositaron los trabajos hasta el día de la defensa, no les habían hecho saber las deficiencias que el tribunal había detectado.

Los alumnos exponen a la Defensora que, por motivos laborales, necesitan el título del máster a la mayor brevedad y que les causa un trastorno serio tener que esperar para la defensa hasta las fechas previstas para el mes de diciembre. Se les indica que realicen una petición formal al centro de adelanto de fecha de defensa y, si la respuesta es negativa, un recurso de alzada al Rector.

Se trata el tema con la dirección del centro y con el vicerrector responsable. El centro responde negativamente a la petición de los alumnos por atenerse a la normativa existente en el centro. La Defensora no observa incumplimiento alguno por lo que considera que no debe tomar resolución contraria a lo decidido por el centro, cerrando el expediente.

Expediente 5-2016/17-1.4

Un profesor realiza una consulta a la Defensora relativa a dos cuestiones. Por un lado, los posibles problemas derivados de tener que atender simultáneamente obligaciones académicas y como profesor secretario del centro. Por otro lado, las solicitudes de cambios de fechas de evaluación global de alumnos que sin aviso previo al día de la realización del examen, presentan a posteriori justificantes médicos en los que se basan para solicitar una nueva fecha de evaluación. Situación no prevista en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

En relación con la primera cuestión se le hace saber que tendrá que valorar en cada caso en qué obligación puede ser sustituido por otra persona, o cuál es el tema más urgente.

Respecto al segundo se le informa que el punto 1 del artículo 5 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza indica lo siguiente:

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

1. Los estudiantes con antelación suficiente podrán solicitar al profesor responsable de la asignatura, cambios en la fecha de realización de una prueba de evaluación cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias, que el estudiante afectado deberá acreditar:

a) Ser miembro de órganos colegiados de representación estatutariamente reconocidos y cuando la prueba coincida con una reunión del órgano o se realice en las 24 horas siguientes.

b) Por causas de fuerza mayor legalmente contempladas que justifiquen la imposibilidad de asistir a la prueba de evaluación. Las causas deberán justificarse fehacientemente en el centro, que se lo comunicará al profesor.

c) Ser Deportistas de Alto Rendimiento o Alto Nivel, figurando como tales en el Boletín Oficial del Estado o de alguna Comunidad Autónoma y participando en competiciones eliminatorias que coincidan con las pruebas de evaluación. Los estudiantes deberán presentar las justificaciones oportunas avaladas por el vicerrector con competencia al respecto

d) Participar en actividades de carácter cultural en representación de la Universidad que coincidan con las pruebas y que así determine el vicerrector con competencias al respecto."

Si bien es verdad que este punto hace referencia a que los estudiantes deben realizar la solicitud con antelación suficiente, no parece razonable que alumnos que padezcan problemas de salud que se manifiesten el día del examen no tengan derecho a un cambio de fecha de evaluación. Consideramos que lo razonable es que se le solicite al estudiante un certificado médico, expedido por el profesional que ha atendido al alumno. Si el estudiante presenta este certificado se le debería ofrecer una fecha alternativa para realizar la evaluación.

Expediente 6-2016/17-1.1

Un profesor, en la entrevista que mantuvo con la Defensora, planteó diversas cuestiones en relación con la organización de la docencia.

Considera que las fechas de matrícula se retrasan en exceso y ello impide un seguimiento correcto del alumnado al inicio del curso; también le preocupa la restricción en la elección de una asignatura optativa a los alumnos de un determinado curso, limitándose a los alumnos de otros cursos.

La Defensora le comenta que respecto a las fechas de matrícula poco se puede mejorar en tanto se mantenga la convocatoria de septiembre; y en lo relativo a la elección de la asignatura optativa a la que hizo referencia, la Defensora se compromete a tratar el tema con el centro para encontrar una solución acorde a las necesidades de la docencia y del alumnado.

Expediente 7-2016/17-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para manifestar su descontento con la nota recibida en una asignatura, por lo que solicita un tribunal de revisión de la calificación.

El estudiante solicita al tribunal de revisión que evalué su nota del examen, de las prácticas y del trabajo. Este tribunal coincide con la nota del examen otorgada por el profesor y considera que no puede evaluar las prácticas y el trabajo al no existir información que documente la nota asignada a estos apartados.

El estudiante recurre la decisión del tribunal, que es ratificada por el vicerrector competente, puesto que ha sido evaluado aplicando en todo momento el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, considerando por tanto correcta la calificación del tribunal de revisión.

Se recomienda al estudiante reunirse con el coordinador del grado, con quien se decidió que, a partir de ahora, el alumno será evaluado por un tribunal.

Expediente 8-2016/17-1.1

Varios alumnos de grado, en la entrevista que mantienen con la Defensora Universitaria, plantean una queja relativa a la falta de profesorado al inicio del curso académico. También denuncian que no se ha publicado el calendario de exámenes cuando tienen que realizar la matricula. La Defensora comparte su preocupación y se compromete a interesarse por el

proceso de contratación y por la debida publicación del calendario de exámenes; en consecuencia, se dirige a las instancias competentes y traslada la información a los interesados, quienes finalmente nos hacen saber que ya están cubiertas las plazas de profesor y publicadas las fechas de los exámenes. Agradeciendo la colaboración de todos los implicados, cerramos el expediente.

Expediente 9-2016/17-5.6

Un estudiante se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para solicitar ser admitido en un grado de un campus de Zaragoza. El estudiante alega tener problemas de salud y quiere cursar este grado para poder seguir con el tratamiento médico.

Tras matricularse en dos grados diferentes al deseado, el estudiante presenta un recurso de alzada al Rector, el cual no concede el cambio de estudios.

Sin más actuaciones que realizar por parte de esta oficina y tal y como nos indica el estudiante, cerramos el expediente.

Expediente 10-2016/17-3.1

Un estudiante de grado solicita asesoramiento para poder acceder a una ayuda económica. El interesado no puede solicitar beca general de estudios porque no ha superado el número de créditos mínimos exigidos.

La Defensora Universitaria le informa de la existencia de las ayudas para situaciones sobrevenidas, y le indica el sitio web en el que encontrara la información y el procedimiento que ha de seguir.

Expediente 11-2016/17-4.8

Un profesor, contratado como asociado a tiempo parcial, presenta una queja a la Defensora y solicita su asesoría.

Por una parte, expone que su último contrato era a término y que, en el mes de septiembre, le comunicaron que cesaba su contratación por finalización de las necesidades docentes. La queja hace referencia a que el departamento no le había informado previamente de esta cuestión. No obstante, el profesor ha concursado a otras plazas que, en el momento en que se dirige a la oficina de la Defensora, están pendientes de resolver.

Por otra parte, expone que tuvo lugar un malentendido con el departamento por la entrega de calificaciones una vez había finalizado su contrato, y teme que ese conflicto pueda tener

repercusiones en el futuro. Se trató el tema con la dirección del centro y con el vicerrector responsable, y se informa al solicitante que no debe temer consecuencia alguna.

Puesto que ha optado a plazas que están sin resolver, también se le hace saber que, si una vez se produzca la resolución de las mismas, no está conforme con el resultado, puede utilizar los cauces de reclamación previstos en la normativa de la Universidad.

Dando el problema por solucionado se cierra el expediente.

Expediente 12-2016/17-1.4

Un estudiante de grado, tras la defensa de su trabajo fin de grado no está conforme con la calificación otorgada por el tribunal de evaluación del trabajo. No obstante, no acude a la revisión fijada para el mismo día de la defensa, tal y como expresamente constaba en la convocatoria del acto de defensa. El estudiante considera que la revisión no debía realizarse el mismo día de la defensa, por ello pretende que se le conceda un tribunal de revisión y presenta la queja en la oficina de la Defensora Universitaria.

Se informa al estudiante que para solicitar revisión a través de tribunal es indispensable haber asistido a la revisión del órgano que evaluó en primera instancia, de otro modo no se accederá a la petición de revisión, y que compartimos el criterio de la secretaría general de nuestra Universidad relativo a la posibilidad de celebrar la revisión de las pruebas de calificación el mismo día de su celebración, siempre que ello se haya anunciado con la antelación precisa, garantizándose así el ejercicio del derecho del estudiante a la revisión, como ha sido el caso que nos ocupa.

Expediente 13-2016/17-3.2

Un estudiante preinscrito en un estudio propio se pone en contacto con la Defensora Universitaria. El interesado expone a la Defensora que el máster va a comenzar con un mes de retraso, con respecto a la fecha publicada al realizar la preinscripción. El estudiante solicita que, por este motivo, se le devuelva el importe de la tasa de preinscripción, puesto que no le es posible cursarlo.

El estudiante se pone en contacto con el coordinador del estudio propio, el cual confirma dicho retraso. El estudiante se pone en contacto con la persona responsable de la gestión del estudio, quien le adjunta el Reglamento que regula los Estudios Propios. Esta norma dispone en su artículo 22: *"La tasa de preinscripción solo se devolverá al alumno en el caso de no ser admitido, que no llegue a impartirse el título propio o por causas imputables a la Universidad que impidan el desarrollo del estudio conforme a la información publicada previa"*.

En ese momento el alumno se pone en contacto con la Defensora Universitaria, que trata el tema con el responsable de la gestión del estudio propio informando al interesado de que puede presentar una queja en el Registro General.

Finalmente, se accede a la devolución del importe de la tasa de preinscripción al estudiante. Cerramos el expediente agradeciendo la colaboración de los responsables implicados.

Expediente 14-2016/17-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora Universitaria, tras recibir la negación a su solicitud de la evaluación por compensación curricular de una asignatura de cuarto curso puesto que, según el Reglamento de Normas de Evaluación y Aprendizaje, no se ha presentado a las dos convocatorias exigidas.

El estudiante nos hace llegar la solicitud y la resolución a la misma. Posteriormente, el alumno presenta un recurso de alzada que se resuelve favorablemente concediendo la compensación curricular de dicha asignatura tras valorar las circunstancias que concurrían en este caso.

Expediente 15-2016/17-1.5

Un estudiante, de nuevo acceso en la Universidad de Zaragoza, solicita la intervención de la Defensora Universitaria. En el momento de formalizar su matrícula en el grado, solicita el reconocimiento de los créditos cursados, en la misma titulación, en otros centros universitarios españoles.

La solicitud de reconocimiento fue atendida en parte, y el alumno considera que no tiene razón de ser la negativa al reconocimiento de determinadas materias.

La Defensora le aconseja que interponga el preceptivo recurso para que se revise la actuación.

En el seguimiento del expediente hemos comprobado como una solicitud de reconocimiento de créditos instada al inicio del curso académico, objeto de recurso administrativo, ha sido definitivamente resuelta varios meses más tarde, iniciado ya el segundo cuatrimestre.

Finalmente se accede al reconocimiento de la mayoría de lo solicitado.

Expediente 16-2016/17-1.4

Un alumno de grado solicita la mediación de la Defensora. Expone que no pudo defender el trabajo fin de grado en la convocatoria de septiembre porque el profesor tutor que tenía asignado finalizó su contrato con la Universidad en el mes de septiembre, y durante el mes de

agosto no respondió la solicitud de tutoría del alumno. Cuando se dirige a nosotros por mail está preocupado porque no se le ha asignado un nuevo tutor y teme no poder finalizar el trabajo y defenderlo en la siguiente convocatoria.

En la entrevista que se mantuvo con el estudiante éste expone que el coordinador le ha informado que ejercerá él mismo de tutor.

Posteriormente, se envía un mail al estudiante para que nos comunique si necesita de alguna actuación por nuestra parte y al no recibir respuesta se cierra el expediente.

Expediente 17-2016/17-4.1

Un candidato a ocupar una plaza de profesor asociado en un título propio, una vez ha quedado en primera posición en el preceptivo concurso, denuncia estar recibiendo presiones por parte de la dirección del estudio propio para renunciar a la plaza ganada.

Parece ser que, en el caso de no renunciar, el horario de impartición de las clases que se le asignaría será incompatible con el horario que tiene de trabajo.

La Defensora ofrece al interesado intervenir y dirigirse a la dirección del estudio, si bien tal ofrecimiento es rechazado. De nuevo nos encontramos ante un caso en el que el denunciante no quiere continuar ante posibles actuaciones futuras que le impidan desarrollar una carrera docente en la Universidad de Zaragoza.

Expediente 18-2016/17-1.4

Un estudiante de grado realiza una consulta a la Defensora Universitaria sobre la respuesta recibida de su centro. El alumno quiere obtener información clara y fiable sobre las convocatorias de defensa y depósito del trabajo fin de grado. Nos ofrecemos a tratar el tema con la dirección del centro, si así lo estima conveniente. Finalmente, el estudiante nos informa que se ha solucionado el problema y ha recibido la información necesaria sobre las fechas de depósito y defensa del trabajo fin de grado, cerrando de esta forma nuestras actuaciones.

Expediente 19-2016/17-2.3

Una estudiante plantea una consulta a la Defensora Universitaria; quiere saber con exactitud el órgano ante el que debe interponer el recurso de alzada, ante la negativa a la concesión de una beca de colaboración.

La oficina de la Defensora Universitaria le informa al respecto y le ofrece realizar el seguimiento de la resolución del recurso.

Expediente 20-2016/17-5.8

Un trabajador del sector del PAS presenta una queja en la oficina de la Defensora. La queja hace referencia a un convenio de colaboración entre la Universidad de Zaragoza y una empresa, en el que participan de forma voluntaria algunos alumnos.

El solicitante considera que la empresa se sirve de los estudiantes para ampliar su base de datos y vender sus productos; también expone que la actividad no aprovecha a los estudiantes y que éstos son utilizados como mano de obra por la empresa.

A su vez, los estudiantes participan en un concurso nacional en el que pueden conseguir algunos viajes al extranjero y, en opinión del interesado, en el tiempo que dediquen a esta actividad pueden descuidar sus estudios.

Se trata el tema con varios responsables universitarios que nos indican que recabarán información y analizarán las actividades que hayan realizado los estudiantes, y si éstas estaban contempladas en el convenio firmado por la Universidad. Posteriormente se valorará y se decidirá si se renueva o no el convenio.

No obstante, tras una denuncia presentada en la Delegación de Trabajo, se personó un inspector que mantuvo una conversación con los responsables universitarios. Posteriormente, la Universidad fue citada en la Delegación de Trabajo.

Puesto que el tema ha pasado a instancias extrauniversitarias decidimos cesar en nuestras actuaciones y cerrar el expediente, aunque se realice un seguimiento del problema.

Expediente 21-2016/17-1.1

Un profesor realiza una consulta a la Defensora Universitaria. Desde la comisión de garantía de la calidad del grado en el que él es profesor, se le solicita un informe respecto a una alegación que han presentado los alumnos de la titulación. El profesor considera que algunos de los datos aportados por los estudiantes no son ciertos y que se han cometido algunas irregularidades en el procedimiento. Desea conocer si debe responder a lo solicitado por la comisión.

La Defensora le aconseja que aporte a la comisión la información que ésta le solicita, con el fin de aclarar las cuestiones que estime oportunas y poder dar por finalizado el conflicto.

Expediente 22-2016/17-1.1

Un número muy importante de alumnos, identificados individualmente, denuncian ante la Defensora Universitaria, y ante las autoridades académicas, el incumplimiento de las tareas

docentes de un profesor, y la incorrección con la que éste trata a los estudiantes. Hemos de dejar indicado que no es la primera vez que se ponen de manifiesto estos mismos hechos en la Oficina de la Defensora Universitaria.

Los alumnos exponen que el profesor se dirige a ellos de forma despectiva, con comentarios improcedentes, que no sigue el temario ni las actividades de la guía docente de la asignatura, que expresa comentarios xenófobos y machistas durante el transcurso de las clases y que no realiza una evaluación objetiva.

Se da traslado a las autoridades competentes de la queja presentada por los alumnos, conforme a las competencias que tiene atribuidas la Defensora Universitaria, para que se tomen las medidas oportunas.

Sin otra actuación a realizar, cerramos el expediente.

Expediente 23-2016/17-5.1

Un profesor presenta de nuevo una queja, en relación con la atención que recibe de un servicio concreto y del que depende en cierta medida la labor de aprendizaje del alumnado.

El profesor ha hecho llegar su queja a los responsables del servicio y a los responsables académicos de su centro, si bien por el momento, según el profesor, no ha obtenido la respuesta deseada a las cuestiones que él plantea, a su entender necesaria.

La Defensora se dirige a los órganos responsables, y adquiere de ellos el compromiso de dar instrucciones para que se resuelva el conflicto.

El profesor nos informa de que se han iniciado las actuaciones para intentar paliar el problema, y agradece la intervención de la Defensora.

Expediente 24-2016/17-3.1

Un estudiante de doctorado se pone en contacto con la Defensora Universitaria para pedir asesoramiento ya que quiere presentar un recurso de alzada.

Según el interesado, se ha asignado una plaza de apoyo en tareas de gestión y servicios en la universidad de la experiencia a una persona que ya la disfrutó en convocatorias anteriores. Según la normativa general de becas y ayudas al estudio, el artículo 26 establece como requisito: *"no haber sido beneficiario de la misma beca de apoyo en convocatorias anteriores".*

El estudiante presenta una alegación a la que recibe como respuesta que la adjudicación es correcta, ya que la beca ofertada no es igual que en convocatorias anteriores.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con el servicio de Estudiantes para recabar información sobre el tema. Le informamos al estudiante que puede presentar un recurso de alzada al Rector.

Nos ponemos en contacto con el solicitante interesándonos sobre si ha presentado dicho recurso y al no recibir respuesta cerramos el expediente sin saber si tal actuación se ha llevado a cabo.

Expediente 25-2016/17-1.6

Un alumno de grado solicita la mediación de la Defensora. Expone que no puede defender el trabajo fin de grado en la última convocatoria del curso 2015-2016 porque tiene pendiente de superar un número de créditos.

El alumno solicita que, puesto que ya tiene avanzado el trabajo, se le permita en el curso 2016-2017 continuar con el mismo tutor y el mismo tema. Dispone del beneplácito del tutor.

Considerando razonable la petición del alumno, le recomendamos que trate el tema con la dirección de su centro.

Por nuestra parte nos ponemos en contacto con los responsables del centro que nos exponen que se aceptará la solicitud del alumno, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 26-2016/17-5.1

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria y pone en su conocimiento que no se puede instalar en los ordenadores de la biblioteca de su centro un software determinado.

El estudiante se pone en contacto con los servicios informáticos, utilizando “Ayudica”, y le argumentan que esos ordenadores son exclusivamente para consultas y que dispone de otros equipos con el programa requerido en otros espacios del centro.

El estudiante no queda conforme con la respuesta y se pone en contacto con la Defensora Universitaria. Desde nuestra oficina tratamos el tema con la dirección del centro quien comprueba las instalaciones y aplicaciones disponibles en dichos espacios, comunicándoselo al alumno. Del mismo modo le recomendamos a éste que presente un escrito formal dirigido a la dirección, y depositado en la secretaría del centro, manifestando su descontento.

Sin más actuaciones que realizar, cerramos el expediente.

Expediente 27-2016/17-2.3

Un alumno realiza una consulta a la Defensora Universitaria para corroborar la información que le ha sido facilitada por su centro.

El estudiante solicitó el cambio de matrícula de un idioma a otro y, según relata, fue denegado porque el precio de matrícula era diferente, de otro modo se hubiera accedido a su petición.

Tras contrastar la información con el Centro Universitario de Lenguas Modernas, se le recomienda que presente una solicitud de devolución de matrícula, al considerar que pudieran concurrir circunstancias que le incluyeran en los supuestos de devolución de matrícula que contempla la normativa.

El interesado nos indica que no presenta la solicitud al no reunir los requisitos exigidos en este momento, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 28-2016/17-1.2

Un estudiante, de un plan en extinción, se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria. No se ha podido matricular en una asignatura, ya que está en cuarto año sin docencia, y desde la secretaría de la facultad le indican que es necesario realizar la adaptación al grado para poder obtener su titulación.

El estudiante nos informa que va a presentar recurso de alzada para evitar realizar la adaptación al grado. Posteriormente nos comunica que la resolución del recurso no le es favorable, por lo que finalmente se matricula en el grado.

Comprobando que se ha cumplido con la normativa vigente, cerramos el expediente.

Expediente 29-2016/17-1.2

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. El estudiante compagina sus estudios con trabajo a tiempo completo. El curso 2015-2016 tenía que haber superado 12 créditos para poder continuar sus estudios. Superó 11 y el centro le ha denegado su solicitud de permanencia.

Se le recomienda que presente un recurso de alzada al Rector. El alumno presentó el recurso y obtuvo una respuesta positiva al mismo.

Expediente 30-2016/17-1.2

Un alumno de una titulación en extinción presenta una queja a la Defensora. Tiene pendiente una materia para finalizar los estudios y solicita le sea compensada para no tener que adaptarse al grado. El problema planteado viene derivado de que no puede matricular la materia a compensar, criterio imprescindible para poder solicitar la evaluación por compensación curricular. La razón es que la materia pendiente en el curso 2015-2016 estaba en el cuarto año sin docencia.

Desde la oficina de la Defensora se trata el caso con la secretaria del centro y con el vicerrectorado responsable, quienes nos informan que en abril de 2016 se dio respuesta a un recurso de alzada presentado por el alumno, en el que se le indicaba que no podría finalizar la titulación en extinción y que debería adaptarse al grado.

Comprendiendo el trastorno que se le causa al estudiante, pero entendiendo que se ha aplicado la normativa existente y que en casos similares la respuesta ha sido la misma, se cierra el expediente.

Expediente 31-2016/17-4.1

Un profesor expone a la Defensora Universitaria su temor a que no sea convocada la transformación de la plaza que ocupa, y que solicitó en 2012.

Le indicamos los órganos y servicios a los que debía dirigirse, y le comunicamos que en lo referente a la política de transformación de plazas, siempre hemos considerado que no es objeto de nuestras funciones.

En la oferta de empleo público de 2017 fue aprobada la transformación pretendida.

Expediente 32-2016/17-5.1

El titular de la concesión de un servicio universitario se dirige a la Defensora Universitaria para que medie ante los responsables que corresponda, y se le facilite la información que ha requerido, en relación con el servicio que explota, el desglose de la factura de la luz.

La Defensora se dirige a los órganos responsables y adquiere el compromiso de éstos de proceder a facilitar la información que requiere el solicitante de la intervención, quien posteriormente nos informa de que así se ha realizado.

Expediente 33-2016/17-2.3

Un estudiante se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria para hacernos saber que las fechas de la evaluación de los exámenes del primer cuatrimestre todavía no han sido publicadas.

Desde esta oficina nos ponemos en contacto con la secretaría del centro, que nos informa que están trabajando en ello. También tratamos el tema con la dirección del centro para intentar agilizar el proceso.

Finalmente, el calendario de exámenes es publicado y cerramos las actuaciones agradeciendo al centro su colaboración.

Expediente 34-2016/17-1.8

Dos estudiantes acuden a la Defensora Universitaria y ponen de manifiesto la modificación de los requisitos exigidos en la convocatoria del programa de movilidad internacional de estudiantes, considerándolo injusto.

En la nueva convocatoria se exige un nivel de idioma B2, si bien la universidad de destino tan solo exige nivel B1, tal y como estaba establecido en las convocatorias anteriores también en nuestra Universidad. Los alumnos se quejan porque no van a poder acreditar el nuevo nivel exigido en el plazo de la convocatoria, y según ellos no habían sido debidamente informados. Por ello, pretenden que se amplíe el plazo para poder acreditar el nuevo nivel exigido.

Se contrasta la información con el centro y con responsables académicos, y nos indican que avisaron debidamente a los estudiantes de la, más que posible, modificación de la exigencia de un nivel superior en idioma para poder participar en el programa de movilidad internacional.

Les indicamos cómo han de proceder si quieren presentar la reclamación, y cuál sería el seguimiento que realizaríamos.

Los estudiante nos informan que han decidido no participar en el programa de movilidad internacional en este curso académico.

Expediente 35-2016/17-1.11

Un alumno que está realizando el doctorado plantea una consulta a la Defensora. Quiere saber si los alumnos que están en programas en extinción están obligados a solicitar su incorporación a los programas nuevos, si antes de la fecha fijada por la Escuela de Doctorado (31 de marzo de 2017) no han podido depositar el documento de la tesis doctoral.

No obstante, el alumno nos expone una situación, objeto de queja, que consideramos relevante.

El estudiante ha disfrutado de una beca predoctoral durante cuatro años. En el momento en que se dirige a nosotros llevaba cinco años trabajando en la tesis.

El alumno expone situaciones que considera de abuso por parte del director de la tesis y que el trato que éste da a los doctorandos es inadecuado.

Se informa al interesado de la existencia de un "Protocolo para la gestión de conflictos en la Universidad de Zaragoza" y de un "Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza".

La Defensora y su equipo se sienten impotentes ante lo denunciado por el alumno y consideran inadmisible que se den situaciones, de las que son conocedores otros profesores y responsables de los programas de doctorado, sin que se tomen medidas que puedan evitarlas.

Expediente 36-2016/17-4.3

Un investigador beneficiario de una beca de formación interrumpe la misma, por motivos con cobertura legal, y durante la interrupción se produce el vencimiento del plazo máximo de la beca.

Una vez finalizado el periodo de interrupción, el interesado solicita su incorporación para terminar el plazo que quedaba por cumplir de su beca. El problema radica en que no solicita su reanudación ante el órgano competente, ni en forma debida, aunque sí lo hace en plazo.

La persona que le atendió no supo dar razones y aunque desconocía el procedimiento a seguir no indicó a sus superiores inmediatos lo ocurrido.

En consecuencia, al becario FPI no se le ha podido reanudar el contrato.

Desconocemos si la Universidad ha resuelto y notificado la petición formal cursada por el interesado, y que consideramos ha de ser negativa.

Expediente 37-2016/17-5.7

Un alumno que está cursando un grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. El estudiante considera que está siendo acosado por algunos compañeros de clase.

La principal prueba en la que se basa el denunciante son mensajes de WhatsApp que han enviado los alumnos supuestamente acosadores a un grupo de clase en los que, según el afectado, lo ridiculizan y se mofan de él. El estudiante considera que puede tratarse de una actitud racista.

El afectado presenta también la misma denuncia en otras instancias de la Universidad.

A su vez, los alumnos acusados, cuando son conocedores de la denuncia, solicitan una entrevista a la Defensora en la que niegan los hechos. Se trata el problema con los responsables del centro y de la Universidad.

Aunque las pruebas presentadas no parecen corresponder claramente a una situación de acoso, finalmente, las autoridades competentes deciden que se abra un expediente informativo.

Lamentando que se den situaciones como la descrita y considerando que los responsables universitarios han actuado correctamente, se cierra el expediente.

Expediente 38-2016/17-4.8

Un investigador extranjero, de un país no perteneciente a la Unión Europea, solicita a la Defensora Universitaria que interceda para conseguir un cambio en la regulación de la vigencia de número de identificación extranjero en relación con la solicitud de la prestación por desempleo.

La Defensora informa al interesado respecto a la incompetencia que la Universidad de Zaragoza tiene en la materia, incidiendo en la estrecha colaboración que, desde el servicio de investigación de nuestra Universidad, se mantiene con los investigadores extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea para que la realización de los trámites que precisan sea lo más eficaz y eficiente posible.

Expediente 39-2016/17-5.3

Un alumno se dirige a la oficina de la Defensora para presentar una queja. Expone que está abierto el proceso electoral para junta de centro y claustro universitario.

Nos hace saber que algunos estudiantes intentaron presentar una candidatura a la junta el último día previsto en el calendario electoral. No les fue admitida la candidatura a junta de centro porque la presentaron superada la hora límite prevista en el mencionado calendario. Sí les fue admitida la candidatura al Claustro porque la hora de cierre establecida era posterior.

La queja la fundamenta en que, en su opinión, no se había informado de los horarios convenientemente y en que no considera lógico que se establezcan dos horas diferentes de cierre, cuando el resto del proceso es completamente simultáneo.

Se hace una consulta a los órganos competentes para que nos indiquen a quién deben dirigir los alumnos sus alegaciones. Una vez obtenida respuesta se indica al alumno que, si lo consideran oportuno, pueden presentar una reclamación formal ante la secretaria académica del centro, y que toda la información debe estar especificada en la convocatoria y calendario

oficial. Con esta actuación damos por cerrado el expediente.

Expediente 40-2016/17-4.1

Un trabajador perteneciente al sector del PAS nos hace llegar una queja. Ha estado durante varios años en situación de excedencia voluntaria. Durante este periodo se procedió a la funcionarización generalizada del personal laboral. No obstante, al encontrarse en excedencia no pudo optar a esta funcionarización.

Tras su reincorporación ha tenido lugar un concurso de traslados al que no ha podido optar por ser personal laboral. El trabajador solicita su funcionarización para poder optar a un puesto de trabajo estable.

Se trata el problema con el responsable del tema en la universidad, quien se compromete a realizar la funcionarización del trabajador en próximas fechas. Esta solución satisface al solicitante, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 41-2016/17-2.1

Un estudiante se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria al tener una deuda pendiente con la universidad.

El estudiante anuló en abril su matrícula de las asignaturas del segundo cuatrimestre del curso 2015/2016, por situaciones sobrevenidas. En junio presentó un recurso de alzada en el que solicitaba la reactivación de la matrícula y que fue concedido, pero debía ingresar el tercer pago de la matrícula puesto que todavía lo tenía pendiente.

Según el estudiante, no pudo presentarse a los exámenes de junio al no recibir a tiempo la resolución favorable, y no pagó su deuda con la Universidad.

En el momento actual, el estudiante solicita información acerca del procedimiento a seguir y las posibilidades de que su deuda sea anulada para matricularse de nuevo en un futuro.

Informamos al estudiante de las actuaciones que puede realizar y damos por finalizado el expediente.

Expediente 42-2016/17-2.1

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria ante la tardanza en recibir una respuesta a su solicitud de ampliación del número de créditos en su matrícula por parte de su centro.

Finalmente, la solicitud es denegada al incumplir el artículo 7.2 del Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza.

Tras recibir esta contestación, orientamos al estudiante sobre cómo realizar y presentar un recurso de alzada. Posteriormente, tenemos conocimiento de que la petición ha sido desestimada, de conformidad con lo establecido en la normativa.

Expediente 43-2016/17-5.1

El responsable administrativo de un centro mantiene una entrevista con la Defensora para manifestarle su preocupación por los problemas surgidos en la emisión de los carnets universitarios a raíz de los cambios que, según ha comunicado la entidad emisora, van a tener lugar.

La Defensora mantiene una entrevista con los responsables universitarios que le informan de que está previsto poner en marcha una aplicación informática para que se puedan solicitar los citados carnets desde los centros.

Se informa al solicitante de nuestra intervención y éste considera adecuada la medida, por lo que se cierra el expediente.

Expediente 44-2016/17-4.7

Un grupo de trabajadores, del sector de PAS, presentan una queja a la Defensora Universitaria. Exponen que desde el mes de agosto de 2016, los días denominados de "cierre energético" se ven obligados a trabajar por necesidades del servicio y éstos son considerados días normales de trabajo. Es decir, se compensan con otro día libre. Antes del mes de agosto, además recibían una compensación económica.

Los trabajadores exponen que son días que suelen coincidir con "puentes" o vacaciones de los colectivos universitarios y que, además, van a trabajar obligados por necesidades del servicio.

Se trata el problema con el responsable universitario, haciéndole saber que la Defensora comprende lo solicitado por los trabajadores. El responsable expone que se está negociando con los sindicatos y que se ha creado un grupo de trabajo que se reunirá próximamente para estudiar esta cuestión, por lo que se espera una pronta resolución.

Se informa a los trabajadores y se cierra el expediente.

Expediente 45-2016/17-4.5

Un profesor se dirige a la Defensora Universitaria para que le confirme si el departamento al que pertenece puede asignarle docencia en campus diferentes, sin haberlo solicitado.

La Defensora le informa de que esa posibilidad existe, y le indica la normativa que lo regula, a la vez que le recuerda los criterios que han de regir la asignación del encargo docente.

Expediente 46-2016/17-1.1

Un representante de un grupo de estudiantes de grado, adjunta una relación de firmas y propuestas de mejora sobre las disfuncionalidades que, a su juicio, presenta el grado.

En primer lugar, los estudiantes manifiestan su descontento con el insuficiente número de personal auxiliar contratado para la realización de prácticas. También se quejan de que no se han cumplido los objetivos y competencias adquiridas, definidas en la guía docente, de varias asignaturas. Y en última instancia, nos informan sobre el retraso en el inicio de las clases en varias materias.

Después de analizar los problemas expuestos por los estudiantes, nos reunimos con el coordinador del grado y trasladamos todas las propuestas y deficiencias que han percibido los alumnos, que serán tenidas en cuenta para el próximo curso.

Expediente 47-2016/17-1.1

Un profesor hace partícipe a la Defensora Universitaria de dos cuestiones que le preocupan: el desfase entre las fechas de matrícula y comienzo de clases, y la no disponibilidad de un software antiplagio.

La Defensora agradece la inquietud mostrada por el profesor en mejorar el desarrollo de la docencia universitaria y en alcanzar un elevado nivel en nuestro sistema, y le indica que la comparte y que transmitirá las cuestiones a los órganos y unidades responsables. También le indica que será difícil conseguir sincronizar las fechas de matrícula y comienzo de curso en tanto se mantenga la convocatoria de septiembre, y que hemos sido informados de que se está trabajando para poder disponer de un software antiplagio.

Expediente 48-2016/17-3.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria porque se le ha denegado la reducción del precio de la matrícula en primer curso de un grado. El estudiante considera que le corresponde la reducción solicitada al haber obtenido matrícula

de honor en su trabajo fin de grado de otra titulación cursada.

Comprobada la información proporcionada por el estudiante, le recomendamos presentar un recurso de alzada, que no se resuelve favorablemente, puesto que la reducción del precio solo se aplica en asignaturas del mismo grado o en un máster universitario.

Expediente 49-2016/17-1.5

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora. El estudiante ha realizado parte de sus estudios en otra universidad. Tras su traslado, solicitó en su centro el reconocimiento de una materia, puesto que ha cursado y superado en la universidad de origen varias materias cuyas competencias y contenidos considera que son los descritos en la guía académica de la asignatura para la que solicita el reconocimiento. Además, expone que en su día solicitó el mismo reconocimiento en otro centro de la Universidad de Zaragoza, en la misma titulación, y en ese caso la respuesta fue favorable al alumno.

Se le recomienda que presente un recurso de alzada al rector. Presentado el recurso en el registro del centro, por error, no es cursado y se vuelve a responder negativamente. Tratado el problema con el vicerrectorado competente y la dirección del centro se subsana el error. Finalmente, la respuesta al recurso de alzada es favorable para el alumno.

Queremos llamar la atención sobre la tardanza, en algunos casos, en resolver solicitudes de reconocimiento de créditos, lo que supone un grave perjuicio para los interesados.

Expediente 50-2016/17-5.7

Dos alumnos de grado, que han sido acusados de acoso por un compañero, solicitan una entrevista a la Defensora en la que niegan los hechos.

La principal prueba en la que se basa la denuncia son mensajes de WhatsApp que han enviado los alumnos, supuestamente acosadores, a un grupo de clase que, según el afectado, lo ridiculizan y se mofan de él. El estudiante denunciador considera que puede tratarse de una actitud racista. Los alumnos denunciados niegan los hechos y manifiestan que no han realizado ninguna acción racista ni vejatoria hacia su compañero. Se trata el problema con los responsables del centro y de la universidad.

Aunque las pruebas presentadas no parecen corresponder claramente a una situación de acoso, finalmente, las autoridades competentes deciden que se abra un expediente informativo.

Lamentando que se den situaciones como la descrita y considerando que los responsables universitarios han actuado correctamente, se cierra el expediente.

Expediente 51-2016/17-4.8

Un miembro del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza expone a la Defensora que en dos meses no ha recibido respuesta a su solicitud de compatibilidad de su actividad, investigador contratado en un proyecto europeo, con una actividad privada.

La Defensora le indica que la Universidad todavía está en plazo para contestar, y también le informa de cuál sería el efecto del silencio en su caso.

Finalmente, le es notificada en tiempo la resolución al interesado, no accediéndose a la compatibilidad solicitada.

En la tramitación del expediente hemos podido comprobar cómo se ha tardado un mes en notificar la resolución dictada, desconociéndose el motivo de ello.

Expediente 52-2016/17-5.3

Los representantes de los alumnos de un centro acuden a la Defensora Universitaria y le exponen lo siguiente: tras la celebración de las elecciones de representantes de alumnos a la junta de centro, una de las candidaturas ha obtenido un número de votos que le asigna más representante que candidatos presentaba.

En consecuencia, los alumnos temen que queden sin cubrir todos los puestos de representación a los que tienen derecho los estudiantes.

Una vez revisados los hechos, y tratado el tema con el centro y con responsables del equipo de gobierno, las autoridades competentes arbitran una solución para que los estudiantes tengan cubiertos los puestos de representación a los que tienen derecho en el centro mediante la celebración de elecciones parciales.

Expediente 53-2016/17-1.11

Un estudiante de doctorado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria por considerar que la puntuación asignada, por la comisión académica del programa, para ser propuesto a la comisión de doctorado y poder optar a premio extraordinario de doctor no respeta los criterios de valoración publicados.

Tras comprobar los criterios de valoración y la información emitida por el estudiante, desde esta oficina le recomendamos que presente su queja a la comisión académica del programa correspondiente con copia a la comisión de doctorado.

Tras una reunión con el interesado, el alumno presenta escrito en el registro general de la Universidad. Sin más actuaciones que realizar, por parte de esta oficina, cerramos el expediente.

Expediente 54-2016/17-3.4

Un estudiante de grado realiza una consulta a la Defensora. Desea información sobre posibles ayudas económicas, dado que desde hace algunos meses su situación familiar se ha complicado y les resulta difícil hacerse cargo de los gastos de la unidad familiar. Se le informa de la existencia de ayudas para situaciones sobrevenidas y se le recomienda que solicite una entrevista con el vicerrector responsable, entrevista que nos consta se mantuvo. Sin más gestiones que realizar se cierra el expediente.

Expediente 55-2016/17-2.1

Un estudiante de grado solicita la mediación de la Defensora. Le informa que, por problemas familiares, no le ha sido posible hacerse cargo del pago de la matrícula y que ha recibido un aviso del centro de anulación de matrícula si no salda la deuda. También nos hace saber que en unos meses habrá solucionado su situación económica por lo que podrá hacerse cargo del pago pendiente. En base a lo expuesto solicita a la Defensora que intervenga a su favor y no se le anule la matrícula. Se le recomienda que presente recurso de alzada al rector y solicite una entrevista con el vicerrector responsable, entrevista que nos consta se mantuvo. Sin más gestiones que realizar se cierra el expediente.

Expediente 56-2016/17-4.1

Un trabajador interino, perteneciente al sector del PAS, ha sido informado de que cesará su contrato porque la plaza a la que está adscrito será ocupada por otro trabajador fijo, que ha participado en un concurso de traslados. El trabajador considera que se han cambiado los criterios del cese de PAS después de haber salido el concurso de traslados.

Se le informa de que puede presentar un escrito formal a los responsables universitarios pero que la Defensora, tras obtener información y revisar la convocatoria del concurso de traslados, considera que el cese se ajusta a derecho. Entendiendo el malestar del trabajador pero considerando que no se han conculcado sus derechos se cierra el expediente.

Expediente 57-2016/17-1.4

Un estudiante de grado manifiesta su disconformidad con el sistema de evaluación continua aplicado en una materia. Comprobadas las guías docentes de varios cursos, y no habiendo sido modificado el sistema de evaluación y puntuación de la materia, se advierten diferencias en el método de calificar la asignatura respecto a la guía docente, por lo que desde la oficina de la Defensora Universitaria se elabora una recomendación para normalizar el proceso de evaluación.

Por otro lado, la nota otorgada al alumno por parte del tribunal de revisión, que finalmente

actúo, es inferior a la asignada por el profesor. Ante la inexistencia de concreción de la revisión de las calificaciones en nuestro Reglamento, y según la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Común, consideramos que se debe mantener la nota más alta asignada al estudiante. Por ello, le recomendamos al alumno presentar un recurso de alzada y tratamos el tema con el decano del centro. Finalmente, el alumno decide no realizar ninguna actuación y se conforma con la nota otorgada por el tribunal.

Expediente 58-2016/17-1.4

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora. Ha realizado el último curso de la titulación y ha defendido el trabajo fin de grado. El estudiante considera totalmente incorrecto el trato recibido por parte de un miembro del tribunal en el acto de defensa. También manifiesta su disconformidad con la calificación que le ha sido asignada. Se trata el tema con la dirección del centro y se recomienda al alumno que solicite un tribunal de revisión de la calificación, y presente un escrito a la comisión de garantía de la calidad (CGC) de la titulación en el que expongan sus quejas respecto al trato recibido.

El estudiante solicita un tribunal de revisión que le es concedido pero, por estar enfermo, no puede asistir a la revisión y no solicita una nueva fecha. Tampoco presenta el escrito correspondiente a la CGC.

Considerando injustificable que no se observe un trato correcto hacia los alumnos en las defensas de trabajos, cerramos el expediente.

Expediente 59-2016/17-2.3

Un alumno, que está cursando el último curso de un grado, presenta una queja a la Defensora Universitaria en el mes de diciembre de 2016. La razón es que le han hecho saber en el centro que no puede defender el trabajo fin de grado (TFG) en la convocatoria establecida para ese mes por no cumplir lo establecido en una modificación de la normativa interna de TFG aprobada en junta de centro al final del curso 2015-16.

El alumno expone que no ha cumplido un requisito porque, ni el estudiante ni el director del trabajo, habían sido informados del cambio en la normativa. Además el director del TFG es un profesor asociado cuyo contrato finalizó en verano, siendo contratado de nuevo posteriormente.

Independientemente de cuales sean las razones por las que el alumno no cumplió el requisito que ha originado el problema, consideramos que no deben realizarse cambios en normativas cuando el curso está avanzado, y que siempre debe avisarse de estos cambios a los posibles afectados.

Expediente 60-2016/17-4.1

Un profesor solicita información respecto al calendario de transformación de plazas en la plantilla del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, y el procedimiento a seguir.

La Defensora le informa al respecto y le remite al órgano competente en la materia.

Expediente 61-2016/17-4.1

Un profesor plantea algunas cuestiones a las Defensora. Está contratado como Ayudante Doctor, en su último año, y ha sido aprobada una plaza de Contratado Doctor Interino (CDI) a la que podrá optar. Desea conocer cuándo podría ser convocada la citada plaza y si existe alguna posibilidad de que la plaza ofertada fuese de Contrato Doctor (no interino). Tras recabar la oportuna información, la Defensora le informa de que lo más probable es que el concurso sea en el mes de septiembre y que no es factible que la plaza sea de Contratado Doctor (no interino), salvo que cambien las circunstancias legales y así lo acuerden los responsables universitarios y los representantes de los trabajadores.

Posteriormente, solicita nuestra ayuda porque han tenido lugar algunos problemas con el nombramiento y la actuación de la comisión de selección de la plaza de CDI. Finalmente, y tras varios meses en los que tienen lugar varios incidentes, se celebra el concurso y se resuelve la adjudicación de la plaza.

Confiando que no vuelvan a producirse situaciones similares y lamentando profundamente la actitud de algunos profesores, se cierra el expediente.

Expediente 62-2016/17-5.4

Unos estudiantes se ponen en contacto con la Defensora Universitaria al haber sido sancionados en un colegio mayor por haber utilizado “electrodomésticos, aparatos prescindibles y ubicar mobiliario en las terrazas de los apartamentos.”

La infracción, cumpliendo con la normativa del Colegio Mayor y las normas para realojados, se califica como una falta grave, y se sanciona con la imposibilidad de alojarse en el colegio durante el siguiente curso.

Los estudiantes nos facilitan la normativa y nos ponemos a su disposición para tratar el asunto con el director del colegio mayor. Al no recibir posteriores indicaciones por parte de los alumnos, no iniciamos ninguna actuación y cerramos el expediente.

Expediente 63-2016/17-5.3

Tres alumnos se dirigen a la Defensora Universitaria porque no han obtenido respuesta a un escrito presentado ante la junta electoral de su centro. En el escrito ponían de manifiesto la obligación que les impusieron los responsables del centro de configurar la mesa electoral, al no haberse presentado las personas que fueron requeridas oficialmente para ello. La Defensora contrasta la información que le han transmitido los estudiantes, hace llegar la queja a los responsables de la actuación, recomendando que se eviten situaciones similares, y que se procure dar respuesta a los escritos que se reciben.

Expediente 64-2016/17-5.8

Un profesor acude a la Defensora Universitaria para consultar si se puede proceder a la grabación de las defensas de los trabajos fin de grado. Al profesor, que era miembro del tribunal que evaluaba un trabajo fin de grado, le avisó una tercera persona de que se había procedido a grabar el acto de defensa. La grabación la había efectuado un antiguo alumno.

La Defensora le informa al respecto, y el profesor le solicita que se traslade su malestar al alumno que procedió a la grabación.

La Defensora contacta con el alumno, quien reconoce haber efectuado la grabación a solicitud de la persona que defendía el trabajo fin de grado, e indica que en ningún momento grabó a los miembros del tribunal. El alumno pone en conocimiento de la Defensora que el profesor que ha solicitado nuestra intervención le ha recriminado su actitud, a su entender, de modo incorrecto, si bien el estudiante se disculpó.

Se recomienda al alumno como debe proceder si se encontrara en una situación similar a la que ha provocado el inicio de este expediente, advirtiéndole del limitado uso que pudiera hacer de las imágenes obtenidas, y de nuevo comprobamos la conveniencia de la regulación expresa de las grabaciones de las defensas de los trabajos fin de grado.

Expediente 65-2016/17-1.4

Un alumno de un máster presenta una queja a la Defensora. Ha defendido el trabajo fin de máster y considera que la calificación que le ha sido asignada es inferior a la calidad del trabajo. Por otra parte denuncia haber recibido un trato inadecuado por parte de la presidencia del tribunal.

Se le informa que puede solicitar un tribunal de revisión de la calificación y, si lo considera conveniente, presentar una queja por escrito a la comisión de garantía de calidad del máster.

Se trata el tema con el coordinador del título y con la dirección del centro. El alumno, finalmente, decide no solicitar tribunal de revisión ni realizar escrito alguno, ya que teme recibir otra vez un trato inadecuado y que el problema se prolongue en el tiempo, por lo que cerramos el expediente.

Consideramos totalmente injustificado que se dé un trato inadecuado a estudiantes, o a cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Expediente 66-2016/17-1.2

Un alumno de grado que presenta problemas de salud se dirige a la Defensora solicitando que no le sean aplicadas las normas de permanencia de la Universidad de Zaragoza y que se le permita cursar las asignaturas que su estado de salud le permita superar. Como padece una enfermedad de evolución incierta, y el alumno no puede saber en qué momento se encontrará mejor, desea tener libertad completa para matricularse y anular matriculas.

El estudiante expone que estuvo matriculado en la licenciatura y posteriormente se adaptó al grado.

Se trata en varias ocasiones el caso con la dirección del centro y con los responsables universitarios. Ambos son conocedores del problema y han ayudado en varias ocasiones al estudiante. Nos informan que el alumno se ha examinado de algunas materias que ha superado y posteriormente ha renunciado a la calificación por considerarla baja. Además, en varias ocasiones se le ha permitido continuar los estudios a pesar de incumplir los criterios de permanencia. Analizada toda la información a la que hemos tenido acceso, consideramos que los diferentes órganos de gobierno están actuando correctamente y facilitando al alumno que pueda continuar sus estudios por lo que cerramos el expediente.

Expediente 67-2016/17-1.5

Un estudiante egresado de una titulación se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria, tras denegarle el centro reconocimiento de una asignatura en el grado de una titulación distinta.

Desde el centro argumentan que, cumpliendo la normativa, las asignaturas a reconocer no guardan un 75% de similitud, por lo que no se le reconoce.

El estudiante solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria para recurrir esta decisión puesto que tras terminar un grado muy relacionado con la asignatura a reconocer, considera que tiene todos los conocimientos impartidos aunque no coincidan con una asignatura en concreto.

Desde esta oficina revisamos la solicitud de reconocimiento de créditos y el estudiante la dirige al organismo que le indicamos, quienes acceden a su petición.

Expediente 68-2016/17-1.4

Un estudiante de grado solicita que se cambie la fecha de un examen puesto que le coincide el mismo día con la evaluación de otra materia. Tras presentar un escrito a la dirección del centro, este cambio no se concede puesto que son asignaturas de dos cursos distintos. Comprobadas la normativa de la Universidad de Zaragoza y la normativa propia de la facultad, le recomendamos al estudiante que presente un recurso de alzada, dando por terminadas nuestras actuaciones.

Expediente 69-2016/17-1.4

Un alumno acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento la resolución denegatoria que le ha sido notificada, en respuesta a la petición que cursó en su centro de que una nota obtenida en septiembre de 2016 se trasladara a septiembre de 2015, con los efectos correspondientes.

El alumno justifica su razón en el hecho de que se tardara en exceso en resolver una petición de revisión por tribunal, por lo que en la convocatoria de septiembre de 2015 no era conocedor de la solución ofrecida por el centro, y a la que él no pudo acceder al encontrarse fuera de España, ya que estaba continuando sus estudios bajo el programa Erasmus.

El alumno presentó recurso de alzada y se ha resuelto favorablemente a sus intereses.

Expediente 70-2016/17-1.4

Un profesor solicita a la Defensora Universitaria información respecto de los criterios que han de observarse para formar parte de los tribunales de trabajo fin de grado.

La Defensora le facilita la normativa de nuestra Universidad relativa a la organización y gestión de la calidad de los estudios de grado y máster, y le indica que consulte al responsable de su área de conocimiento cómo se propone a los miembros de los tribunales de los trabajos fin de máster.

El profesor informa que así lo ha hecho, y una vez celebrada una reunión de área se han fijado criterios propios para el área, respetando los establecidos por la comisión de garantía de la calidad de la titulación.

Expediente 71-2016/17-5.1

Un profesor presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria. La queja hace referencia al sistema de registro y posterior gestión de escritos y documentos, y las disfunciones que ello genera. Concretamente, el interesado expone que no se discriminan los escritos y documentos propios de la actividad administrativa universitaria dirigidos a su máximo responsable, de los documentos remitidos a título personal, en los que debería ser el destinatario quien decidiera su tramitación.

La Defensora hace llegar la queja a las autoridades universitarias competentes, y de todos adquiere el compromiso de revisar el procedimiento establecido, de modo que pueda garantizarse la privacidad con la que deben ser tratados ciertos documentos que para nada afectan a la actividad administrativa.

Expediente 72-2016/17-1.4

Varios estudiantes de máster se ponen en contacto con la Defensora Universitaria tras haber sido acusados de copiar durante un examen, y por tanto suspendidos. La única prueba que fundamenta la acusación de fraude es que el profesor consideraba que sus respuestas coincidían exactamente con lo requerido.

Los estudiantes tratan el problema con la dirección del centro, con el objetivo de no ser sancionados, y posteriormente se ponen en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria.

Comprobada la información, y tras una reunión mantenida con el vicerrectorado competente y la dirección del centro, el profesor de la materia accede a realizar otra prueba para evaluar a todos los estudiantes suspendidos.

Expediente 73-2016/17-4.8

Un becario, contratado laboral con la categoría de personal investigador en formación, acude a la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento.

Al interesado le ha sido notificada la incoación de un procedimiento disciplinario por las actividades llevadas a cabo durante la vigencia de su contrato.

La Defensora le expone que no puede intervenir en el procedimiento, pero le indica cuales han de ser las garantías que deben observarse en el mismo.

Se comprueba que el procedimiento se desarrolla atendiendo a lo establecido, si bien en el

seguimiento se tiene conocimiento de otros hechos que ponen de manifiesto actuaciones que deberían ser revisadas.

El investigador en formación está en el último año de beca, pendiente de defender la tesis, y asegura no haber recibido la preceptiva tutorización de su director, debiendo, con casi toda probabilidad, cambiarse de plan de doctorado.

Estos extremos, comprobados en parte, y otros, son los que han propiciado que la Defensora tome en consideración efectuar una radiografía de la situación por la que atraviesan numerosos doctorandos, en su condición de personal investigador en formación, que no son tutorizados como se espera, y que en ocasiones prolongan su actividad en el periodo en el que tienen derecho a la prestación por desempleo, debido en buena medida a la decisión de los directores de tesis.

También hemos de decir que desde el programa de doctorado y desde la escuela de doctorado se procura que el doctorando pueda, si así lo desea, finalizar su formación en nuestra Universidad.

Se efectúa una sugerencia verbal al vicerrector competente para que haga seguimiento de la situación en la que se encuentran los doctorandos una vez finalizado su periodo de contrato.

Expediente 74-2016/17-3.2

Un estudiante egresado que solicita que no se le cobren las tasas establecidas por expedir de nuevo un certificado académico, plantea una queja a la Defensora Universitaria. Aunque ya dispone de dicho certificado, en el momento de su expedición no se incluía la nota media obtenida durante la licenciatura y en la actualidad sí se incluye dicho dato.

Según el DECRETO 83/2016, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para el curso 2016-2017, se establece que el cobro de precios públicos por la realización de las secretarías de los centros de certificaciones académicas, copia auténtica y traslados a otras universidades de expedientes académicos es de 31.90€, por lo que si el estudiante desea recibir un nuevo certificado deberá abonar dicho importe.

Así mismo le damos la opción de presentar una reclamación por escrito a la dirección de su centro, si lo considera oportuno. El estudiante decide presentar una queja ante el Justicia de Aragón, tras haber abonado el importe requerido para conseguir el nuevo certificado.

Expediente 75-2016/17-1.5

Un estudiante, de un plan extinguido, solicita información a la Defensora Universitaria sobre la adaptación a estudios de grado.

El estudiante solicitó en su día el reconocimiento de los créditos superados en el primer ciclo de una licenciatura en otra, y al no poder completar todos los créditos en esta segunda licenciatura por extinguirse el plan de estudios, solicita la adaptación al grado equivalente.

El interesado indica a esta Oficina que, tras consultar las tablas de adaptación de créditos y los criterios de adaptación a los estudios de grado de su centro, y observar que se le adaptan menos créditos de los esperados, solicita a la dirección del centro que se revise la resolución por no estar conforme con el número de créditos reconocidos. Su petición no es atendida, argumentándose que solo se adaptan los créditos superados en el segundo ciclo de la licenciatura, pero no los créditos ya reconocidos en el primer ciclo que no pueden volver a ser reconocidos para los estudios de grado. En todo caso, podría obtener el reconocimiento de alguna asignatura que se adecuara a las competencias y conocimientos de asignaturas del grado.

El alumno interpone recurso de alzada ante el Rector y es denegado.

Atendiendo al Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza, en el art. 17.2 se indica que: *"las solicitudes de reconocimiento y de transferencia de créditos solo podrán hacerse de asignaturas realmente cursadas y superadas; en ningún caso se referirán a asignaturas previamente reconocidas, convalidadas o adaptadas."* Por otro lado, en la Disposición transitoria primera, punto 5., se establece que *"en los procesos de adaptación de estudiantes de los actuales planes de estudio a los nuevos planes de los títulos de Grado o de Máster deberá garantizarse que la situación académica de aquellos no resulte perjudicada."*

Analizado el tema, se elabora una recomendación sobre el reconocimiento de créditos, que es remitida a los órganos competentes, para que a los alumnos procedentes de planes extinguidos que deban seguir sus estudios en el grado, les puedan ser considerados los créditos reconocidos, en su expediente, con el objeto de no resultar perjudicados al tener que cursar un número de créditos superior al que hubieran tenido que cursar para obtener el título de licenciado.

Expediente 76-2016/17-5.8

Un profesor manifiesta su preocupación a la Defensora Universitaria sobre los comentarios

negativos publicados en una web sobre su actividad docente. Teme que esos comentarios realizados hace más de un año, pero que él acaba de conocer, puedan influir en las encuestas de evaluación docente.

La Defensora mantiene una reunión con el afectado, comprende su preocupación y le informa de que no tienen mayor trascendencia pero que si lo estima oportuno, puede dirigirse al administrador de la página para que los comentarios sean retirados.

Expediente 77-2016/17-2.1

Un estudiante de grado solicita a la dirección de su centro la anulación de matrícula y la devolución del importe correspondiente. Tras anular su matrícula, se desestima su petición de devolver el dinero, y es en ese momento cuando el estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria.

Tras comprobar la documentación aportada y la normativa, le sugerimos interponer un recurso de alzada el cual finalmente es rechazado por ser presentado fuera del plazo reglamentario.

Expediente 78-2016/17-1.4

Un estudiante de licenciatura tiene pendiente de superar la última asignatura del plan de estudios. El estudiante solicitó la compensación curricular y le ha sido denegada ya que el valor resultante es de 4,93. Presentó recurso de alzada obteniendo una respuesta negativa.

La Defensora le informa que la norma se ha aplicado correctamente, y que tan solo le queda la vía contencioso administrativa. Cerramos el expediente sin saber si el estudiante ha iniciado la vía judicial y lamentando la rigidez del sistema.

Expediente 79-2016/17-1.4

Varios alumnos que están cursando un grado presentan una queja relativa a la calificación de una materia, en la primera convocatoria del curso. Los alumnos exponen que no se ha respetado lo indicado en el apartado de evaluación de la guía docente de la materia.

Revisada la guía, la Defensora considera que se debe estimar la calificación como interpretan los alumnos. Se trata el tema con el profesor y varios responsables del centro. Finalmente, el profesor estima la calificación, siguiendo estrictamente lo indicado en la guía docente, por recomendación de la Defensora.

Agradeciendo la colaboración de todos los implicados, cerramos el expediente.

Expediente 80-2016/17-1.5

Un estudiante, de nuevo acceso en la Universidad de Zaragoza, solicita la intervención de la Defensora Universitaria. El estudiante ha solicitado un cambio de estudios desde su universidad de origen, que ha sido aceptado, y el reconocimiento de créditos correspondiente.

El alumno había presentado la admisión en todos los centros de los campus de nuestra universidad en los que se imparte la titulación que quería cursar, y en el primero de ellos le fueron reconocidos unos determinados créditos; con posterioridad, fue admitido en otro centro y hubo de solicitar de nuevo el reconocimiento de créditos, no coincidiendo con la resolución que obtuvo en el primer centro, pese a tratarse de la misma universidad e idéntico plan de estudios.

El interesado interpuso el preceptivo recurso de alzada, y desde la oficina de la Defensora Universitaria se ha realizado el seguimiento de su resolución.

En este sentido queremos manifestar que, siendo conocedores de cuáles son las tareas que se nos encomiendan, no es menos cierto que la Defensora puede actuar de oficio si considera que el funcionamiento de la institución puede perjudicar los intereses, académicos y económicos, de una de las partes, como creemos es este caso.

El estudiante obtuvo una resolución de reconocimiento de créditos en el mes de julio de 2016 que hubo de volver a solicitar, para el mismo plan de estudios pero en otro de nuestros centros, el cual fue resuelto de modo diferente en noviembre de 2016. Interpuesto el recurso de alzada en tiempo y forma, finalmente el estudiante conoció formalmente la resolución favorable a sus intereses en marzo de 2017.

Expediente 81-2016/17-1.11

Un alumno egresado solicita información a la Defensora Universitaria porque está interesado en solicitar una beca predoctoral, para lo que necesita estar admitido en un programa de doctorado.

La fecha límite para entregar la solicitud de la beca es anterior a la fecha prevista por la universidad para que, aquellos programas de doctorado que no hubiesen cubierto todas las plazas ofertadas para el curso 2016-2017, puedan incorporar nuevos alumnos.

Solicitada información a la Escuela de Doctorado, nos indican que son conocedores de este problema, y que han hecho llegar a los coordinadores de los programas instrucciones para que adelanten la fecha de admisión de alumnos, con el objeto de permitirles realizar la solicitud de la beca correspondiente.

Desde el programa se solicita al alumno una serie de documentos complementarios. Una vez presentados es admitido en el citado programa.

Expediente 82-2016/17-5.6

Un trabajador del PAS de otra universidad, solicita una entrevista con la Defensora. Expone que está de baja laboral por sufrir una situación de estrés y ansiedad, ocasionada por ser víctima de violencia de género, lo que le impide seguir residiendo en la ciudad donde está su puesto de trabajo. Se ha trasladado a Zaragoza, ciudad en la que vive su familia. El trabajador ha expuesto en su universidad la posibilidad de ser trasladado a la Universidad de Zaragoza (UZ) pero le han comunicado que no es factible.

Se trata el tema con la Gerencia de la UZ, desde donde contactan con sus homólogos en la otra universidad. Se les propone elaborar un convenio de intercambio, entre ambas universidades, para situaciones como la comentada. En un primer momento no aceptan la propuesta realizada.

Tras varios meses intentando encontrar una solución, finalmente se asesora al trabajador para que solicite una plaza en la Administración General del Estado. Después de varios envíos de documentación, el solicitante nos informa que tiene la posibilidad de aceptar una plaza de la Administración Central en Zaragoza. Le han ofrecido varias opciones y elegirá la que considere más adecuada a su experiencia y formación.

Consideramos necesario que se elabore un convenio de intercambio interuniversitario para dar respuesta rápida a situaciones similares a la descrita.

Sintiendo la tardanza en la solución, y considerando inaceptable que en situaciones de riesgo no se arbitren medidas rápidas que protejan a las víctimas, cerramos el expediente agradeciendo la colaboración prestada y el compromiso mostrado por los responsables de la Universidad de Zaragoza.

Expediente 83-2016/17-1.10

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria al comprobar que en su centro no se ha concedido ningún premio extraordinario de grado o máster. Explicamos al interesado que los premios extraordinarios se aprueban en determinadas fechas y en diferentes sesiones del consejo de gobierno, por lo que cuando consultó esta información todavía no estaba disponible la correspondiente a su centro.

Expediente 84-2016/17-1.7

Se dirige a la Defensora Universitaria un estudiante de un posgrado, impartido en la Universidad y organizado por otro organismo; atendiendo a estos hechos, la solicitud debería haber sido rechazada pues no es competencia de la Universidad de Zaragoza ni la convocatoria ni la organización del posgrado, si bien se imparte en dependencias de la Universidad y participan profesores de ésta. El solicitante demanda la anulación de la matrícula y la devolución de su importe. De todos modos, se comprueba que se procede a anular la matrícula y a devolver su importe por los responsables del posgrado.

Se advierte al coordinador universitario del estudio del error cometido en la convocatoria, relativo a la capacitación profesional del estudio, para que no vuelva a repetirse en próximas ediciones.

Expediente 85-2016/17-1.4

El director de un centro pone en conocimiento de la Defensora Universitaria, a título informativo, los hechos ocurridos en la celebración de un examen.

Dos alumnos han presentado una queja en el centro porque un profesor no les ha permitido entrar en el aula para realizar un examen, ya que, según él, han llegado dos minutos tarde. Los alumnos aseguran haber llegado a tiempo.

El profesor alega que el examen se había repartido y que los alumnos habían comenzado a realizarlo.

La dirección del centro solicita al profesor que examine a los alumnos, pues según éstos el examen no se había repartido ni había salido ningún alumno del aula, todo se debía a la discrepancia entre profesor y alumnos respecto a la exactitud de la hora. El profesor tampoco permitió que los alumnos hicieran la segunda parte del examen.

Ante la disparidad de versiones, la dirección decide que se examine a los alumnos, teniendo conocimiento de ello la Defensora, quien agradece el esfuerzo realizado para solucionar el problema.

Expediente 86-2016/17-2.3

El director de un trabajo fin de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria al no poder depositarlo su alumno. La dirección del centro rechaza el depósito al no haber trascurrido dos meses naturales desde la presentación de la propuesta del tema.

Tanto el ponente como el alumno alegan haberla presentado dentro del plazo establecido

aunque no tienen copia fechada de la entrega. Además afirman que esta propuesta se realizó a la vez que la solicitud de reconocimiento de créditos y ésta sí que ha sido resuelta, por lo que creen se trata de un error administrativo.

Los interesados escriben a la dirección del centro y al vicerrector competente, solicitando que el TFG pueda ser defendido en la convocatoria de febrero.

Finalmente se accede a aceptar el trabajo fin de grado de forma excepcional.

Expediente 87-2016/17-1.1

El delegado de un grado se dirige a la Defensora Universitaria y le expone una serie de problemas habidos con un profesor en la impartición de la docencia y la evaluación. El delegado detalla las cuestiones objeto de la queja, y las mismas se refieren a las clases, el temario, el examen y la revisión de las calificaciones.

La Defensora le indica el procedimiento que debe seguirse para la revisión de las calificaciones, e invita al delegado a mantener una entrevista con el coordinador de la titulación.

La Defensora trata el tema con la dirección del centro, y si bien no les consta que haya problemas con el profesor, han recopilado información y han hablado con él, y así se lo traslada al delegado.

Tras un periodo de tiempo razonable sin obtener respuesta a la última comunicación enviada desde la oficina de la Defensora al delegado del grado, procedemos al cierre del expediente.

Expediente 88-2016/17-1.1

Un grupo de alumnos exponen una queja a la Defensora. La queja hace referencia, fundamentalmente, a lo que los alumnos consideran trato inadecuado por parte del profesor que ha impartido una materia. Refieren que durante el desarrollo de las clases, con frecuencia, el profesor responde de forma irrespetuosa y que especialmente desagradable fue la sesión de revisión de calificación que tuvieron con él. También muestran disconformidad con las calificaciones asignadas.

En relación con las calificaciones, se informa a los alumnos que pueden solicitar a la dirección del centro un tribunal de revisión, siguiendo las instrucciones establecidas en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

En cuanto a las quejas referidas al trato recibido, se les hace saber que pueden elaborar un escrito dirigido a la comisión de garantía de la calidad del grado y tratar el tema con el coordinador de la titulación.

Por nuestra parte, comunicamos a la dirección del centro el problema existente.

Los alumnos solicitaron un tribunal de revisión de las calificaciones. La dirección les concedió el tribunal, que modificó algunas calificaciones. De hecho, algunos alumnos que estaban suspendidos fueron aprobados. No obstante a algunos de los alumnos suspendidos se les bajo ligeramente la calificación. Cuando los estudiantes nos informaron de este último hecho se trató el tema con la dirección del centro.

Respecto al tema del trato inadecuado, finalmente los estudiantes decidieron no presentar escrito alguno por desconfiar de la efectividad que podría tener y por temor a posibles represalias por parte del profesor.

Sin otra actuación que realizar, se cierra el expediente.

Expediente 89-2016/17-1.4

Un estudiante de grado solicita a un profesor que le sea entregada la corrección por escrito de una parte de un examen que ha suspendido. El profesor le informa que puede explicarle cómo ha realizado la corrección y darle indicaciones para que supere la prueba en las siguientes convocatorias, pero que no puede elaborar una respuesta exacta, pues se trata de un ensayo.

El alumno no está conforme con la respuesta dada por el docente, y por ello plantea a la Defensora si puede exigirle una respuesta por escrito, o si debe solicitar que sea revisada la corrección por un tribunal.

La Defensora le indica que puede solicitar, ante la dirección del centro, un tribunal de revisión, indicando los motivos por los que lo solicita, y le adjunta la normativa de evaluación.

El estudiante nos informa que no ha solicitado la revisión por tribunal y damos por ello finalizado el expediente.

Expediente 90-2016/17-1.4

Un alumno de un grado presenta una queja a la Defensora en relación con la evaluación de una materia. El alumno expone que, en la convocatoria de febrero, el examen resultó muy difícil y que el número de suspensos ha sido muy elevado. También expone que se les exige memorizar datos muy detallados, lo que, en su opinión, carece de sentido y hace imposible para él superar la materia.

Se revisa la información disponible en la web sobre tasas de éxito y rendimiento de la materia objeto de la queja y se observa que en los últimos años han sido muy altas. Se informa al

respecto al alumno. También se le hace saber que puede solicitar un tribunal de evaluación a la dirección del centro para la siguiente convocatoria.

Tratamos el tema con la dirección, a quién no le constan quejas sobre el profesor que imparte la materia, pero reconoce que en cursos anteriores otros alumnos han solicitado la evaluación por tribunal. Nos confirma que accederá, en su caso, a la petición de tribunal de evaluación del alumno que ha solicitado nuestra intervención.

Informamos al estudiante y cerramos el expediente.

Expediente 91-2016/17-1.2

Un estudiante solicita a la Defensora Universitaria que interceda para que se le permita matricularse en una asignatura del primer cuatrimestre en el segundo plazo de matrícula.

Por motivos que desconocemos, al inicio de este curso académico el alumno no formalizó matrícula alguna, pretendiendo en estos momentos que se le permita matricularse de dos asignaturas, una de ellas del primer cuatrimestre, de la que ya se ha celebrado la primera convocatoria de examen.

El centro, en un principio, le deniega tal posibilidad, si bien una vez revisadas las actuaciones accede a lo solicitado por el estudiante, extremos que conocemos por el testimonio facilitado por el centro, ya que el alumno no atendió a ninguna de nuestras solicitudes de información.

Expediente 92-2016/17-1.11

Un grupo de estudiantes de doctorado realiza una consulta a la Defensora. Están realizando el doctorado en un plan en extinción. La fecha límite que les ha dado la escuela de doctorado para depositar las tesis doctorales es el 31 de marzo. Aquellos que no puedan cumplir este plazo tendrán que solicitar su ingreso en el nuevo plan de estudios.

Los alumnos que no tienen previsto finalizar el trabajo de tesis en el programa en extinción, no tienen claro en qué momento deben matricularse en el plan nuevo, ni qué tasas deberían abonar, puesto que pagaron en su día las tasas correspondientes a la tutela de tesis del curso 2016-2017.

Se trata el problema con los responsables universitarios que toman la decisión de permitirles que soliciten depositar las tesis más tarde, hasta primeros del mes de mayo, y aquellos que no puedan finalizar el trabajo que soliciten la incorporación a los programas nuevos para el curso 2016-2017.

Se informa a los alumnos y se cierra el expediente.

Expediente 93-2016/17-1.9

Varios estudiantes se ponen en contacto con la Defensora Universitaria al no poder conseguir el certificado del nivel B1 de inglés, exigido para solicitar determinados destinos del programa Erasmus.

Los estudiantes alegan no estar informados sobre las fechas de la convocatoria del examen. Tras hablar con los responsables, se comprueba que la fecha del examen está disponible desde el inicio del curso en la web de la universidad.

Desde esta oficina, se intentan buscar otras alternativas para que los estudiantes puedan conseguir el certificado de idioma a tiempo y soliciten el erasmus, no encontrando ninguna opción.

Finalmente los estudiantes deciden solicitar un destino erasmus que no exija el título de inglés.

Expediente 94-2016/17-4.1

Un profesor solicita a la Defensora Universitaria que se le concrete el orden de promoción de las plazas a profesor titular, conforme a lo publicado en el boletín oficial de la Universidad de Zaragoza, de los días 16 y 23 de enero de 2017, y las condiciones generales del concurso de acceso.

La Defensora le indica que esa información se la podrán facilitar con mayor rigor los órganos competentes y unidades responsables, quienes nos indican que ya han procedido a ello.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 95-2016/17-1.1

Un estudiante de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para presentar diferentes quejas. En primer lugar, expone que la realización de varios exámenes del segundo curso hace imposible la asistencia a alguna clase de tercero. La Defensora trata el tema con el profesor de la materia quien nos informa que todos los materiales están disponibles en Moodle, la asistencia no es puntuable y que facilitará que los estudiantes puedan concertar tutorías con él. Trasladamos esta información al estudiante.

En segundo lugar, el alumno realiza una consulta a la Defensora sobre la forma de proceder para convalidar los créditos de una asignatura. Tras informarle acerca del procedimiento y asesorarle en la confección de la solicitud a la comisión de garantía de calidad del grado, el alumno decide no presentar el escrito puesto que observa diferencias entre ambas materias.

Expediente 96-2016/17-1.6

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora. Está en segundo curso y tiene pendientes tres materias de primero. No ha superado los créditos suficientes para poder realizar las prácticas que corresponden al segundo curso. Puesto que estas prácticas tendrá que hacerlas en el 2017-2018, y posteriormente tendrá que cursar las de tercero, la finalización de sus estudios se retrasará un curso.

Se trata el problema con el coordinador de prácticas de la titulación que nos hace saber que existen unos criterios que tienen que aplicar y que, además, desde un punto de vista formativo no tiene sentido que los alumnos realicen prácticas antes de haber adquirido una formación teórica suficiente.

Le hacemos saber al alumno que consideramos adecuada la decisión del centro y cerramos el expediente.

Expediente 97-2016/17-1.4

Un estudiante que está cursando el último curso de un grado presenta una queja a la Defensora. El alumno considera inadecuado el contenido impartido por el profesor en una materia.

La evaluación, tal como consta en la guía docente, consiste en un examen teórico-práctico tipo test y un trabajo práctico que los alumnos deben entregar. Este sólo se tendrá en cuenta si se ha aprobado el examen descrito. El alumno ha suspendido el examen por lo que tendrá que superar la materia en la siguiente convocatoria.

El solicitante de nuestra ayuda desea conocer si podría examinarse de otros contenidos en la segunda convocatoria, y si tiene derecho a conocer la nota del trabajo, información que no le ha proporcionado el profesor.

La Defensora informa al alumno que tendrá que examinarse de los contenidos que se han impartido en clase, que tiene derecho a conocer la nota del trabajo, que puede solicitar un tribunal de evaluación para la segunda convocatoria y que puede presentar un escrito ante la comisión de garantía de calidad del grado exponiendo sus quejas respecto al contenido de la materia. También se le informa de la evaluación por compensación curricular.

Se trata el tema con el coordinador del grado y se le solicita que se haga llegar al alumno la calificación del trabajo. Le informamos al estudiante y no obteniendo respuesta se cierra el expediente.

Expediente 98-2016/17-4.1

Un aspirante a una de las plazas de personal de administración y servicios, convocadas para la contratación temporal en la Universidad de Zaragoza, expone a la Defensora Universitaria su malestar y solicita que se le indique como ha de recurrir el acuerdo de la comisión de valoración de la convocatoria a la que él concurrió.

El interesado no está conforme con el hecho de que no se haya valorado su titulación, cuando la misma da derecho a participar en el proceso de selección. Presentó reclamación, al acuerdo de la comisión de valoración, y expresamente se explicita que no se ha otorgado puntuación ya que no posee titulación a valorar. El interesado quiere pensar que se ha tratado de un error involuntario, ya que de otro modo considera que se desvirtúa la competencia entre los aspirantes, pues se selecciona tan solo a los que tienen mayor titulación aunque el desempeño de las funciones del puesto no lo requiera.

La Defensora le muestra su comprensión y le indica los pasos que ha de seguir para manifestar su disconformidad. El interesado interpone reclamación y cerramos el expediente sin conocer el resultado de la misma.

Expediente 99-2016/17-1.11

Un alumno que está realizando el doctorado plantea una consulta a la Defensora. Quiere saber si los alumnos que están en programas en extinción están obligados a solicitar su incorporación a los programas nuevos, si antes de la fecha fijada por la Escuela de Doctorado (31 de marzo de 2017) no han podido depositar el documento de la tesis doctoral.

No obstante, el alumno nos expone una situación, objeto de queja, que consideramos relevante. El estudiante ha disfrutado de una beca predoctoral durante cuatro años. En el momento en que se dirige a nosotros llevaba cinco años trabajando en la tesis.

El alumno expone situaciones que considera de abuso por parte del director de la tesis y que el trato que da a los doctorandos es inadecuado.

Se informa al alumno de la existencia de un “Protocolo para la gestión de conflictos en la Universidad de Zaragoza” y de un “Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Universidad de Zaragoza”.

La Defensora y su equipo se sienten impotentes ante lo denunciado por el alumno y consideran inadmisible que se den situaciones, de las que son conocedores otros profesores y responsables de los programas de doctorado, sin que se tomen medidas que puedan evitarlas.

Expediente 100-2016/17-1.4

El presidente de un tribunal, que ha evaluado a un alumno en quinta convocatoria de una materia de grado, se dirige a la Defensora para realizar una consulta.

El día oficial del examen el alumno fue evaluado con el resto de sus compañeros. Cuando el alumno finalizó la prueba, delante del resto de alumnos, el profesor introdujo el examen en un sobre que cerró en aquel momento. Posteriormente lo hizo llegar al tribunal, cuyos miembros dan clase y residen en una ciudad distinta a la que se imparte el grado. Revisado por el tribunal el examen el alumno fue suspendido. El tribunal comunicó al alumno, por mail, la explicación concisa de cómo se había realizado la corrección y asignado la calificación.

El presidente del tribunal se pone en contacto con la dirección del centro para conocer si, en caso de que el alumno esté interesado en realizar la revisión del examen presencialmente tienen que desplazarse los tres miembros del tribunal y qué órgano o servicio financiaría el desplazamiento. Aunque, finalmente, el alumno hace saber por mail que no desea proceder a la revisión del examen, el presidente del tribunal mantiene la consulta a la Defensora para conocer cómo actuar en el futuro.

Revisado el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza, en el punto 3 del artículo 18, capítulo II de Revisión de las calificaciones, indica lo siguiente: "La revisión será efectuada por el profesor encargado de la corrección de la prueba global de evaluación, y cuando participen varios profesores, cada uno revisará la parte que le corresponda. Los estudiantes evaluados por tribunal tendrán derecho a la revisión de sus ejercicios ante el presidente".

Por lo especificado en la citada norma consideramos que la revisión de la calificación corresponde al presidente del tribunal resultando innecesario que estén el resto de miembros del mismo.

Se informa al profesor y se cierra el expediente.

Expediente 101-2016/17-4.8

Un doctorando, en su condición de personal predoctoral en formación, se dirige a la Defensora Universitaria para poner de manifiesto la modificación que se ha producido en su modalidad de contrato.

Por la información obtenida en la prensa, y comprobado que ello también ha ocurrido en su contrato, el doctorando expone que originariamente su contrato era por obra o servicio, y ha sido transformado en un contrato en prácticas, por ello solicita información al respecto.

La Defensora se informa y la unidad competente le confirma que es cierto lo manifestado por

el doctorando; el motivo de la modificación ha sido una instrucción que unilateralmente ha dictado la tesorería general de la seguridad social. La conferencia de rectores de las universidades españolas, CRUE, emitió un comunicado al respecto, comprometiéndose a trabajar de forma inmediata para conseguir las mejores condiciones laborales para los investigadores predoctorales; numerosas han sido las manifestaciones vertidas por agentes sociales en apoyo de la no consideración de los contratos del personal predoctoral en formación como contratos en prácticas.

Finalmente, el ministerio de empleo y seguridad social anuncia la reversión a la situación anterior a la modificación, efectuada de forma unilateral con carácter retroactivo y sin previo aviso, considerando a los contratos afectados de nuevo como contratos de obra o servicio; esta información se la trasladamos a la interesada y procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 102-2016/17-1.2

Un estudiante de un máster en extinción se pone en contacto con la Defensora Universitaria debido a la imposibilidad de renovación de la matrícula del trabajo fin de máster (TFM).

Según el Acuerdo del 25 de junio de 2015, del Consejo de Gobierno, por el cual se reglamenta la situación de los estudiantes que hubieran comenzado estudios en un plan de estudios de grado o máster que se haya visto modificado en algunas de las materias de su plan de estudio: *"los estudiantes tienen garantizada la ordenación de al menos cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes a la fecha de extinción del estudio".*

A pesar de la información facilitada por su centro, el estudiante decide presentar la solicitud para volver a matricular el TFM, que se deniega alegando que el alumno era conocedor de la normativa. El interesado presenta un recurso de alzada al Rector, el cual también es denegado, por lo que procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 103-2016/17-1.10

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria en la que denuncia, lo que a su entender supone falta de transparencia en el reconocimiento de los mejores expedientes de su titulación, motivado según él, por una novedad que se introduce ad hoc para favorecer a los alumnos que han resultado premiados en este curso.

Una vez comprobado con el centro que los hechos puestos de manifiesto por el estudiante no podían ser interpretados como él expuso, comunicamos al interesado que lo ocurrido se debía a que él había adelantado en un curso académico la finalización de su titulación y no había solicitado la expedición del título correspondiente. Por ello, el centro no pudo valorar su

expediente a los efectos de concederle el que él consideraba más que merecido reconocimiento como mejor expediente, o al menos entre los dos primeros.

El estudiante, que ya había presentado queja en el centro con anterioridad a dirigirse a la Defensora, obtiene respuesta, que nos es facilitada por el centro, y que consideramos sin lugar a dudas conforme a la normativa. El centro le indicaba que excepcionalmente, y si lo solicita expresamente, se le permitirá concurrir en el próximo curso entre los mejores expedientes, como así ha ocurrido en otras ocasiones.

Expediente 104-2016/17-3.2

Un estudiante extranjero de un grado en un centro periférico, se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria al recibir una respuesta negativa a su solicitud de beca.

La razón se justifica en que, en el momento de su solicitud, el estudiante no pudo presentar la tarjeta de residencia familiar como ciudadano de la Unión Europea.

Una vez obtenida dicha acreditación, el estudiante solicita que no se le aplique la tasa de precios públicos para estudiantes extranjeros no residentes.

El estudiante presenta un recurso de alzada y solicita la beca por situaciones sobrevenidas. Ambas solicitudes se resuelven favorablemente y se le aplica para este curso la matricula como estudiante nacional.

Expediente 105-2016/17-1.5

Un estudiante de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria después de recibir una respuesta negativa a su recurso de alzada. El estudiante solicitaba el reconocimiento de créditos de una asignatura.

El estudiante consulta a la Defensora Universitaria sobre la forma de proceder tras esta resolución que agota la vía administrativa. Desde esta oficina le asesoramos y damos por finalizado el expediente.

Expediente 106-2016/17-1.1

Desde la coordinación de una asignatura y de una titulación, se solicita la intermediación de la Defensora Universitaria para plantear el posible cambio de profesor responsable de la docencia de una materia para el próximo curso, tras las quejas recibidas por el trato que reciben los alumnos y el elevado número de suspensos en la materia.

La Defensora propone que en la planificación de la distribución del POD que se lleve a efecto por la dirección del departamento, se proponga la modificación de la asignación de la docencia.

La Defensora también mantiene una reunión con la dirección del centro y con la dirección del departamento, e intenta mantener una entrevista con el profesor implicado, el cual muestra una actitud reticente e inapropiada para una correcta resolución del conflicto.

La Defensora cierra las actuaciones esperando que su intervención pueda contribuir a mejorar las relaciones entre profesor y alumnos, y las interpersonales entre los propios compañeros de centro, asignatura y departamento.

Expediente 107-2016/17-1.1

Un profesor, que imparte docencia en un grado realiza una consulta a la Defensora Universitaria. Expone que un grupo de alumnos tiene un comportamiento inadecuado en clase, dificultando el desarrollo de la docencia y molestando al resto de sus compañeros. Ante esta actitud se les ha llamado la atención en reiteradas ocasiones y los propios compañeros les han hecho saber su malestar pero no han modificado su comportamiento.

El profesor desea conocer si existe algún tipo de reglamento al respecto y qué medidas podrían adoptarse.

Se trata el problema con los responsables del centro, y se recomiendan al centro algunas pautas de actuación. También nos planteamos tratar este tema con los representantes de estudiantes a nivel de universidad para poner en marcha algunas acciones preventivas.

Igualmente, y dada la reiteración en las quejas de profesores respecto al comportamiento de algunos alumnos, se decide hacer una recomendación para que se elaboren en la Universidad de Zaragoza unas normas de buen comportamiento de los estudiantes.

Expediente 108-2016/17-5.2

Un alumno de doctorado solicita a la Defensora Universitaria asesoría para justificar, ante la Oficina de Extranjeros, la continuidad de sus estudios para conseguir la prórroga de su estancia en España por estudios. El alumno ha finalizado un máster y se ha matriculado en estudios de doctorado.

Se revisa la normativa de acceso a estudios de doctorado en la que se establece como requisito estar en posesión del título de máster. Se solicita un escrito al vicerrector competente que acredite la continuidad de los estudios, a la vista del informe de la comisión académica

del programa, confirmando la adecuación del máster y el doctorado.

El alumno recoge el documento para su presentación en la subdelegación del gobierno de Zaragoza y damos con ello por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 109-2016/17-2.3

Un profesor se dirige a la Defensora Universitaria y le indica que ha presentado una queja por el modo en el que se ha tramitado la solicitud de un permiso que presentó con motivo de la operación de un familiar, y al que tenía derecho.

La solicitud fue registrada con escaso margen de tiempo, más aun si tenemos en cuenta que la misma fue entregada en el centro en el que el departamento tiene su sede, y enviada a su centro de trabajo situado en otra localidad.

El profesor quería hacer ver en su queja que el modo de presentar este tipo de solicitudes resulta ineficaz e ineficiente, si no se cuenta con la cooperación y buena voluntad de las partes que intervienen, pero consideramos que ningún tipo de gestión puede, ni debe, depender de ello.

También hemos comprobado como en este caso en concreto, la queja presentada en un registro auxiliar, y dirigida a la Defensora Universitaria se ha perdido físicamente, y no ha llegado a destino.

Expediente 110-2016/17-3.2

Un alumno presenta queja ante la Defensora Universitaria por la denegación de la solicitud de devolución del importe de la matrícula anulada en un máster propio.

El alumno ha obtenido una beca de apoyo y como requisito debe estar matriculado en estudios oficiales, por lo que solicita la anulación y devolución del importe de la matrícula del máster propio y la matrícula en estudios oficiales, en la misma facultad.

La devolución es tramitada por el centro y posteriormente la unidad de control interno emite un reparo. El gerente envía escrito a la dirección del máster solicitando informe que justifique la devolución.

La dirección del máster solicita al alumno que presente nuevas alegaciones, pero al no poderse justificar adecuadamente, el gerente comunica a la dirección la aceptación del reparo y la anulación de la devolución.

Se informa al alumno y se da por finalizada nuestra actuación.

Expediente 111-2016/17-1.4

Un estudiante, ha sido suspendido en una asignatura. La evaluación estaba compuesta por una parte práctica, la cual ha sido superada, y dos exámenes teóricos, uno de ellos suspendido. Los profesores justifican el suspenso de la asignatura al existir una parte no superada, criterio que no queda recogido en la guía docente, por lo que el estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria.

Desde esta oficina consultamos a los profesores de la materia, a la dirección del centro y al coordinador del grado. Finalmente, la nota es revisada y se realizará la media entre todas las partes de la asignatura.

Expediente 112-2016/17-1.6

Un estudiante que está cursando un grado presenta una queja en la oficina de la Defensora. El motivo es que en el centro no le permiten realizar unas prácticas externas porque no ha cumplido el requisito de número de créditos ECTS superados previamente. El alumno expone que le faltan tres créditos ya que ha suspendido en 6ª convocatoria una materia en el mes de enero. El estudiante desearía realizar las prácticas para no tener que retrasar la finalización de los estudios.

Además, expone que su familia reside en otro país y que el retraso en la finalización de los estudios le podría afectar a nivel profesional y personal en el futuro.

Tratado el caso con la dirección y la administración del centro, entendemos el problema expuesto por el estudiante, pero también los criterios establecidos por el centro y que tienen que cumplir todos los alumnos, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 113-2016/17-1.1

Un grupo de alumnos, que están cursando un máster, hacen llegar una queja a la oficina de la Defensora. Exponen que no están recibiendo la docencia de una materia que debía impartirse en horario de mañana.

Se trata el problema con los responsables del centro, del departamento y de la universidad que nos informan de que la impartición de la materia se ha retrasado ya que es necesaria la contratación de un profesor. Nos hacen saber que, tras convocar un concurso en tres ocasiones, no se ha podido cubrir la plaza. También nos hacen saber que han dado varias alternativas a los alumnos, que éstos no han aceptado.

Informamos a los estudiantes y, finalmente, llegan a un acuerdo con las direcciones del

departamento y del centro, por lo que, agradeciendo la colaboración de todos, cerramos el expediente.

Expediente 114-2016/17-4.3

Un profesor solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria una vez le ha sido denegado el reconocimiento de un complemento salarial.

La Defensora, una vez revisada la documentación, le comunica al interesado que la normativa se ha aplicado correctamente, y que el motivo no es otro que haberlo solicitado fuera del plazo preceptivo al efecto.

Expediente 115-2016/17-4.1

Un miembro del personal de administración y servicios consulta a la Defensora Universitaria si, en lo relativo a la Oferta de Empleo Público, el plazo máximo de tres años fijado en el Estatuto Básico del Empleado Público, es únicamente para publicar la convocatoria o para completar el proceso de selección, incluido el nombramiento de los funcionarios.

Tras revisar la normativa se le informa que no se considera que la Universidad esté obligada a resolver todo el procedimiento en ese plazo, no obstante, se le recomienda que solicite información a los representantes sindicales ya que el tema está siendo objeto de negociación sindical.

Expediente 116-2016/17-1.4

Un estudiante de grado plantea un problema a la Defensora Universitaria con respecto a la evaluación de una asignatura. El alumno ha sido suspendido por el profesor al haber dejado una pregunta sin contestar en el examen teórico, criterio no recogido en la guía docente de la materia.

Indicamos al alumno la forma en la que debe proceder para presentar un escrito a la comisión de garantía de calidad del grado, para dejar constancia del incumplimiento de la guía.

Por otro lado, informamos al interesado sobre las gestiones a realizar para solicitar el adelanto de convocatoria y tratamos el problema con la dirección del centro, quien nos comunica que ya le han notificado al profesor la forma en la que debe evaluar en las próximas convocatorias.

Sin más actuaciones que realizar, cerramos el expediente.

Expediente 117-2016/17-2.1

Un alumno de máster envía un mail a la oficina de la Defensora presentando una queja relativa a una materia de la que no están recibiendo la docencia prevista. Plantea si podría anular la matrícula de esta asignatura, con el objeto de no tener que pagar una segunda matrícula en el futuro. El estudiante considera que tiene derecho a recibir todas las clases y una docencia de calidad.

Se trata el tema con las autoridades académicas trasladándoles que, en nuestra opinión, cuando los alumnos no reciban todas las clases de una materia deberían tener derecho a la anulación de matrícula y devolución de las tasas correspondientes.

En el correo recibido, el solicitante no explícita cuál es la materia a la que se refiere, por lo que le requerimos la identifique para poder tratar el problema con el centro.

Ante la falta de respuesta del alumno se cierra el expediente.

Expediente 118-2016/17-4.1

Varios profesores presentan una queja a la Defensora. La queja hace referencia a los baremos existentes y, especialmente, a la interpretación de los mismos, aplicados para la selección de profesores ayudantes doctores y asociados. El motivo que fundamenta la queja alude a la baja valoración de las tesis realizadas en algunos programas de doctorado, y de las publicaciones que han sido difundidas en revistas que no se consideran propiamente del área de las plazas convocadas. La valoración se ha llevado a cabo con independencia del tema de estudio: según los afectados todos sus trabajos corresponden al campo de las áreas de conocimiento de las plazas convocadas, por ello reclaman que los méritos sean valorados por su temática y contenido, y no por el área en la que se enmarquen o el soporte en que se publiquen.

Los profesores hicieron llegar un escrito al departamento para que fuesen modificados los baremos, a pesar de estar en la creencia de que lo incorrecto no es tanto el contenido de los mismos sino su aplicación. La modificación no ha sido posible, por lo que en el futuro se seguirán aplicando los mismos criterios que les perjudican.

Informamos a los profesores y les hacemos saber que pueden presentar un recurso de alzada al Rector. También que, si lo consideran necesario, pueden interponer recurso contencioso administrativo.

Por nuestra parte, lamentando la situación y confiando en que se corrijan algunas actuaciones en el futuro, cerramos el expediente.

Expediente 119-2016/17-1.1

Un profesor asociado solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria para que le indique cómo ha de actuar ante la impartición de unas clases prácticas de una asignatura en la que no es el responsable de la materia.

La Defensora le remite al coordinador de la asignatura, quien resulta ser el profesor responsable de la teoría, que se muestra totalmente dispuesto a colaborar con el profesor asociado, y respetar en todo momento las decisiones que considere oportunas adoptar respecto a la organización de las prácticas.

Expediente 120-2016/17-1.10

Un alumno solicita información a la Defensora Universitaria sobre una queja que planteó en el curso anterior, relativa a la adquisición de equipos de protección individual (EPI).

En el curso pasado, mediante la intervención de esta Defensoría, la unidad de prevención de riesgos laborales facilitó al responsable del centro presupuestos para los alumnos pudieran adquirir los EPI necesarios para sus prácticas, pero esta información no fue difundida al alumnado.

Tras la consulta del interesado, esta Oficina contacta con el responsable que nos informa que la dirección del centro debía decidir si los EPI se establecían por años o por estudios completos y que en el presente curso está previsto realizar reuniones con los distintos coordinadores de grado para detectar las necesidades por asignaturas. También nos indica que está valorando si las taquillas reservadas para los alumnos de un determinado grado, que no se utilicen, pueden estar disponibles para otros alumnos de otros grados.

La Defensora Universitaria recomienda que se facilite a los estudiantes la información en materia de protección a través de los medios que el centro tenga a su disposición (web, anillo digital docente, tablones…), que ésta esté disponible al inicio del curso 2017/18, y que se incluya el listado detallado de los equipos de protección precisos.

Asimismo se solicita que el centro informe a esta Oficina sobre las gestiones que se lleven a cabo.

Ante la falta de información, esta Defensoría da por finalizado el expediente y traslada el tema a los responsables de la universidad.

Expediente 121-2016/17-4.1

Dos profesores asociados se dirigen a la Defensora por la denegación de compatibilidad de su

contrato como PDI con otro como PAS.

Los profesores exponen que compatibilizan su contrato de PDI con el ejercicio de su profesión, y que en la entrevista para la obtención del puesto como PAS informaron a la comisión de su trabajo como docente, del número de horas de docencia y su distribución durante el curso, así como de la posibilidad de compaginar ambos contratos.

Los interesados, tras obtener las plazas convocadas, cesan en su actividad profesional privada y presentan la baja de autónomos para tramitar la compatibilidad, tal como les informan en la sección de PDI, pero dicha compatibilidad es denegada al coincidir los horarios laborales.

La Defensora contacta con los responsables de la universidad, que interviene en el asunto, por lo que damos por finalizadas nuestras gestiones.

Finalmente se convoca una ampliación de la lista de espera flexibilizando los horarios laborales establecidos en la misma.

Expediente 122-2016/17-1.5

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria al habérsele denegado el reconocimiento de créditos por el nivel de idioma B2 en inglés porque a la hora de formalizar su solicitud, no aportó la acreditación oficial sino el resguardo del pago de la tasa de solicitud del título.

Escribimos y nos entrevistamos con la dirección del centro y las unidades implicadas, entendiendo que el proceso de expedición de títulos es un proceso lento.

Finalmente, la dirección del centro decide aceptar el resguardo de solicitud del título como acreditación del nivel de idioma, y se procede al reconocimiento de los créditos solicitados.

Expediente 123-2016/17-5.2

Dos alumnos, que han finalizado los estudios de un grado, mantienen una entrevista con la Defensora y le presentan una queja.

Los alumnos exponen que han recibido un trato inadecuado por parte del tribunal ante el que han defendido sus trabajos fin de grado (TFG), especialmente por parte de uno de sus componentes. Desean que se tomen medidas para que no se vuelvan a producir situaciones semejantes con otros alumnos.

La Defensora había recibido quejas referidas al mismo profesor por parte de otro alumno que defendió su TFG en la anterior convocatoria.

Se trata el problema con la dirección del centro y los responsables universitarios.

Intentando buscar una solución que no suponga que los alumnos que han solicitado nuestra intervención tengan problemas en el futuro, y tras la correspondiente asesoría jurídica, recomendamos a los alumnos y a la dirección del centro que, si en el futuro los alumnos lo consideran conveniente, puedan solicitar a la dirección del centro que el acto de defensa de los TFG sea grabado.

Lamentando profundamente que se repitan situaciones de falta de respeto entre miembros de la comunidad universitaria, y confiando en que la medida propuesta contribuya a que los alumnos reciban un trato correcto en las defensas de trabajos, cerramos el expediente.

Expediente 124-2016/17-4.1

Tres profesores de un departamento se entrevistan con la Defensora Universitaria y le entregan copia de un escrito presentado a las autoridades académicas de la Universidad.

En el escrito, los interesados denuncian la composición de unas determinadas comisiones de selección; el motivo es que, a su entender, no se han aplicado los criterios de afinidad de las áreas de conocimiento. También ponen de manifiesto que, en su opinión, se causa un perjuicio económico al incluir en la comisión a miembros externos a la Universidad de Zaragoza.

Desde la Oficina de la Defensora se les indica que, una vez hemos comprobado que las autoridades académicas son conocedoras de la denuncia, no podemos intervenir.

No volvemos a tener noticia de los denunciantes pero comprobamos que la composición de la comisión de selección, según se publica en el Boletín Oficial de Aragón, no es la que propició la queja, siendo la mayoría de los componentes externos a la Universidad de Zaragoza.

Expediente 125-2016/17-4.8

Un profesor consulta a la Defensora Universitaria si se prolongará su contrato como profesor ayudante, próximo a cumplir el plazo máximo de duración, por haber permanecido en situación de incapacidad temporal por enfermedad. El profesor acompaña copia del escrito que ha presentado para formalizar su petición. La Defensora le informa y le indica que, para el improbable supuesto que no se atendiera a su petición, puede dirigirse a los representantes del personal docente e investigador. Se realiza seguimiento de la petición y el interesado nos informa que se ha accedido a lo solicitado, prolongándose la duración de su contrato por el periodo que se mantuvo en incapacidad temporal por enfermedad, al ser causa de interrupción del cómputo de la duración máxima del mismo.

Expediente 126-2016/17-4.1

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora Universitaria. Concurre a la convocatoria para la creación de una lista de espera, en su servicio, y con la puntuación obtenida en la valoración de sus méritos no alcanza la nota de corte para pasar a la fase de entrevistas. El interesado manifiesta su disconformidad porque no se le ha computado la experiencia laboral y por ello reclama contra el acuerdo de la comisión de selección por el que se hace pública la valoración de méritos.

El interesado interpone recurso de alzada alegando que no se han considerado unos cursos de formación relacionados con el ámbito de la plaza, y que no le han valorado la experiencia laboral en dicha plaza, pues no presentó certificado con las funciones realizadas en la Universidad de Zaragoza.

La Defensora mantiene conversaciones con distintos representantes de la Universidad y se informa al recurrente que deberá esperar a la resolución del recurso.

Expediente 127-2016/17-4.1

Un miembro del personal de administración y servicios que participa en una convocatoria de libre concurrencia para una plaza en atribución temporal de funciones, plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque considera que se ha adjudicado dicha plaza a una persona con menos méritos que él.

Aunque indica a esta oficina que solo quiere que conste la queja por lo que considera una asignación injusta, a su entender, se le informa que puede interponer recurso de reposición alegando lo que estime oportuno.

Finalmente, presenta recurso de reposición y damos por finalizada nuestra actuación.

Expediente 128-2016/17-1.1

Un estudiante, de un curso de adaptación a grado, se pone en contacto con la Defensora Universitaria ante una situación que considera injusta. El estudiante se encuentra cursando una asignatura y trabajando. Por incompatibilidad horaria el alumno solo puede asistir a dos horas semanales de esa materia. Uno de los profesores que la imparten se encuentra de baja y sus clases han sido modificadas de horario hasta cubrir la plaza vacante. El proceso de sustitución se demora más de lo esperado y a diez días del primer parcial teórico, el alumno no ha recibido ninguna clase.

Desde esta oficina indicamos al estudiante que presente una solicitud en su centro con sus

peticiones, así lo hace y las mismas son rechazadas. Es por ello que, entendiendo las dificultades para cubrir la docencia, nos dirigimos al órgano competente, quien nos informa que los profesores de la materia harán un esfuerzo adicional de tutorización del estudiante para compensar las clases a las que no ha podido asistir.

Agradeciendo la respuesta del departamento, damos por cerradas nuestras actuaciones.

Expediente 129-2016/17-5.1

Un profesor se dirige a la Defensora Universitaria y le traslada su malestar por la reacción del personal de un servicio cuando ha solicitado un certificado en inglés.

El profesor pone en duda la internacionalización de nuestra Universidad si no se expiden certificados en inglés.

La Defensora le propone que haga llegar su opinión a las instancias competentes, y, si se decide a ello, nos envíe una copia de la sugerencia que plantee, siempre y cuando lo considere oportuno.

Así lo hace el profesor, presenta un escrito en el que sugiere se implemente progresivamente un sistema de internacionalización que incluya todo tipo de documentos necesarios en inglés.

Haciendo nuestra la inquietud mostrada por este profesor damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 130-2016/17-3.4

Un estudiante que está cursando un grado realiza una consulta a la Defensora Universitaria. Ha recibido desde su centro una carta en la que se le comunica que queda anulada su matrícula del curso 2016-2017 por impago. En esa misma carta se le informaba que podía interponer recurso de alzada ante el Rector en el plazo de un mes desde la notificación.

Cuando el estudiante nos expone el problema creemos que ha podido transcurrir el tiempo previsto para le interposición del recurso. No obstante, le aconsejamos que lo presente a la mayor brevedad y que nos envíe copia del mismo.

Tratamos el caso con los responsables académicos. El alumno no presenta el recurso correspondiente y no volvemos a tener noticias suyas, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 131-2016/17-1.9

Un estudiante de grado, que tiene pendiente para finalizar sus estudios la obtención del nivel

B1 de idioma, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para pedir información sobre los exámenes a los que puede presentarse y obtener dicho nivel.

Recabada información, esta Oficina le indica distintas instituciones y fechas de examen en las que puede inscribirse.

La Defensora Universitaria, consciente de que este mismo problema afecta a numerosos alumnos y para estudiar el modo de solucionarlo, solicita información a los responsables universitarios sobre el número de posibles afectados que estén pendientes de finalizar el grado por no haber superado el nivel B1 de idioma.

Esta Oficina contacta con el coordinador de la titulación para tratar el tema y aconseja al alumno que se entreviste con él para que le informe de las actuaciones que se van a llevar a cabo en el próximo curso, en el caso de que no superase el examen previsto en la Universidad. No obstante, el alumno declina este ofrecimiento de información, manifiesta su malestar por la situación e informa que trasladará su queja a ésta y a otras instancias.

La Defensora informa al interesado que la labor que tiene encomendada es la de velar porque se respeten los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. En el caso expuesto no se han visto vulnerados, puesto que la necesidad de obtener el B1 de idioma viene marcado por la memoria de la titulación y es un requisito que se debe cumplir. Por otro lado, conscientes de la problemática, se le traslada la información obtenida del coordinador, en cuanto a que se ha conseguido, para el curso 2017/18, que la asignatura de idioma pueda ser cursada y reconocida como B1.

Expediente 132-2016/17-1.4

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria. Expone estar en desacuerdo con las calificaciones de una asignatura ya que, en su opinión, el profesor responsable no ha seguido adecuadamente los criterios establecidos en la guía docente. Al parecer, el profesor ha mediado las calificaciones de las pruebas evaluadas siempre que se haya obtenido una puntuación determinada; extremo que argumenta el alumno no está reflejado en la guía docente, y así lo comprobamos.

Ya han transcurrido los plazos de revisión cuando el alumno se dirige a la oficina de la Defensora Universitaria, por ello nos ofrecemos a tratar con el profesor la queja para que nos indique el motivo que le ha llevado a otorgar la calificación reclamada.

El profesor reconoce que el criterio de promediar con una nota mínima no está recogido en la guía docente pero considera que la calificación debe ser la que él ha otorgado, pues refleja la capacitación del alumno en la materia que él imparte. El profesor se compromete a ponerse en

comunicación con el estudiante para darle las explicaciones oportunas.

La Defensora le indica al estudiante que presente un escrito a la comisión de garantía de la titulación exponiendo lo ocurrido. El alumno presenta el escrito.

Finalmente, el profesor y el estudiante acuerdan "recuperar" la parte de la signatura que no había alcanzado la calificación mínima con la realización de un trabajo, que en origen fue la modalidad de prueba que no se había superado.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 133-2016/17-3.4

Un trabajador de la Universidad de Zaragoza plantea una queja a la Defensora Universitaria. El motivo es el importe abonado en concepto de kilometrajes en algunos desplazamientos. El interesado manifiesta que la distancia entre dos localidades, informada por el MOPU y considerada por la Universidad de Zaragoza, es muy inferior a la real.

En la Oficina de la Defensora se comprueba que existen notables diferencias en el cómputo del kilometraje entre algunas localidades que se consideran recorridos habituales dentro de nuestra Comunidad Autónoma, por lo que se recomienda a los representantes de la Universidad realizar una revisión.

Se indica a la Defensora que para el cómputo del kilometraje se toma en consideración siempre la distancia más corta, por lo que se reitera la necesidad de revisar este criterio.

Finalmente, se resuelve realizar un cambio en la metodología aplicada para el cálculo de las indemnizaciones por desplazamientos (kilometrajes), priorizando la seguridad por encima del criterio económico; se deberá primar el viaje por autovías o carreteras nacionales seguras sobre otro tipo de vías secundarias con menor distancia.

Expediente 134-2016/17-5.2

Dos profesores, coordinadores de una prueba, hacen una consulta a la Defensora. Se ha puesto en contacto con ellos un alumno para exponerles que por motivos religiosos no puede realizar la prueba, que ellos coordinan, en el día que está prevista la evaluación de una materia.

Se revisa la legislación vigente y concluimos que el alumno tiene derecho a solicitar que su petición sea atendida. Tratado el problema con el centro, se consigue un acuerdo con el alumno y se proporciona una solución.

Agradeciendo la colaboración de todos los profesores, de la dirección del centro y del estudiante, cerramos el expediente.

Expediente 135-2016/17-4.1

Un candidato a personal de administración y servicios, que se presenta a la convocatoria para la creación de una lista de espera, plantea una queja ante la Defensora Universitaria por haber sido excluido de dicha lista.

El interesado presenta una reclamación a la comisión de valoración en la que solicita conocer la puntuación obtenida en cada uno de los apartados y cuál ha sido el criterio para establecer la nota de corte para pasar a la fase de entrevista.

La Defensora plantea el tema a los responsables de la Universidad que le indican que en breve se contestará dicha reclamación.

Se informa al interesado que tras la resolución de esta reclamación, si lo estima oportuno, cabe interponer recurso de alzada ante el Rector y se pide, desde esta Oficina, que nos mantenga informados.

Al no comunicarnos ninguna actuación se cierra el expediente.

Expediente 136-2016/17-5.2

Un estudiante de grado manifiesta a la Defensora que se siente ofendido con una pancarta que ha visto colgada en la fachada de su centro.

El estudiante se dirige a la dirección de su centro y nos hace saber que recibió un trato inadecuado al manifestar su descontento. Tras esto, se puso en contacto con el Rectorado para que ese cartel fuese retirado y se tramitara una queja a la persona que permitió su exposición.

Desde esta oficina contrastamos la información ofrecida por el alumno y le indicamos el procedimiento para formalizar una reclamación y damos por cerradas nuestras actuaciones.

Expediente 137-2016/17-5.7

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora Universitaria por las irregularidades cometidas, a su juicio, por la comisión de valoración en el concurso de méritos para la provisión de un puesto de trabajo al que concurre.

El interesado denuncia que en su centro de trabajo se han producido circunstancias relacionadas con la plaza a la que opta, que pueden constituir acoso laboral.

La Defensora Universitaria informa al trabajador que puede iniciar el protocolo de actuación frente al acoso laboral, o que puede solicitar una entrevista con el responsable universitario para que se instruya una información reservada.

El interesado muestra su disconformidad con las puntuaciones otorgadas por la comisión de valoración en la propuesta de adjudicación provisional, y desde esta Oficina se le indica que puede presentar un escrito de alegaciones al tribunal.

Ante la disconformidad con la respuesta a sus alegaciones, y dado que la publicación de las puntuaciones definitivas no modifican su situación, plantea recurso de reposición ante el Rector.

El interesado informa a esta Defensoría que se encuentra a la espera de contestación a su recurso y que en caso de no obtener respuesta valorará la posibilidad de presentar recurso contencioso administrativo, por lo que damos por concluidas nuestras actuaciones.

Expediente 138-2016/17-2.2

Un estudiante de grado se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria para manifestar su descontento con los horarios establecidos para cursar una asignatura.

El estudiante se queja porque no existe posibilidad de hacer un grupo de tardes, ya que al estar trabajando le resulta imposible asistir a clase en horario de mañanas.

Nos ponemos en contacto con el coordinador del grado para buscar soluciones. Dada la falta de personal, ha sido imposible impartir docencia en un horario diferente al establecido.

Tras esta reunión, el coordinador está buscando soluciones para conseguir hacer un subgrupo de determinadas asignaturas para facilitar la docencia.

Agradeciendo la implicación del centro, damos por cerradas nuestras actuaciones.

Expediente 139-2016/17-2.3

Dos egresados presentan una queja a la Defensora Universitaria. Los egresados obtuvieron su titulación en Huesca, y cuando han ido a solicitar el título de la declaración eclesiástica de competencia académica (DECA) han acudido a la facultad de Educación de Zaragoza para que se certificara su expediente.

El centro no ha podido realizar el trámite ya que no es en el que obtuvieron su titulación; los egresados acudieron a este por residir en la ciudad de Zaragoza.

La Defensora se dirige a los responsables administrativos de los centros implicados. Los mismos nos indican que los requisitos para solicitar el título DECA son distintos en Huesca y en

Zaragoza, si bien ello no depende de la Universidad; en Huesca se precisa de un certificado oficial, lo que supone incurrir en un gasto, mientras que en Zaragoza basta con que los estudiantes aporte copia sellada del expediente académico, que no tiene coste económico alguno. Reiteramos: los requisitos para la obtención del título DECA no son fijados por la Universidad de Zaragoza.

Trasladamos a los egresados la información y cerramos el expediente.

Expediente 140-2016/17-1.5

Varios alumnos, que están cursando un grado, presentan una consulta en la oficina de la Defensora en relación con el reconocimiento de una materia.

Los alumnos poseen una titulación anterior y exponen que, en años precedentes, cuando realizaban un parcial de parte de una asignatura, los profesores, de forma extraoficial, les reconocían esta parte de la materia por lo cursado en la primera titulación. En el curso 2016-2017 este parcial ya no se realiza, y por ello no se reconoce dicha parte.

También exponen que han tratado el tema con el profesor que imparte la materia, quien les ha hecho saber que, puesto que se ha eliminado el parcial, no hay posibilidad de reconocer de forma "no oficial" parte de la asignatura. Los estudiantes consideran que es un agravio comparativo respecto a alumnos de cursos anteriores que estaban en su misma circunstancia. La Defensora, comprendiendo el malestar de los estudiantes, les hace saber que, puesto que no se ha reconocido oficialmente la materia en ningún curso anterior, sino que los profesores, extraoficialmente, daban por superado el primer parcial, no cabe ninguna solución si no es voluntad de los profesores. También se ofrece a tratar el tema con el profesor, si los alumnos lo consideran conveniente.

Ante la falta de respuesta de los solicitantes se cierra el expediente.

Expediente 141-2016/17-2.1

Un alumno de máster expone que debido a una lesión, su posterior intervención quirúrgica y el periodo de baja, no ha podido cursar una asignatura de prácticas, por lo que solicita la anulación de matrícula y no tener que abonar un coste añadido en la matrícula siguiente.

Se le indica que el procedimiento que debe seguir es solicitar a la dirección del centro la anulación de la matrícula con devolución de tasas, exponiendo la situación y adjuntando los informes médicos. El alumno presenta la solicitud ante la dirección del centro y ésta resuelve acceder a la anulación de dicha matrícula. En consecuencia, damos por finalizada nuestra actuación.

Expediente 142-2016/17-1.1

Los delegados de dos cursos de un grado dirigen una queja a la Defensora Universitaria; los alumnos ponen de manifiesto el altísimo número de suspensos en una asignatura impartida por dos profesores, uno responsable de prácticas y otro responsable de teoría.

Los delegados agrupan las opiniones de sus compañeros en: descoordinación entre las clases y el examen, exigiéndose mayor nivel en el examen de lo que se ha transmitido en el aula; inadecuada preparación a los alumnos para desempeñar con éxito las prácticas; actitud inapropiada con los alumnos por parte del profesor de teoría, demostrando falta de respeto hacia ellos; incorrecta gestión en la cumplimentación de las encuestas de evaluación, decidiendo el profesor cuándo se pueden realizar, restringiendo tal posibilidad a momentos concretos de presencia física en el aula y con el menor número posible de alumnos y vigilando su realización.

La Defensora, tras ponerse en contacto con el coordinador de la titulación e indicar a los alumnos que comunicaran a la comisión de garantía de la titulación las quejas que nos han hecho llegar, propone al profesor de teoría mantener una reunión para contrastar la situación que le ha sido descrita por los delegados de alumnos; el profesor muestra una actitud reticente e inapropiada para una correcta resolución del conflicto.

La Defensora también mantiene una reunión con la dirección del centro y con la dirección del departamento y se propone por las partes que se modifique la asignación de la docencia con el acuerdo de la coordinación de la titulación.

La Defensora cierra las actuaciones esperando que éstas puedan contribuir a mejorar las relaciones profesora alumnos, y las interpersonales entre los propios compañeros de centro, asignatura y departamento.

Expediente 143-2016/17-1.11

Un estudiante de doctorado plantea una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria. Pone en conocimiento de la Defensora la negativa de la comisión de doctorado de la Universidad a la aprobación de la tesis en la modalidad de compendio de publicaciones. El interesado considera arbitraria la decisión, más aún cuando el programa de doctorado al que pertenece ha dado su aprobación.

El doctorando interpone el preceptivo recurso de alzada contra la resolución que ha dado origen a su queja. La Defensora informa al estudiante que realizará el seguimiento de las actuaciones.

El reclamante argumenta en contrario las razones argüidas por la comisión de doctorado y el

recurso de alzada se resuelve en favor de sus intereses. Así nos lo comunica el interesado, dando por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 144-2016/17-1.8

Un estudiante, interesado en el programa Erasmus del curso 2018/2019, se pone en contacto con la Defensora Universitaria. Desconocía que el centro había informado, oportunamente, respecto a la necesidad de presentar la acreditación de obtención de idioma moderno B1 en el momento de solicitar un intercambio Erasmus.

El alumno considera que es poco el tiempo con el que se ha avisado a los estudiantes, ya que este requisito hasta ahora no era exigido, por lo que solicita se tenga en cuenta este cambio de condiciones y el escaso periodo que se ha concedido a los alumnos para programar su consecución.

La Defensora trata la cuestión con el responsable del centro, que justifica la medida adoptada, que comprendemos, y nos comunica que adoptará una medida transitoria para las solicitudes que se presenten en la próxima convocatoria Erasmus, tendentes en todo caso a que el estudiante demuestre tener un nivel de idioma para seguir con éxito su estancia en la universidad extranjera, siempre que no se exija desde destino un nivel mínimo de idioma.

Expediente 145-2016/17-1.11

Un alumno de doctorado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque según expone, después de dos cambios de tutor, lleva un año sin esta figura docente que revise su programa de doctorado.

La Defensora se entrevista con el coordinador del programa y finalmente se le asigna un tutor, dando por finalizada nuestra actuación.

Expediente 146-2016/17-1.4

Un alumno, que está cursando un máster, presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria. Expone que les han informado que la evaluación de la segunda convocatoria de una materia se realizará a finales de agosto en lugar de en la fecha prevista. El estudiante expone que este cambio no ha sido tratado con los alumnos. Además, considera que es una fecha inadecuada, por estar fuera del periodo previsto en el calendario académico para la evaluación de segunda convocatoria.

Revisado el calendario académico, aprobado por consejo de gobierno, se comprueba que el

nuevo día propuesto por los profesores es un día "no lectivo". Se trata el problema con los responsables académicos que nos hacen saber la imposibilidad de realizar pruebas de evaluación en periodo no lectivo y se ofrecen a buscar otra solución.

Nos ponemos en contacto con el coordinador del máster quien nos traslada las razones del cambio de fecha propuesto. Por nuestra parte, le hacemos saber que comprendemos el problema que nos expone, pero que realizar el examen en periodo no lectivo incumple todas las normas establecidas. El coordinador, consciente de la situación, nos indica que se realizará la evaluación en la fecha prevista inicialmente pero planteando un tipo de prueba diferente al previsto. Le rogamos que informen con tiempo a los alumnos para que puedan preparar la evaluación de manera adecuada.

Cerramos el expediente agradeciendo la colaboración del coordinador del máster y de los profesores.

Expediente 147-2016/17-1.1

Un alumno de grado presenta una queja en nombre de varios estudiantes. Se dirige a la oficina de la Defensora por no haber recibido respuesta a un escrito que presentaron en el centro y que firmaron un número importante de afectados. El alumno expone que han tenido varios problemas con una materia. Describen la falta de impartición de un númeroimportante de clases. Igualmente, el interesado nos relata que el profesor ha intentado recuperar algunas horas pero sin contar con los alumnos para fijar el horario, y en ocasiones, según los alumnos, coincidiendo con otras clases. También, exponen que la guía de la materia no ha estado disponible, que no saben cómo será la evaluación y que les preocupa cuales son los contenidos evaluables porque el tiempo dedicado ha sido muy diferente entre temas. La mayor parte de los alumnos no ha podido realizar la evaluación continua y tendrán que realizar la evaluación global.

Presentaron un escrito con estas quejas dirigido a varios responsables de la titulación y del centro, sin obtener respuesta. Los alumnos nos plantean si sería factible definir la materia como no evaluable. Se les explica que esta opción no es posible y que tendrán que ser evaluados de la materia.

Se trata el problema con la dirección del centro y se propone que mantengan una reunión los responsables de la titulación y del centro y los alumnos. Se pregunta al respecto a los estudiantes y al no obtener respuesta, cerramos el expediente. No nos parece justificable que los alumnos no reciban todas las clases previstas para una materia en la que están matriculados.

Expediente 148-2016/17-1.9

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria. Ha presentado un certificado oficial de una universidad española acreditando tener superado un curso de B1 de inglés intermedio y en su centro le indican que el reconocimiento debe resolverlo la comisión académica de grado, lo cual implica esperar una decisión que, en caso de ser negativa, no le dejaría suficiente margen de tiempo para preparar al examen del nivel B1 del CULM, previsto en mayo.

Tras analizar el tema en esta Oficina, y consultada la sección de grado y máster, se informa al alumno que su certificado acredita haber realizado un curso superior universitario de B1 inglés intermedio, pero no acredita tener un "nivel" B1. El nivel, referido en la normativa de reconocimiento, es el establecido en el marco común de referencia para las lenguas, razón por la que el certificado aportado por el estudiante debe ser analizado por la comisión académica de grado.

A la vista de que la resolución se emitirá en el mes de junio, no cuando indica el alumno, desde el centro le aconsejan que se presente al examen de B1 del CULM, en el que está inscrito. Así lo hace y finalmente aprueba el examen, dando por finalizada nuestra intervención.

Expediente 149-2016/17-2.1

Un estudiante de máster acude a la Defensora Universitaria para consultar si la petición que ha presentado en su centro va a ser atendida.

El estudiante expone que, debido a problemas de salud, no ha podido elaborar el trabajo fin de máster en los dos cursos en los que ha estado matriculado, no teniendo pendiente ninguna otra asignatura.

El alumno quiere que se anule su matrícula y se proceda a la devolución del importe, y si mejora su estado poder matricularse como segunda matrícula.

El interesado ha cursado la solicitud en el centro y ha aportado los informes médicos. Los responsables del centro son conocedores del estado del estudiante.

En nuestra opinión, siempre sometida a otra mejor fundada, consideramos que se debe proceder a la anulación de la matrícula pero no a la devolución del importe de la misma ya que el alumno ha hecho uso de los recursos a los que tenía derecho desde el inicio del curso académico, y la solicitud la ha presentado estando este muy avanzado.

Expediente 150-2016/17-4.6

Un miembro del personal docente e investigador se dirige a la Defensora. Le traslada la proposición que ha realizado en el centro para adaptar los horarios de impartición de las clases de un máster en la franja de tarde adelantando el inicio, y de ese modo poder racionalizar los horarios para conseguir la conciliación familiar. La Defensora le agradece la confianza que deposita al darle traslado de sus inquietudes, le informa la competencia del centro en la organización de los horarios y lamenta no poder comunicarle solución alternativa alguna.

Expediente 151-2016/17-1.1

Un representante de un grupo de alumnos de grado presenta un escrito en la oficina de la Defensora Universitaria en el cual expone que a varios profesores del grado no se les han concedido la compatibilidad para trabajar e impartir docencia, por lo que tienen que abandonar su labor como profesores.

Hablamos con la dirección del centro la cual nos traslada un escrito aprobado en sesión extraordinaria de la junta del centro. En él se pone de manifiesto el descontento por la inflexibilidad del organismo competente para conceder la compatibilidad.

La concesión de compatibilidad no depende de la Universidad de Zaragoza, por lo que nos ofrecemos a trasladar la queja de los estudiantes a las instituciones implicadas.

Expediente 152-2016/17-1.3

Un estudiante, que realizó la prueba de selectividad hace varios años y que desea realizar la inscripción para la EVAU, expone que se ha dirigido al servicio de acceso de la Universidad y le han indicado que debe realizar ese trámite en el centro en el que realizó su formación de secundaria. El afectado considera que se le debería admitir la inscripción en la propia universidad.

Se trata el tema con los responsables de la prueba, se revisa el Acuerdo de 29 de marzo de 2017, de la Comisión Organizadora de la Evaluación de Bachillerato para el Acceso a la Universidad, y se informa, por mail, al solicitante de nuestra intervención que la norma establece que todos los alumnos realicen la preinscripción e inscripción a través de su centro de educación secundaria, excepto los alumnos que hayan cursado la formación preuniversitaria fuera de Aragón. También se le hace saber que, como excepción, en el caso de que tuviese algún inconveniente en realizar la inscripción desde su centro de secundaria, podría dirigirse la sección de acceso de la Universidad de Zaragoza.

Sin obtener respuesta del solicitante, se cierra el expediente.

Expediente 153-2016/17-1.4

Un alumno de máster plantea una queja ante la Defensora Universitaria por no estar de acuerdo con la calificación de una asignatura impartida por varios profesores. También indica que no ha recibido un trato adecuado por parte de uno de los profesores.

Desde esta Oficina se le informa que puede proceder a revisar la calificación. Una vez realizada esta revisión, se le asigna una calificación promediada de cinco, tal como el alumno solicitaba, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 154-2016/17-4.1

Un profesor asociado se dirige a la Defensora Universitaria por considerar inapropiada la falta de respuesta expresa a su solicitud de recusación a los miembros de la comisión de selección de una plaza de profesor asociado para el curso 2016/17, y a la reclamación a la baremación realizada en el referido concurso.

La recusación y la reclamación a la baremación fueron presentadas, respectivamente, en los meses de septiembre y octubre de 2016, y el interesado presenta su solicitud a la Defensora en mayo de 2017.

Desde la oficina de la Defensora se intentan averiguar los motivos de la no resolución expresa a estas peticiones y, tras un más que considerable lapso de tiempo, a finales de septiembre de 2017 se acepta la recusación de todos los miembros de la comisión de selección, declarándose, en consecuencia, la nulidad de las actuaciones, y ordenándose la retroacción del procedimiento al momento anterior a la constitución de la comisión.

Entre tanto, el solicitante de nuestra intervención ha participado en el concurso de profesores asociados para el curso 2017/18, que ha sido resuelto por la misma comisión de selección, recusando de nuevo el candidato a todos sus miembros y presentando también reclamación contra la baremación efectuada.

Si bien es cierto que las actuaciones han corregido una situación que indudablemente vulnera los derechos de cualquier candidato a la concurrencia en igualdad de condiciones en los concursos del área afectada, no es menos cierto que la demora inexplicable en su resolución menoscaba también sus intereses.

Queremos agradecer a los agentes que han intervenido el que se haya adoptado una resolución expresa, no imponiendo a los interesados la carga de acudir a instancias externas a la

Universidad para que el conflicto fuera resuelto, más aun cuando lo ha sido con arreglo a Derecho.

Expediente 155-2016/17-1.1

Un alumno de grado plantea queja ante la Defensora Universitaria porque en una de las asignaturas no se ha impartido una gran parte de la materia por falta de profesor. Los alumnos han sido informados de que se les evaluará sólo la materia impartida, aunque plantean su preocupación por la parte de formación que no han recibido.

La Defensora trata el tema con la dirección del centro, quien le informa que la falta de profesor es debido a bajas médicas y ofrece la posibilidad de buscar algún sistema para recuperar parte de las clases, al inicio del curso próximo. En este sentido, se pide a los alumnos que decidan si quieren recuperar las clases para poder tratar el tema con el director del departamento, con el fin de tomar las medidas oportunas, como la impartición de seminarios en horarios convenidos por todos.

Los alumnos reiteran su queja, ante esta Defensora, y se les informa que pueden enviar un escrito a la comisión de garantía de la calidad de la titulación exponiendo el tema.

Sin más solicitudes de intervención, por parte de este grupo de alumnos, damos por finalizado el expediente.

Expediente 156-2016/17-1.4

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria; en su opinión, no se han respetado los criterios de calificación de la guía docente de una asignatura.

El alumno expone que aparece en la calificación final, por evaluación continua compuesta de tres pruebas, como suspenso, si bien el asegura que el promedio de su nota alcanza el aprobado.

Se revisa la guía docente de la asignatura y comprobamos que en el apartado de evaluación, sistema de continua, no ha quedado prevista condición alguna, puntuación mínima que deba obtener el estudiante, para que se promedie.

Así se lo hacemos saber al profesor responsable de la materia, y si bien entendemos el descontento que nos muestra, también le advertimos de la modificación que debe realizarse en la guía docente si quiere condicionar el promedio de las calificaciones a la obtención de una nota mínima.

Expediente 157-2016/17-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja ante la tardanza por parte de su centro en la realización de los trámites necesarios para dar una solución a la situación en la que se encuentra.

El alumno solicitó revisión por tribunal de un examen realizado en la convocatoria de septiembre del curso 2015/2016, tras haber asistido a la revisión con el profesor responsable de la asignatura y comprobar la incorrecta puntuación aplicada a los apartados de la prueba evaluada.

En un primer momento el centro denegó el derecho a revisar la calificación por un tribunal, por ello el estudiante interpuso recurso de alzada. El recurso dio la razón al estudiante varios meses después y, en consecuencia, se iniciaron los trámites para dar cumplimiento al ejercicio del derecho solicitado por el alumno. Una vez constituido el tribunal y requerida al profesor la documentación precisa para realizar la revisión, éste arguye que, de acuerdo con la normativa propia de la Universidad de Zaragoza, no está en la obligación de conservar el examen objeto de la revisión el tiempo transcurrido desde la realización de la prueba, si bien aportó el resto de la documentación.

Ante esta circunstancia, el tribunal de revisión lo pone en conocimiento de la dirección del centro, que se dirige a la comisión de estudios de grado de la Universidad solicitando se le den indicaciones para dar continuidad al proceso de revisión.

Transcurrido un largo periodo de tiempo, la comisión de estudios de grado resuelve ordenar a la dirección del centro convocar al tribunal de revisión para que acuerde otorgar al estudiante la calificación que había sido argüida en su escrito de recurso de alzada, debiendo llevarse a cabo por la dirección del centro todos los trámites administrativos necesarios para la correspondiente modificación de actas y expediente académico. Queremos dejar constancia que el alumno hubo de matricularse, y abonar el correspondiente importe, de nuevo en esa materia en el curso 2016/2017.

El alumno comunica a la Defensora que se ha procedido a la modificación de su expediente, a la anulación de la matrícula y devolución del importe.

Expediente 158-2016/17-1.4

Un estudiante mantiene una entrevista con la Defensora y le hace llegar una queja en nombre de su hijo. Se le informa que la queja debe ser presentada por el estudiante, quien finalmente nos hace llegar su petición.

El alumno está realizando un grado y ha sido suspendido, en la primera convocatoria del

curso, en una materia. El profesor considera que un trabajo, correspondiente a una parte de la evaluación continua, ha sido plagiado. Además, tal como se especificaba en la guía docente de la materia, ante el supuesto plagio, el alumno no ha podido realizar la prueba de evaluación global, por lo que tendrá que presentarse en la segunda convocatoria del curso.

El alumno solicitó un tribunal de revisión que la dirección del centro le concedió. Este tribunal ratifica lo dicho por el profesor, por lo que el interesado presentó un recurso de alzada ante el Rector.

Tratamos el problema con los responsables del centro y de la universidad. Nos informan que han consultado con diferentes profesionales que ratifican que el alumno ha copiado párrafos completos de autores que no ha citado, por lo que la respuesta al recurso de alzada presentado ha sido negativa.

Se mantiene una entrevista con el estudiante y se le informa de las gestiones realizadas desde nuestra oficina y del estado de la cuestión, explicándole que tendrá que superar la materia en la siguiente convocatoria.

Cerramos el expediente llamando la atención sobre la necesidad de regular, en nuestra Universidad, todo lo relativo a posibles situaciones de plagio.

Expediente 159-2016/17-5.8

Un docente de grado muestra su intranquilidad a la Defensora Universitaria tras recibir un mensaje amenazador por parte de un antiguo alumno.

Desde esta oficina recabamos información sobre el estudiante y comprobamos que ya no pertenece a la Universidad de Zaragoza. Posteriormente, nos dirigimos a los órganos competentes para que, utilizando los requerimientos técnicos necesarios, se eviten próximas comunicaciones.

Expediente 160-2016/17-1.9

Un estudiante de grado expone que no ha podido obtener el título de grado porque no ha superado el nivel B1 de competencias en lenguas modernas, requisito que establece la memoria de la titulación. Presenta una queja porque realizó el examen del CULM y considera que hubo problemas en la audición de las pruebas de listening.

Se trata el problema con los responsables de la prueba, quienes recaban información, y no les consta que existiese mala calidad en la audición. También se ha dirigido a ellos el estudiante y nos informan que le enviarán una respuesta.

Puesto que hemos recibido varias quejas de alumnos de la misma titulación, por el mismo motivo, se trata el tema con el coordinador del grado que nos hace saber que están buscando una solución. Indicamos al solicitante de nuestra intervención que se ponga en contacto con el coordinador, si no supera el B1 en los exámenes este curso.

Siendo conscientes del problema que supone para algunos alumnos la superación del B1, enviamos a los centros datos agrupados de los alumnos que no han obtenido el título por tener el idioma pendiente para que, en consecuencia, tomen las medidas que consideren oportunas. Por nuestra parte, insistimos en las observaciones incluidas en las memorias presentadas al Claustro, en el sentido de que la Universidad debería impartir la docencia necesaria para que los alumnos obtengan el nivel de idioma exigido en muchas de nuestras titulaciones.

Expediente 161-2016/17-1.4

Dos alumnos, que están cursando el cuarto curso de un grado, presentan una queja a la Defensora: consideran que algunos profesores realizan la evaluación de las prácticas de ciertas materias de manera subjetiva, no basándose en criterios establecidos y aplicando niveles de exigencia diferentes entre alumnos. También manifiestan su disconformidad con la calificación de una materia.

Se tratan ambas cuestiones con la dirección del centro que nos informa que no le constan quejas de otros alumnos. Respecto a la disconformidad con la calificación, le hacemos saber que los alumnos solicitarán tribunal de revisión de la calificación.

El tribunal de revisión confirma las calificaciones asignadas por el profesor. Ante esta respuesta se informa a los alumnos que, si lo consideran conveniente, pueden presentar un recurso de alzada. Los estudiantes deciden no seguir con las reclamaciones, por lo que cerramos el expediente.

Expediente 162-2016/17-1.4

Un alumno de máster plantea una serie de quejas ante la Defensora Universitaria. Expone que no está de acuerdo con la calificación de una asignatura, que no se ha hecho pública en moodle la calificación final de la misma, y que ha recibido un trato inadecuado por parte del profesor.

El alumno ve en su expediente académico que tiene la calificación de notable en lugar de sobresaliente como esperaba, tras la presentación de un trabajo voluntario para subir nota. Solicita revisión con el profesor y este le indica que no ha realizado el trabajo siguiendo las

directrices proporcionadas, argumentando el alumno no haber recibido unas claras instrucciones Desde esta Oficina se le informa que, tras la revisión con el profesor, y en un plazo de 3 días lectivos, puede solicitar a la dirección del centro la revisión de la calificación por un tribunal. También se le hace saber que puede presentar, a la comisión de garantía de la calidad, una reclamación de distintos aspectos relativos a la asignatura que expone.

La comisión de garantía de la calidad emite un informe, que es comunicado al estudiante, en el que se indica que el trabajo no se ajusta a lo exigido y que el alumno debería haber asistido a alguna tutoría con el profesor para aclarar sus dudas. Con respecto a la publicidad de las calificaciones, se le informa que en moodle se expuso durante varias semanas una copia del acta todavía sin cerrar, no obstante, la comisión recoge la sugerencia del alumno y recomendará a todos los profesores del máster la necesidad de exponer las calificaciones parciales de cada asignatura, durante un plazo adecuado y previo al cierre de actas, para poder hacer las revisiones y reclamaciones en tiempo y forma.

Se informa al alumno de que puede interponer recurso de alzada, pero finalmente decide no presentarlo.

Expediente 163-2016/17-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. La queja tiene su origen en la imposibilidad de presentarse a la prueba de evaluación global para intentar superar la parte de evaluación continua que no aprobó, tal y como lo fija la guía docente de la asignatura.

En la Oficina de la Defensora universitaria se comprueba que todas las asignaturas de ese área de conocimiento han fijado que los alumnos que optan por la evaluación continua "renuncian" a realizar esa parte en el examen de la convocatoria oficial. Esta disposición contraviene lo fijado en el artículo 9 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje que reproducimos:

Art. 9. Diseño de las pruebas para la primera convocatoria de cada curso académico.

1. En cada asignatura existirá obligatoriamente una prueba global de evaluación, a la que tendrán derecho todos los estudiantes, y que quedará fijada en el calendario académico.

2. En cada asignatura se podrá diseñar un sistema de evaluación continua, sin perjuicio de lo indicado en las memorias de verificación de la titulación, y que estará recogida en la guía docente. Cuando la calificación obtenida por este procedimiento se refiera al total de la asignatura, deberá dar la posibilidad al estudiante de superar la asignatura con la máxima

calificación.

3. El estudiante que no opte por la evaluación continua, que no supere la asignatura por este procedimiento o que quisiera mejorar su calificación, tendrá derecho a presentarse a la prueba global, prevaleciendo, en cualquier caso, la mejor de las calificaciones obtenidas.

4. Excepcionalmente, aquellas asignaturas que por su especial dimensión práctica o clínica y en las que necesariamente los estudiantes deban demostrar sus cono-cimientos o competencias en instalaciones o localizaciones fuera del aula convencional, podrán evaluarse únicamente por la modalidad de evaluación continua. Esta excepcionalidad deberá ser declarada por la Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación y contará con la aprobación de la Comisión de Estudios de Grado, aplicándose, en todo caso, únicamente a la dimensión práctica de la asignatura.

En nuestra opinión, siempre sometida a otra mejor fundada, consideramos que deben adecuarse las guías docentes de las asignaturas que contravengan lo fijado en el punto 3 del artículo 9 anteriormente reproducido.

El alumno nos informa que acudió a la revisión de la calificación y que fue modificada, aprobando definitivamente la materia por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 164-2016/17-1.4

Un estudiante solicita información sobre cómo puede proceder para revisar los criterios de evaluación reflejados en la guía docente de una asignatura. La Defensora revisa la guía docente, comprueba las altas tasas de éxito y rendimiento de la materia, y recomienda al estudiante presentar un escrito a la comisión de garantía de calidad del grado, en el que exponga su opinión y los motivos por los que considera deben modificarse los criterios de evaluación de la asignatura para cursos posteriores.

Desde la oficina de la Defensora se pregunta al estudiante si ha presentado el escrito a la comisión de garantía de la calidad del grado, y al no tener respuesta procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 165-2016/17-1.1

Unos profesores, responsables de la docencia teórica de una asignatura de grado, se han dirigido a la Defensora Universitaria y al vicerrector correspondiente, comunicando también este hecho a los directores de departamento implicados y al coordinador del grado.

En su escrito, los profesores ponen de relieve como en otra asignatura, además de los

exámenes oficiales se realizan pruebas -exámenes-adicionales a mitad de cada cuatrimestre y con el objeto de que el alumno pueda ir eliminando materia, sistema de evaluación reflejado en la guía docente.

Los autores del escrito ponen en duda la legitimación "moral" del modo de evaluación llevado a cabo en esa asignatura, respecto al número de pruebas eliminatorias de materia a las que los alumnos no dudan en presentarse. De ese modo descuidan de una manera notable la asistencia a las clases de otras asignaturas, lo que afecta notablemente al proceso de aprendizaje. Los profesores han contabilizado, en las semanas previas a las referidas pruebas eliminatorias adicionales, que un número muy elevado de estudiantes no asistieron a las clases teóricas.

La Defensora traslada la queja a la dirección del centro y a la coordinación de la titulación, y realiza una serie de consideraciones que vienen a recordar la necesidad de ajustar las pruebas de evaluación a las fechas fijadas en el calendario académico.

Expediente 166-2016/17-3.4

El representante legal de un alumno de un máster propio, plantea una queja ante la Defensora Universitaria al no estar de acuerdo con la resolución del recurso de alzada, interpuesto ante el Rector, ante la exigencia del abono de las tasas de matrícula anulada a instancia del alumno.

Revisada la normativa de estudios propios, se informa al interesado que la resolución es acorde a la norma ya que, en la misma se dispone que la anulación de matrícula a petición del interesado no dará derecho a la devolución del importe abonado, salvo por causa imputable a la Universidad. Asimismo, se le informa que dicha resolución agota la vía administrativa.

Por otro lado, se advierte al interesado que mientras persista el impago el estudiante no podrá matricularse en ningún estudio de nuestra Universidad.

El representante del interesado manifiesta a la Defensora Universitaria el desacuerdo con la norma y su desconocimiento. Informa a esta Oficina que probablemente interpondrá recurso contencioso-administrativo.

La Defensora considera importante recomendar que en el resguardo de matrícula, que firma y entrega el alumno, se informe de los compromisos académicos y económicos que conlleva su formalización.

Sin ninguna otra consulta, damos por terminada nuestra actuación.

Expediente 167-2016/17-1.4

Un alumno dirige a la Defensora Universitaria una consulta sobre cómo debe solicitar el cambio de la fecha prevista de un examen de la convocatoria de septiembre, pues coincide con el examen de otra de las varias asignaturas a las que puede presentarse.

El alumno ha intentado realizar los trámites con el profesor responsable y con el coordinador de la titulación, pero parece ser que no entendía con exactitud las instrucciones que le proporcionaban.

Desde la oficina de la Defensora se le indica cómo debe interpretar las pautas del profesor y del coordinador, y cómo debe proceder.

Finalmente, el alumno nos comunica que pudo presentarse a todos los exámenes de septiembre y que no tuvo lugar incidencia alguna, por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 168-2016/17-1.4

Un alumno, delegado de un grado, realiza una consulta a la oficina de la Defensora. Desea información, para asesorar a otros alumnos, sobre las gestiones a realizar para que un tribunal revise una calificación.

Se le hace llegar el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje y se le llama la atención sobre la necesidad de que los afectados procedan, previamente, a revisar la calificación con el profesor para tener derecho a solicitar el tribunal de revisión.

Pasado un tiempo sin obtener respuesta del solicitante sobre la evolución del problema, cerramos el expediente.

Expediente 169-2016/17-1.3

El director de un colegio británico se pone en contacto con la oficina de la Defensora Universitaria en nombre unos alumnos de su centro. Los estudiantes quieren comenzar sus estudios de grado en la Universidad de Zaragoza, pero no tienen todavía la credencial oficial necesaria para realizar la preinscripción.

Recopilada la información oportuna y analizado el problema expuesto, informamos a nuestro interesado sobre la normativa en la que se hacen públicos los plazos y el procedimiento para solicitar admisión a estudios oficiales de grado en el curso académico 2017-2018, publicada en el Boletín Oficial de Aragón el 12 de junio.

Expediente 170-2016/17-5.8

Un profesor nos hace llegar un correo electrónico en el que nos informa que ha recibido por carta, a su dirección de la universidad, un anónimo insultante. Desea conocer qué procedimiento puede seguir y también dejar constancia de los hechos.

Tratamos el problema con los responsables universitarios que ratifican nuestra opinión: dado que es una carta anónima, enviada por correo, no es factible que la institución pueda tomar ninguna medida. También nos ponemos en contacto con la dirección del centro que nos hace saber que varios profesores han recibido cartas similares.

Cerramos el expediente no habiendo tenido constancia de que hayan llegado nuevos anónimos.

Expediente 171-2016/17-1.4

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria porque no ha podido revisar un examen suspendido. El alumno expone que está pendiente de superar dos asignaturas en última convocatoria para finalizar el grado. Indica que se presentó en junio a una de las asignaturas del primer cuatrimestre, que el profesor hizo públicas las calificaciones y estableció la revisión de examen para la mañana siguiente. El interesado manifiesta que no pudo asistir por motivos familiares, lo que comunicó al profesor por correo electrónico, no obteniendo respuesta inmediata. Al cabo de unos días el profesor le contestó que el periodo de revisión había finalizado.

El alumno consulta a esta Oficina si, una vez superada la otra asignatura en septiembre, podría solicitar la compensación curricular de la asignatura suspendida, con el fin de poder presentar el TFG.

La Defensora indica al interesado que debe enviar un escrito al decano, al coordinador de grado y al presidente de la comisión de garantía de la calidad del grado, solicitando revisar la prueba y, si lo estima oportuno, tribunal de revisión con base en que no pudo realizar la revisión con el profesor.

La Defensora Universitaria se pone en contacto con los responsables del centro. Posteriormente, el coordinador informa al interesado que puede revisar el examen con el profesor.

El interesado solicita compensación curricular en el centro pero no es admitida por ser una asignatura de primer cuatrimestre, e interpone recurso de alzada que es desestimado.

Se informa al alumno que en el siguiente curso, podrá solicitar la compensación curricular, en caso necesario. Damos por finalizadas de este modo nuestras actuaciones.

Expediente 172-2016/17-1.4

Un estudiante presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria: considera que un profesor ha modificado las calificaciones de manera indebida, sin atenerse a las indicaciones que había ofrecido a los alumnos.

Desde la oficina de la Defensora se informa al alumno de los trámites que deja prevista la normativa para la revisión de las calificaciones definitivas, y se le requiere para que aporte la documentación que dice poseer y que probaría la inadecuada actuación del docente.

El alumno parece no comprender el contenido de lo solicitado por nosotros e insiste en su posición, pretendiendo que, desde la oficina de la Defensora, "se solucione su problema".

Pese a volver a recordarle lo dispuesto en la normativa, y no habiendo el alumno seguido las pautas que le indicamos, la Defensora se pone en comunicación con el coordinador del grado quien se ofrece a explicar al estudiante la calificación que obtuvo.

Pasados unos días, el alumno insiste de nuevo, sin indicarnos que el coordinador ya le ha dado las explicaciones oportunas, las que hacen que consideremos acorde la actuación del profesor y del centro a la normativa.

En consecuencia, comunicamos al estudiante que procedemos a cerrar el expediente, obteniendo por su parte una más que desconsiderada respuesta a esta última comunicación

Expediente 173-2016/17-1.4

Un estudiante de grado consulta cómo deben publicarse las calificaciones, ya que ha tenido conocimiento de una de ellas una vez constaba en su expediente.

Le informamos de lo que queda previsto en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, y de cómo los centros pueden disponer de otro modo de publicación distinto al que se fija en la norma citada. A su vez, le indicamos el procedimiento de revisión de las calificaciones.

Comprobamos que las calificaciones fueron publicadas debidamente y puestas en conocimiento de los alumnos de acuerdo con la normativa.

Sin ser solicitada con posterioridad nuestra intervención, damos por finalizado el expediente.

Expediente 174-2016/17-1.3

Un estudiante de un colegio británico, que desea cursar sus estudios de grado en la Universidad de Zaragoza, manifiesta su descontento ante la imposibilidad preinscribirse en un

grado. El estudiante no tendrá, hasta mediados de agosto, la credencial oficial con los estudios de bachiller realizados, por lo que no puede matricularse en ningún grado de la Universidad de Zaragoza.

Le remitimos la *RESOLUCIÓN del 6 de junio de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se hacen públicos los plazos y el procedimiento para solicitar admisión a estudios oficiales de grado en el curso académico 2018-2018,* publicada en el Boletín Oficial de Aragón el 12 de junio, en la cual afirma, en el Artículo 1, apartado 1.3, punto b:

"Los estudiantes que accedan a la universidad por la vía prevista en el artículo 9.1 b) y 9.2 b) y c), del Real Decreto 412/2014, han de aportar la credencial de la UNED, con validez definitiva y vigente en el momento de solicitar admisión. En el supuesto de no contar con la citada acreditación, deberán aportar el documento "Certificado para el estudiante" que se puede descargar desde la plataforma UNED-ASSIS- La Universidad verificara a través de la UNED el contenido del certificado y que el mismo se corresponde con una acreditación, con validez definitiva y vigente en el momento de la solicitud".

Recomendamos al estudiante enviar la documentación provisional por correo certificado a la universidad.

Expediente 175-2016/17-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja a la Defensora Universitaria porque ha sido requerido para realizar horas extraordinarias por una situación imprevista que afecta al servicio.

El interesado plantea que la posible solución a estos problemas, que se han reiterado en varias ocasiones, debe estar planificada y resolverse en horario normal de trabajo.

Tratado el tema con los responsables de la Universidad, se comprometen a normalizar este tipo de situaciones y buscar una solución.

Expediente 176-2016/17-1.4

Los componentes de un tribunal de revisión de una prueba de evaluación solicitan asesoramiento para ejercer la función para la que han sido designados, con el fin de evitar perjuicios no deseados a alumnos que pudieran resultar afectados. La Defensora da traslado a los consultantes de los criterios que se consideran ajustados a la norma, y de ello da cuenta la resolución que emite el tribunal de revisión.

Expediente 177-2016/17-4.8

Un trabajador, de un servicio central de la universidad, presenta una queja a la Defensora. Expone que realizó una guardia, a petición de sus superiores, para dar apoyo a un proceso. Se le informó que cuando finalizase dicho proceso sería avisado por un superior para concluir la guardia. Este aviso no fue realizado y el afectado no tenía claro cuando debía dar por finalizada la misma.

Posteriormente, existió una discrepancia con sus superiores sobre el número de horas a compensar. Se trató el problema con los responsables del servicio y se solucionó el conflicto atendiendo la petición del interesado.

Expediente 178-2016/17-1.3

Un alumno que está cursando un grado se presenta nuevamente a las asignaturas específicas de la EVAU para subir su nota de acceso y poder optar a un grado muy demandado.

Solicita plaza en varios campus, y posteriormente detecta que ha cometido un error al rellenar su solicitud porque es admitido en otro grado, opción que, según indica el interesado, estaba debajo de la opción del grado que quería cursar en Zaragoza. Este error le impide ser admitido, o estar dentro de las listas de espera en Huesca o Teruel.

Requiere información a la Defensora Universitaria para poder subsanar su solicitud y se le indica que debe hacer un escrito, al vicerrectorado competente, exponiendo el caso.

El vicerrectorado informa al interesado que no pueden tenerse en cuenta las subsanaciones en las solicitudes de acceso a los grados.

Expediente 179-2016/17-4.1

Un profesor componente de una comisión de selección se dirige a la Defensora Universitaria ante la extrañeza de haber sido convocado para su constitución en fecha no lectiva.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le facilita la resolución del Rector de la Universidad de Zaragoza, de 7 de julio de 2017, sobre la incidencia de las fechas de cierre de las instalaciones universitarias en los plazos establecidos en las convocatorias abiertas de provisión de plazas de profesorado, y se le indica que si considera que no ha sido adecuada la forma de proceder se dirija al presidente de la comisión y al jefe del servicio de personal docente e investigador.

Sin tener conocimiento de incidencia alguna, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 180-2016/17-1.11

Un estudiante, que ha finalizado su tesis doctoral, presenta una queja en la oficina de la Defensora. La queja hace referencia a la tardanza en recibir respuesta a un recurso que presentó hace varios meses.

El estudiante defendió su tesis doctoral y fue seleccionado por la comisión académica del programa para optar a premio extraordinario de doctorado. Una vez tuvo lugar la publicación definitiva de los premios concedidos, por la comisión de doctorado, comprobó que no había obtenido la puntuación necesaria para obtener uno de los premios.

Presentó la correspondiente reclamación, y posteriormente un recurso, por considerar que se habían cometido algunas irregularidades en el proceso de selección. Finalmente, la respuesta al recurso fue negativa, puesto que no se detectó irregularidad alguna en el proceso.

Sintiendo la tardanza que ha tenido lugar en responderse al interesado, cerramos el expediente.

Expediente 181-2016/17-5.7

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una queja ante la Defensora Universitaria porque ha sido amonestado verbalmente por su responsable directo, acusado de actos y actividades que dice que no son ciertas.

El interesado informa que recibió un encargo de trabajo de gran envergadura, directamente del máximo responsable de su servicio.

Inició los trabajos sin que sus responsables inmediatos se interesaran por el encargo que estaba ejecutando hasta el momento en que recibieron la factura del material y, poco después, el interesado recibió la orden de priorizar otros trabajos pendientes. Este manifiesta que en ningún momento desatendió otras órdenes de trabajo.

El trabajador comunica al máximo responsable la paralización de la tarea encargada y esto motiva el malestar en sus superiores inmediatos, por no respetar la jerarquía establecida.

El interesado se disculpa con sus superiores y, aunque sigue molesto por los acontecimientos, declina continuar con la queja iniciada en esta Oficina.

Expediente 182-2016/17-2.1

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria. El motivo es que le ha sido denegada la solicitud de ampliación de matrícula por especial rendimiento.

El alumno presentó el correspondiente recurso de alzada en tiempo y forma, y transcurridos

tres meses desde su interposición no ha obtenido respuesta, habiendo comenzado el curso académico.

Con independencia de la resolución favorable a los intereses del alumno en la alzada, no podemos dejar de manifestar la incomprensible tardanza en dar respuesta, ya que la demora pudo perjudicar considerablemente el desarrollo académico del interesado.

Procedemos a cerrar el expediente, habiendo sido conocedores de la concesión de la ampliación de matrícula.

Expediente 183-2016/17-4.4

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora Universitaria por una situación que considera injusta, ya que durante sus vacaciones se le asignan órdenes de trabajo, algunas urgentes, para su realización cuando se incorpore a su puesto.

La Defensora Universitaria, le informa que las asignaciones de tareas durante el periodo de disfrute de vacaciones del personal son de práctica habitual y deben considerarse como un medio de organización del trabajo y de distribución del mismo, una vez analizada la prioridad. También se le informa que, teniendo esto en cuenta, en caso de discrepancia con el superior que analiza dicha prioridad, debe informarlo para que se valore nuevamente ese trabajo y se arbitren soluciones. Desde esta Oficina se aconseja, que en caso de discrepancia de opiniones, se plantee el tema con los responsables.

Expediente 184-2016/17-1.8

Un estudiante presenta una queja en la oficina de la Defensora Universitaria: el coordinador de movilidad de su centro le está obstaculizando la firma de su acuerdo de estudios sin ofrecer motivos justificados, según nos indica el interesado. El alumno ha obtenido una beca de movilidad prestigiosa y precisa que se resuelva con cierta celeridad su acuerdo de estudios.

La Defensora se interesa en el centro por el estado de la solicitud del alumno, y le indican que, tras mantener una reunión con el interesado y con la coordinación de relaciones internacionales, se ha alcanzado un acuerdo de estudios.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 185-2016/17-1.3

Un estudiante de nuevo ingreso de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la

Defensora Universitaria puesto que ha sido denegada su solicitud de matrícula en un grado. La dirección del centro argumenta que la solicitud se presentó fuera del plazo establecido por el propio centro y que por ello no ha sido admitido.

Comprobada la información, observamos que el estudiante formalizó su inscripción dentro del plazo general de matrícula establecido por la Universidad de Zaragoza, que prevalece sobre la del centro.

Trasladamos esta información al interesado y cerramos el expediente.

Expediente 186-2016/17-1.10

Un alumno extranjero, que ha realizado un estudio propio, plantea una queja a la Defensora Universitaria: solicitó hace un tiempo el envío del título a su país, y todavía no ha recibido respuesta sobre el estado del trámite.

El interesado necesita el título, con la firma manuscrita original del Rector para legalizarlo y apostillarlo al objeto de que sea válido en su país. Solicita además un certificado de notas y que se haga constar el programa cursado. Designa a un tercero para que realice los trámites de legalización y envío a su país.

Tras varios meses de espera y de numerosas solicitudes de información al director del máster, a las que no recibe respuesta, el alumno solicita la intervención de la Defensora para la rápida resolución del problema planteado.

Esta Oficina contacta con el director del máster y le solicita que proporcione información sobre la documentación referida. Este nos indica que el título, el certificado y el programa ya han sido entregados a la persona autorizada.

Damos traslado al interesado de las gestiones realizadas y de la información obtenida, y le enviamos copia del recibí firmado por la persona autorizada para la recogida de la documentación. Sin más peticiones, damos por cerrado el expediente.

Expediente 187-2016/17-4.1

Un candidato a profesor asociado, que lo ha sido ininterrumpidamente durante quince cursos, ha sido excluido del concurso de profesores asociados. El motivo de su exclusión no es otro que la imposibilidad de acreditar actividad profesional en las condiciones que se establecen en la convocatoria que rige el proceso de selección.

El interesado quiere hacer valer una situación de hecho, que no queda expresamente regulada, y equipararla a lo que determina la norma; así lo ha alegado en el recurso que ha presentado.

Paralelamente, se le ha notificado también un oficio por el que se le indica que ha estado en situación irregular durante los últimos años, al no haber procedido correctamente a comunicar su solicitud de compatibilidad. Respecto a este extremo, consideramos que ello pudo deberse a un error involuntario que no alcance mayores consecuencias.

A la vista de lo acontecido, la Defensora considera que no se han vulnerado sus derechos ni intereses legítimos, por lo que se procede a dar por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 188-2016/17-4.1

Un miembro del personal docente e investigador plantea una consulta a la Defensora: es candidato a una plaza de profesor ayudante doctor interino y, una vez admitido al concurso, la comisión de selección le requiere para que presente la documentación de una determinada manera.

La Defensora, una vez revisa la convocatoria publicada, entiende que pudieran producirse discrepancias en la interpretación de la norma. Por este motivo se le recomienda que acuda a las unidades administrativas encargadas de la correcta aplicación de la normativa.

El interesado se dirige al servicio competente para que le informe al respecto, si bien no se le ofrece respuesta por considerar que pudiera entrar en colisión con los propios intereses de la Universidad.

El interesado nos informa que no va a modificar el formato de la documentación, más aún cuando ha sido admitido al concurso, y confía que la comisión de selección proceda a la valoración de su candidatura.

Sin tener conocimiento de más incidencias, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 189-2016/17-1.4

Un alumno de grado presenta una queja sobre la calificación de una materia que es la única pendiente de superar para finalizar sus estudios.

El estudiante ha matriculado la asignatura durante varios cursos, y ha realizado varios trabajos que han sido suspendidos, pero en las actas de las convocatorias consta como “no presentado”. La razón ha sido que la evaluación consistía en varias tareas encadenadas, de modo que la no superación de la primera conllevaba no poder realizar las siguientes. Puesto que no ha superado el primer trabajo en ninguna convocatoria, el profesor le ha considerado no presentado. Dado que no constan calificaciones en su expediente, no reúne los requisitos fijados en el reglamento de normas de evaluación para solicitar la evaluación por compensación

curricular.

Analizada la guía docente de la materia observamos que en la misma queda prevista una prueba global, a realizar en la convocatoria oficial de exámenes. Sin embargo, expone al alumno que nunca la ha podido realizar porque sólo pueden acceder a esta evaluación los alumnos que el profesor considera que han alcanzado un nivel determinado de conocimientos, aspecto no contemplado en la guía.

Cuando se dirige a nuestra oficina está pendiente de conocer la calificación correspondiente a la convocatoria de septiembre. Se ha puesto en contacto con el coordinador del grado quien le ha hecho saber que tratará su situación con el profesor.

Le informamos que, si no supera la materia, podría plantear una reclamación por las convocatorias sin calificación y por habérsele negado el derecho a la evaluación global.

Finalmente, aprueba la materia y no es necesario realizar más actuaciones.

El estudiante también manifiesta haber recibido un trato inadecuado por parte del docente pero decide no emprender acciones al respecto.

Considerado muy preocupante el incumplimiento de las normas por parte del docente, y el posible trato inadecuado prestado al alumno cerramos el expediente.

Expediente 190-2016/17-1.9

Un alumno, que solicita preinscripción en un máster, plantea una queja a la Defensora Universitaria porque no ha sido admitido al no justificar el nivel B1 en inglés.

El alumno solicita el reconocimiento del nivel B1 con un título europeo. La subcomisión de estudios de grado deniega dicho reconocimiento porque el certificado aportado no refleja suficiente información sobre las asignaturas cursadas y no da constancia de las habilidades adquiridas. La resolución dictada agota la vía administrativa por lo que el alumno, que no está conforme, interpone recurso contencioso administrativo y solicita información a la Defensora Universitaria.

Tratado el tema con los responsables de la Universidad, se envía al interesado nuevo escrito de rectificación de error material de la anterior resolución, añadiendo un nuevo párrafo en el que se indica que puede interponerse recurso de reposición ante el mismo órgano, en el plazo de un mes, desde el día siguiente a la notificación.

El alumno presenta recurso de reposición solicitando el reconocimiento y aporta más documentación que acredita que el estudio se impartió totalmente en inglés, por lo que, finalmente es reconocido el nivel de idioma.

Expediente 191-2016/17-1.4

Un alumno, subdelegado de un grupo de docencia de un grado, se dirige a la oficina de la Defensora para presentar una queja, según indica, en nombre de todo el grupo.

Expone que realizaron el examen correspondiente a la convocatoria de septiembre de una materia y que uno de los tres ejercicios de los que constaba la prueba no había sido explicado en clase.

Se trata el problema con la dirección del centro, que nos informa que está intentando aclarar la situación con el coordinador de la titulación y que ha solicitado un informe al área. También nos hace saber que, según la información que han podido obtener, la materia había sido explicada en clase.

Intentamos ponernos en contacto con el alumno en varias ocasiones pero no responde los correos electrónicos. Situación similar a la que se encuentra la dirección del centro.

Finalmente, nos informan desde el centro que han conseguido contactar con el alumno, a quien han citado para una entrevista para trasladarle la información precisa.

Aunque no hemos obtenido respuesta, informamos al solicitante que puede plantearse, si lo considera oportuno, solicitar un tribunal de revisión de la calificación, adjuntándole la normativa de evaluación. Trámite con el que damos por cerrado el expediente.

Expediente 192-2016/17-1.11

Un alumno que solicita admisión a un programa de doctorado plantea una consulta a la Defensora Universitaria. Tiene problemas para ser admitido en el programa con el fin de optar a una beca predoctoral del Gobierno de Aragón, aunque finalmente es admitido.

El alumno solicita nuevamente la intervención de la Defensoría porque tiene dificultades para mantener su plan de investigación. El director de tesis le pide que reoriente el plan ajustándolo al programa de doctorado, para poder obtener una calificación positiva en la tutela de tesis y continuar en el programa. El interesado alega que ha consultado al Gobierno de Aragón sobre la posibilidad de cambiar el tema, pero le indican que debería estar ampliamente justificado y que se arriesga a perder la beca.

Tras conversaciones con el departamento, el interesado acepta reorientar su proyecto con los cambios que le indiquen, pero manteniendo el objeto central de estudio.

Expediente 193-2016/17-1.5

Un alumno de grado, que ha solicitado un cambio de estudios, acude a la Defensora Universitaria para que le resuelva unas dudas respecto al posible reconocimiento de créditos que ha solicitado.

La Defensora se pone en comunicación con el centro para interesarse por los escritos presentados por el alumno, y se nos indica que la petición de reconocimiento de créditos está en fase de informe, no habiendo concluido el plazo para su resolución.

Esta información se la trasladamos al estudiante, advirtiéndole de la posibilidad de que no sean reconocidos todos los créditos por él solicitados, y procedemos a cerrar el expediente.

De nuevo nos encontramos ante un caso en el que, pese a pertenecer a la misma rama de conocimiento las titulaciones, la formación básica apenas es reconocida.

Expediente 194-2016/17-5.6

Un profesor, con graves problemas de salud, solicitó por los cauces oportunos la adaptación de las condiciones de su puesto de trabajo. Los órganos competentes accedieron a la petición, determinando concretamente la adaptación que debía realizarse. Pese a ello, algunos de los profesores del área de conocimiento implicada no debieron comprender debidamente las instrucciones recibidas. Ello motivó que el profesor se dirigiera a la Defensora Universitaria.

Se mantuvo una entrevista personal con el interesado, quien comunicó que en el último momento se adaptó el horario de trabajo a las circunstancias que eran requeridas para mantener un correcto estado físico y psíquico.

De todos modos, la Defensora, a la vista de los hechos relatados y comprobados en su mayoría, recomienda al profesor que se dirija a la unidad competente, si lo considera necesario, para poner en marcha el protocolo de acoso ante la actitud de algunos de sus compañeros.

Procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 195-2016/17-1.4

Un estudiante de grado, que sólo tiene pendiente una materia optativa de tres créditos para finalizar la titulación, solicita la intervención de la oficina de la Defensora.

El alumno no esperaba suspender la materia citada y había solicitado la admisión en dos másteres, que no podrá cursar si no aprueba la materia pendiente. Ha tratado el problema con el profesor, intentando buscar una solución, pero éste no le ha facilitado ninguna alternativa de

evaluación. Por lo comentado, el estudiante ha solicitado en su centro la evaluación por compensación curricular de la materia, obteniendo una respuesta negativa por no tratarse de una materia troncal ni obligatoria, tal como indica el artículo 32 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

Ante la negativa del centro presenta un recurso de alzada, indicando lo sugerido desde esta oficina: la escasez de materias optativas en el grado, lo que las convierte, con frecuencia, en obligatorias y el hecho de que en el artículo 35 del citado reglamento, donde se explicitan materias que no pueden ser objeto de compensación, no constan las materias optativas. Finalmente, obtiene una respuesta positiva al recurso de alzada.

Consideramos necesario flexibilizar los criterios establecidos en la evaluación por compensación curricular, para facilitar a los alumnos finalizar sus estudios sin tener que invertir un nuevo curso para aprobar la última materia de su carrera.

Expediente 196-2016/17-1.4

Un alumno de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria por la alta tasa de suspensos en una asignatura. El alumno relata que los exámenes, de tipo test, tienen una redacción muy complicada; que el profesor no respeta lo indicado en la guía docente, en cuanto al porcentaje que supone la teoría sobre la nota final, y plantea también su disconformidad con el contenido de la asignatura, ya que su superación requiere memorizar una gran cantidad de nombres comerciales y tratamientos de algunos materiales.

Se informa al alumno que puede revisar su examen con el profesor y solicitar después revisión ante tribunal.

El alumno supera otra asignatura que le queda para finalizar el grado y la Defensoría le informa de la posibilidad de solicitar evaluación por compensación curricular de la que tiene pendiente y que es objeto de la queja presentada en la Defensoría.

Expediente 197-2016/17-1.4

Un alumno presenta una queja en la oficina de la Defensora. Expone que fue expulsado del examen de la segunda convocatoria de una materia y considera este hecho injustificado y parcial, respecto a otras situaciones similares.

Le trasladamos lo dispuesto en la normativa de evaluación relativo a tribunales de revisión de la calificación y que, si lo considera oportuno, puede hacer llegar su queja al coordinador del grado y a la comisión de garantía de la calidad.

El interesado, mediante conversación telefónica, expone que fueron expulsados varios alumnos por portar, para la realización del examen, un material permitido por el profesor pero en el que constaban anotaciones que podrían ser consideradas fraudulentas.

El estudiante expone que el profesor, durante la realización de la prueba de la primera convocatoria, llamó la atención a algunos alumnos que hablaban pero no procedió a expulsaros del examen. Por tanto, considera que él ha sido discriminado al ser expulsado.

Se le informa al alumno de las posibles vías de reclamación y se le hace saber que es muy improbable que ningún órgano de una respuesta positiva a su reclamación. Finalmente, el estudiante decide no iniciar actuación alguna.

Expediente 198-2016/17-5.7

Un profesor consulta a la Defensora Universitaria si puede negarse a dirigir trabajos fin de grado, ya que el trato que han recibido los alumnos que ha tutorizado, por parte de los tribunales de evaluación del trabajo, ha estado fuera de lugar, y considera que no deja de ser una crítica encubierta al director del trabajo, que en ocasiones pone de manifiesto animadversiones personales, al margen de criterios académicos.

La Defensora le informa que no es la primera vez que un profesor le traslada este modo de actuar por algunos componentes de los tribunales de evaluación de trabajos fin de grado y fin de máster; por ello, le anima a presentar su queja a los órganos competentes, y le traslada su firme convencimiento de que si se normalizara la grabación de las exposiciones de los trabajos estas actitudes podrían ser corregidas, o por lo menos contenidas.

Sin otra actuación a realizar, damos por finalizado el expediente, informando al interesado la imposibilidad de negarse a dirigir trabajos fin de grado.

Expediente 199-2016/17-1.4

Un estudiante de grado, que sólo tiene pendiente una materia para finalizar la titulación, solicita la intervención de la oficina de la Defensora.

El alumno creía cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje para optar a la evaluación por compensación curricular de la materia pendiente para finalizar sus estudios. Cuando presentó la solicitud en su centro, le informan que le faltan 4 créditos de prácticas para poder optar a la compensatoria. El estudiante expone que ha realizado las prácticas a través de FEUZ y que desconocía que tuviese que solicitar el reconocimiento de esas prácticas a través de Universa. Inicia esta solicitud y presenta un recurso de alzada ante el Rector.

Obtenido el reconocimiento de las prácticas desde Universa, se le concede, como respuesta a su recurso, la evaluación por compensación curricular de la materia pendiente.

Expediente 200-2016/17-1.4

Un alumno de grado pregunta a la Defensora Universitaria cómo debe actuar para solicitar la evaluación por compensación de la última asignatura que le resta por superar para finalizar sus estudios de grado.

El alumno es sabedor que no cumple estrictamente con la normativa, pues la asignatura no es del último curso del plan de estudios, si bien en el curso anterior no pudo matricularla por superar los créditos máximos.

La Defensora le recuerda el tenor literal de la norma, y le indica los escritos que debe presentar y a los órganos de debe dirigirlos. El alumno expone en su escrito que el trato no es idéntico en todos los centros de la Universidad puesto que en algunos de ellos se han dispuesto acuerdos que flexibilizan la limitación que a él le afecta.

Procedemos a cerrar el expediente sin conocer el sentido de la resolución que se vaya a notificar al alumno.

Expediente 201-2016/17-1.4

Un alumno de grado pregunta a la Defensora Universitaria cómo debe actuar para solicitar la evaluación por compensación curricular de la última asignatura que le resta por superar para finalizar sus estudios.

El alumno es sabedor que no cumple literalmente con la normativa ya que se trata de una asignatura optativa, que no queda expresamente citada en los preceptos del Reglamento de Normas de Evaluación.

La Defensora le recuerda el tenor literal de la norma, y le indica los escritos que debe presentar y a los órganos de debe dirigirlos. El alumno expone en su escrito que el trato no es idéntico en todos los centros de la Universidad puesto que en algunos de ellos se han dispuesto acuerdos que flexibilizan la limitación que a él le afecta.

Procedemos a cerrar el expediente sin conocer el sentido de la resolución que se vaya a notificar al alumno.

Expediente 202-2016/17-1.9

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria porque para acceder a un máster profesionalizante se exige un nivel B1 en idioma. Denuncia que no es una materia de la que se proporcione actividad lectiva, siendo los alumnos los que deben asumir el coste de su consecución.

La Defensora le recuerda que las titulaciones marcan sus criterios de acceso en las memorias de titulación, y que, si lo considera conveniente, debe hacer llegar su queja a las autoridades competentes en modificar la situación denunciada.

El interesado nos comunica que, tras mucho esfuerzo, ha conseguido aprobar el examen para obtener el nivel B1 en un centro cuyo título reconoce la Universidad de Zaragoza.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 203-2016/17-1.4

Un alumno, que está cursando un máster, realiza una consulta a la oficina de la Defensora y presenta una queja. Expone que ha habido un problema en la segunda convocatoria de una materia que imparten y evalúan dos profesores. El alumno se presentó a la evaluación el día fijado para la misma. No obstante, no estaba presente uno de los profesores y no fue evaluado de la parte impartida por él. El profesor había avisado al alumno de su ausencia el día anterior al examen y le había dado la opción de realizar la correspondiente prueba en otra fecha, pero el estudiante considera que no debe realizarla, puesto que se presentó el día fijado oficialmente para la convocatoria y no había llegado a acuerdo alguno con el profesor sobre cambio de fechas de evaluación.

Se trata el problema con el coordinador del máster que nos envía un informe. Analizado el problema, revisada la normativa de evaluación y visto el informe enviado por el coordinador, la Defensora indica que, puesto que el alumno se presentó a la convocatoria oficial en la fecha establecida y que la parte no evaluada representaba una parte muy pequeña de la calificación, se debe calcular la nota final con las pruebas realizadas por el estudiante.

Posteriormente, fuimos informados que la cuestión se resolvió siguiendo nuestras indicaciones.

Otro problema expuesto por el estudiante fue que no había defendido el TFM en septiembre, que no tenía tutor asignado y que tendría que devolver la asignación económica de una beca que estaba disfrutando. Le informamos que no podremos evitar esta circunstancia pero que indicamos a los responsables se le asigne, a la mayor brevedad, el correspondiente tutor para que pueda realizar el trabajo y defenderlo en la siguiente convocatoria. Este problema fue resuelto con celeridad.

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

Expediente 204-2016/17-2.2

Un alumno de grado plantea una queja a Defensora Universitaria. Ha solicitado un cambio de grupo, debido a una lesión, y desde la dirección del centro le indican que no puede realizarse hasta que no se conozca el alcance real de la lesión y el tiempo estimado de baja.

Tratado el tema con la dirección del centro, resuelve acceder al cambio de grupo solicitado.

Expediente 205-2016/17-2.2

Un estudiante plantea una queja a la Defensora Universitaria porque le ha sido denegado un cambio de grupo.

El interesado solicita un cambio de grupo para poder compatibilizar sus estudios con el trabajo. El grupo que le han asignado comienza con clases teóricas, en lugar de comenzar con las prácticas, y éstas las deberá realizar hasta el inicio del periodo de exámenes de junio. Esto supone que no dispondrá de tiempo suficiente para estudiar y que deberá compatibilizar trabajo, prácticas y exámenes. No obstante, a pesar de lo alegado por el alumno, su solicitud es denegada por el centro porque los grupos están muy saturados.

Tras consultar el tema con responsables del centro, se indica al alumno que se entreviste con la dirección para encontrar alguna solución. Al no recibirse ninguna otra consulta en esta Oficina, damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 206-2016/17-2.2

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora Universitaria para que le sea concedido un cambio al grupo de mañanas por cuestiones personales.

Desde esta oficina nos ponemos en contacto con los organismos competentes y recomendamos que al alumno se le asigne un nuevo grupo, ya que comprendemos los motivos alegados por el interesado. Comprobando que se ha aceptado nuestra recomendación damos por cerradas nuestras actuaciones.

Expediente 207-2016/17-1.4

Un alumno solicita información a la Defensora Universitaria. Desea saber cómo ha de actuar tras suspender y recibir un trato inmerecido en la defensa de su trabajo fin de máster.

La Defensora le informa de lo que establece el reglamento de normas de evaluación del aprendizaje, en relación a la revisión de su calificación, y de la posibilidad de dirigir su queja a la comisión de calidad de la titulación.

El estudiante nos informa que ha revisado, con el tribunal, la calificación otorgada a su trabajo fin de máster, y tras recibir las explicaciones oportunas comprende la decisión del tribunal calificador.

Damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 208-2016/17-2.1

Un alumno de máster plantea una queja a la Defensora Universitaria. Ha estado matriculado durante tres cursos académicos en el TFM, pensando erróneamente que debía matricularse obligatoriamente, y no ha podido cursar dicha asignatura por tener otras pendientes de aprobar. Expone que en el mes de septiembre ha superado la última asignatura que tenía pendiente y que ahora no tiene posibilidad de cursar el TFM porque no tiene tutor asignado, ni puede asistir a las clases preparatorias. Los profesores le recomiendan que se vuelva a matricular para poder adaptarse a las clases y al nuevo curso.

El interesado plantea que no tuvo posibilidad de cursar la asignatura de TFM y, en consecuencia, no debería pagar un importe tan alto al formalizar su cuarta matrícula.

Tratado el tema con los responsables del centro, recomendamos al alumno que contacte con su centro para que puedan darle alguna solución. No obstante, con respecto a la matrícula se le informa que puede presentar escrito a los responsables de la universidad, planteando lo que considere.

Desconocemos los trámites realizados finalmente por el alumno, por lo que sin más actuaciones que realizar cerramos el expediente.

Expediente 209-2016/17-1.11

Un estudiante, que desea iniciar estudios de doctorado, se dirige a la Defensora Universitaria para plantearle una queja. No ha recibido respuesta sobre su acceso al doctorado y esto le supone un problema, ya que en caso de no ser admitido no dispondría de tiempo suficiente para inscribirse en estudios de máster.

El interesado indica que presentó como titulación de acceso, en la comisión académica del programa, una titulación española y un posgrado extranjero, por lo que le indicaron que debía solicitar acceso con titulación mixta y que debía esperar la resolución de la escuela de

doctorado.

El alumno alega que presentó la documentación en el plazo indicado y considera que están tardando mucho tiempo en darle contestación.

Consultado el tema con la escuela de doctorado, se revisa la documentación y se comprueba que con la titulación española aportada se cumplen los requisitos necesarios para acceder a estudios de doctorado, por lo que no es necesaria resolución de acceso. La escuela de doctorado comunica la situación a la comisión académica del programa y ésta admite al alumno.

Expediente 210-2016/17-1.2

Un estudiante de licenciatura debe adaptarse al grado, y acude a la Defensora Universitaria para solicitar que se le conceda la posibilidad de permanecer en los estudios de licenciatura.

La Defensora le informa de la corrección de la respuesta del centro a su nueva petición de medidas flexibilizadoras, que es conforme a la normativa, y le recuerda la posibilidad de interponer recurso de alzada, tal y como se le indica expresamente en la resolución que le ha sido notificada.

Desconociendo si el alumno interpuso recurso de alzada, procedemos a cerrar el expediente.

Expediente 211-2016/17-1.3

Un alumno, que ha realizado las pruebas de Evaluación para el Acceso a la Universidad (EVAU) en el mes de septiembre, presenta una solicitud de intervención en la oficina de la Defensora. El estudiante, por desconocimiento o nerviosismo, firmó varios de los exámenes realizados. Estos exámenes no han sido corregidos. La calificación global otorgada ha sido de “No apto”.

Obtenida información complementaria, entendemos que una serie de circunstancias que afectan al estudiante podrían justificar el error cometido.

Se trata el problema con los responsables universitarios, quienes valoran que, tratándose de pruebas realizadas en el mes de septiembre y no afectando a otros estudiantes, podrían anonimizarse y ser calificadas. Finalmente, son calificados todos los exámenes realizados por el alumno.

Dando las gracias a los responsables académicos y a los profesores que revisaron las pruebas, cerramos el expediente.

Expediente 212-2016/17-4.1

Un aspirante a personal de administración y servicios plantea una queja a la Defensora Universitaria y al órgano competente porque ha sido excluido de las pruebas selectivas para el ingreso mediante el sistema de acceso libre en la escala auxiliar de servicios generales de la Universidad, por la falta de acreditación de la causa de exención del pago y por la falta de comprobante bancario. El interesado alega que se han modificado, con respecto a otros años, algunos aspectos de la convocatoria, como los motivos para la exención de las tasas y que la exclusión por la falta del pago no sea subsanable. El interesado se queja de que en el modelo de instancia no queda suficientemente aclarado este extremo ni se ha dado publicidad a esta modificación.

Revisada la convocatoria, en la Defensoría, se comprueba que el art. 3.4. determina que la falta de pago dentro del plazo de presentación de solicitudes no será subsanable; el art. 3.5 indica quienes tienen derecho a la exención de las tasas y el art. 3.7. establece que deberán adjuntarse a la solicitud todos los documentos, siendo motivo de exclusión la falta de cualquiera de ellos: comprobante bancario, documentación acreditativa de discapacidad, o acreditación de cumplir el derecho a exención de tasas.

Tratado el tema con responsables de la Universidad se nos informa que el servicio de personal contestará al interesado, en el sentido de que se ha respetado lo establecido.

Expediente 213-2016/17-2.1

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. Se matriculó electrónicamente de una materia y posteriormente recibió un aviso del centro de anulación de su matrícula en la materia mencionada. El alumno solicitó que no se procediese a la anulación, petición a la que el centro no accedió argumentando, por una parte, que esa materia tiene establecido un número máximo de alumnos, ya que tienen que realizar prácticas externas y, por otra, que el hecho de que estuviese matriculada se debía, probablemente, a un error de la aplicación, puesto que existía una lista de espera de alumnos que deberían haber sido matriculados antes que el solicitante de nuestra intervención.

El alumno presentó un recurso de alzada en tiempo y forma. Cuando cerramos el expediente no se conoce la respuesta al mismo.

Expediente 214-2016/17-5.6

Un miembro del personal de administración y servicios de la Universidad presenta una queja a la Defensora. Expone que ha sido agredido verbalmente por otra persona del mismo colectivo.

Las agresiones se producen, fundamentalmente, cuando sale del centro a fumar un cigarrillo. Identifica al trabajador que le agrede y nos informa de que le consta que existen otro tipo de conflictos con él.

Comprobamos que la persona denunciada ha sido objeto de otras quejas que han llegado a esta oficina.

Nos reunimos con los responsables competentes, quienes son conocedores de la problemática que plantea el trabajador denunciado, respecto a quien se han tomado en otras ocasiones diversas medidas que no han conseguido modificar su actitud.

Se informa al trabajador denunciante que puede solicitar en la Universidad la apertura de un protocolo de acoso y presentar una denuncia ante la policía. De momento decide no emprender ninguna de las dos medidas por no perjudicar al trabajador que le insulta. No obstante, si las agresiones persistieran nos informaría y se reevaluaría la situación.

Agradeciendo al denunciante la sensibilidad mostrada ante la posible problemática de la otra persona, y lamentando la falta de efectividad de los mecanismos de actuación existentes para abordar estas situaciones, se cierra el expediente.

Expediente 215-2016/17-2.3

Un alumno ha solicitado el traslado de expediente, entre centros de la Universidad de Zaragoza, por motivos familiares. Transcurrido un tiempo más que prudencial, y habiéndose iniciado el curso sin obtener respuesta, se dirige a la Defensora Universitaria.

La Defensora, tras ponerse en comunicación con el centro, le informa al alumno que su solicitud ha sido aceptada, si bien no se lo habían comunicado todavía al estar gestionando el reconocimiento de créditos cursados.

Sin otros trámites que realizar, procedemos a cerrar el expediente.