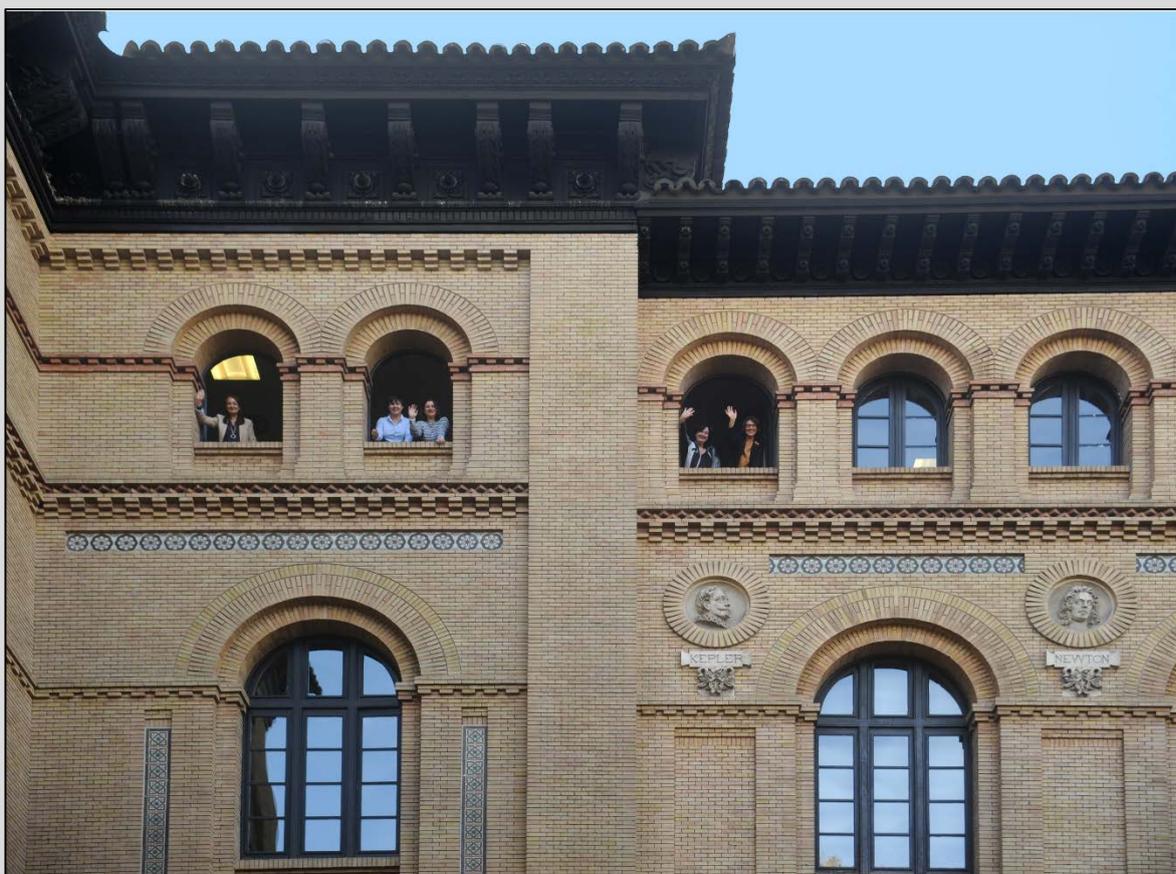




Defensora Universitaria  
**Universidad** Zaragoza



**Memoria 2018-2019**

## El equipo de la Defensoría Universitaria



Lola Mariscal Masot  
Defensora Universitaria



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



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



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



Marta Artajona Ricarte  
Secretaria de la Oficina de la Defensora Universitaria

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

Teléfonos: 976 762 840 / 876 554 764

Correo: [defensora@unizar.es](mailto:defensora@unizar.es)

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

## ÍNDICE

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación.....	3
2. Tipos de solicitudes .....	5
3. Intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora. Datos globales.....	7
3.1. Tipo de solicitudes tramitadas, evolución temporal y tiempo de resolución	7
3.2. Demanda por sectores .....	11
3.3. Motivos de solicitud .....	15
4. Solicitudes relativas al sector estudiantes .....	18
5. Solicitudes relativas al sector del Personal de Administración y Servicios .....	30
6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador.....	34
7. Solicitudes relativas a otros solicitantes .....	39
8. Resultados de nuestras intervenciones y recomendaciones realizadas.....	42
Anexo 1. Ejecución del presupuesto .....	55
Anexo 2. Reuniones de Defensores de otras Universidades españolas .....	56

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

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

El artículo 93.5 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (aprobados mediante Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón) dispone que la Defensora Universitaria presente al Claustro una memoria anual de actividades, informando de cuantos asuntos considere conveniente. Con la finalidad de cumplir lo encomendado, se presenta la memoria de las actividades llevadas a cabo en el periodo de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2018 y el 30 de septiembre de 2019, respetando la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y de las personas que solicitan nuestra intervención. Hay que señalar que el nombramiento de la actual Defensora fue el 4 de enero de 2019 por lo en esta Memoria se reflejan también las actuaciones realizadas por el anterior equipo desde el 1 de octubre 2018 hasta dicha fecha.

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

Se presenta la información de forma breve y concisa, sin describir detalladamente las actuaciones llevadas a cabo y realizando un análisis de las incidencias identificadas desde la Oficina de la Defensora. En aras a la confidencialidad en esta memoria 2018-19 no se ha incluido el resumen del informe de cada solicitud tramitada.

Se ha facilitado todo lo posible el acceso a la Defensoría adaptando nuestro horario presencial al de los solicitantes de nuestra intervención, para así poder reunirnos con ellos. Se ha acudido siempre que se ha podido al centro, servicio o unidad de trabajo del miembro de la comunidad universitaria con quien necesitábamos comunicarnos personalmente y se han realizado visitas periódicas programadas a los campus de Huesca y Teruel.

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

Se ha procurado asistir a todas las actividades de los centros de la Universidad a las que se nos ha invitado, así como a aquellos actos cuya asistencia proporciona un mayor conocimiento de nuestra institución o una buena ocasión de relacionarse con los componentes de los tres sectores de la Universidad de Zaragoza.

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

## 2. Tipos de solicitudes

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

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

En algunas de ellas la información se proporciona en el momento en que se realiza la consulta, sin necesidad de realizar ningún estudio técnico o actuación posterior. Es lo que coloquialmente llamamos “consultas rápidas”.

Otras consultas requieren estudio técnico y/o gestión con otras unidades u órganos y en esos casos, por su posible interés posterior, realizamos un informe al final de las actuaciones.

- ✧ **QUEJA:** Implica una manifestación de desacuerdo por parte del interesado al considerar que alguna actuación o resolución, de persona, órgano o servicio de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos. La actuación de la Defensora Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar un criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja. En el caso de que se determine la procedencia de la queja se procede a realizar actuaciones encaminadas a la solución del problema concreto o de la causa/s que lo originan. Siempre se realiza un informe de cada queja al final de las actuaciones.
- ✧ **INTERMEDIACIÓN:** Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando la Defensora como facilitadora de soluciones en situaciones de conflicto, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Debido a que, en las actuaciones de

muchas consultas y quejas se realizan también entrevistas con implicados y solicitud de información a los órganos universitarios, en esta Memoria se hace referencia a Intermediaciones en aquellos casos en los que el solicitante ha solicitado intermediación. Siempre se realiza un informe de cada intermediación al final de las actuaciones.

Tal como se ha indicado anteriormente, en aras a la confidencialidad, en esta Memoria no se presentan los resúmenes de los informes realizados.

Un buen número de solicitudes tramitadas dan lugar a sugerencias y recomendaciones dirigidas a órganos, servicios o personas responsables de alguna estructura universitaria que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o salvaguardar derechos por la mejor interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas. A lo largo de esta Memoria cuando se indique “Sugerencias” se quiere indicar a que la transmisión se ha hecho de forma oral, mientras que en el caso de “Recomendaciones” se ha hecho por escrito.

Hay que señalar que, como en años anteriores ha habido algunas solicitudes no admitidas; siendo las causas de esta inadmisión las siguientes: el asunto planteado no estaba entre las competencias atribuidas a la Defensora Universitaria; la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza; la solicitud no estaba debidamente fundamentada o el asunto planteado estaba pendiente de procedimiento administrativo o judicial.

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

En este apartado se presentan las solicitudes tramitadas y, por tanto, las intervenciones realizadas en la Oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2018 y el 30 de septiembre de 2019. Como ya se ha señalado anteriormente, las actuaciones del 1 de octubre 2018 al 4 de enero 2019 corresponden al anterior equipo de la Defensoría.

Ha habido 12 solicitudes no admitidas. Motivos de inadmisión: el asunto planteado no estaba entre las competencias atribuidas a la Defensora Universitaria (6); la cuestión planteada no se refería al funcionamiento de órganos y servicios de la Universidad de Zaragoza (1); la solicitud no estaba debidamente fundamentada (4); el asunto planteado estaba pendiente de procedimiento administrativo o judicial (1).

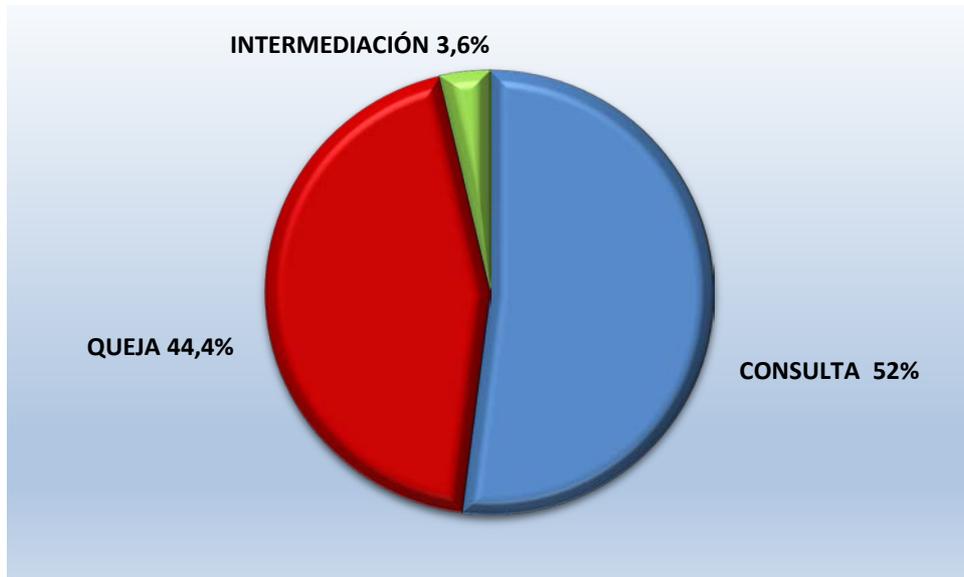
Se han tramitado un total de 250 solicitudes. Los datos se presentan en gráficos y tablas que muestran el número de intervenciones y evolución de la demanda atendida, tipo de solicitudes, tiempo de resolución, sector y sexo del solicitante, distribución por centros y finalmente por el motivo de solicitud.

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

De las 250 solicitudes atendidas las más frecuentes han sido las consultas, seguidas de las quejas y por último las intermediaciones. Se atendieron 130 consultas, 111 quejas, y 9 intermediaciones.

Se ha observado un importante aumento de las consultas con respecto al año anterior (curso 2017-18: 80 consultas) y disminución de las quejas (curso 2017-18: 148 quejas).

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



**Gráfico 2. Evolución temporal del número de solicitudes tramitadas**



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

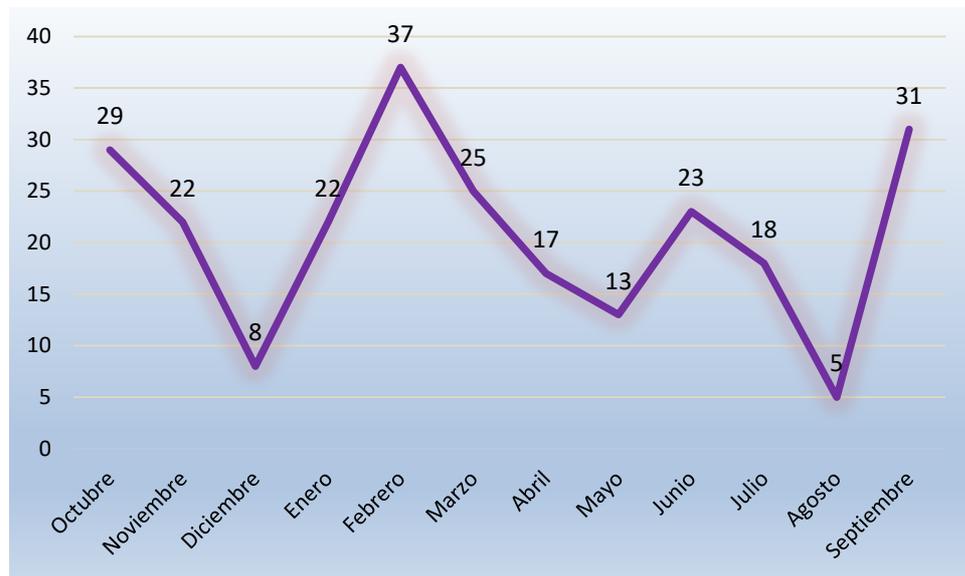
**Gráfico 3. Evolución del número de solicitudes tramitadas, por sector y curso académico**



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

En cuanto al número de solicitudes por meses, el mayor número de intervenciones tuvieron lugar en febrero, septiembre, octubre, coincidiendo con momentos claves del curso universitario: terminación del primer semestre e inicio del segundo, finalización del curso académico e inicio del siguiente, con las correspondientes matriculaciones.

**Gráfico 4. Evolución de solicitudes tramitadas por meses**



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

En el 47,5% de los casos el tiempo de resolución de la Oficina fue de 4 días o inferior.

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

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

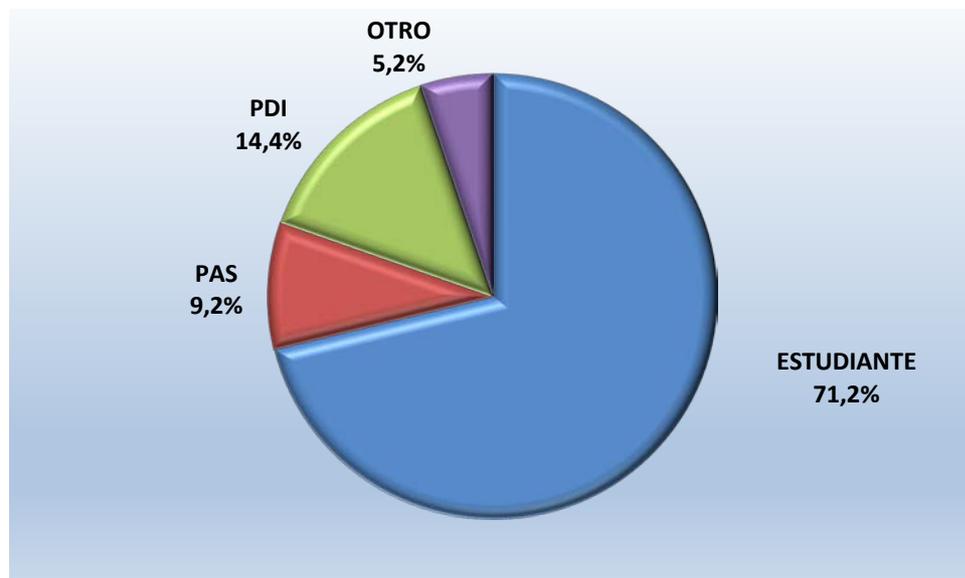
	Solicitudes	%
Entre 0 y 4	119	47,6 %
Entre 5 y 15	32	12,8 %
Entre 16 y 30	22	8,8 %
Más de 30	77	30,8 %

### 3.2. Demanda por sectores

De las 250 solicitudes tramitadas, 178 corresponden al sector de estudiantes; 23 al personal de administración y servicios (PAS); 36 al personal docente e investigador (PDI) y 13 al sector denominado OTRO.

El sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes

**Gráfico 5. Distribución porcentual de las solicitudes tramitadas por sectores**



Sin embargo, 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 PAS es superior al observado en el resto de colectivos y el porcentaje de estudiantes es el menor.

**Tabla 2. Solicitudes por población de cada sector**

Sector	Nº solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	178	32025	0,56
PAS	23	1731	1,33
PDI	36	4657	0,77
OTRO	13		
Total	250		

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

**Tabla 3. Número de solicitudes por colectivo y sexo**

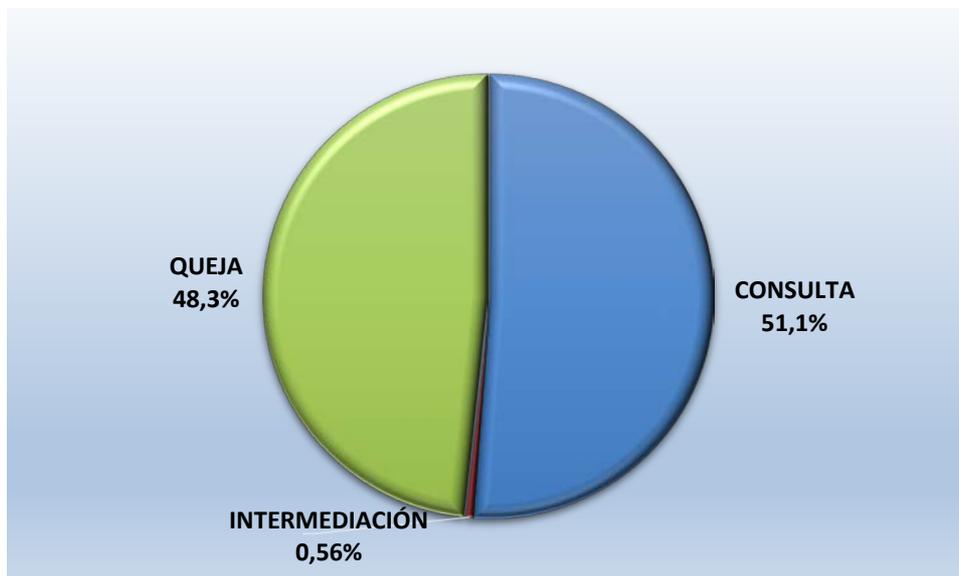
Sector	Hombre	Población	%	Mujer	Población	%	Colectivas
ESTUDIANTE	78	14891	0,52%	94	17134	0,55%	6
PAS	5	680	0,74%	15	1051	1,43%	3
PDI	19	2477	0,77%	17	2180	0,78%	
OTRO	4			7			2
Total	106			133			11

Se observa que en el sector PAS el porcentaje de solicitudes realizadas por mujeres presenta un mayor porcentaje que las solicitudes de hombres. En los otros dos sectores, aunque el porcentaje es también mayor de mujeres las diferencias no son significativas

### Solicitudes relativas al sector de estudiantes

Se han tramitado 178 solicitudes de estudiantes; de ellas el mayor número corresponde a consultas un total de 91, seguidas de las quejas, 86 y con tan solo 1 intermediación. Con respecto al curso pasado, ha habido un mayor número de solicitudes (curso 2017-18: 134) debidas al incremento en el número de consultas, pues las quejas e intermediaciones han disminuido.

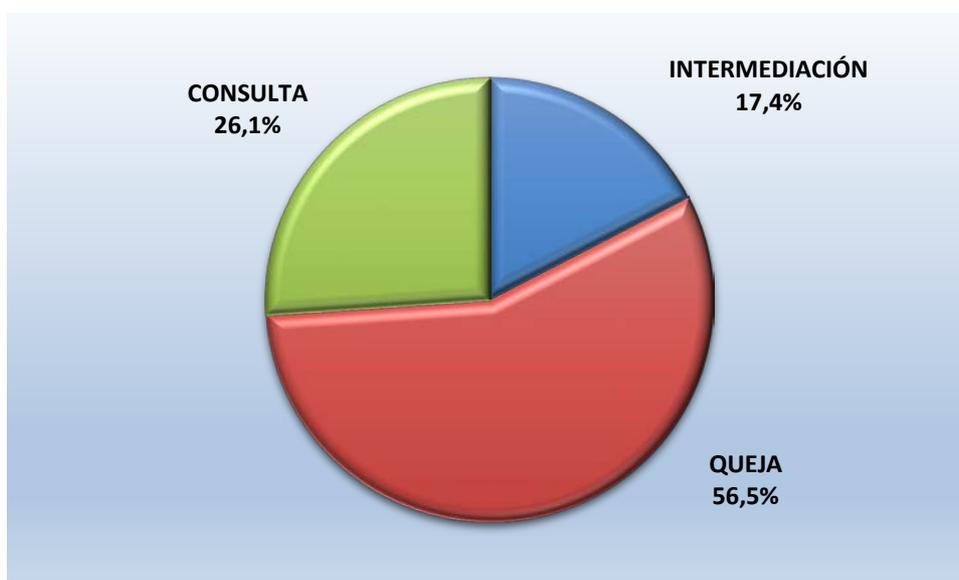
**Gráfico 6. Distribución porcentual de intervenciones relativas a estudiantes por tipo de solicitud**



### Solicitudes relativas al sector de PAS

Las actuaciones promovidas por el sector del PAS ascienden a 23, lo que supone un aumento con respecto al curso anterior, en el que se registraron 16 intervenciones. Ha habido 6 consultas, 13 quejas y 4 solicitudes de intermediación.

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

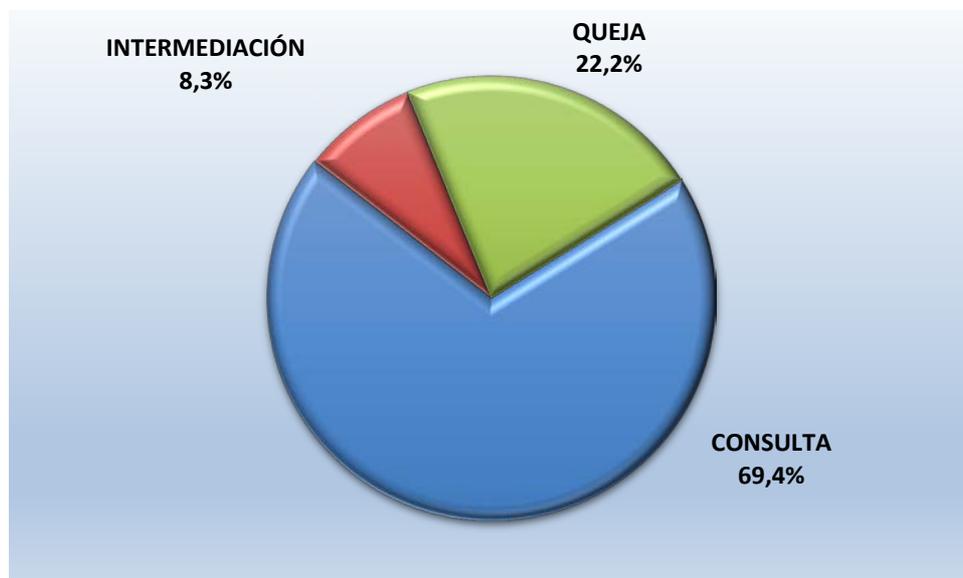


## Solicitudes relativas al sector de PDI

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 36, lo que supone un descenso del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria con respecto al curso pasado, que ascendieron a 50.

La mayor parte se han iniciado por consultas, 25; se han tramitado 8 quejas y 3 solicitudes de intermediación. Respecto al curso anterior ha disminuido considerablemente el número de quejas y ha aumentado el de consultas.

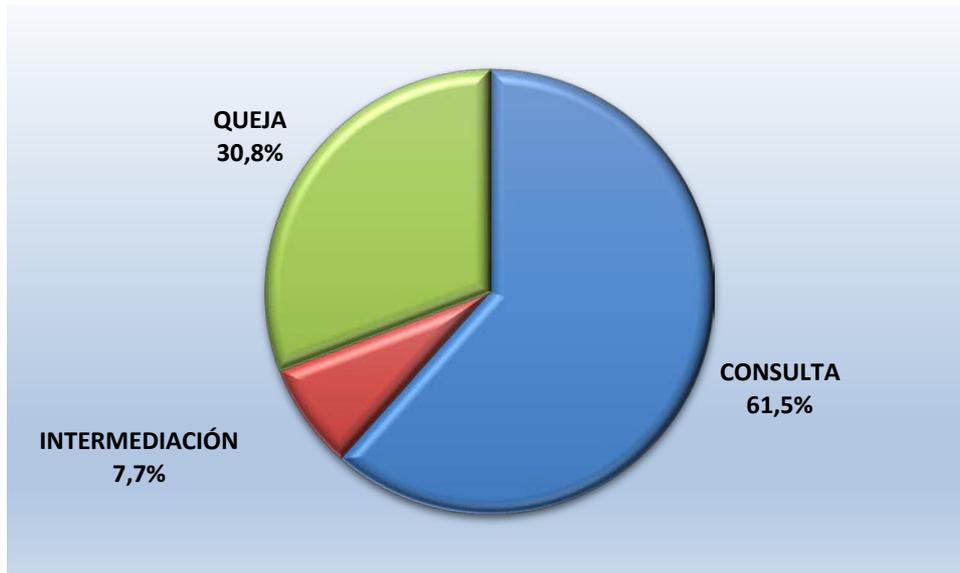
**Gráfico 8. Distribución porcentual de intervenciones relativas a PDI por tipo de solicitud**



## Solicitudes relativas al sector denominado Otros solicitantes

Se han tramitado 13 solicitudes de este sector, dos más que en el curso pasado; 8 consultas, 4 quejas y 1 intermediación.

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



### 3.3. Motivos de solicitud

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

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

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
<b>ACADÉMICO</b>	<b>130</b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>137</b>
1.1.Desarrollo de la docencia	9		4		13
1.2.Permanencia	9				9
1.3.Acceso a estudios universitarios	8			1	9
1.4.Evaluación y exámenes	43		2		45
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	9				9
1.6.Planes de Estudio	8				8
1.7.Títulos propios	2				2
1.8.Programas de movilidad	5				5
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	4				4
1.10.Otros servicios académicos	4				4
1.11.Doctorado	6				6
1.12.Adelanto de convocatorias y compensatoria	10				10
1.13.TFGS Y TFM's	13				13
<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>18</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
2.1.Matrícula	10			1	11
2.2.Turnos y horarios	2				2
2.3.Otros asuntos administrativos	6		3		9
<b>ECONÓMICO</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>24</b>
3.1.Becas	10	1	1		12
3.2.Tasas	5			2	7
3.4.Otros asuntos económicos		1	3	1	5
<b>LABORAL</b>		<b>15</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>31</b>
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		5	4	2	11
4.2.Catalogación de puestos de trabajo		1	1		2
4.3.Reivindicaciones retributivas		2	3		5
4.4.Riesgos laborales y salud		2			2
4.5.Distribución de la docencia/POD			2		2
4.6.Conciliación vida familiar/laboral		1			1
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		1	1		2
4.8.Otros asuntos laborales		3	3		6
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>32</b>
5.1.Servicios y campus	5	3	2		10
5.2.Derechos y discriminaciones	2		2		4
5.3.Procesos electorales			2		2
5.4.Colegios mayores, residencias	1				1
5.6.Bienestar y salud	2		2	2	6
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	1	2	1	2	6
5.8.Otros problemas de vida universitaria	2	1			3
<b>OTROS</b>	<b>2</b>			<b>2</b>	<b>4</b>
6.Otros	2			2	4
	<b>178</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>250</b>

Las solicitudes más numerosas son las relacionadas con temas académicos: 137 (54,8%); seguidas de los de vida universitaria: 33 (13,2%); los temas laborales: 31 (12,4%); los económicos 24 (9,6%) y los administrativos 22 (8,8%).

En los estudiantes destacan especialmente los problemas académicos relacionados con la evaluación y exámenes (43). En el caso del PDI predominan los problemas de tipo laboral (14), habiéndose atendido 4 solicitudes relacionadas con concursos y oposiciones. En cuanto al PAS, la mayor parte de las intervenciones han sido igualmente de tipo laboral (15).

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

#### 4. Solicitudes relativas al sector estudiantes

Durante el curso 2018-19 la Oficina de la Defensora Universitaria ha tramitado 178 solicitudes promovidas por el sector de estudiantes, 71,2% del total. Se observa que, en su mayoría, éstas han sido consultas, con un total de 91 (51,1%), seguidas de las quejas, 86 (48,3%) y en último lugar las intermediaciones, con un número de 1 intervenciones (0,56%). Con respecto al curso pasado, ha habido un incremento porcentual de las consultas y una ligera disminución de las quejas.

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	91 (51,1%)		
		ACADÉMICO	64
		ADMINISTRATIVO	9
		ECONÓMICO	10
		VIDA UNIVERSITARIA	6
		OTRO	2
INTERMEDIACIÓN	1 (0,56%)		
		ADMINISTRATIVO	1
QUEJA	86 (48,3%)		
		ACADÉMICO	66
		ADMINISTRATIVO	8
		ECONÓMICO	5
		VIDA UNIVERSITARIA	7
Total			178

Las solicitudes se han clasificado según su motivo, para poder realizar un estudio más detallado de los mismos. Como cabría esperar, todo lo relacionado con la actividad académica es la causa más relevante (73,4%).

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

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE
<b>ACADÉMICO</b>	<b>130</b>
1.1.Desarrollo de la docencia	9
1.2.Permanencia	9
1.3.Acceso a estudios universitarios	8
1.4.Evaluación y exámenes	43
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	9
1.6.Planes de Estudio	8
1.7.Títulos propios	2
1.8.Programas de movilidad	5
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	4
1.10.Otros servicios académicos	4
1.11.Doctorado	6
1.12.Adelanto de convocatorias y compensatoria	10
1.13.TFGS Y TFMs	13
<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>18</b>
2.1.Matricula	10
2.2.Turnos y horarios	2
2.3.Otros asuntos administrativos	6
<b>ECONÓMICO</b>	<b>15</b>
3.1.Becas	10
3.2.Tasas	5
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	<b>13</b>
5.1.Servicios y campus	5
5.2.Derechos y discriminaciones	2
5.4.Colegios mayores, residencias	1
5.6.Bienestar y salud	2
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	1
5.8.Otros problemas de vida universitaria	2
<b>OTROS</b>	<b>2</b>
6.Otros	2
	<b>178</b>

Dentro del bloque de "Actividad académica", los temas más frecuentes y ordenados por número de solicitudes son: Evaluación y exámenes, problemas con TFGs y TFMs, adelanto de convocatorias y compensatoria, permanencia, convalidaciones /adaptaciones /reconocimientos de créditos y desarrollo de la docencia. La primera causa, Evaluación y exámenes, coincide con la del curso anterior.

Comparativamente han disminuido considerablemente las solicitudes relativas

al "Desarrollo de la docencia".

Son también destacables en los bloques "Administrativo" y "Económico" las solicitudes debidas a Matrícula y Becas.

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

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

A continuación, se comentan diversos aspectos relativos a los temas que nos parecen más relevantes sobre los motivos de las solicitudes de los estudiantes.

Son frecuentes las quejas por parte de los estudiantes respecto a **los criterios de evaluación**: aplicación de criterios de evaluación diferentes a los que se indican en la guía docente de la asignatura; también criterios de evaluación confusos en algunas guías académicas. En otras ocasiones no se señalan los criterios de evaluación relativos a la segunda convocatoria. Hay que tener presente el importante compromiso del departamento con lo que aparece en la guía docente.

Durante el análisis de unas quejas planteadas a la Defensoría, se constató que el artículo 40 del Reglamento de **Estudios Propios**, señala lo siguiente: ".....Como regla general existirá **una convocatoria** para superar los créditos establecidos...". El hecho de que se establezca una única convocatoria obligatoria ha originado problemas para algunos estudiantes de Estudios Propios que han acudido a nuestra Oficina. Desde nuestro punto de vista, esta situación incumple lo recogido en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, artículo 158. *Derechos*, 1. apartado e) que señala el derecho de los estudiantes a presentarse en cada asignatura a **dos** convocatorias cada curso académico. Al tener conocimiento en la Oficina de la Defensoría de que el Reglamento de Estudios Propios estaba en proceso de modificación, se realizó una recomendación que solicitaba que se incorporara a dicho Reglamento el derecho de los estudiantes a dos convocatorias de evaluación por asignatura cada curso académico. Sabemos que nuestra recomendación ha sido recogida en el borrador del documento de modificación de Estudios Propios, lo que agradecemos.

Hemos tenido diversos casos de presuntas **irregularidades en la realización de las pruebas de evaluación**. El artículo 30 *del* Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad *de* Zaragoza "Prácticas irregulares en las pruebas de evaluación", regula con excesiva generalidad la actuación que procede en estas circunstancias, lo que ocasiona una diversidad de actuaciones que han ido desde el suspenso exclusivamente de la prueba que se estaba realizando, al suspenso en las dos convocatorias del curso.

Junto con las aportaciones específicas que la Defensoría realizó al documento "Principios básicos y pautas de conducta en la actividad docente" durante la realización del mismo, se presentó una recomendación. En dicha recomendación se indicaba, entre otras cosas que, en relación con las prácticas irregulares en las pruebas de evaluación, la existente regulación general debería ser concretada, singularizando los trámites procedimentales a seguir, identificando los órganos competentes para intervenir en los mismos, y describiendo las consecuencias académicas derivadas de esas conductas. Procedería, así, elaborar un reglamento en el que, identificados los derechos y deberes de estudiantes y profesorado en estas circunstancias, se regulase en todos sus

extremos el procedimiento de actuación.

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

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

Se siguen detectando problemas relacionados con el **reconocimiento de créditos** que son objeto de nuestras intervenciones. Se observa falta de agilidad a la hora de resolver la solicitud de reconocimiento de créditos. En ocasiones se notifica la resolución pasados varios meses desde que ésta se ha presentado, incluso cuando el estudiante ya ha aprobado la asignatura para la que solicitaba el reconocimiento. También se ha observado en variadas ocasiones exceso de rigidez en los criterios de reconocimiento. Estos problemas afectan de forma especial a estudiantes que están trabajando y que, por otra parte, tienen serias dificultades para ser atendidos en horarios compatibles

con el desarrollo de su labor profesional.

También ha habido problemas de **reconocimiento de idiomas**, principalmente administrativos, debidos a la falta de reconocimiento de los títulos que aportaba el estudiante. Alguna de estas dificultades en los reconocimientos ha afectado también a algún estudiante involucrado en peticiones de programas de movilidad. Afortunadamente las intervenciones que hemos realizado al respecto se han resuelto satisfactoriamente.

Persisten las solicitudes referidas a la evaluación por **compensación curricular**. Se trata de estudiantes con una única asignatura pendiente que, incumpliendo alguno de los requisitos del Reglamento de Normas de Evaluación del aprendizaje, reciben respuesta desfavorable a su solicitud de compensación. Si el EEES supone que la evaluación debe basarse en la adquisición de competencias, carece de sentido seguir centrados exclusivamente en la superación de materias. Es necesario intentar crear marcos normativos que ayuden a resolver, con la mayor seguridad jurídica, pero también con celeridad, situaciones que carecen de lógica académica y que en la actualidad requieren procedimientos laboriosos, cuya resolución se prolonga en el tiempo.

En cuanto a las **solicitudes de permanencia**, se siguen observando los mismos problemas que en cursos pasados: no poder continuar los estudios en nuestra Universidad al no haber superado los créditos mínimos fijados por el Reglamento de Permanencia. Resulta especialmente doloroso la imposibilidad de terminar los estudios cuando quedan por superar tan solo 1, 2 ó 3 asignaturas, en ocasiones con el TFG aprobado. A veces la estricta aplicación de las normas conduce a resoluciones que no parecen razonables, por lo que deberían revisarse o ser aplicadas de manera más flexible.

Se han producido denegaciones de **adelanto de convocatoria** de septiembre a julio a estudiantes que, por su participación en nuestros programas de movilidad internacional se encontrarían fuera de España desde finales de agosto. Finalmente, los casos que conocemos se resolvieron satisfactoriamente, tras muchas gestiones. Queremos poner como ejemplo positivo a la Facultad de Economía y Empresa que, en el artículo 13 de su normativa de movilidad

internacional indica claramente el procedimiento a seguir para obtener el adelanto de la segunda convocatoria a sus estudiantes salientes.

En cuanto a los **planes de estudios**, se han detectado, a raíz de solicitudes presentadas, cuestiones que perjudican a los estudiantes y que no se observaron en el diseño de éstos. Al trasmitirlas a los decanatos de los centros, éstos nos han comentado su intención de modificar los correspondientes planes de estudios.

En lo que se refiere a los asuntos de **acceso a estudios universitarios**, destacamos los problemas relacionados con la admisión al Máster de Profesorado. Hay que tener en cuenta el elevado número de estudiantes de este Máster y el gran número de especialidades que se imparten, algunas con muy elevada demanda. Un buen número de quejas se han referido al acceso a una especialidad concreta, que finalmente se han solucionado.

En el apartado "**Desarrollo de la docencia**", algunas de las quejas expuestas por los estudiantes se refieren a la **falta de atención** hacia ellos por parte de los docentes fuera del horario de clases y al **trato inadecuado**, especialmente cuando proceden a la revisión de las calificaciones. También hemos recibido quejas de profesores por la falta de respeto mostrada por algunos alumnos en las aulas, y sobre todo en las revisiones de exámenes. No es aceptable que tengan lugar situaciones de falta de respeto entre docentes y estudiantes y se deben tomar medidas para evitarlas. En este sentido, expresamos nuestra confianza en que el documento "Principios básicos y pautas de conducta en la actividad docente" aprobado por Consejo de Gobierno el pasado 12 de julio, contribuya evitar estas conductas. En aras de una mayor eficacia, en la recomendación señalada anteriormente indicábamos también que, se elabore un protocolo adicional que permita conocer a profesorado y alumnado las actuaciones concretas que habrán de seguirse en los casos en que se produzcan malas prácticas como las expuestas.

Existe una queja de estudiantes que demandan el uso de talleres para trabajo autónomo, para lo que se necesita supervisión, por motivos de seguridad. La solución es compleja y previsiblemente costosa económicamente; sin embargo,

esperamos que con la interacción de todas las partes se pueda llegar a una situación que satisfaga a todos. Volvemos a ponernos a disposición de los involucrados.

El Prácticum del Máster de Profesorado ha causado quejas, principalmente originadas por la problemática asignación de Prácticas, en turno vespertino, en centros de Secundaria, Bachillerato y FP, ya que la mayoría de los centros donde se imparten estas enseñanzas carecen de dicho turno.

Esta situación da lugar a que todos los años, algunos estudiantes de cuya especialidad no se ofrecen plazas en turno de tarde, pierdan el dinero de la matrícula. Hay que tener presente que, aunque ésta se anule, no se devuelve el dinero pasado un mes desde la finalización del periodo de matrícula. Pensamos que no es aceptable que el periodo de reintegro de matrícula finalice antes de que estos estudiantes conozcan las posibles plazas de Prácticum de que disponen. Tal vez la solución a estos casos y a otras quejas originadas por la misma circunstancia podría pasar por una modificación del art. 20 del Reglamento de Permanencia, que trata en su apartado 3 de la devolución de los precios públicos en las matriculadas anuladas. En él se señala actualmente que solo procede la devolución (nunca del total), si se da alguna de las siguientes situaciones: a) solicitud realizada dentro del mes siguiente a la terminación del periodo de matrícula, o b) si la causa es ajena a la voluntad del estudiante. Por tanto, cabe devolución del importe de los precios públicos abonados por estudiantes que han pedido el acceso a otros Grados de otras Universidades si obtienen plaza y solicitan el reintegro a la Comisión de Permanencia del centro a lo largo del mes siguiente a la terminación del plazo de matrícula de septiembre/octubre.

Por otra parte, la interpretación que se hace al tenor "causa ajena a la voluntad del estudiante", se refiere a errores administrativos o similares de la propia Universidad. Pensamos que habría que plantearse si resulta más conveniente no hablar de plazos sino de naturaleza e importancia de las causas. Sobre este tema ya hemos hablado con varios órganos de la Universidad de Zaragoza, para que se tengan en cuenta estas situaciones cuando se aborden modificaciones del reglamento correspondiente.

En la memoria del curso anterior se señalaba que había decrecido el número de quejas derivadas de la tardanza en la incorporación del profesorado contratado nuevo. Sin embargo, en los primeros meses de este nuevo curso ha habido un repunte de quejas a este respecto. Además, varias de estas situaciones se han sumado en un mismo Grado, lo que ha repercutido negativamente tanto en la docencia en talleres como en la ausencia de directores TFG para varios estudiantes, que necesitaban, por diversas razones, presentar su TFG en la convocatoria de diciembre.

En cuanto a los "**Asuntos administrativos**", la mayoría de las solicitudes de intervención han estado relacionadas con la **matrícula**, pero por motivos y circunstancias muy diferentes. Se han presentado varias quejas en esta Defensoría desde enero de 2018, relativas a la no devolución del coste de matrículas anuladas en situaciones que nos han parecido merecedoras de ello.

Por lo que respecta a "**Asuntos Económicos**", se han incrementado las consultas relacionadas con **becas**. En la mayoría de los casos se solicitó información sobre las acciones a emprender ante la disconformidad con la denegación. A raíz del conocimiento de la denegación de beca a un estudiante matriculado a tiempo parcial, se recomendó a la Sección de Becas que se incluyera en la página web la información sobre los requisitos que deben cumplir los matriculados a tiempo parcial en cuanto al número mínimo de créditos (30), en los que se debe estar matriculado en el curso anterior. Esta información ya aparece en la página web en la información sobre becas.

En cuanto a los asuntos de "**Vida Universitaria**", recibimos una petición relacionada con el **Trofeo Rector** efectuada por el estudiante responsable de deportes de un centro universitario. Nos pareció que su solicitud contribuía a impulsar el deporte entre los estudiantes. Por ello desde la Oficina de la Defensora nos pusimos en contacto con aquellos Centros, que no financiaban completamente la inscripción de sus estudiantes en los equipos inscritos en este campeonato para que revisaran su financiación. Agradecemos a aquellos centros que han seguido nuestra recomendación.

También son reseñables las quejas sobre los accesos al parking, ya que los solicitantes de nuestra intervención consideran que no se tienen en cuenta sus

especiales circunstancias.

Se presenta seguidamente la distribución de quejas de estudiantes según el centro. Se hace notar que el centro hace referencia a la adscripción del estudiante o al centro al que desea acceder el estudiante para realizar un Máster. Sin embargo, en algunas ocasiones el objeto de la queja no se refiere al centro. Igualmente cabe destacar, como se ha indicado anteriormente, que los datos corresponden al número de quejas, no al número de estudiantes que han presentado la queja.

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

Hay una queja que no aparece en la tabla siguiente por referirse al resultado de la evaluación de una prueba de acceso a estudios universitarios de Grado, por lo que no procede asignarla a un centro concreto.

Hay dos situaciones que tampoco se han tenido en cuenta en la tabla siguiente, por no referirse a ningún centro concreto y en las que también se han agrupado varias quejas en una. Se comentan seguidamente:

\*Siete estudiantes distintos se quejaron sobre la climatización de diferentes salas de estudio en la primera semana de gran incremento de temperaturas, coincidiendo con uno de los periodos de mayor utilización de las salas de estudio. No aparece en la tabla siguiente y además se clasificó como una única queja.

\*En un muy corto periodo de tiempo diferentes estudiantes se quejaron de saturación de diferentes salas de estudio, por lo que tampoco aparece en la tabla y también se agrupó como una única queja.

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

CENTRO	ALUMNOS MATRICULADOS	QUEJAS DE ESTUDIANTES	%
F. EDUCACIÓN	2306	15	0,65
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	3714	12	0,32
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	4498	12	0,27
F. DERECHO	2116	7	0,33
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1617	6	0,37
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	3049	6	0,20
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	871	4	0,46
F. CIENCIAS	2020	4	0,20
F. MEDICINA	1444	3	0,21
ESCUELA DE DOCTORADO	2115	3	0,14
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	1076	2	0,19
F. VETERINARIA	1110	2	0,18
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	1543	2	0,13
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	135	1	0,74
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	200	1	0,50
E. P. SUPERIOR HUESCA	409	1	0,24
COLEGIOS MAYORES UNIVERSITARIOS	760	1	0,13
F. CIENCIAS DE LA SALUD	1236	1	0,08

Hay que tener en cuenta que un buen número de las quejas, que aparecen en la tabla, y que corresponden a la Facultad de Educación, son causadas por el Máster de Profesorado. Se trata de un Máster con un elevado número de estudiantes y gran número de especialidades impartidas, algunas con una elevada demanda. Las particulares características de este Máster ya se han indicado anteriormente: las problemáticas asignaciones de Prácticas, en turno vespertino, en centros de Secundaria, Bachillerato y FP, ya que la mayoría de los centros donde se imparten estas enseñanzas carecen de este turno. También

hay que señalar que varias quejas se han referido al acceso a una especialidad concreta y finalmente se han solucionado.



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

Durante el curso académico 2018-19, las actuaciones promovidas por el sector del PAS ante la Oficina de la Defensora Universitaria ascienden a 23, lo que supone un 9,2% del total. Esto implica un aumento con respecto al curso anterior, en el que se registraron 16 intervenciones. La mayor parte de las actuaciones se han iniciado como consecuencia de las quejas presentadas (56,5%).

Las solicitudes se han clasificado en función de la causa que las motivó, con el fin de poder realizar un estudio más detallado de las mismas. Dichas causas se han sistematizado entre "problemas laborales" (65,2%), "económicos" (8,7%) y los denominados "de vida universitaria" (26,1%).

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	6 (26,1%)	LABORAL	5
		ECONÓMICO	1
INTERMEDIACIÓN	4 (17,4%)	LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	3
QUEJA	13 (56,5%)	LABORAL	9
		ECONÓMICO	1
		VIDA UNIVERSITARIA	3
		<b>Total</b>	<b>23</b>

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

CLASIFICACIÓN	PAS
<b>ECONÓMICO</b>	<b>2</b>
3.1.Becas	1
3.4.Otros asuntos económicos	1
<b>LABORAL</b>	<b>15</b>
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	5
4.2.Catalogación de puestos de trabajo	1
4.3.Reivindicaciones retributivas	2
4.4.Riesgos laborales y salud	2
4.6.Conciliación vida familiar/laboral	1
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral	1
4.8.Otros asuntos laborales	3
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	<b>6</b>
5.1.Servicios y campus	3
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	2
5.8.Otros problemas de vida universitaria	1
	<b>23</b>

Con carácter previo a formular algunas valoraciones sobre estas solicitudes, queremos volver a llamar la atención acerca de una situación que hemos ya comentado en el apartado anterior. Se trata de la excesiva demora en contestar a las solicitudes y/o recursos que los interesados presentan ante los diversos órganos, servicios o unidades de nuestra Universidad. Volvemos a reiterar que consideramos imprescindible revisar y simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes, ya que cuando las resoluciones tienen lugar pasados largos periodos de tiempo pueden carecer de sentido, e incluso han podido producirse consecuencias irreversibles para los solicitantes.

También hemos recibido quejas por la falta de adopción de medidas por parte de los órganos competentes ante situaciones que precisan de ello.

El mayor número de solicitudes provenientes del sector PAS se referían a cuestiones laborales motivadas por denegaciones previas. Estas denegaciones se han referido a peticiones de ampliación de jornada, licencias por asuntos propios, compatibilidades entre dos puestos en la Universidad de Zaragoza,

transformaciones de plazas, reconocimiento de la carrera profesional, elección de horario para reducción de jornada por guarda legal y sobre el equipamiento EPI. En todos los casos se ha recabado información por parte de la Defensoría mediante estudios técnicos y gestión con otras unidades, y se ha informado al interesado sobre el resultado y, si procedía, sobre las gestiones posteriores a realizar.

Una de las consultas nos aportó información acerca de un posible problema de riesgos laborales, por lo que se solicitó un estudio de riesgos, que la UPRL realizó con rapidez.

Asimismo, se ha solicitado nuestra intermediación en dos asuntos relativos a conflictos entre miembros de la comunidad universitaria, que se han resuelto de manera satisfactoria.

En relación a temas económicos, queremos destacar una queja relacionada con la aplicación a priori de la exención de precios públicos de matrícula por familiar de empleado de la Universidad de Zaragoza, que impide el disfrute de la ayuda al estudio obtenida con posterioridad, y obliga a tributar por la renta en especie. Tras el estudio de esta situación realizamos una recomendación en la que se planteaban dos posibles propuestas. Por un lado, admitir la matrícula condicionada en su abono a la percepción de la ayuda o, en su defecto, a la aplicación de la exención. Por otro, proceder inicialmente a la exención y, en caso obtenerse la ayuda, aplicarla, procediendo a la regularización del tipo de retención del empleado público, en los términos del art. 87 de la Ley del IRPF. Agradecemos la colaboración de los responsables de la Universidad en la atención de esta recomendación, pues nos consta que se está valorando.

Otra queja recibida tenía como objeto el procedimiento de sugerencias y quejas del HERALDO, ya que una trabajadora había sido insultada de forma anónima a través de una queja planteada por este sistema. Tras comentar la situación con Gerencia, se nos informó que se va a establecer un filtro que elimine en HERALDO, insultos y expresiones vejatorias e inapropiadas, tal como se hizo previamente en las encuestas de la calidad de las titulaciones.

Finalmente, reseñar que se nos planteó en la Defensoría una queja colectiva por parte de miembros de la comunidad universitaria de un centro, en la que se

solicitaba que saliera de nuevo a concurso la gestión de la cafetería, con modificaciones en el pliego de condiciones que evitaran que quedará desierto, como sucedió la vez anterior. Por las informaciones recibidas, entendemos que antes de vacaciones de Navidad saldrá el servicio a concurso por un importe menor al anteriormente ofertado.

## 6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador

El número de actuaciones desarrolladas en la Oficina de la Defensora Universitaria a instancia del personal docente e investigador ha sido de 36 (14,4%), lo que supone un descenso respecto al curso pasado en este sector.

La mayor parte de ellas se han iniciado a causa de las consultas planteadas, (69,4 % de las solicitudes), que se han incrementado respecto al curso anterior. Sin embargo, las quejas han descendido hasta casi una cuarta parte.

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
<b>CONSULTA</b>	<b>25 (69,4%)</b>		
		ACADÉMICO	5
		ADMINISTRATIVO	2
		ECONÓMICO	3
		LABORAL	10
		VIDA UNIVERSITARIA	5
<b>INTERMEDIACIÓN</b>	<b>4 (8,3%)</b>		
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	1
<b>QUEJA</b>	<b>8 (22,2%)</b>		
		ACADÉMICO	1
		LABORAL	3
		VIDA UNIVERSITARIA	4
		<b>Total</b>	<b>36</b>

Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las solicitudes, son de nuevo, los problemas laborales son los que han representado la mayor parte de las mismas (38,9%), seguidos de los denominados vida universitaria (25%).

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

CLASIFICACIÓN	PDI
<b>ACADÉMICO</b>	<b>6</b>
1.1.Desarrollo de la docencia	4
1.4.Evaluación y exámenes	2
<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>3</b>
2.3.Otros asuntos administrativos	3
<b>ECONÓMICO</b>	<b>4</b>
3.1.Becas	1
3.4.Otros asuntos económicos	3
<b>LABORAL</b>	<b>14</b>
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	4
4.2.Catalogación de puestos de trabajo	1
4.3.Reivindicaciones retributivas	3
4.5.Distribución de la docencia/POD	2
4.7.Desigualdades en aplicación de normativa laboral	1
4.8.Otros asuntos laborales	3
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	<b>9</b>
5.1.Servicios y campus	2
5.2.Derechos y discriminaciones	2
5.3.Procesos electorales	2
5.6.Bienestar y salud	2
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	1
	<b>36</b>

Como en los demás sectores, continúan presentándose quejas por la tardanza y falta de respuesta ante consultas, peticiones, reclamaciones y recursos presentados ante órganos universitarios. En este sentido, recibimos una queja de una profesora que durante varios meses tuvo que contemplar un muy desagradable insulto en su encuesta de evaluación del profesorado en la aplicación correspondiente. Finalmente se eliminó el insulto, y planteada la cuestión en el servicio correspondiente, se indicó que se pondría un filtro para años sucesivos. Volvemos a reiterar que consideramos imprescindible revisar y

simplificar algunos procesos y procedimientos, para reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los miembros de la comunidad universitaria ante los órganos de la UZ.

Aunque las posibilidades de estabilización y promoción de los profesores a tiempo completo han mejorado en los últimos años, una parte muy importante de la docencia está cubierta con profesores asociados a tiempo parcial. La finalización de los contratos de estos profesores y la incorporación tardía de los nuevos ha sido una de las razones por las que, en algún centro pequeño, los estudiantes no han tenido tutor para poder presentar su TFG en la última convocatoria del año, lo que ha ocasionado mucho descontento entre quienes necesitaban defenderlo en la convocatoria de diciembre. También pensamos que en alguna ocasión se ha aplicado un excesivo rigor normativo en los criterios a exigir a los futuros profesores asociados, que incluso después de haber ocupado el primer puesto por orden de puntuación en las listas de candidatos seleccionados, han tenido problemas para firmar los contratos e incluso, en alguna ocasión, no los han podido suscribir.

Entre las quejas presentadas por miembros del sector PDI por motivos laborales, la mayoría están relacionadas con plazas, concursos y oposiciones. También han sido atendidas algunas quejas derivadas de discrepancias en la interpretación de la composición de las comisiones de selección.

Entre las consultas formuladas por el personal investigador (PI), queremos destacar una que tiene su origen en una inadecuada interpretación de los requisitos necesarios para la contratación de un Investigador N3. Al solicitante, PI N4, Ingeniero Agrónomo (titulación pre-Bolonia), le habían comunicado en la unidad correspondiente de la UZ que necesitaba poseer un título de Máster para ser contratado como N3. El análisis de las normativas correspondientes puso de manifiesto la incorrección de esta interpretación, tal y como se explica con más detalle en el apartado 8 de esta Memoria "Recomendación sobre contratación de personal investigador categoría N3, presentada el 12 de marzo de 2019. Con la colaboración entre de personas de diversas unidades de la UZ, se llegó a conclusión de que no solo los ingenieros agrónomos podían, sin necesidad de aportar otra titulación adicional, ser contratados como N3, sino también los Graduados en Medicina, Veterinaria y Odontología.

Hay que mencionar también una queja planteada ante la Defensoría en relación con el sistema de cálculo de la dedicación docente para el curso 2019-20 (DEDICA). La cuestión primordial se refería a si el punto de partida de la principal referencia para el cálculo de la media ponderada del encargo docente (la relativa al curso 2014-15) es común para todos los profesores de la misma categoría o tiene en cuenta algún elemento diferencial. Se realizó un estudio y un análisis de esta situación que tuvo como resultado la formulación de una Recomendación al Vicerrectorado de Profesorado que se explica con más detalle en el apartado 8 de esta memoria Recomendación sobre sistema de cálculo de la dedicación docente del profesorado funcionario (DEDICA), presentada el 24 de junio de 2019. En esta recomendación señalamos, que en el caso de decidirse por el órgano competente el mantenimiento de la fórmula de cálculo de la dedicación docente para los próximos cursos, se considere como curso de referencia de su primer término el curso académico 2011-12. El motivo de la selección de dichos años es el que no existía entonces normativa de dedicación, y fue el último desarrollado antes de la aprobación del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, por lo que la carga docente del profesorado era homogénea. De esta manera se garantiza un punto de partida común para todo el profesorado que permite, a partir de ahí, valorar el mérito individual continuado y hacer corresponder al mismo la dedicación docente de cada profesor.

También hemos recibido quejas de profesores por faltas de respeto mostradas por algunos estudiantes en las aulas y, sobre todo, en las revisiones de exámenes. No es aceptable, como hemos indicado en el apartado 4, que estas situaciones tengan lugar y se deben tomar medidas para evitarlas. Y también como hemos señalado anteriormente, expresamos nuestra confianza en que el documento "Principios básicos y pautas de conducta en la actividad docente" aprobado por Consejo de Gobierno el pasado 12 de julio, contribuya a evitar estas conductas. Como ya hemos indicado en un apartado previo, la Oficina solicitó al principal autor de este documento que se realizara un protocolo adicional que permita conocer a profesorado y alumnado las actuaciones concretas que habrán de seguirse en los casos en que se produzca cualquier tipo de mala práctica.

Las dificultades de relación entre compañeros siguen identificándose en diversas

quejas y solicitudes de intermediación, provocando en ocasiones situaciones muy difíciles que complican el desarrollo del trabajo diario, además de ser sumamente desagradables.

Para finalizar, se indica que en relación a los asuntos de "vida universitaria", se presentaron en la Oficina de la Defensora Universitaria varias quejas en muy corto periodo de tiempo a propósito del servicio prestado por la agencia de viajes proveedora oficial de la Universidad de Zaragoza. Constatada la razonabilidad de las quejas, la Defensoría se dirige a la Gerencia formulando sugerencia de intervención en este asunto, del que también ha tenido conocimiento. El órgano competente envió escrito a la proveedora, recordando sus obligaciones conforme al contrato suscrito e instando a la mejora del mismo. La agencia pidió disculpas y aseguró que adoptaría medidas correctoras.

## 7. Solicitudes relativas a otros solicitantes

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

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

El número de solicitudes fue 13, número similar al curso pasado, lo que corresponde a un 5,2% del total.

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	8 (61,5%)		
		ACADÉMICO	1
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	2
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
		OTROS	2
INTERMEDIACIÓN	1 (7,7%)		
		LABORAL	1
QUEJA	4 (30,8%)		
		ECONÓMICO	1
		VIDA UNIVERSITARIA	3
		<b>Total</b>	<b>13</b>

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

CLASIFICACIÓN	OTRO
<b>ACADÉMICO</b>	<b>1</b>
1.3. Acceso a estudios universitarios	1
<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>1</b>
2.1. Matrícula	1
<b>ECONÓMICO</b>	<b>3</b>
3.2. Tasas	2
3.4. Otros asuntos económicos	1
<b>LABORAL</b>	<b>2</b>
4.1. Plazas , concursos y oposiciones	2
<b>VIDA UNIVERSITARIA</b>	<b>4</b>
5.6. Bienestar y salud	2
5.7. Conflictos entre miembros de la comunidad universitaria	2
<b>OTROS</b>	<b>2</b>
6. Otros	2
	<b>13</b>

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

Como en los demás sectores continúan presentándose quejas por la **demora** y **falta de respuesta** ante consultas, peticiones o reclamaciones y recursos presentadas ante órganos universitarios.

Hubo una queja sobre un error, en la corrección de una prueba de acceso para mayores, que se resolvió satisfactoriamente.

Un egresado nos manifestó su desacuerdo con los criterios de admisión y orden de prelación en la adjudicación de plazas de acceso al grado, por la vía de titulados. Se comprueba que no existe disposición alguna que establezca diferencias entre las titulaciones universitarias para acceder a un Grado, ya se proceda de un Grado, Máster o equivalente, o de las titulaciones universitarias correspondientes a la anterior ordenación de enseñanzas universitarias de diplomado, licenciado, arquitecto técnico, ingeniero técnico, arquitecto o ingeniero. Por tanto, el solicitante había interpretado erróneamente la normativa, lo que se le comunica.

La Defensora se ha reunido con representantes de la Asociación Celíaca Aragonesa y de FACE, Celiacos jóvenes de España, por dos cuestiones por ellos planteadas. Por un lado, solicitaron información sobre los servicios que presentan las cafeterías de la Universidad de Zaragoza a los celíacos. Tras informarles al respecto, nos presentaron el proyecto "buddy celíaco" para que le diéramos difusión. Este proyecto consiste en facilitar al estudiante extranjero celíaco que se encuentre en nuestra Universidad, el contacto con un estudiante celíaco local "buddy local", quien le informa de los restaurantes, supermercados y establecimientos de ocio donde podrá disfrutar de una alimentación variada que respete las necesidades de su enfermedad. Esta información la hemos suministrado a los responsables de Relaciones Internacionales de todos los centros universitarios.

## 8. Resultados de nuestras intervenciones y recomendaciones realizadas

A continuación, se presentan los resultados de las **Quejas** presentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria.

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

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

“No se inician actuaciones” puede suponer que tras un estudio previo se considera improcedente la queja o bien que el interesado comunica la queja, porque desea transmitir la situación, pero no quiere que se intervenga por diversas razones.

“Recomendación” indica que, como consecuencia de la situación de la que se ha tenido conocimiento, se ha realizado una sugerencia por escrito a algún órgano de la Universidad.

Tabla 14. Resultados de quejas, por sectores de procedencia

RESULTADOS DE QUEJAS	ESTUDIANTE	PAS	PDI
NO SE INICIAN ACTUACIONES	6	1	1
SE TOMAN MEDIDAS	43	4	4
SE AGILIZA RESPUESTA	15		2
NO PRODUCE RESULTADOS	21	4	
SE ESTIMA NECESARIO MODIFICAR LA NORMATIVA	1		
RECOMENDACIÓN	3	1	2
OTRAS ACTUACIONES	15	3	3

Nos han solicitado nueve **intermediaciones**. El resultado ha sido positivo en

tres de ellas y en otra se agilizó la respuesta por parte del órgano implicado.

Respecto a las **consultas** hay que tener en cuenta que, en la mayor parte de los casos lo que se proporciona es la información u orientación que el interesado nos solicita. Sin embargo, hemos tenido constancia de que, a raíz de la información suministrada y de nuestra gestión con otras unidades en una decena de casos, se han tomado medidas por los órganos universitarios. También, como consecuencia de consultas, hemos realizado una recomendación, que tuvo un resultado satisfactorio.

A continuación se presenta, en orden cronológico, una breve síntesis de las 10 recomendaciones realizadas. Dos de estas recomendaciones no han tenido como origen una queja o consulta, sino que han sido presentadas de oficio por esta Defensoría.

### **1. Recomendación por la inadecuada utilización de la página web institucional, presentada el 13 de noviembre de 2018**

Se presenta queja ante la Defensora Universitaria (la anterior Defensora D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Rabanaque recibe la queja y hace la recomendación) por la mala utilización, por parte de un profesor, de una página web de la Universidad.

La Defensoría comprueba que, tal como se expone en la queja, el docente no utiliza la plataforma Moodle para difundir los contenidos de la asignatura, sino que utiliza una web con URL de la Universidad de Zaragoza que contiene enlaces a un blog de carácter personal, con unos artículos relacionados con la asignatura y otros contenidos que no son aceptables en esta Institución.

La Defensora Universitaria recomienda a los responsables de la Universidad que se investigue la situación de cara a tomar las medidas que se consideren oportunas.

Tenemos conocimiento de la publicación, en el BOUZ y en el tablón electrónico, de la Resolución Rectoral recordando a toda la comunidad universitaria la vigencia de la Normativa de Uso de los Recursos Informáticos y Servicios de Red, aprobada en Consejo de Gobierno de 12 de julio de 2005.

Dicha normativa se inspira en una serie de principios generales como el absoluto

respeto a los derechos y libertades constitucionales y principios estatutarios, la protección del buen nombre y prestigio de la Institución y el evitar la responsabilidad penal, civil o administrativa de la Universidad.

Se comunica a la Defensora Universitaria la suspensión temporal, con carácter cautelar, de la página web con URL de la Universidad de Zaragoza y la de cualquier otra página, de este profesor, abierta en dominios de Unizar y que pudiera incumplir las normas de uso.

## **2. Informe sobre la situación de los universitarios refugiados y solicitantes de asilo y recomendaciones al respecto, presentado el 22 de noviembre 2018**

### **Recomendación sobre exención de precios públicos a refugiados y solicitantes de asilo por servicios académicos universitarios, presentada el 22 de mayo de 2019**

La anterior Defensora D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> José Rabanaque presentó en noviembre del 2018 al Consejo Social, Vicerrectora de Estudiantes y Rector de la Universidad de Zaragoza un informe sobre la situación de los universitarios refugiados y solicitantes de asilo, en el que se hacía eco de las medidas tomadas por otras Universidades de cara a facilitar que estos colectivos puedan acceder a estudios universitarios. Junto con el informe presentó las recomendaciones siguientes:

- Sugerir al Departamento de Innovación, Investigación y Universidad del Gobierno de Aragón la posibilidad de incluir en el Decreto 113/2018, de 5 de julio, del Gobierno de Aragón, la exención del pago de los precios públicos por servicios académicos universitarios a estudiantes que hayan adquirido la condición de refugiados, que se les haya concedido la protección subsidiaria, o bien que sean solicitantes pendientes de recibir resolución del Ministerio del Interior.
- Elaborar un Programa transversal de apoyo a personas refugiadas, con el objetivo de dotar a nuestra Universidad de los instrumentos y cauces necesarios para gestionar las posibles relaciones con la misma de este colectivo.
- Buscar la colaboración de la Universidad con instituciones que trabajan en la acogida de personas refugiadas, como la CEAR, Médicos sin

Fronteras, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas Refugiados (ACNUR), Cruz Roja y otras; encontrando puntos de enlace entre la Universidad y las personas solicitantes de asilo en nuestra Comunidad Autónoma.

- Abrir un portal de información permanente en la página web de la Universidad de Zaragoza, a través del cual puedan difundirse todas las actuaciones y recursos que materialice el Programa y sensibilizar, informar y formar en materia de asilo.
- Promover prácticas universitarias vinculadas a las ONG e instituciones que trabajan en la atención de personas solicitantes de protección internacional.
- Ofrecer gratuitamente, a través del Centro Universitario de Lenguas Modernas, formación en la lengua española para las personas solicitantes de asilo.
- Adoptar las medidas necesarias para instrumentar un sistema de acogida de los estudiantes refugiados a través de los colegios mayores.
- Convocar ayudas al estudio y becas con el propósito de dotar a los estudiantes solicitantes de asilo de los materiales y herramientas necesarios para el buen desarrollo de sus estudios universitarios.
- Adoptar las medidas normativas oportunas para facilitar el acceso y la admisión a estudios universitario a personas solicitantes de protección internacional.

La Vicerrectora de Estudiantes está haciendo gestiones y recabando información para elaborar un Convenio al respecto.

El equipo de la Defensoría actual tuvo conocimiento en el mes de abril del interés formulado por dos solicitantes de asilo en realizar estudios universitarios en nuestra Universidad. Por este motivo, la Defensora se entrevistó con el Gerente de la Universidad de Zaragoza en mayo de 2019, y le transmitió la recomendación de exención del pago de los precios públicos por servicios académicos a los refugiados y solicitantes de asilo. Asimismo, le presentó el artículo que contempla esa exención de pago, contenido en el Decreto por el

que se fijan los precios por la prestación de servicios académicos en la Universidad de Extremadura correspondiente al curso 2018-19.

El Gerente trasladó esta petición al Consejo Social de la Universidad de Zaragoza que la apoyó y trasladó al Gobierno de Aragón. Como consecuencia de ello, en el **DECRETO 91/2019, de 27 de junio, del Gobierno de Aragón**, por el que se fijan los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para el curso 2019/2020, aparece el siguiente artículo.

**Artículo 16.** Refugiados, víctimas del terrorismo y participantes en operaciones internacionales de paz y seguridad.

1. Las personas que de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora de asilo y de la protección subsidiaria, hayan adquirido la condición de refugiados o que ostenten el derecho a la protección subsidiaria gozarán de exención en el pago de las tasas de matrícula en Grado o Máster Universitario siempre que cumplan con los criterios de admisión que se establezcan al efecto por parte de la Universidad de Zaragoza. En consecuencia, deberán abonar únicamente el seguro escolar, en su caso.

Asimismo, mientras se dicte la correspondiente Resolución, las personas que hayan formulado solicitud de asilo en España y se encuentren a la espera de la Resolución del Ministerio del Interior, gozarán también de exención provisional en el pago de las tasas de matrícula en Grado o Máster Universitario hasta tanto se dicte la Resolución definitiva. Una vez dictada la Resolución, la Universidad de Zaragoza comprobará si tiene o no derecho a la exención prevista.

Agradecemos sinceramente a todos los que han intervenido en la aprobación de esta medida de la que se han beneficiado 10 personas en este curso 19-20.

### **3. Recomendación sobre contratación de Personal Investigador categoría N3, presentada el 12 de marzo de 2019**

Se plantea ante la Defensora Universitaria una consulta sobre la posibilidad de contratación de un investigador en la categoría N3, con el título de Ingeniero Agrónomo, dado que con esta titulación se puede acceder a un programa de doctorado. Realizada la consulta al órgano de contratación correspondiente, se

informa de la necesidad de aportar el título de Máster.

La Defensoría revisa la normativa existente:

El Reglamento sobre la contratación de personal investigador, requiere para personal investigador iniciado con categoría N3, la titulación de: licenciado, ingeniero, arquitecto, graduado, no doctor, con DEA, Máster o título equivalente.

El Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial (...) establece que el título de Máster tiene nivel MECES 3 y que, para títulos universitarios "pre-Bolonia", el nivel MECES quedará acreditado con la mera referencia de la publicación en el BOE, presentada de forma conjunta con el título de que se trate. En este sentido, se comprueba que el título de ingeniero agrónomo tiene nivel MECES 3.

La Defensoría estudia la razón esgrimida, por el órgano de contratación, para el requerimiento del título de Máster, basado en la disposición adicional octava, del RD 967/2014 que indica que "lo previsto en este real decreto no resulta de aplicación al régimen de titulaciones exigible para el ingreso en las Administraciones Públicas, que se regirá, en todo caso, por lo previsto en la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y el resto de su normativa específica que resulte de aplicación".

Revisada la normativa aludida, apreciamos que en ésta se establecen los grupos de clasificación profesional del funcionario de carrera y la titulación necesaria para su acceso, estableciéndose que para el acceso al grupo A es necesaria la titulación de Grado; por tanto, no se aprecia relación con este caso. En consecuencia, un ingeniero agrónomo puede acceder directamente al grupo A, sin necesidad de aportar otra titulación adicional, como un título Máster.

Por otro lado, en el estudio de este caso, la Defensoría tuvo conocimiento de una inadecuada equiparación de títulos en nuestra Universidad, para la contratación de personal investigador con la categoría N3 y que ya está solucionada. Se trataba de los Grados en Medicina, Veterinaria y Odontología que tienen reconocimiento al Nivel 3 del MECES y que tampoco necesitan aportar título de Máster.

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

#### 4. Recomendación referida al desarrollo adicional de protocolo y normas de actuación en casos de malas prácticas en la actividad docente y de evaluación, presentada el 29 de abril de 2019

El 12 de julio de 2019 se aprobó en el Consejo de Gobierno el documento "Principios básicos y pautas de conducta en la actividad docente". Dada la trascendencia que para la Defensoría supone todo lo que pueda producir una mejora de la actividad docente, durante el periodo de su elaboración estudiamos con gran interés el documento inicial y realizamos un buen número de aportaciones específicas, que fueron recogidas.

Pensamos que el documento aprobado es un importante primer paso y hay que continuar en ese camino, por lo que, junto con las aportaciones específicas se presentó la recomendación siguiente:

*"Se han recibido en la Oficina de la Defensora Universitaria diversas consultas y/o quejas sobre aspectos relacionados con las malas prácticas en la actividad docente y de evaluación. Varias han tenido que ver con actitudes y comportamientos en el aula que alteran el desarrollo de la actividad académica (faltas de puntualidad, entradas y salidas en el aula durante las clases, uso de dispositivos móviles, conversaciones ajenas al contenido de la actividad docente, etc.), y con prácticas contrarias a los principios de decoro, legalidad y mérito individual (plagio en trabajos, comportamientos impropios en las pruebas de evaluación, actitudes irrespetuosas ante apercibimientos por parte del profesorado durante el desarrollo de las pruebas y en las revisiones de exámenes).*

*Expresamos nuestra confianza en que estos "Principios básicos y pautas de conducta en la actividad docente" contribuyan a solucionar los conflictos generados por aquellas prácticas, siendo esencial su conocimiento y la implicación de toda la comunidad universitaria en su observancia. En aras de una mayor eficacia del sistema en su conjunto, **recomendamos** que, en paralelo, se elabore un protocolo adicional que permita conocer a profesorado y alumnado las actuaciones concretas que habrán de seguirse en los casos*

*en que se produzcan malas prácticas como las expuestas.*

*De manera particular, y dada su especial trascendencia, **estimamos necesario** el desarrollo del artículo 30 del Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza. Bajo la rúbrica "Prácticas irregulares en las pruebas de evaluación", este precepto regula con excesiva generalidad la actuación que procede en estas circunstancias. Es consideración de esta Oficina que dicha regulación general debe ser concretada, singularizando los trámites procedimentales a seguir, identificando los órganos competentes para intervenir en los mismos, y describiendo las consecuencias académicas derivadas de esas conductas. Procedería, así, elaborar un reglamento en el que, identificados los derechos y deberes de estudiantes y profesorado en estas circunstancias, se regulase en todos sus extremos el procedimiento de actuación"*

## **5. Sugerencia sobre becas, presentada el 29 de abril de 2019**

Se plantea una queja a la Defensora Universitaria por la falta de información ofrecida en la página web de la Universidad de Zaragoza, que originó la denegación de una beca de matrícula del MECD, por no cumplir los requisitos académicos, al no haber estado matriculado en más de 30 créditos en el curso anterior.

La Defensoría revisa la normativa e información ofrecida en la web y aprecia que, según la Resolución de la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, por la que se convocan becas de carácter general, para optar a la beca, el número mínimo de créditos en los que el estudiante debió estar matriculado, en el curso anterior, es de 60 (matrícula completa) o entre 30 y 59 (matrícula parcial).

En la página web de la Universidad se indica cual debe ser el rendimiento académico, en el curso anterior, la nota mínima de acceso para los alumnos que inician un Grado y el porcentaje de créditos que deben superar los alumnos del resto de cursos. No se alude a los casos de matrícula parcial, en cuanto al número mínimo de 30 créditos, en los que debió estar matriculado en el curso

anterior y a que deben estar superados en su totalidad.

La Defensora Universitaria recomienda que se amplíe la información de la página web, teniendo en cuenta que, aunque el número de estudiantes que se matricula en menos de 30 créditos es muy bajo, es precisamente este grupo de personas el que más desvinculado está del mundo universitario, desconociendo muchas ocasiones cuestiones que pudieran parecer obvias y, en consecuencia, al que mayor información hay que ofrecer.

Agradecemos la colaboración de las unidades implicadas en la atención de esta sugerencia.

## **6. Recomendación sobre sistema de cálculo de la dedicación docente del profesorado funcionario (DEDICA), presentada el 24 de junio de 2019**

Se plantea ante la Defensoría Universitaria una queja sobre el sistema de cálculo de la dedicación docente para el curso 2019-20 (DEDICA). En concreto, quien la formula considera que la aplicación del nuevo factor de ponderación establecido genera situaciones de desigualdad entre profesorado que dispone de los mismos méritos, pues otorga peso determinante al encargo docente correspondiente al curso 2014-15 (80%). El hecho de que éste no fuera uniforme para todo el profesorado en esa fecha da lugar a diferencias de 24 horas de dedicación entre profesores que, en el momento actual, disponen de los mismos méritos.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se solicita aclaración a la unidad correspondiente, para constatar si el punto de partida de la principal referencia para el cálculo de la media ponderada del encargo docente (relativa al curso 2014-15) es común para todos los profesores de la misma categoría o tiene en cuenta algún elemento diferencial. En paralelo, se desarrolla por la propia Oficina un estudio de la cuestión que demuestra que, en dicho curso, se aplicaban algunas descargas por mérito investigador que reducían la dedicación docente y que, como detracciones que persisten actualmente en aquel factor mayoritario, benefician a quienes las disfrutaron, con independencia de que en la actualidad mantengan o no la situación que las propició, o que otras personas detenten hoy (no entonces) los mismos o mayores méritos. Asimismo, se

expuso esta circunstancia al Vicerrector de Profesorado.

Sin cuestionar la legitimidad de la decisión adoptada, y entendiendo sus fundamentos, se decide formular una recomendación de ajuste que elimine las situaciones de desigualdad descritas, entendiendo que es responsabilidad de la Universidad reconocer el desempeño de sus docentes, valorando el mérito individual y el compromiso continuado con las funciones propias de la Universidad. En este sentido se recomienda que, de decidirse por el órgano competente el mantenimiento de la fórmula de cálculo de la dedicación docente para los próximos cursos, se considere como curso de referencia de su primer término el curso académico 2011-12. No existía entonces normativa de dedicación, y fue el último desarrollado antes de la aprobación del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril. De esta manera se garantiza un punto de partida común para todo el profesorado que permite, a partir de ahí, valorar el mérito individual continuado. Esta decisión no contraviene ninguna de las normas y Acuerdos adoptado por esta Universidad.

## **7. Sugerencia sobre funcionamiento de la agencia de viajes, presentada el 24 de junio de 2019**

Se presentan en la Oficina de la Defensora Universitaria quejas a propósito del servicio prestado por la agencia de viajes, proveedor oficial de la Universidad de Zaragoza. En ambos casos se indican situaciones muy parecidas:

- Retrasos de más de una semana en la realización de las gestiones encomendadas, pese a ser proporcionados por los investigadores los datos de los vuelos deseados y el precio de los billetes según indicaban las webs de las respectivas compañías aéreas.
- Propuestas poco adecuadas tanto en horarios como en itinerarios.
- Precio final más elevado que el ofrecido por las compañías en sus páginas web.
- Trato poco amable y desidioso por parte del personal.
- Descontento de muchos investigadores con la actuación de esta agencia.

La Defensoría se dirige a la Gerencia formulando sugerencia de intervención en

este asunto, del que también ha tenido conocimiento.

El órgano competente envía escrito a la concesionaria, recordando sus obligaciones conforme al contrato suscrito e instando a la mejora del mismo. La agencia concesionaria pide disculpas y asegura que adoptará medidas correctoras.

#### **8. Recomendación modificación de Reglamento de Estudios Propios, presentada el 20 de septiembre de 2019**

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

El hecho de que haya una única convocatoria ha originado problemas para algunos estudiantes de Estudios Propios que han acudido a la Defensoría para hacer llegar su situación y buscar una solución al problema.

Como en la Oficina de la Defensoría se supo que se estaba en proceso de realización de modificaciones en el Reglamento de Estudios Propios, se realizó la siguiente recomendación: modificación del Reglamento de Estudios Propios, que incorpore el derecho de los estudiantes a dos convocatorias de evaluación por asignatura cada curso académico.

Sabemos que nuestra recomendación ha sido recogida en el borrador del documento de modificación de Estudios Propios, lo que agradecemos.

#### **9. Recomendación sobre compatibilidad exención empleados/ayuda al estudio, presentada el 23 de octubre de 2019**

Se plantea en esta Oficina una queja relacionada con las exenciones de pago de precios públicos académicos a los empleados de la Universidad y su articulación con las ayudas al estudio otorgadas por la misma Institución. La regulación sobre exenciones, prevista en Acuerdo del Consejo de Gobierno del 28-9-2015,

las define como un beneficio del Fondo Social, extensible a familiares, que se otorga directamente en el momento de formalizar la matrícula. Las ayudas, por su parte, también pueden recaer sobre el mismo concepto, y son incompatibles con la exención anterior (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31-3-2010).

El problema surge cuando la misma situación es objeto de ambos beneficios. La aplicación de la exención por familiar de empleado en el momento de formalizar la matrícula impide disfrutar de la ayuda al estudio otorgada posteriormente. Con el agravante de que el primer concepto tiene naturaleza de retribución en especie y se incorpora a la base imponible del IRPF, debiendo tributar por ella. Las ayudas, sin embargo, tienen la consideración de rentas exentas.

Ante la solicitud de anulación de la exención ya aplicada para atribución de la ayuda otorgada posteriormente, se argumenta que no es posible, al haberse realizado ya la retención correspondiente al empleado. La solución sugerida pasa por silenciar la causa de exención familiar en el momento de formular la matrícula y aplicarla en un momento posterior en caso de no percepción de la ayuda al estudio solicitada.

La Oficina de la Defensora considera que hay soluciones más apropiadas. Se recomienda, así, adoptar la que se estime más conveniente dentro de dos propuestas. Por un lado, admitir la matrícula condicionada en su abono a la percepción de la ayuda o, en su defecto, a la aplicación de la exención. Por otro, y de no considerarse adecuada esta fórmula, no habría inconveniente jurídico en proceder inicialmente a la exención y, en caso de la obtención de la ayuda al estudio por parte del estudiante, aplicarla, procediendo a la regularización del tipo de retención del empleado público en las sucesivas mensualidades del ejercicio económico, en los términos del art. 87 de la Ley del IRPF.

Agradecemos la colaboración de los responsables de la Universidad en la atención de esta recomendación, pues nos consta que se está valorando.

#### **10. Recomendación sobre la financiación del Campeonato "Trofeo Rector", presentada el 25 de octubre de 2019**

La Universidad de Zaragoza es conocida por el impulso del deporte entre la comunidad universitaria y el compromiso de hacer llegar estas prácticas al

mayor número de personas posibles, ofreciendo las facilidades que están en su mano para establecer unas prácticas deportivas sanas, colectivas y que se nutren de unos valores asentados en el juego limpio y el compromiso.

Es por esto que, desde la Oficina de la Defensora nos pusimos en contacto con algunos Centros para que revisaran la financiación de los equipos inscritos en el Campeonato, ya que la Facultad no se hacía cargo del coste íntegro que suponían las inscripciones. El motivo que nos llevó a sugerir tal revisión se fundamenta en que la mayoría de Facultades de la Universidad de Zaragoza se encargaban de financiar íntegramente a los equipos correspondientes a sus Centros, de forma que el coste para los estudiantes fuera inexistente. En definitiva, nuestra motivación ha sido seguir apostando por unas prácticas deportivas colectivas y al alcance de todos los estudiantes de forma equitativa.

Agradecemos a los Centros implicados por atender nuestra recomendación.

## Anexo 1. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2019 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.

<b>Asignación inicial</b>	<b>4.500,00 €</b>
<b>Gastos desglosados por conceptos:</b>	
Material de Oficina	654,17 €
Servicio de Publicaciones	296,66 €
Desplazamientos sedes universitarias Huesca y Teruel	495,03 €
Reuniones de Defensores Universitarios	804,91 €
Gastos generales (Cuota anual CEDU*)	225,00 €
Comunicaciones	263,09 €
Equipamiento y material informático	1.482,25 €
<b>Total gastos:</b>	<b>4.221,11 €</b>
<b>Saldo:</b>	<b>278,89 €</b>

\*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

## Anexo 2. Reuniones con Defensores de otras Universidades españolas

### **XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidad de Valladolid-León, 2-4 de octubre de 2019**

Temas tratados:

- Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los defensores
- Género y carrera profesional en la Universidad.
- Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes

### **Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2019 MADRID sobre "Escucha activa", el 9 de mayo de 2019. Escuela Técnica Superior de Montes, Forestal y del Medio Natural**

Ponencias:

- "Fundamentos y actitudes básicas en la Escucha Activa"
- "Consideraciones y habilidades prácticas en la Escucha Activa en casos especiales"

### **Encuentro Defensores Universitarios G9. Universidad Carlos III de Madrid. Madrid 16 y 17 de mayo de 2019**

Temas tratados:

- Estudiantes con necesidades especiales (necesidades médicas, estudiantes que trabajan, conciliación familiar): ¿atención a la diversidad o privilegios?
- Fraude académico: implicaciones y consecuencias para las Universidades, el profesorado y los estudiantes.
- Los precios públicos de matrícula y las exenciones de los mismos en cada comunidad autónoma.