

MEMORIA ANUAL



Defensora Universitaria
Universidad Zaragoza

2013/2014

La Oficina de la Defensora Universitaria

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

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

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

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

Ana Machín Andreu
Secretaria de la Oficina de la Defensora Universitaria

ÍNDICE

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación	1
2. Tipos de actuaciones.....	3
3. Intervenciones realizadas por la oficina de la defensora universitaria	5
3.1. Datos globales	5
3.2. Análisis de las intervenciones por sectores.....	16
4. Síntesis de recomendaciones realizadas y otras actuaciones	32
4.1. Recomendaciones.....	32
4.2. Otras actuaciones.....	41
5. Consideraciones finales.....	43
6. Relaciones institucionales	51
6.1. Reuniones de defensores universitarios.....	51
6.2. Relaciones con la comunidad universitaria	54
7. Agradecimientos	55
8. Ejecución del presupuesto.....	57
ANEXO. Relación de expedientes.....	58

1. PRESENTACIÓN. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.

Presentamos al Claustro la memoria de las actividades llevadas a cabo por la Oficina de la Defensora Universitaria, en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2013 y el 30 de septiembre de 2014. La presentación de este documento tiene como objeto cumplir con lo señalado en el artículo 93.5 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza “el Defensor Universitario presentará al Claustro Universitario una memoria anual de actividades. También informará al Claustro de cuantos asuntos considere conveniente”.

En la elaboración de esta memoria hemos tenido como objetivo prioritario la brevedad y la claridad, intentando facilitar la máxima información, pero evitando la descripción detallada de las múltiples y heterogéneas actuaciones realizadas. No hemos pretendido un mero relato de casos tratados, sino aportar información que pueda resultar de utilidad a la comunidad universitaria, para alcanzar, entre todos, el objetivo final de mejorar la calidad de la Institución. Esta información es el resultado del análisis de los expedientes vistos en la Oficina de la Defensora, que si bien representan una pequeña parte de la vida universitaria, identifican áreas de mejora en las que se debería intentar avanzar.

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), establece las funciones de la figura del Defensor Universitario, o de la Defensora Universitaria, que se ha de crear de manera obligatoria en todas las universidades.

Los principios básicos de actuación del Defensor vienen establecidos en la disposición decimocuarta de la citada Ley, en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario. Estos principios, de independencia, autonomía y no sujeción a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad, rigen la labor de la Defensora Universitaria.

En la normativa citada, se incluyen entre las funciones del Defensor Universitario la defensa de los derechos y libertades, la mediación en situaciones de conflicto, y recomendar o sugerir actuaciones que precisen mejorar. Todo ello intentando mantener la más absoluta neutralidad, acogiendo por igual a todos los miembros de la comunidad universitaria y garantizando la máxima transparencia, dándoles así mayor credibilidad a las actuaciones realizadas.

Puesto que el objeto de nuestra labor es contribuir a un mejor funcionamiento de la Institución, respetando los derechos y libertades de todos los miembros, así como las normas que regulan la vida universitaria, se hace necesaria la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y personas que se dirigen a la Defensora Universitaria. Este criterio lo hemos aplicado en la elaboración de esta memoria que, aunque contiene la información necesaria para poder mantener la requerida transparencia, con el fin de cumplir con la obligación de informar de nuestra labor ante el Claustro y ante el resto de la comunidad universitaria, se ha omitido cualquier dato que pudiera servir para identificar a personas, centros u órganos universitarios que hayan requerido nuestra intervención. Junto a estos principios la capacidad de diálogo resulta imprescindible en la resolución de muchos de los problemas atendidos.

Igualmente es un criterio básico de funcionamiento de la Oficina de la Defensora la agilidad en las actuaciones y la inmediatez al abordar los asuntos tratados, dándoles seguimiento hasta su resolución final. También hemos intentado, en todo momento, comprender y apoyar humanamente a las personas que solicitaban nuestra ayuda, incluso cuando, según nuestro criterio, su solicitud no estaba bien fundamentada. Hemos considerado que parte de nuestra labor consiste en comprender las razones por las que se solicita nuestra intervención, dar las explicaciones oportunas sobre el estado de las cuestiones que se nos plantean e informar sobre los cauces que deben utilizar en cada caso.

Esperamos haber cumplido la labor que tenemos encomendada y haber sido de utilidad a los miembros de la comunidad universitaria.

La Defensora Universitaria

2. TIPOS DE ACTUACIONES

Atendiendo a lo dispuesto por el artículo 7 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, donde se establece que “El Defensor Universitario podrá recibir quejas o peticiones sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas de sus miembros, en cuanto tales,” hemos basado nuestra memoria en una tipificación de las solicitudes recibidas y las actuaciones realizadas.

Hemos agrupado y sistematizado nuestras actuaciones teniendo siempre en cuenta la naturaleza esencial del Defensor Universitario, tal y como corresponde a un órgano de resoluciones no jurídicas de conflictos y no sancionador, que tiende más a la interacción que al expediente burocrático.

Para facilitar la lectura del documento, recordamos la tipificación realizada en anteriores memorias, definiendo cada uno de los conceptos en los que se clasifican las diferentes solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora Universitaria del siguiente modo:

- ✧ Consulta: Es el tipo más ágil de actuación. Se atiende el doble objetivo de orientar o dar consejo sobre algún tema, relacionado con actuaciones de los diferentes órganos o servicios de la Universidad, así como con otros ámbitos de la vida universitaria.
- ✧ Queja: En contraposición a la anterior es quizás el tipo de actuación más lenta y burocratizada. Implica una manifestación de desacuerdo por parte del interesado, al considerar que alguna actuación o resolución de persona, órgano o servicio de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos.

La actuación de la Defensora Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja.

- ✧ Mediación o Intervención: Posiblemente la actuación más propia por la naturaleza del ejercicio de nuestras funciones. Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando la Defensora Universitaria como facilitador 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 de los órganos universitarios correspondientes, permitiendo solucionar reclamaciones con escasa burocracia.

Se han tenido también en cuenta solicitudes de información en las que se hace una referencia de hechos por parte de una persona que acude a la Oficina pero que manifiesta, al mismo tiempo, la voluntad de que no se genere intervención de la Defensora Universitaria mientras no lo solicite el interesado.

Queremos aclarar que en numerosos casos los procedimientos combinan dos o más tipos de actuaciones, y que en los supuestos normativamente contemplados generan la emisión de resoluciones.

Las resoluciones de la Defensora Universitaria, consecuencia fundamentalmente de las quejas pero también tras las actuaciones de mediación, dan lugar, ya sea de forma oral o escrita, a recomendaciones y sugerencias dirigidas a órganos, servicios o personas responsables que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o la salvaguarda de los derechos mediante otra interpretación de las normativas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas. En este ejercicio, en varios de los expedientes hemos considerado oportuno poner en conocimiento de las autoridades o responsables de los servicios los hechos que hemos conocido en el desarrollo de nuestra función.

3. INTERVENCIONES REALIZADAS POR LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

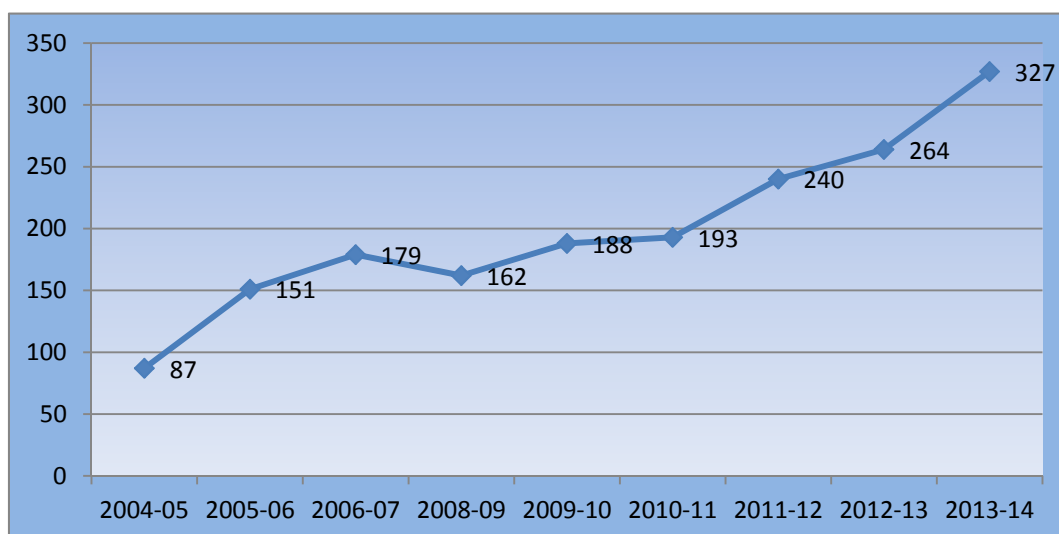
3.1. DATOS GLOBALES

Este apartado recoge las actuaciones realizadas por la Oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2013 y el 30 de septiembre de 2014. Los datos se presentan en una serie de gráficos y tablas que muestran la actuación de la Oficina por sectores de la comunidad universitaria, por el tipo de solicitud recibida, por el sexo del solicitante, por la vía de acceso utilizada y, por último, en relación al centro o servicio de procedencia de la solicitud. También se ha analizado el tiempo de resolución invertido en la tramitación de los expedientes.

NÚMERO DE SOLICITUDES Y EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA ATENDIDA

Durante este periodo se han resuelto un total de 327 expedientes, lo que supone un aumento de un 23,9% con relación a la última memoria presentada ante el Claustro (curso 2012-2013). Hay que tener en cuenta que los datos hacen referencia al número de expedientes y que un número importante de éstos fueron presentados por varios solicitantes.

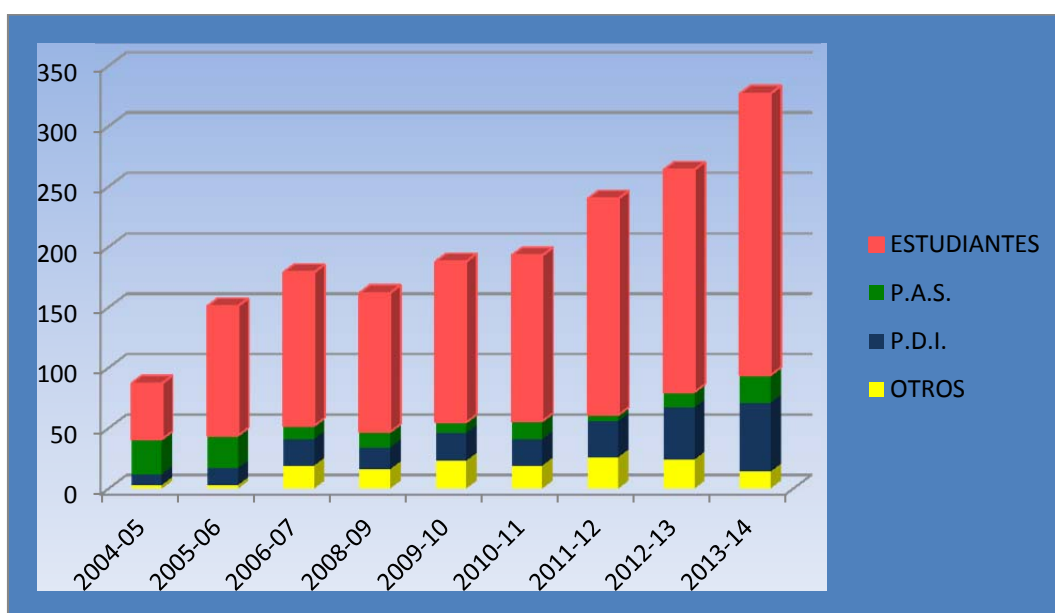
Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



Señalar que, como en memorias anteriores, se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa, por los miembros de la Oficina de la Defensora, y que no se incluyen un número importante de peticiones, que tratan de algún tema repetido, o que se solucionan con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio.

En cuanto a la evolución de solicitudes por sector de procedencia, se ha observado un incremento en todos ellos, excepto en el denominado como otros.

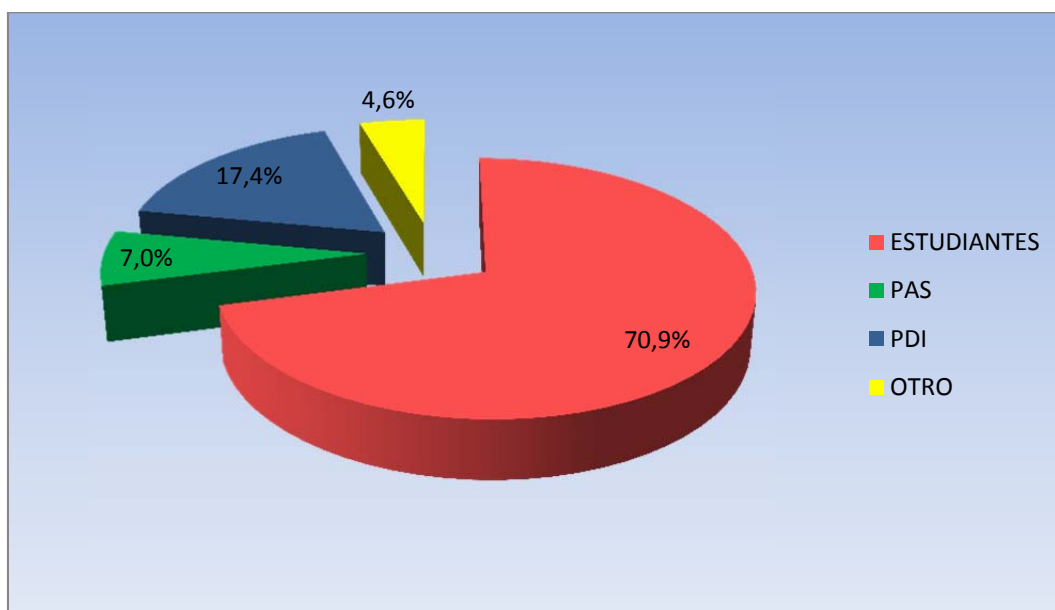
Gráfico 2. Evolución del número de expedientes tramitados por sector y curso académico



De los 327 expedientes que se han tramitado, 232 (71,0%%) corresponden al sector de los estudiantes; 23 (7,0%) al de personal de administración y servicios (PAS); 57 (17,4%) al de personal docente e investigador (PDI) y 15 (4,6%) al sector denominado otros.

El sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes. Porcentualmente se ha mantenido su peso respecto al curso anterior, mientras que ha aumentado ligeramente el del PAS y el del PDI y se ha reducido el del sector denominado otros.

Gráfico 3. Distribución porcentual de los expedientes por sectores



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

Tabla 1. Expedientes por población de cada sector

	Nº SOLICITUDES	POBLACIÓN	%
ESTUDIANTES	232	35.593	0,7 %
PAS	23	1.806	1,3 %
PDI	57	3.911	1,5 %
TOTAL GENERAL	312	41.310	0,8 %

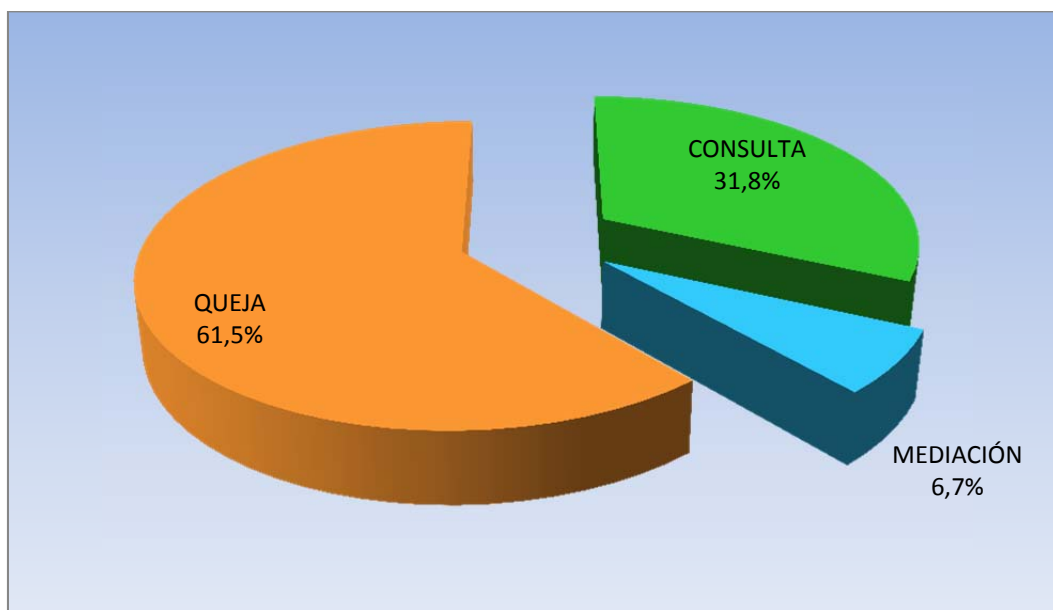
TIPO DE SOLICITUDES ATENDIDAS

En cuanto al tipo de solicitudes recibidas, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 201 (61,5%) quejas, frente a 104 (31,8%) consultas y 22 (6,7%) mediaciones. En este curso ha aumentado el número de solicitudes de todos los tipos, con una distribución porcentual similar a la del año anterior.

En este apartado hay que destacar la importancia de las quejas, que suponen más de la mitad de las intervenciones, apreciándose este dominio en los tres sectores.

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

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



DEMANDA POR SECTOR Y SEXO DEL SOLICITANTE

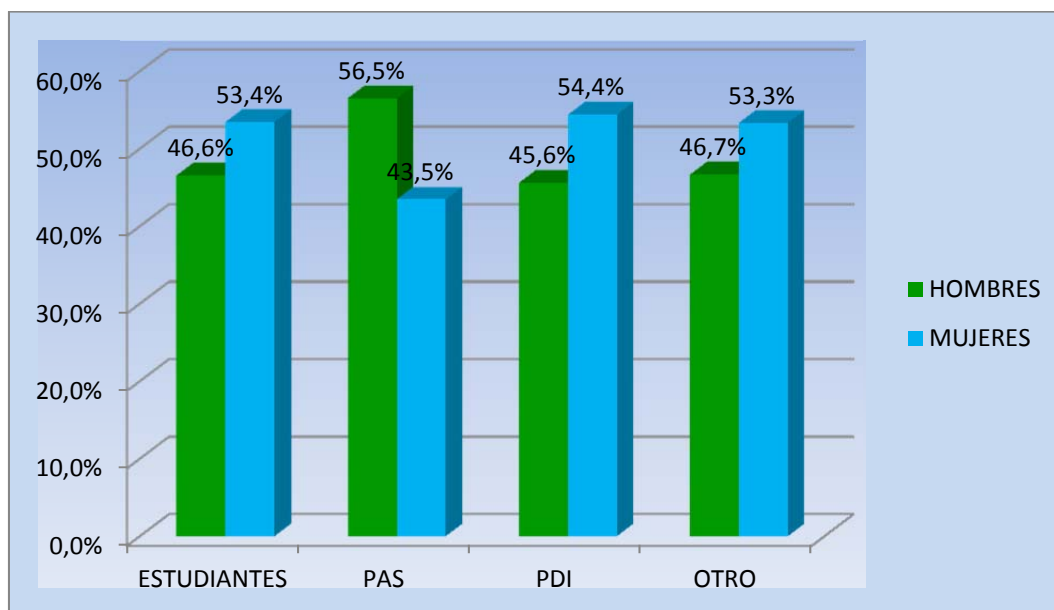
En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora en relación al colectivo y al sexo del solicitante. El número de solicitudes que corresponden a mujeres es ligeramente superior al de hombres en los casos de estudiantes y PDI y algo menor en PAS. No obstante, hay que tener en

cuenta que, excepto en estudiantes, el número de casos es muy bajo por lo que las diferencias no tienen ninguna significación.

Tabla 2. Número de expedientes por colectivo y sexo

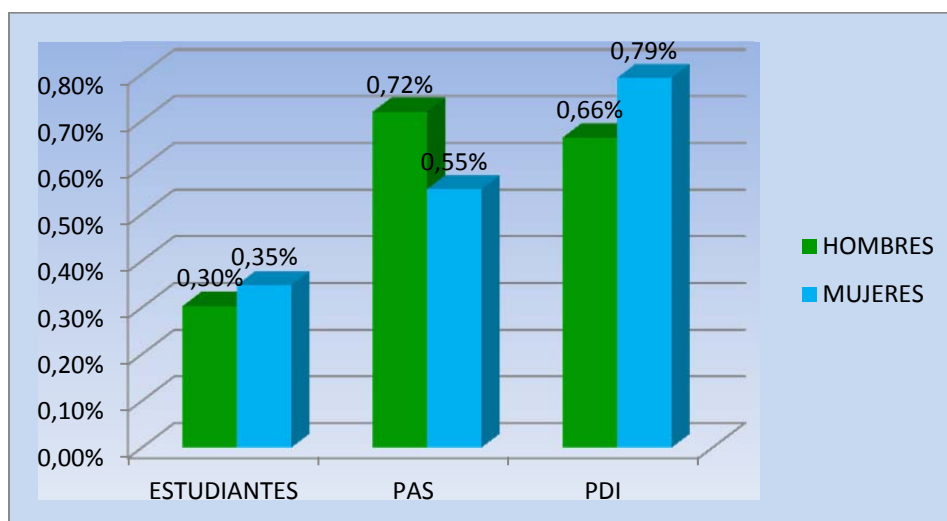
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
ESTUDIANTES	108	124	232
PAS	13	10	23
PDI	26	31	57
OTRO	7	8	15
TOTAL	154	173	327

Gráfico 5. Distribución porcentual de los expedientes por colectivo y sexo



Considerando el número de hombres y mujeres de las poblaciones, por sectores, los porcentajes de demandantes son los que se observan en el gráfico que se presenta a continuación. En relación a su población, en estudiantes y PDI el porcentaje de solicitudes fue mayor en mujeres que en hombres, mientras que en PAS se observó el fenómeno contrario. Aunque se observan algunas diferencias entre los porcentajes, éstas no son relevantes, dado el número de solicitudes en algunos sectores.

Gráfico 6. 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 empleadas, se comprueba que es el correo electrónico la más utilizada, con 166 solicitudes, seguido de la atención directa en la Oficina con 125. El teléfono se ha escogido en 25 ocasiones como forma de primer contacto. En todos los colectivos la vía de acceso más utilizada ha sido el correo electrónico, seguida de la atención directa en la Oficina.

Gráfico 7. Distribución porcentual de los expedientes por vías de acceso

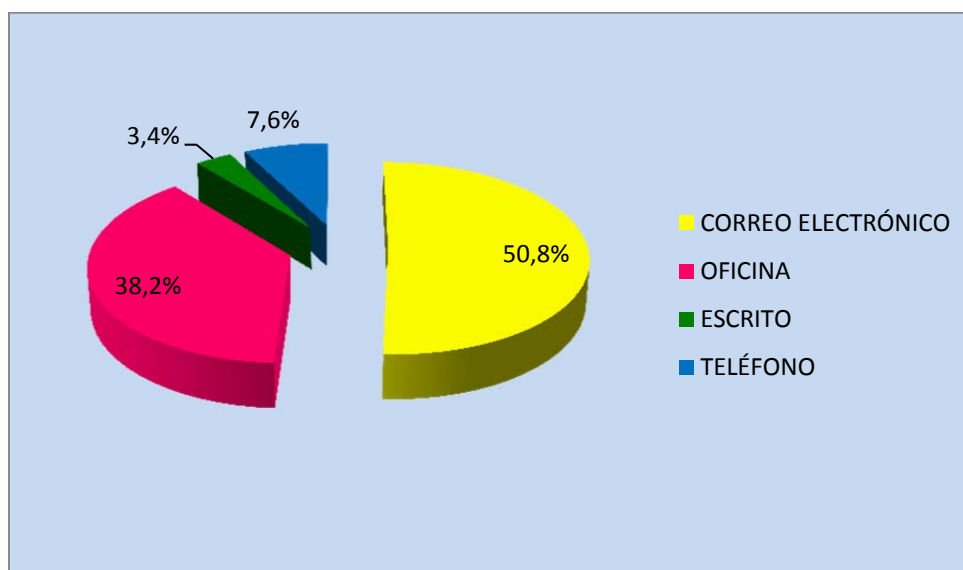
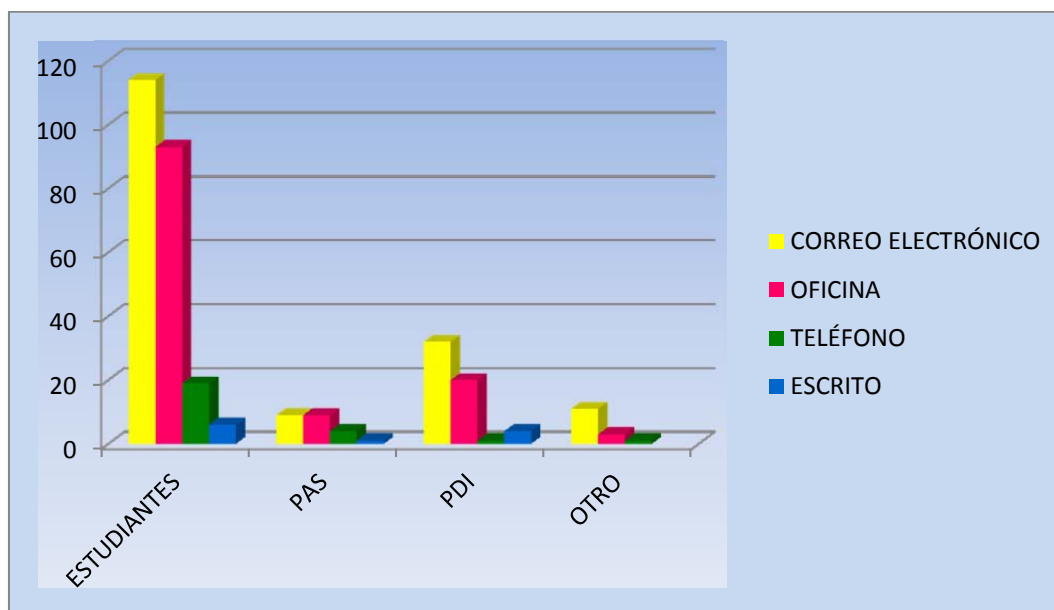


Gráfico 8. Distribución del número de expedientes por colectivo y vías de acceso



SOLICITUDES POR CENTROS

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

En el sector de estudiantes hay cuatro centros que recogen un número importante de las actuaciones: Facultad de Economía y Empresa, Facultad de Filosofía y Letras, Facultad de Derecho y Escuela de Ingeniería y Arquitectura, si bien es cierto que la mayoría de ellos cuenta con un alto número de alumnos matriculados. De hecho, cuando se analiza el porcentaje de estudiantes demandantes por centros, los mayores valores se observan en centros pequeños. 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 del PDI, la facultad de Economía y Empresa es el centro que mayor número de solicitudes aporta.

Tabla 3. Número de expedientes por colectivo y centro

	ESTUDIANTE	PAS	PDI	OTRO	TOTAL
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	2				2
CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS	1				1
E. P. SUPERIOR HUESCA	13				13
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2				2
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	3				3
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	3		1		4
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	2		4		6
E.U. TURISMO	3				3
ESCUELA DE DOCTORADO	1				1
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	19	2	7		28
F. CIENCIAS	7	1	1		9
F. CIENCIAS DE LA SALUD	14		4		18
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	9		1		10
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	7	1			8
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	6	1	2		9
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	16	2	6		24
F. DERECHO	21	1	1		23
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	29	3	11		43
F. EDUCACIÓN	16	1	5		22
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	4		2		6
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	29	1	3		33
F. MEDICINA	14	1	3		18
F. VETERINARIA	8	1	4		13
SERVICIOS CENTRALES Y OTROS SERVICIOS		8	1		9
SIN VINCULACIÓN A CENTRO	3		1	15	19
TOTAL	232	23	57	15	327

Tabla 4. Porcentaje de expedientes de estudiantes, sobre total de matriculados, por centros

	EXPEDIENTES	PORCENTAJES
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	2	0,2%
CENTRO UNIV. DE LENGUAS MODERNAS	1	
E. P. SUPERIOR HUESCA	10	1,8%
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2	0,9%
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	3	2,2%
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	4	0,3%
E.U. TURISMO	3	0,9%
E.U. POLITECNICA TERUEL	2	0,9%
ESCUELA DE DOCTORADO	1	0,04%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	16	0,3%
F. CIENCIAS	7	0,4%
F. CIENCIAS DE LA SALUD	15	1,1%
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE	10	1,2%
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	6	0,7%
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	5	0,3%
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	15	1,0%
F. DERECHO	22	0,9%
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	29	0,7%
F. EDUCACIÓN	19	1,1%
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	4	0,8%
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	29	0,9%
F. MEDICINA	15	1,0%
F. VETERINARIA	7	0,6%

TIEMPO DE RESOLUCIÓN

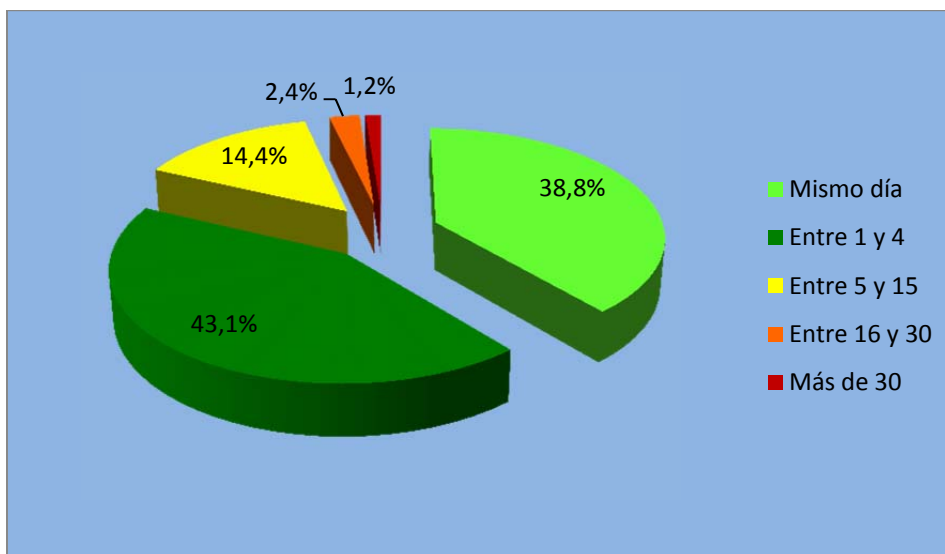
En cuanto a la resolución de los casos, en lo que compete a la Oficina de la Defensora, recordar que un criterio de funcionamiento ha sido la agilidad, puesto que, a menudo, muchas de las solicitudes planteadas requerían respuestas rápidas.

En el 96,3% de los casos el tiempo de resolución de la Oficina fue inferior a 15 días, el 2,4% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y únicamente el 1,2% del número de intervenciones han requerido más de 30 días. Los casos en los que ha sido necesario más tiempo, ha sido debido a que las soluciones a los problemas no dependían de la Defensora y a que no se han cerrado los expedientes hasta no conocer la resolución dada por los órganos competentes a los problemas planteados. Por lo comentado, el tiempo de resolución reflejado en la memoria no siempre ha coincidido con la resolución definitiva del problema planteado. En todos los casos se ha tenido en cuenta que el Reglamento del Defensor Universitario establece que el pronunciamiento sobre las quejas y peticiones no podrá ser superior a 4 meses desde su presentación.

Tabla 5. Tiempo de resolución de las solicitudes (en días)

	NÚMERO	PORCENTAJE
Mismo día	127	38,8%
Entre 1 y 4	141	43,1%
Entre 5 y 15	47	14,4%
Entre 16 y 30	8	2,4%
Más de 30	4	1,2%

Gráfico 9. Distribución porcentual del tiempo de resolución (en días)



MOTIVOS DE SOLICITUD

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

Tabla 6. Número de expedientes por colectivo y motivo de queja

	ESTUDIANTES	PAS	PDI	OTRO
ACADÉMICO	165		9	8
1.1.Desarrollo de la docencia	26		2	1
1.2.Permanencia	15			
1.3.Acceso a la Universidad	4			
1.4.Evaluación y exámenes	51		6	
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones	23			
1.6.Planes de Estudio	15		1	2
1.7.Otros servicios académicos	9			1
1.8.Tercer ciclo, postgrado y formación continua	16			4
1.9.Sócrates-Erasmus	6			
ECONÓMICO	26		2	3
2.1.Becas	17			2
2.2.Tasas	3		1	
2.3.Seguros	1			
2.5.Otros asuntos económicos	5		1	1
ADMINISTRATIVO	23			
3.1.Matrícula	9			
3.2.Turnos	3			
3.3.Horarios	8			
3.5.Otros asuntos administrativos	3			
LABORAL		19	33	1
4.1.Plazas docentes y no docentes			3	
4.3.Concursos y oposiciones		4	8	
4.4.Reivindicaciones retributivas		4	1	
4.5.Riesgos laborales y salud		1	5	
4.6.Distribución de la docencia			6	
4.7.Conciliación vida familiar/laboral		1	1	
4.8.Otros asuntos laborales		8	8	1
4.9.Desigualdades en aplicación de normativa laboral		1	1	
VIDA UNIVERSITARIA	18	4	13	3
5.1.Servicios y campus	6		2	1
5.3.Derechos y discriminaciones	6	3	3	1
5.5.Colegios mayores, residencias				1
5.7.Bienestar y salud	2	1	1	
5.8 Conflictos entre compañeros			2	
5.9 Otros conflictos	4		5	
TOTAL GENERAL	232	23	57	15

Hay que tener en cuenta que, se ha asignado cada solicitud al tema más afín, aunque algunas solicitudes problemas que podrían corresponder a apartados diferentes.

En los estudiantes destacan los problemas académicos, especialmente los relacionados con la evaluación. También han presentado 26 solicitudes relacionadas con temas económicos y 23 con asuntos administrativos. En el caso del PAS y del PDI destacan los problemas de vida laboral, en el PDI especialmente los relacionados con concursos y oposiciones.

A continuación se presentan en detalle los datos por sectores.

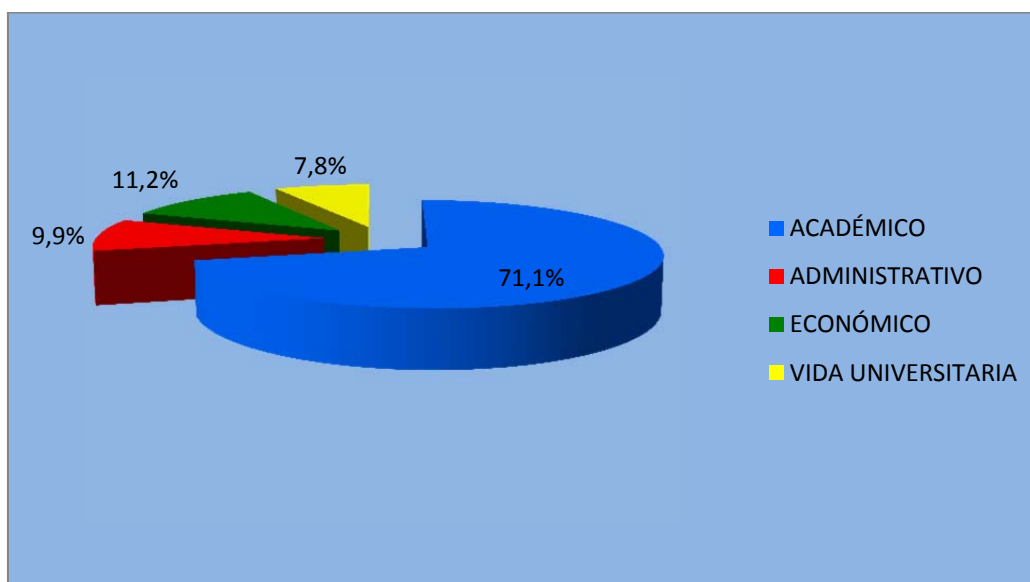
3.2. ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES POR SECTORES

INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DE ESTUDIANTES

Durante el curso 2013-2014 la Oficina de la Defensora Universitaria ha atendido 232 reclamaciones, o solicitudes, promovidas por el sector de estudiantes, lo que equivale al 71,0% del total de las presentadas. Porcentaje muy similar al del curso pasado.

Atendiendo a los temas generales a los que iban referidas, las reclamaciones más habituales fueron las relacionadas con la actividad académica, 165 (71,1%), Siguieron en importancia las asociadas a problemas económicos, 26 (11,2%); las relacionadas con la actividad administrativa, que fueron 23 (9,9%), fundamentalmente problemas relacionados con las becas; y las de vida universitaria, 18 (7,8%). Considerando grandes apartados, destaca un aumento importante, respecto al curso anterior, de las solicitudes relacionadas con problemas administrativos y vida universitaria. Por temas más específicos, los mayores incrementos se han observado en desarrollo de la docencia, convalidaciones/adaptaciones, matrícula y horarios.

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



Si atendemos a la clasificación de las reclamaciones presentadas por los estudiantes en cuanto al tipo de actuación de la Defensora, podemos observar que en su mayoría éstas han sido quejas, con un total de 145 (62,5%), a continuación las consultas, que

han sido 75 (32,3%) aunque, como se ha dicho ya en otras memorias, ésta no sea la actividad natural de la Defensora, y en último lugar las mediaciones con un número de 12 intervenciones (5,2%). La distribución porcentual ha sido muy similar a la del curso 2012-2013.

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

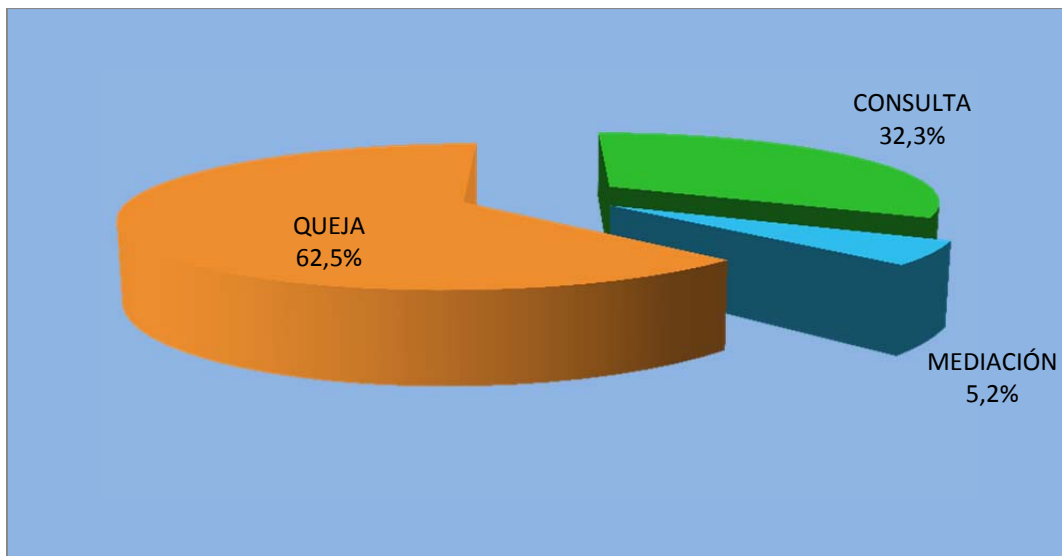


Tabla 7. Número de expedientes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	75 (32,3%)	ACADÉMICO	49
		ECONÓMICO	11
		ADMINISTRATIVO	8
		VIDA UNIVERSITARIA	7
QUEJAS	145 (62,5%)	ACADÉMICO	105
		ECONÓMICO	15
		ADMINISTRATIVO	14
		VIDA UNIVERSITARIA	11
MEDIACIONES	12 (5,2%)	ACADÉMICO	11
		ADMINISTRATIVO	1
TOTAL	232 (100%)		

De las solicitudes presentadas por los estudiantes, en correspondencia con las cifras anteriores, es la actividad académica el tema que domina en las quejas, sobre todos

los demás, y lo mismo sucede con las consultas y las actividades de mediación que tienen su origen en este sector.

De los **expedientes** tramitados correspondientes a estudiantes, **35** afectaban a varios alumnos. Algunos de ellos no se pueden cuantificar al ser los delegados de curso los que contactaron en representación del grupo de docencia. Dos han correspondido a quejas presentadas por la mayoría de una clase de alumnos. Ha sido especialmente significativo el número de solicitantes con un mismo objeto, o causa, en temas relacionados con el desarrollo de la docencia y con evaluación y exámenes.

En un análisis más detallado, dentro del bloque de actividad académica, los temas que destacan son evaluación y exámenes, desarrollo de la docencia y convalidaciones y adaptaciones. Las becas también han sido motivo de un número importante de quejas.

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

1.- A lo largo del curso las quejas relacionadas con **evaluación y exámenes** han sido numerosas y referidas a múltiples aspectos. Dada la relevancia de este apartado comentaremos a continuación algunos de los problemas identificados:

- Uno de los motivos de pedir nuestra intervención ha sido la aplicación de *criterios de evaluación* diferentes a los que constan en las guías docentes.
- Otro, lo que los estudiantes han considerado un nivel de *exigencia* de las pruebas superior al nivel impartido durante el curso.
- Un problema expuesto ha sido la evaluación y calificación de *prácticas*, tanto en grado como en máster, y de algunos practicum. Las quejas han estado referidas a la falta de concreción en los criterios de evaluación contemplados en la guía docente y a la dificultad para la revisión de las calificaciones en estas materias. En relación con este problema se realizó una recomendación que se comenta en el apartado correspondiente.
- También hemos recibido quejas respecto a algunos profesores que han exigido, para superar la materia, la realización de *actividades* que se desarrollan fuera del contexto normal del curso, y no previstas en las guías docentes, como la asistencia a cursos o seminarios.
- Algunas solicitudes han hecho referencia a que no se han respetado los *tiempos* previstos en la normativa de evaluación, entre la publicación de las calificaciones de la evaluación continua y la realización de la evaluación global.

- Han expuesto una problemática especial los alumnos de *planes de estudios en extinción*, matriculados en materias en las que ya no se imparte docencia. Estos estudiantes, en el apartado de evaluación, han denunciado que, en algunos casos, no se respeta lo previsto en la normativa y los alumnos son evaluados de contenidos diferentes a los impartidos en el último curso con docencia, y con métodos y criterios de calificación modificados, sin haber sido informados previamente y sin haber sido tutorizados.
- En cuanto a la evaluación por *compensación curricular*, las quejas han estado relacionadas con la tardanza en la respuesta a su solicitud y con la actitud de algunos profesores que suspenden a los alumnos calificándolos con cero lo que les impide acceder a esta compensación.
- Una queja que se repite, como en años anteriores, y que nos ocasiona gran preocupación, es lo que los estudiantes consideran *trato inadecuado* por parte del profesor, especialmente en la revisión de las calificaciones. Algunos nos ha hecho saber que cuando, por razones justificadas, no pueden asistir a la revisión de las calificaciones en el momento previsto por el profesor, les resulta casi imposible que el profesor simplemente les responda a su solicitud de revisar la calificación en otro momento, y mucho más difícil que acceda al cambio. Destacar que, a las quejas del trato por parte de los profesores, tenemos que unir las quejas sobre el trato recibido por parte de algunos tribunales de revisión de calificaciones, cuestión que nos parece de máxima gravedad ya que cuando un alumno solicita un tribunal de revisión de la calificación está ejerciendo un derecho contemplado en la normativa de evaluación y este tribunal debería prestar la atención debida al alumno y tratarle con el máximo respeto
- En relación con los *tribunales* de revisión o de calificación hemos de destacar dos hechos confirmados desde la Oficina de la Defensora. Aunque se presentan en escasas ocasiones nos parecen relevantes. Una de las quejas de los alumnos ha sido que la evaluación de 5ª, 6ª convocatorias y extraordinarias ha sido realizada por el profesor habitual de la materia y no por un tribunal, como está previsto en la normativa. En este sentido se realizó una recomendación que se comenta en el apartado correspondiente. Otra queja que también hemos podido comprobar que estaba fundamentada, ha sido que algunos tribunales de revisión se limitan a confirmar la calificación asignada por el profesor de la materia, sin justificación suficiente de la decisión.

- Las quejas referidas a la presentación y evaluación de los *trabajos fin de grado* han sido diversas. Unas han estado relacionadas con las fechas previstas para el depósito y defensa del trabajo, otras con la exigencia de haber superado el resto de las materias para poder proceder a su defensa, aspecto que ha sido modificado recientemente (Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza), y finalmente problemas en la calificación. Otras cuestiones, expuestas por los estudiantes, han sido la falta de concreción de los criterios de evaluación en las guías docentes; la aplicación de criterios diferentes a los de las guías; el desacuerdo en la calificación asignada y las discrepancias importantes entre la calificación asignada por el tutor y la del tribunal de evaluación.
- Un número importante de quejas han estado relacionadas con la no superación de las *pruebas de nivel de competencia en lenguas modernas* (B1) realizadas en la Universidad de Zaragoza, estando en el último curso del grado. Las quejas hicieron referencia a que al no haber superado la prueba correspondiente, no pudieron presentar los trabajos fin de grado, ni finalizar sus estudios. Esta situación les ha acarreado serios problemas como tener que pagar una segunda matrícula, no poder cursar másteres o no poder acceder a puestos de trabajo. Según hemos podido comprobar, algunos de estos alumnos suspendidos sólo tienen pendiente una de las cuatro pruebas del nivel de idiomas. También se recibieron quejas porque los alumnos no conocían la composición de los tribunales evaluadores, ni tenían fijada una fecha de revisión de las calificaciones, así como otras relacionadas con aspectos de la sistemática de evaluación de los diferentes tribunales. Otro problema que nos plantearon estaba relacionado con el reconocimiento de materias de idiomas y del nivel B1. Tras el análisis de la problemática expuesta por los estudiantes, se realizó una recomendación que se comenta en el apartado correspondiente
- Hemos dejado para el final de este apartado un motivo de queja que consideramos especialmente grave, es el asociado a *tasas altas de suspensos* en algunas materias. Hemos sido informados de cuatro casos de quejas masivas de estudiantes por considerar que la evaluación realizada por el profesor ha sido inadecuada, dos de ellas han llegado a la Oficina firmadas por estudiantes y otras dos nos las han comunicado las direcciones de los centros. Estos casos corresponden a quejas que se

repite desde hace varios cursos. En algunos casos los alumnos han solicitado una convocatoria extraordinaria, debido al alto índice de suspensos. Dada la relevancia del problema se tratará de manera más exhaustiva posteriormente.

En cuanto a las consultas atendidas, destacar las relacionadas con la aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje en casi todos sus apartados, pero especialmente los que hacen referencia a los tribunales de revisión y a la evaluación por compensación curricular. También sobre la conservación de pruebas de evaluación.

2.- En este curso académico, y en relación con **desarrollo de la docencia**, se ha comprobado un descenso en número de quejas presentadas referentes a *la falta de profesor* al inicio del curso. Es posible que las directrices establecidas a la asunción del encargo docente hayan contribuido a ello. No obstante, sigue siendo reprochable que algunos alumnos no tengan profesor al inicio del periodo docente. Las quejas presentadas por el *incumplimiento de normas de evaluación o por el incumplimiento del contenido de la guía docente*, como se ha comentado anteriormente, siguen siendo un motivo de queja de los estudiantes. También hemos recibido quejas referentes a la actitud y aptitud de los profesores responsables de algunas asignaturas. En ocasiones, los alumnos no desean continuar con el procedimiento que se establece en la normativa de nuestra Universidad, por *miedo a represalias*.

3.- Un capítulo que vuelve a aparecer recurrentemente es el referido a **convalidaciones/adaptaciones**. Como ya ocurrió en el curso pasado, una gran parte de estas quejas tenían como origen la desaparición de planes de estudios, pero también se han dado, en este curso, quejas relacionadas con la especialidad cursada con anterioridad o el nivel de idiomas. Debidas, en su mayor parte, a la falta de tablas de convalidaciones y, en otras ocasiones, a la tardanza en emitir las debidas resoluciones.

4.- En relación al apartado de **títulos propios** la mayoría de las solicitudes atendidas en la Oficina se debieron a la no admisión a los másteres, por diferentes motivos. Comprobando que, las modificaciones normativas, tanto por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, como de la Universidad, tuvieron como consecuencia la exclusión de alumnos que, habiendo realizado unos estudios en extinción luego no eran admitidos a un determinado máster o la obligación de realizar un máster concreto para continuar su vida profesional. En los casos en los que la Universidad modificó su

normativa se buscó una solución para no perjudicar a los implicados. No podemos dejar de mencionar que, los estudiantes no son los culpables de las constantes reformas normativas y por lo tanto no deberían verse perjudicados a la hora de continuar con sus estudios.

5.- Los problemas surgidos en relación con el apartado de **Planes de estudio** son muy variados, no existiendo un denominador común entre todos ellos. En aquellos casos en los que se consideró que los alumnos podrían no haber sido informados correctamente se buscó una solución al problema.

6.- En cuanto a los expedientes de **permanencia**, son dos las cuestiones que se reiteran con más frecuencia, no haber superado los créditos mínimos para continuar los estudios en la Universidad de Zaragoza y la necesidad de adaptación a estudios de grado, por no poder continuar los estudios en planes en extinción de licenciatura.

7.- En relación con el **programa Erasmus** hemos comprobado, satisfactoriamente, que han disminuido notablemente los problemas surgidos en cursos anteriores. Recordar que, en el curso pasado, se recomendó se prestara más atención a los estudiantes Erasmus por parte de los coordinadores. En base a lo visto en la Oficina de la Defensora, tanto por el número de quejas recibidas como el contenido de las mismas, puede considerarse que la atención prestada a estos estudiantes ha mejorado. En la mayoría de los casos se ha tratado, fundamentalmente, de problemas que se han podido solucionar con el buen hacer de los implicados. No obstante, se han recibido quejas de estudiantes en relación con *estancias en países de lengua minoritaria* que, una vez solucionados los problemas, dieron lugar a una recomendación, al considerar que se debería revisar la oferta real de asignaturas en lenguas mayoritarias ofertadas por estos países, para que, los alumnos puedan cursar un número mínimo de créditos durante su estancia.

8.- En el apartado denominado **Otros servicios académicos** incluimos aquellos temas que no se pueden clasificar en ninguno de los demás apartados. Este curso, hemos atendido un problema que no podemos dejar de mencionar, que ha afectado a varios estudiantes, y creemos que se puede dar cada vez más. Las dificultades que tienen los estudiantes para poder conciliar su vida laboral con la docencia en general y con las actividades prácticas en particular. Problemas a los que, en la medida de lo posible, se intenta buscar una solución para que los estudiantes puedan finalizar sus estudios sin renunciar a su actividad laboral.

9.- En el apartado económico destacamos los expedientes relacionados con la **reclamación de becas denegadas**. En prácticamente todos los casos que han llegado a esta Oficina se habían resuelto negativamente, alegando incumplimiento de los criterios de concesión de las becas, por lo que se solicitaba información sobre las acciones a emprender ante la disconformidad con dicha denegación. Hay que tener en cuenta que algunas solicitudes de estudiantes que hacían referencia a otras cuestiones, como matrícula, convalidaciones o cambios de planes de estudios, de base tenían también un problema económico.

10.- En los **asuntos administrativos**, los estudiantes han mostrado especial interés en que fueran revisadas las denegaciones a las solicitudes de anulación de matrícula de asignaturas en concreto, que si bien no lo contempla la normativa sí que estaban motivadas por la modificación de la guía docente de la asignatura desde que se efectúa la matrícula hasta que se publica la guía definitiva. Debemos destacar las quejas planteadas por la supresión de grupos de docencia, al no alcanzar el número mínimo de alumnos establecido para que exista turno de tarde y mañana. Para finalizar este apartado, queremos mencionar las quejas relativas a los cambios de grupo que se presentan antes de que el Centro se haya pronunciado sobre la solicitud presentada, y por el desconocimiento de la normativa que rige los mismos.

11.- En el apartado de **vida universitaria**, no se ha recibido un número significativo de quejas y con frecuencia los temas planteados quedan fuera de las competencias de la Oficina de la Defensora Universitaria, o sólo plantean una petición de información. Sin embargo, es observable que las cuestiones planteadas reflejan un ambiente hostil entre compañeros, lo que es siempre preocupante, desagradable, y produce un ambiente poco propicio al estudio y al trabajo.

Durante el curso 2013-2014 la Defensora Universitaria ha realizado a 12 recomendaciones y una sugerencia relacionadas con las actuaciones referidas al sector de estudiantes.

INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

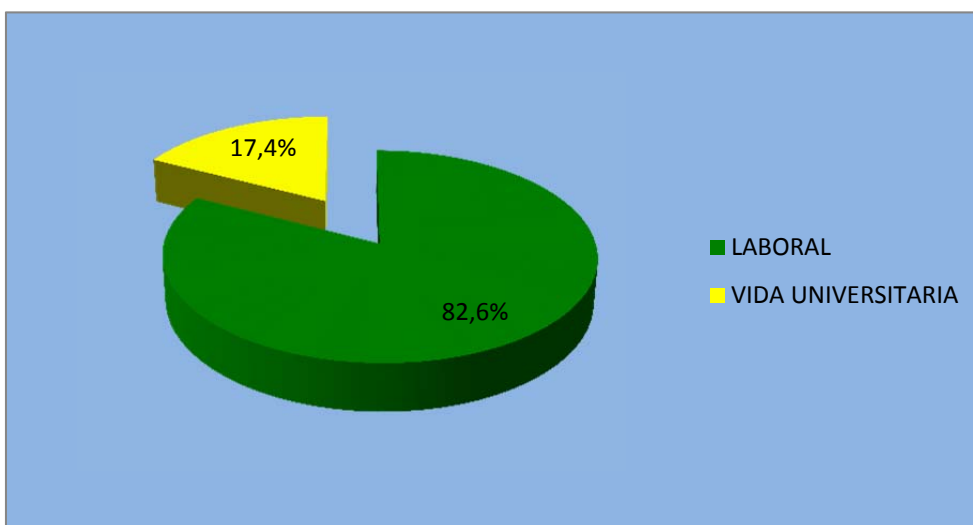
Las actuaciones promovidas por el colectivo del PAS ascienden a 23, lo que supone un 7,0% del total de actuaciones de la Defensora Universitaria, aumentando noblemente, tanto en número como en porcentaje, con respecto al curso anterior (13; 4,9%).

Los expedientes se han ido clasificando por temas para poder realizar un estudio sobre los mismos. De este modo, y según nuestra clasificación, destacan los expedientes relacionados con el tema laboral, siendo éstos 19, un 82,6% del total. También hemos atendido expedientes relativos a la vida universitaria, pero con menor frecuencia (4; 17,4%).

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

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	9 (39,1%)	LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJAS	12 (52,2%)	LABORAL	9
		VIDA UNIVERSITARIA	3
MEDIACIONES	2 (8,7%)	LABORAL	2
TOTAL	23 (100%)		

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



Del total de expedientes el 52,2% correspondió a quejas.

Realizando un análisis más detallado de los expediente, se ha observado que en este curso académico, como en cursos anteriores, la mayoría de las quejas, como se ha comentado, son las relacionadas con la vida laboral. Dentro de este apartado destacan en primer lugar los temas relacionados con lo que hemos denominado “Otros asuntos laborales”, seguidos por el denominado “Reivindicaciones retributivas”.

De las actuaciones realizadas por la Oficina de la Defensora en relación con el colectivo del personal de administración y servicios, cabe resaltar que el fondo de las quejas es de muy variada índole, destacando dentro del tipo de queja laboral las siguientes:

- 1.- Consultas relativas a cambios de puestos por motivos de salud, por cambio de localidad o por problemas con compañeros.
- 2.- Quejas relacionadas con el pago de horas extraordinarias o de dietas; con la modificación de las condiciones de un puesto de trabajo o con una interpretación restrictiva de la normativa en lo referente a licencias y vacaciones.
- 3.- Este curso, no podemos dejar de destacar, una vez más, las quejas relacionadas con la falta de contestación por parte de los órganos administrativos correspondientes, a algunas solicitudes presentadas por los trabajadores.

La actuación de la Defensora, en relación con este colectivo, dio lugar a cinco recomendaciones y una sugerencia, que se comentan en el apartado correspondiente.

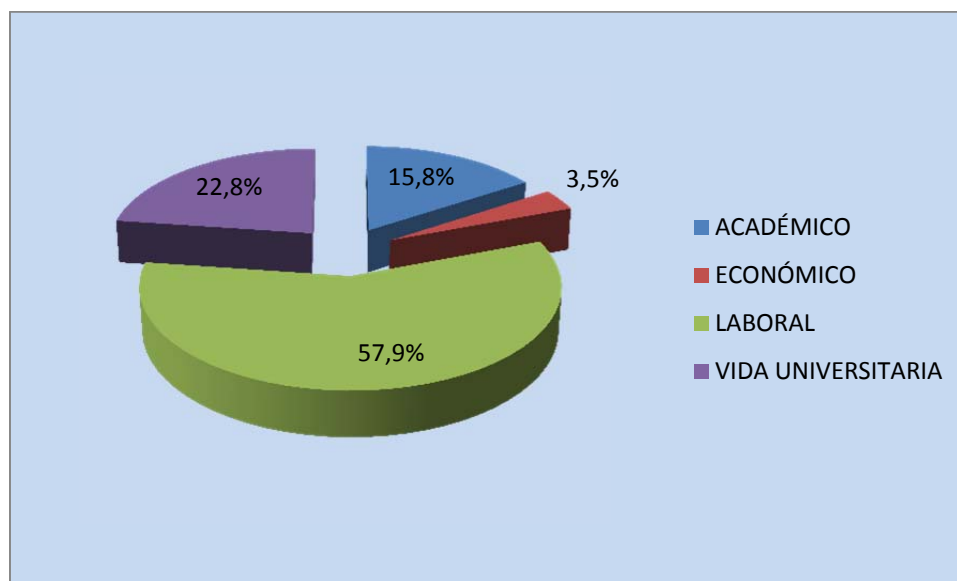
A fecha de finalización de esta memoria, quedan pendientes de finalización 3 expedientes relativos al personal de administración y servicios. Dos relacionados con el pago de dietas a trabajadores y uno con la interpretación de la Instrucción sobre jornada y horarios realizado por el responsable de una unidad. En todos los casos, se ha solicitado informe a los responsables para poder continuar con nuestras actuaciones.

INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 57, lo que supone el 17,4% del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria en el periodo 2013/2014. Se ha observado un aumento respecto al curso anterior de 14 expedientes (32,5%).

Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las solicitudes, a diferencia del curso anterior, el tema laboral es el que ha representado la mayor parte de las mismas (57,9%), seguidas por las relacionadas con la vida universitaria (22,8%).

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

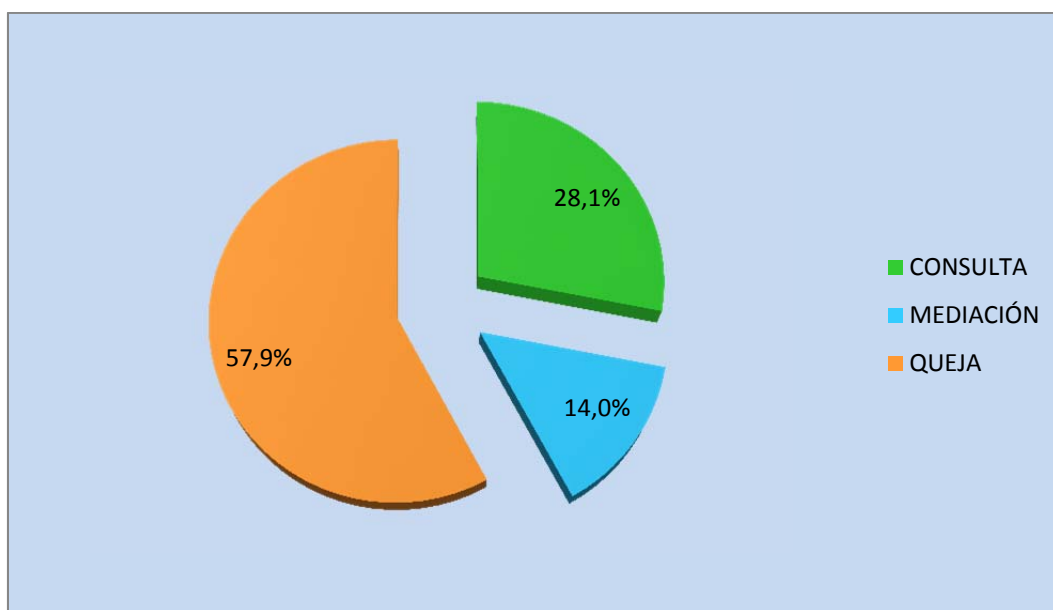


La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas, 57,9% de las solicitudes, manteniéndose, respecto al curso anterior, el número de consultas y mediaciones.

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

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	16 (28,1%)	ACADÉMICO	4
		LABORAL	10
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJAS	33 (57,9%)	ACADÉMICO	4
		ECONOMICO	2
		LABORAL	19
		VIDA UNIVERSITARIA	8
MEDIACIONES	8 (14,0%)	ACADÉMICO	1
		LABORAL	4
		VIDA UNIVERSITARIA	3
TOTAL	57 (100%)		

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



Queremos dejar indicado que en este curso se han tramitado dos expedientes que correspondían a varios profesores, por lo que el número de miembros del personal docente e investigador que han solicitado la intervención de la Oficina de la Defensora Universitaria es superior al número presentado en los datos globales.

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

1.- En los asuntos laborales destacan los conflictos surgidos en la celebración de concursos, poniéndose de manifiesto fuertes rivalidades entre los candidatos, y en ocasiones, quejas frente a las actuaciones de los miembros del tribunal. En estos casos, los órganos superiores han corregido debidamente las incorrectas actuaciones, y se ha asegurado desde la Institución la posibilidad de ejercitar los derechos que amparan a las partes.

- ✘ En este curso académico se han presentado reclamaciones por incidencias en la celebración de las *entrevistas* en los concursos de profesores asociados, ya que se desconocía, por algunos candidatos, la obligatoriedad de su celebración.
- ✘ En ocasiones, los expedientes que se abren a solicitud del personal docente e investigador muestran una deficiente *relación entre compañeros*, y así se ha comprobado en numerosas solicitudes de intervención por discrepancias en la distribución de la docencia, que en la mayoría de las ocasiones suponía un incumplimiento de lo establecido por las instrucciones elaboradas al efecto, aconsejando a los solicitantes que pusieran los hechos en conocimiento del órgano competente, la Dirección del Departamento.
- ✘ En alguno de los expedientes hemos llegado a comprobar una excesiva *presión de los profesores permanentes* hacia los no permanentes, creando un ambiente laboral hostil para el correcto desarrollo de una carrera universitaria.
- ✘ También se ha denunciado la situación que algunos profesores consideran generada por conceder un *trato preferente a los alumnos* frente al profesor, dando credibilidad total y absoluta a hechos discutidos, y negando arbitrariamente el ejercicio de medidas previstas en nuestra normativa que tienden a evitar situaciones de conflicto.
- ✘ Se han presentado solicitudes de *adaptación del puesto de trabajo* por personal docente e investigador, considerando que se precisa del establecimiento de un protocolo de actuación en estos casos, ya que creemos que los asuntos en este ámbito pueden ir en aumento, ante el innegable envejecimiento de la plantilla del profesorado y su escasa renovación.
- ✘ Se han planteado algunas consultas que muestran el *desconocimiento* de algunas de las tareas y funciones que competen a un profesor universitario.

2.- En los asuntos académicos destacamos la incertidumbre generada por el cambio de método de la evaluación de la docencia, indicando a los interesados el órgano al que debían dirigir sus impresiones y el procedimiento previsto al efecto.

- ✧ Se ha comprobado el aumento del número de quejas presentadas por la manifestación de *falta de respeto a la actividad de evaluación*, como profesor, como miembro de tribunal de trabajo fin de grado, o como tutor director del mismo, mostrándose esa falta de respeto no solo por alumnos, también por profesores.
- ✧ Variadas han sido las consultas que se han formulado a la Oficina de la Defensora Universitaria y las sugerencias formuladas por profesores, que tienen como objetivo una *mejora en la actividad docente*.

3.- Para finalizar el apartado de las actuaciones en el sector del personal docente e investigador, queremos hacer mención a un expediente en el que un miembro del personal docente e investigador nos informa de que ha sido denunciado por un estudiante, debido a un *accidente* acaecido en el desarrollo de la actividad. El profesor solicitó la intervención de la Defensora Universitaria en la tramitación del expediente, requiriendo su mediación ante las autoridades universitarias y la obtención del respaldo de las mismas.

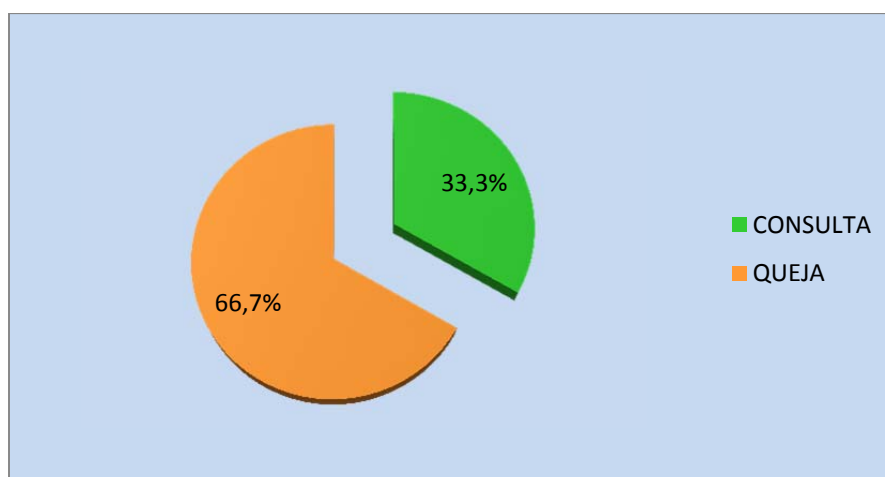
La actuación de la defensora ha dado lugar a dos recomendaciones y cuatro sugerencias.

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 15, lo que corresponde a un 4,6% del total de los expedientes. Número que desciende en comparación con el curso pasado. Resaltar que se presentaron quejas y consultas, siendo mayor el número de quejas.

Gráfico 15. Expedientes de otros solicitantes por tipo de solicitud



El tema académico es el que más problemas ha ocasionado con un total de 8 expedientes: 3 consultas y 5 quejas.

Tabla 10. Expedientes de otros solicitantes por tipo y motivo de solicitud

TIPO	Nº SOLICITUDES	MOTIVO	Nº
CONSULTAS	5 (33,3%)	ACADÉMICO	3
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	1
QUEJAS	10 (66,7%)	ACADÉMICO	5
		ECONÓMICO	2
		VIDA UNIVERSITARIA	3
TOTAL	15 (100%)		

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

Queremos resaltar una queja presentada desde una *asociación de consumidores*. Nos trasladaron la preocupación de los estudiantes debido a la *falta de impartición de clases* en una materia, motivada por la baja laboral del profesor responsable. La Defensora solicitó informes y se comprobó que los estudiantes serían examinados conforme a lo impartido. Si hacemos mención a esta queja es porque nos hizo plantearnos el motivo por el que los estudiantes acudieron a una asociación externa y no a su Centro, o a la Oficina de la Defensora Universitaria, no podemos saber si la causa fue la falta de confianza en su resolución o el desconocimiento de la existencia de este tipo de órganos. Aunque no es habitual que los universitarios presenten quejas en las oficinas de consumidores, tenemos que ser conscientes de que prestamos un servicio por el que los estudiantes abonan la debida contraprestación, y tienen derechos que debemos respetar.

4. SÍNTESIS DE RECOMENDACIONES REALIZADAS Y OTRAS ACTUACIONES

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

4.1. RECOMENDACIONES

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

1.- CUESTIONES ACADÉMICAS

Evaluación y calificaciones

- Se han vuelto a recibir este curso varias quejas, de diferentes centros, apoyadas por un número muy importante de alumnos, relacionadas con el tipo de pruebas de evaluación utilizadas y/o resultados en las calificaciones. En este apartado son de destacar las quejas relacionadas con materias con alto índice de suspensos. Se ha tratado el problema con los órganos de dirección de los centros y se ha recomendado que se apliquen las normas de evaluación fijadas por la Universidad de Zaragoza. Tenemos que manifestar nuestro agradecimiento a las direcciones y órganos encargados de la garantía de la calidad de los centros, por su colaboración e implicación en el intento de solucionar estos problemas.
- Ha sido atendido un número importante de quejas relacionadas con la falta de concreción de las guías docentes en el apartado de evaluación, o con el incumplimiento de lo fijado en la guía en esta materia, si bien el número total ha disminuido en relación a cursos anteriores. También en este caso el problema se ha intentado solucionar con los coordinadores de la titulación y/o las direcciones de los centros, obteniendo una respuesta, por lo general, muy positiva. En este apartado es de destacar la problemática identificada en la evaluación de prácticas externas. También en estas materias consideramos que los alumnos deben conocer los criterios que se les aplicarán en la evaluación, por lo que hicimos una recomendación para que se hagan constar estos criterios, de forma explícita y

clara, en las guías docentes de las materias de prácticas, y sean explicados a los alumnos por los profesores tutores antes de iniciar el periodo práctico.

- Otro problema identificado ha estado relacionado con la evaluación por tribunal de 5ª y 6ª convocatorias, así como de las extraordinarias. Partiendo de las quejas recibidas, y de lo referido por algunos estudiantes, concluimos que no siempre la evaluación de los alumnos, en las convocatorias mencionadas, es realizada por tribunal, tal como establece el artículo 23 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, sino que, al menos en algunos casos, todo el proceso de evaluación es realizado por un único profesor, generalmente el profesor que imparte la materia, y el papel de los otros miembros del tribunal parece limitarse a la firma de actas. Dada la relevancia que tiene para los alumnos la no superación de una materia cuando se encuentran en las últimas convocatorias, consideramos necesario que éstas se realicen por tribunal, aplicando la normativa vigente. Por lo comentado se recomendó que se tomaran las medidas oportunas para que se aplique la normativa y los profesores miembros de los tribunales de evaluación previstos para las últimas convocatorias actúen como tales.

Reconocimiento de créditos

- Se ha recibido un número importante de quejas relacionadas con el reconocimiento de créditos. Dentro de éstas algunas han sido referidas al reconocimiento de créditos en másteres oficiales. En concreto una hacía referencia a diferente reconocimiento, en función de la especialidad elegida en el máster, a estudiantes que han cursado las mismas materias y que solicitan el reconocimiento también para las mismas asignaturas. Si bien es cierto que la respuesta dada al alumno desde el centro estaba justificada, desde la Oficina de la Defensora se consideró que el Real Decreto 861/2010 establece que “Asimismo, podrán ser objeto de reconocimiento los créditos cursados en otras enseñanzas superiores oficiales o en enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de otros títulos, a los que se refiere el artículo 34.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades”. Por todo lo comentado, y con el objeto de alcanzar la equidad entre alumnos, se realizó una recomendación, dirigida a los Vicerrectores con responsabilidades en el tema objeto de la queja y a la dirección del centro, para que se tomen las medidas oportunas que garanticen la equidad en el reconocimiento de créditos a todos los alumnos del máster, independientemente de la especialidad que cursen.

Títulos propios

- En la Oficina de la Defensora se han recibido diversas quejas de alumnos de títulos propios de la Universidad de Zaragoza. Se ha considerado que precisaban de especial atención las que han hecho referencia a la imposibilidad de finalizar los estudios propios por no continuar la impartición de los mismos. Algunas de las quejas han puesto de manifiesto que, desde el estudio propio, se ofertó a los alumnos la posibilidad de finalizar las actividades una vez vencido el plazo temporal del curso académico en el que estaban matriculados, dejando la realización de las mismas para la siguiente edición. Muchas y variadas han sido las circunstancias que han impedido la realización de nuevas ediciones de algunos estudios propios, no produciéndose la continuidad por todos esperada, por lo que los alumnos que confiaron en finalizar las actividades en un momento posterior al inicialmente previsto, no pudieron hacerlo. Por lo comentado, se elaboró una recomendación para que, si se consideraba oportuno, se hiciese llegar a los responsables de estudios propios, la indicación de que no se modifiquen las condiciones, ni los programas de los mismos y que se garantice la impartición de las materias en el curso matriculado. Recientemente se nos ha comunicado que se ha conseguido que todos los alumnos hayan podido recibir la docencia pendiente y han finalizado sus estudios. Agradecemos el esfuerzo realizado por el Vicerrectorado competente para solucionar el problema mencionado.

Permanencia

- A lo largo del curso ha sido considerable el número de solicitudes de intervención que hemos recibido relacionadas con las normas de permanencia. Muchos de los problemas se han comentado con los Vicerrectores con responsabilidades en esta materia. Cuando tuvimos información sobre la propuesta de modificación del reglamento de permanencia de títulos oficiales, que sería presentada al Consejo de Gobierno de la Universidad para su aprobación, hicimos algunas sugerencias. Entre éstas presentamos una relacionada con la obligación del estudiante de matricularse de nuevo en todas las asignaturas obligatorias que no haya superado. Comprendemos la intencionalidad pretendida, dar coherencia a la formación del alumno, obligando a superar las materias que se consideran básicas antes de cursar las materias de cursos posteriores. Esta medida ha sido útil en algunos centros en los que no existen materias con altas tasas de suspensos. No obstante, es frecuente que, en algunos grados, los alumnos cursen materias de cursos avanzados, teniendo pendientes de superar materias, en teoría, básicas, lo que

hace dudar de la necesidad formativa de superar previamente estas asignaturas. En materias con bajas tasas de éxito o rendimiento, muchos alumnos se ven obligados a pagar terceras y cuartas matriculas, con el coste económico que esto supone y, en algunos casos finalmente compensándolas para finalizar la titulación. Por lo comentado, propusimos se revisase este criterio.

También realizamos otra consideración en relación con la tasa de éxito de algunas materias. Según hemos comprobado existen asignaturas en las que las tasas de éxito pueden considerarse aceptables pero las tasas de rendimiento son muy bajas porque los alumnos al valorar muy difícil superar la evaluación optan por no presentarse, en algunas ocasiones invitados a no hacerlo por los profesores. Recomendamos incorporar el criterio de rendimiento en el correspondiente artículo. Aunque no fue posible incorporar la primera de las propuestas, sí fue aceptada la segunda.

Hacemos una valoración muy positiva de los cambios introducidos en las normas de permanencia (Acuerdo del Consejo Social de 30 de junio de 2014, que modifica el Acuerdo del Consejo Social, de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza). Consideramos que la nueva normativa permite la solución de algunos problemas identificados y facilitará a los alumnos la finalización de los estudios.

Trabajos Fin de Grado

- A lo largo del curso ha sido considerable el número de solicitudes de intervención que hemos recibido relacionadas con los trabajos fin de grado, que se comentan en otro apartado de la memoria. Muchos de estos problemas se han tratado con los Vicerrectores con responsabilidades en esta materia. A la recepción del borrador del Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza, que posteriormente fue aprobado (Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad), valoramos muy positivamente algunos aspectos, especialmente el punto 2 del artículo 9 que hace referencia a que la defensa del trabajo fin de grado se podrá realizar una vez el estudiante tenga pendientes de superar, como máximo, doce ECTS. Esto facilitará que algunos alumnos puedan finalizar antes sus estudios y evitará que tengan que pagar segundas y sucesivas matriculas del citado trabajo. Se realizó, en su día,

una recomendación sobre un cambio en el artículo que hacía referencia a la dirección de los trabajos, artículo cuya redacción fue modificada.

- Otra queja relacionada con los trabajos fin de grado ha sido la presentada por estudiantes, en el último curso del grado, que han realizado una estancia en el extranjero, dentro del programa Erasmus. El problema se planteó porque las calificaciones de las materias que habían cursado en otras universidades no habían sido enviadas, oficialmente, al centro de la Universidad de Zaragoza, en el momento en que se cerraba el plazo de depósito de los trabajos. Aunque, finalmente, fue posible disponer de las calificaciones, lo que permitió a los alumnos presentar el trabajo fin de grado y poder finalizar los estudios, consideramos que este problema se puede volver a presentar, perjudicando a los alumnos que hayan realizado estancias en el extranjero. Para evitar este perjuicio se elaboró una recomendación para que se previese una solución. Hemos sido informados de que así lo han hecho los Vicerrectores responsables.

Programa de intercambio de estudiantes

- Se han recibido dos quejas de estudiantes en relación con estancias dentro del programa Erasmus en universidades de países de lengua minoritaria. Las quejas hacían referencia a que la oferta real de materias que se impartía en inglés en estas universidades era muy inferior a la ofrecida a través de la web de las universidades. A los alumnos les había resultado muy difícil conocer las materias que podrían cursar, lo que puede obligarles a suspender la estancia antes de finalizarla, o a renunciar a la misma, una vez conocen cuál es la oferta real de materias en inglés. Dado que habitualmente los alumnos no conocen las lenguas de países minoritarios, se recomendó que se comprobase cada curso la oferta real de materias en lenguas mayoritarias en las universidades de estos países, para asegurar que los alumnos puedan realizar un número razonable de créditos durante su estancia.

Competencias en lenguas modernas

- Se han recibido en la Oficina un número muy importante de quejas relacionadas con la certificación del nivel B1 de competencia en lenguas modernas. Algunos de los problemas que nos han planteado han hecho referencia a que estando en el último curso del grado no han podido presentar los trabajos fin de grado, ni finalizar sus estudios; al desconocimiento de los tribunales evaluadores y de la fecha de revisión de las calificaciones; a las limitaciones para revisar la prueba oral, ya que

no estaba grabada, y al reconocimiento de materias de idiomas y del nivel B1. En base a los problemas comentados se hizo una recomendación dirigida a que se revisase cuáles son las titulaciones en las que, según la memoria de verificación, los alumnos tienen que tener superado el nivel B1 de lenguas modernas para poder defender el trabajo fin de grado y cuáles son las titulaciones en las que las materias de Idioma moderno B1 estén planificadas para el último curso de la titulación y que se informase a los estudiantes de las dos cuestiones. También se recomendó que se hagan públicos los tribunales de evaluación, de manera que los alumnos conozcan su composición, y se establezca una sistemática de publicación de notas y de revisión de las calificaciones; que se dé la opción a los alumnos de grabar las pruebas orales y que en las materias que permitan a los alumnos que las hayan cursado y superado obtener el nivel B1 de lenguas modernas, se dé esta misma opción a los alumnos que las han convalidado, puesto que se les ha reconocido que han adquirido las competencias exigidas en la materia.

2. PROBLEMAS ECONÓMICOS

- Se recibieron en la Oficina de la Defensora dos quejas de estudiantes de la Universidad que nos plantearon que en el curso 2012-2013 falleció uno de los progenitores y sus unidades familiares quedaron compuestas por un progenitor y dos hijos, por lo que cumplirían el requisito para ser consideradas familias numerosas. Al realizar la matrícula del curso 2013-2014 solicitaron que se les aplicase la condición de familia numerosa pero en ese momento no disponían del correspondiente carnet acreditativo, por lo que no se les reconoció esta situación. Revisado el Decreto de Precios Públicos para el curso 2013-2014, publicado en el BOA el 16 de julio de 2013, en el artículo 11, punto 3 consta lo siguiente: "Procederá la exención o bonificación de tasas y precios cuando se ostente la condición de familia numerosa al comienzo del curso académico en que haya de aplicarse. Si en tal fecha estuviera el título de familia numerosa en tramitación, podrán obtenerse los beneficios acreditando en el centro docente la presentación de la solicitud de reconocimiento o renovación, así como una declaración jurada de la categoría en que la familia numerosa queda clasificada. Si antes del 31 de diciembre del año corriente no se presenta la justificación del título se anularán automáticamente los beneficios concedidos y procederá el abono de su importe". Los alumnos nos plantearon que, en el momento de realizar la matrícula, no se les ofreció esta información y que simplemente se les negó el reconocimiento de familia numerosa, al no disponer en ese momento del correspondiente documento

acreditativo. En base a estos hechos, se recomendó que se tomaran las medidas oportunas para garantizar el derecho de los alumnos en estas situaciones a poder optar a la correspondiente reducción de tasas.

- Tras la queja presentada por un trabajador, relacionada con el descuento en nómina del salario correspondiente a un día de trabajo, habiendo sido autorizado por su responsable, se presentó escrito al órgano competente sugiriendo el reintegro de los haberes no percibidos.
- El responsable de una unidad presentó una queja al no haber sido abonadas las horas extraordinarias, realizadas por personal a su cargo, tal y como se había acordado inicialmente con los trabajadores. Se recomendó al órgano competente el pago de dichas horas según se había estimado y presupuestado. Recordando que si se cambia el concepto de pago, deben ser los trabajadores concededores de tal circunstancia previo a la realización del trabajo.

3. VIDA LABORAL

- Con motivo de una queja presentada en su día por un trabajador, del personal de administración y servicios, de esta Universidad, se realizó una revisión de la normativa vigente sobre licencias por asuntos propios y su relación con las vacaciones anuales. Revisado el Pacto del PAS de la Universidad de Zaragoza y la Normativa (Convenio-Pacto, art. 65.1; Acuerdo CIVEA-Pacto y CV de 22 de junio de 2001) se observa que en ninguno de los documentos se hace referencia a que estos permisos no computen a efectos de vacaciones. Ante esta observación se hizo saber a los órganos responsables que se consideraba que, la Normativa 1/2008 no puede modificar lo regulado por las normas que unifica y que, por tanto, no debería ser tenida en cuenta si su aplicación conlleva restringir el derecho a disfrutar de todas las vacaciones.
- Hemos recibido quejas relacionadas con la aplicación de la Instrucción sobre jornada y horarios de trabajo del personal de administración y servicios, derivadas de la interpretación que se está realizando en los distintos centros y unidades de la Universidad. Se recomendó que se tomaran las medidas para garantizar la equidad y se evitasen agravios comparativos, estableciendo criterios homogéneos y aplicables en todos los casos. Igualmente, se consideró conveniente recomendar que se analizara la forma en que se está aplicando la Instrucción, para conocer cuál está siendo la realidad en centros y servicios.

- Tal y como se hizo en el curso anterior, se recordó a los órganos administrativos competentes la conveniencia de dar respuesta a las reclamaciones presentadas por los trabajadores por respeto y deferencia a los mismos.
- Se han recibido varias quejas relacionadas con procesos de selección de profesorado contratado. Una de las quejas estuvo relacionada con el horario en el que se fijó para la celebración de la entrevista obligatoria. La persona que presentó la queja entiende que si la plaza para la que se concursa es de un horario determinado no debería realizarse la preceptiva entrevista fuera de la franja de ese horario. En base a esta queja se presentó una recomendación para que se fijen los horarios de celebración de las entrevistas en la franja horaria de la plaza a la que se concursa, y si ello no fuera posible, se admita que a los candidatos que no puedan presentarse por estar desarrollando una actividad profesional se les facilite un horario en el que le sea factible ser entrevistado.

4. VIDA UNIVERSITARIA

- Se recibió en la Oficina una solicitud de un alumno que sufrió un accidente en el campus, según nos refiere el interesado por un problema en el pavimento. Deseaba conocer si tenía derecho a algún tipo de prestación. Se le informó de que al ser mayor de 28 años no tenía seguro escolar, puesto que no estaba previsto para alumnos de esta edad. Por otra parte, el seguro de responsabilidad civil que tenía contratado la Universidad tampoco le daba cobertura por ser alumno de la Institución. Se consideró que hechos similares al descrito podrían afectar en algún momento a estudiantes no cubiertos por el seguro escolar y que, además, en la actualidad algunas de estas personas podrían no tener garantizado el derecho a la asistencia sanitaria pública, por lo que se consideró necesario solicitar al Vicerrector competente que valorase la posibilidad de contratar algún tipo de seguro que diese cobertura a estos alumnos. Esta recomendación fue admitida y fueron tomadas las medidas oportunas.
- Uno de los problemas visto en la Oficina ha afectado a varios miembros de la comunidad universitaria y ha estado relacionado con un accidente sufrido por un alumno en un laboratorio. El tema ha sido complejo y ha acarreado daño físico y psicológico para el alumno y problemas psicológicos y judiciales para otros miembros de la comunidad universitaria. Desde la Oficina de la Defensora se ha realizado un seguimiento del caso intentando prestar apoyo tanto al alumno como al resto de afectados. Con el objeto de evitar, en lo posible, que se vuelvan a

producir accidentes durante la realización de actividades docentes, se elaboró una recomendación, dirigida a los máximos responsables universitarios, para que se tomasen las siguientes medidas: revisión de los posibles riesgos existentes en la realización de actividades formativas y de los protocolos de seguridad existentes; adopción de medidas para que las indicaciones relativas a seguridad, y los elementos materiales necesarios, estén disponibles en los espacios docentes y para garantizar su utilización. También se consideraba relevante la elaboración de sistemas de información y concienciación efectivos, dirigidos fundamentalmente al profesorado y al personal de apoyo en la realización de actividades docentes. Se recomendó, igualmente, la revisión y valoración de la cobertura garantizada por el seguro escolar, con especial atención a las prácticas externas. Este accidente ha hecho que se hayan puesto en marcha algunas acciones dirigidas a recordar las medidas de seguridad previstas para actividades docentes. También ha sido modificado el seguro de Responsabilidad Civil contratado por la Universidad, ampliando su cobertura. Este hecho debería ser un revulsivo para que todas las personas implicadas en la docencia cumplan con las medidas de seguridad previstas, con el objeto de reducir el riesgo de accidentes. Igualmente, tal como se ha mantenido desde la Oficina de la Defensora en todo el proceso, consideramos que debe garantizarse el apoyo de la Institución a las personas que se vean implicadas en problemas derivados de su actividad profesional, siempre que no se observe intencionalidad de causar daño ni perjuicio a la Institución.

4.2. OTRAS ACTUACIONES

- Se recibió en la Oficina una consulta, realizada por un alumno, en la que cuestionaba la posibilidad de que sea expedida la tarjeta sanitaria a los estudiantes de la Universidad de Zaragoza beneficiarios del seguro escolar. Dada la relevancia del tema y las dudas existentes al respecto, se remitió la consulta a la Dirección General de Calidad y Atención al Usuario del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón. En la respuesta recibida nos informan de que los estudiantes tendrán derecho a que les sea expedido, en el centro de salud que les corresponda por su domicilio, el documento acreditativo del Seguro Escolar, teniendo derecho a la asistencia sanitaria por Seguro Escolar, pero no les será entregada Tarjeta Sanitaria alguna. Informamos del resultado de la consulta a la Vicegerencia responsable y le recomendamos dé la difusión necesaria a esta información.
- Otro tema que ha sido motivo de preocupación para la Oficina de la Defensora es la convocatoria de plazas de personal. En concreto el garantizar la máxima transparencia en las convocatorias y en la resolución de las mismas. Consideramos necesario, y así se ha hecho saber a los responsables de la Universidad, que los baremos deben ser lo más detallados posibles y publicados antes de que los candidatos hayan presentado sus solicitudes y sus méritos.
- Un profesor de la Universidad solicitó nuestra intervención ya que sufrió un problema grave de salud, estando en su puesto de trabajo, con pérdida de conciencia. Fue atendido de urgencia en un centro privado, aunque su cobertura sanitaria correspondía al servicio aragonés de salud, por lo que el centro privado requirió al trabajador el pago del servicio. Dadas las dificultades que tuvo el trabajador ante este requerimiento, se trató el tema con el Vicerrector responsable y se propuso a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales que elaborase un protocolo de actuación ante casos de existencia de una urgencia sanitaria. Solicitud que fue atendida, estando actualmente disponible en la web de la Universidad.
- Un profesor de la Universidad de Zaragoza presentó una queja a la Defensora Universitaria. El profesor consideraba que ciertas variables de las encuestas que los alumnos cumplimentan, para evaluar la calidad de la docencia que reciben,

están fuera de lugar. Las variables a las que se refería el profesor son: asistencia a clase, puntualidad y atención de las tutorías. Considera que si el docente cumple debidamente con sus obligaciones, la única calificación que cabe es la máxima. Añadía que estas variables pueden ser utilizadas por los alumnos para otorgar una mala evaluación al profesor, sin corresponderse a la realidad que se está midiendo. El profesor proponía el establecimiento de medios mecánicos y objetivos que proporcionen la información que se requiere a los alumnos. Desde la Oficina de la Defensora se le dio traslado de su queja al Vicerrector competente.

- Se recibió una queja en la Oficina de la Defensora, presentada por un profesor que imparte docencia en un grado de la Universidad y hace referencia al actual plan de estudios. En la queja se hacía constar que el único interés de presentarla era mejorar la formación y las opciones de los estudiantes de la titulación, y que en ningún caso estaba movida por intereses personales ni de grupo. Consideraba que el actual plan perjudica a los estudiantes, porque la formación que se les ofrece limita sus salidas profesionales y porque la estructura de materias del plan que se imparte reduce el intercambio con otras universidades. Finalmente, el profesor hacía algunas propuestas que, según su criterio, podrían ayudar a diseñar un nuevo plan de estudios mejor para los alumnos y que perdurase en el tiempo.

Puesto que consideramos que algunos de los problemas planteados en la queja podrían ser relevantes para la formación de los estudiantes, se informó a la Dirección del Centro de la queja recibida para que valorasen los problemas denunciados y las propuestas de mejora expuestas.

- En los últimos meses se han recibido varias solicitudes de mediación de profesores que presentan algún problema de salud, que no les imposibilita para realizar su trabajo como PDI, pero que hace necesaria la adaptación del puesto de trabajo. Este problema se ha tratado con los responsables de prevención de riesgos laborales y de profesorado para intentar buscar una solución a éstos u otros casos que se presenten.

5. CONSIDERACIONES FINALES

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

En primer lugar comentar que ha tenido lugar un **aumento importante del número de solicitudes recibidas**, como se ha presentado en apartados anteriores. La tendencia ascendente se ha venido observando en los últimos años, pero en el curso 2013-2014 este aumento ha sido mayor. Consideramos que la mayor demanda puede tener varias causas que pueden darse de forma simultánea. Por una parte, es posible que la figura del Defensor/a sea más conocida por la comunidad universitaria y por tanto demanden más su intervención. Por otra, la comunidad universitaria, siendo reflejo de la sociedad, está pasando por momentos difíciles y de crispación y ésta se manifiesta en forma de queja. Finalmente, no se puede olvidar la situación interna de la Universidad, en la que se han producido cambios relevantes en los últimos años, como la puesta en marcha de los grados y másteres, los recortes económicos, las limitaciones para la contratación de personal, especialmente profesores estables, y el envejecimiento de las plantillas. Ha sido necesario atender cambios en la docencia que han requerido un gran esfuerzo de todos, con recursos escasos, dando lugar a situaciones en las que el profesorado y los estudiantes se sienten superados y éstos, además, en ocasiones desatendidos. Aunque las quejas recibidas en la Oficina de la Defensora no son representativas de lo acontecido en la Universidad, deberían ser una llamada de atención sobre algunos problemas frente a los que será necesario tomar medidas.

Junto al aumento numérico de las solicitudes recibidas, ha tenido lugar otro fenómeno, una **mayor complejidad de los temas atendidos**. Se han tratado expedientes en los que han estado implicados varios miembros de la comunidad universitaria y, en algunas ocasiones, diferentes órganos de gobierno.

Por otra parte hay que destacar que con frecuencia las **razones** que lleva a los universitarios a solicitar nuestra intervención son el *desconocimiento de los mecanismos* que pueden utilizar para manifestar sus quejas, ante diferentes servicios u órganos de la Universidad; la *falta de respuesta* ante solicitudes que han realizado, o

la excesiva *tardanza en estas respuestas*. Llamamos la atención sobre la necesidad de responder a las cuestiones planteadas a los diferentes servicios, comisiones y órganos de gobierno.

A continuación presentamos una análisis de algunos de los problemas tratados.

A lo largo del curso, como ya sucedió en el anterior, se han recibido varias quejas, procedentes de diferentes centros, firmadas por un número muy importante de alumnos, relacionadas con el tipo de pruebas de **evaluación** utilizadas y/o resultados en las calificaciones. La solución de estos casos resulta muy dificultosa, dada la complejidad de los problemas y la diferente valoración que hacen de las situaciones profesores y alumnos. Hay que destacar que en este tipo de quejas se suele observar la concatenación de varios elementos. Aunque el motivo fundamental de la queja de los alumnos es la no superación de la materia, otros elementos suelen estar presentes, tales como lo que los alumnos consideran baja calidad de la docencia, sistemas de evaluación no adecuados o un trato incorrecto por parte del profesor.

En todos los casos se ha tratado el problema con los órganos de dirección de los centros, que ya tenían conocimiento del problema y que han considerado fundamentadas las quejas de los alumnos. Valoramos de forma muy positiva la implicación de los centros y de las personas y comisiones responsables del sistema de garantía de calidad, en el intento de buscar soluciones. También tenemos que mencionar que, aunque ha sido más difícil, se ha ido consiguiendo la implicación de los departamentos en la búsqueda de soluciones. No obstante, ante determinadas situaciones, ni centros ni departamentos disponen de herramientas de actuación efectivas. Tenemos que lamentar que, a pesar de la implicación de centros, departamentos, otros órganos de gobierno y la Oficina de la Defensora, algunos de estos problemas, no se solucionan y se repiten curso tras curso. Si bien son casos minoritarios, éstos afectan seriamente a todos los agentes que intervienen en la docencia, en primer lugar a los estudiantes. También ocasionan sensación de frustración a todos a las personas implicadas en la mejora de la calidad y en el respeto a los derechos de los estudiantes. Creemos que este problema es un motivo obligado de reflexión y de puesta en marcha de medidas correctoras.

Queremos resaltar la importancia que tienen, para garantizar los derechos de estudiantes y profesores, la existencia de la normativa de evaluación y de las guías docentes. Permiten establecer un marco de actuación y fijan criterios que facilitan la

labor coordinadores de materias y de otros agentes implicados en la garantía de la calidad, especialmente cuando surgen problemas relacionados con la evaluación.

Entre los problemas relacionados con la evaluación, consideramos necesario que la Universidad aborde seriamente el problema de las *materias con altos índices de suspensos*, lo que requiere un análisis profundo que permita poner en marcha medidas efectivas encaminadas a reducir el fracaso escolar. Se dan dos situaciones diferenciadas, a nuestro criterio. Por una parte existen titulaciones con un número importante de materias con bajas tasas de éxito y/o rendimiento. Por otra hay materias con índices altos de suspensos en titulaciones en la que la mayor parte de asignaturas tienen tasas de aprobados razonables. Las causas del denominado fracaso escolar son diversas y podrían ser diferentes para las dos situaciones comentadas, las posibles soluciones también. Aunque no es objeto de esta memoria realizar un análisis en profundidad de este problema, comentaremos algunos elementos que consideramos podrían contribuir al mismo. Un argumento, esgrimido con frecuencia por los profesores de materias con fracaso escolar, es el bajo nivel con el que los alumnos acceden a la titulación. Sería conveniente confirmar esta hipótesis e intentar poner soluciones, llegado el caso, no obstante este hecho podría ser la causa del fracaso cuando se observen altas tasas de suspensos en varias asignaturas de similar dificultad, pero no resulta convincente cuando los alumnos superan el resto la titulación excepto la materia problema. Otro elemento que puede contribuir a este fracaso es la implantación y la estructura de los nuevos grados, fundamentalmente la adaptación a la misma de contenidos, cuestión que no está resultando fácil al profesorado ni a los alumnos. Otra causa puede ser la exigencia del profesor, no ajustada a lo que sería razonable, en función de los créditos asignados y del nivel de complejidad de la docencia impartida.

Los altos índices de suspensos en algunas asignaturas son un grave problema para los alumnos y sus familias, ya que conllevan frustración, incremento del tiempo necesario para finalizar los estudios y obliga a los alumnos a matricular segundas y sucesivas matriculas, incrementando el coste de las titulaciones. Además el suspendo de una asignatura puede acarrear al alumno la pérdida de una beca. Estas cuestiones, más la crisis económica que afecta a las familias, hace que los estudiantes manifiesten sus quejas, especialmente cuando consideran que la evaluación realizada por los profesores no es razonable. El fracaso escolar también ocasiona frustración en el profesorado y supone un problema para los centros docentes y para la Universidad en su conjunto.

Ya llamábamos la atención en la memoria del curso anterior sobre la necesidad de tomar algunas medidas encaminadas a la revisión de las tasas de rendimiento y de éxito de las materias y al análisis de los informes y planes de mejora, así como de las cargas de trabajo y niveles de exigencia, en las materias con bajas tasas de éxito o de rendimiento. Será necesario identificar las causas, en cada caso, y poner en marcha las medidas necesarias para reducir este problema. Es posible que los procesos de renovación de la acreditación al que están siendo sometidas las titulaciones, identifiquen las causas del problema y sugieran medidas para su solución.

Dentro del apartado de evaluación también queremos destacar dos problemas que se han manifestado de forma reiterada a lo largo del curso. Uno ha sido la *evaluación de los trabajos fin de grado* y otro la actuación de algunos *tribunales de revisión de calificaciones o de evaluación*, problemas que han sido comentados en el apartado de estudiantes.

En relación con los **planes de estudios y títulos en extinción**, la problemática ha ido disminuyendo en la medida en que el número de alumnos va siendo menor, no obstante hemos de llamar la atención sobre la situación de algunos estudiantes que cursan materias sin docencia, encontrándose, a menudo, con serias dificultades para ser tutorizados de forma adecuada.

A lo largo del curso se ha evidenciado una gran preocupación en los estudiantes por las **dificultades económicas** para poder finalizar sus estudios. Hay que considerar de modo especial la existencia de alumnos con matrículas realizadas confiando en la obtención de la beca y que, ante la resolución negativa, tienen que hacer frente a pagos que no pueden asumir, quedando en situación de morosos con la Universidad. Las dificultades económicas que tienen los alumnos y sus familias son la causa de que, en algunas ocasiones, tengan serios problemas los estudiantes de titulaciones en extinción que tienen que adaptarse al grado. Igualmente ha supuesto un problema económico añadido la necesidad de volver a matricular el trabajo fin de grado por diversas razones, algunas comentadas anteriormente. En casos de materias con altos índices de suspensos algunos alumnos han solicitado no tener que pagar matrículas sucesivas, lo que supondría que la Universidad admitiese una situación especial, igual que se reconoce el problema no contabilizando las convocatorias a efectos de permanencia. Parece necesario reflexionar en la Universidad sobre posibles medidas que puedan reducir el impacto de estos factores en los estudiantes, aun siendo conscientes de las dificultades financieras por la que atraviesa la Institución. Llamamos la atención, especialmente a las autoridades autonómicas y nacionales, de

la situación a la que se ven abocados algunos estudiantes, unos teniendo que buscar trabajo para poder finalizar sus estudios y otros abandonándolos.

En relación con la **vida laboral** consideramos inaceptable la falta de respuesta a reclamaciones, solicitudes o preguntas que se plantean, como ya lo hicimos saber en la memoria del curso anterior. Aunque en estos casos no se hayan vulnerado derechos o libertades, creemos que la calidad universitaria exige un trato correcto en la atención, especialización en el servicio y obtención de respuesta a lo planteado. No podemos olvidar que el gran activo de la Universidad es su personal. Siempre, pero ahora más que nunca, cuando los incentivos económicos y de promoción que se pueden ofrecer son prácticamente inexistentes, al menos prestemos atención a aspectos de relación humana que hacen que personas que trabajan en y para la Universidad se sientan atendidas.

Consideramos que una mención especial requiere la problemática identificada analizando los casos de *profesores* que han llegado a la Oficina. Es evidente el efecto que tienen las limitaciones, tanto normativas como presupuestarias ajenas a la universidad, para contratar profesores a dedicación exclusiva. Este hecho, que se viene produciendo desde hacer varios años, está dando lugar por un aparte a una falta de renovación y a un envejecimiento de la plantilla, y por otra a inestabilidad laboral y falta de promoción en los más jóvenes. La escasez de convocatoria de plazas estables está ocasionando un alto grado de competitividad entre los posibles candidatos, generando malestar y, en ocasiones, auténticos conflictos. En este momento, de serias limitaciones, se está asumiendo un cambio de planes de estudios, con novedades en metodología docente y tareas nuevas, como la dirección de trabajos fin de grado o de máster, la participación en tribunales, o la colaboración en comisiones relacionadas con la docencia, dando lugar a una sobrecarga de trabajo que dificulta la carrera investigadora y genera situaciones de estrés y desmotivación.

En el caso del *personal de administración y servicios*, las limitaciones se traducen en falta de promoción laboral, sobrecarga de trabajo en algunos servicios y reducción de la capacidad adquisitiva.

Creemos conveniente hacer una reflexión sobre un problema que ha sido tratado por nosotros. Se trata de profesores que, por problemas de salud, necesitarían una adaptación del puesto de trabajo. En el caso del PDI la adaptación del puesto requiere un análisis detallado. No está contemplada la posibilidad de que un profesor no imparta docencia y dedique su jornada laboral a otras actividades relacionadas con la

docencia, la investigación o la gestión. Según se nos ha informado, no es posible la reducción de carga docente por motivos de salud. Por tanto sólo cabe la adaptación de las actividades docentes. A pesar de que no resulte fácil, consideramos que la Universidad tiene que tomar las medidas necesarias para que profesores con años de trabajo en la Institución, y con gran dedicación a la misma, no se vean obligados a solicitar una incapacitación para su puesto de trabajo cuando pueden desarrollar diversas tareas de docencia, investigación o gestión.

En lo relativo a la **vida universitaria** persiste la percepción, en miembros de los tres sectores, que han presentado quejas en la Oficina, de *falta de transparencia* en algunos procesos. Estas quejas han sido referidas, fundamentalmente, a convocatorias y resoluciones de plazas. Es necesario que se garantice la transparencia en todos los procedimientos y que las personas afectadas tengan la seguridad de que se resuelven de forma imparcial. En relación con este punto, resulta fundamental que, en todos los procesos de selección, los criterios de valoración sean conocidos por los candidatos antes de que sean presentadas las solicitudes. Igualmente es necesaria la publicación de las calificaciones de todos los candidatos de la forma más detallada que sea posible.

También se han reiterado las quejas relativas al *modo en el que se da la información* y al desconocimiento de la misma. Tenemos que resaltar que nos resulta muy preocupante el desconocimiento, fundamentalmente en los estudiantes pero también en algunos profesores, de normas básicas, especialmente las relacionadas con la evaluación, con la permanencia en la universidad, o con las medidas previstas para planes de estudios en extinción. Resulta imprescindible seguir haciendo un esfuerzo de información a estudiantes, especialmente desde los centros, para que conozcan los derechos y deberes que tienen en relación con la evaluación de las materias y las normas de permanencia establecidas. Si bien es cierto que en las páginas web de universidad y centros es muy amplia la información disponible, la cantidad y diversidad de documentos hace que, especialmente los estudiantes, no identifiquen claramente cuáles son más relevantes.

Como se hizo en las memorias de años anteriores, llamamos la atención sobre situaciones en las que existe una *falta de deferencia en el trato*. Este problema ha sido denunciado por todos los colectivos y en todo tipo de relación entre ellos. Consideramos inaceptable tanto la falta de respeto de un alumno a un profesor, como entre alumnos, o como de profesores a alumnos, y también entre compañeros. Debemos vigilar y denunciar, desde todos los colectivos, la existencia de prácticas

incorrectas, y los diferentes órganos de gobierno deberán tomar las medidas oportunas para que no se repitan situaciones de trato inadecuado, por parte de miembros de la comunidad universitaria.

Se han recibido, también como en años anteriores, algunos expedientes en los que, por voluntad expresa del solicitante, no se ha actuado desde la Oficina de la Defensora, por *miedo a represalias* de una persona concreta, pero solicitando que quedara constancia de los hechos. Este tipo de situaciones han sido percibidas en estudiantes frente a profesores y en profesores no permanentes frente a permanentes. No podemos quedar impasibles frente a estas realidades y, llegado el caso, no podemos quedar en silencio.

Una vez analizados algunos de los problemas tratados, queremos manifestar nuestra preocupación ya que algunos de los temas que se han comentado han sido presentados en memorias anteriores. Es lógico que se repitan algunos motivos de quejas, pero no es razonable que persistan sin resolver asuntos que afectan a las mismas personas, o tienen los mismos actores. Tampoco es justificable que problemas como quejas repetidas de estudiantes frente a profesores; no respuesta frente a solicitudes o la tardanza en la misma; falta de información, o falta de transparencia en algunos procesos sigan siendo motivos frecuentes de quejas.

Es cierto que numéricamente estas quejas, en relación con la actividad universitaria habitual, se puede considerar que no son problemas frecuentes y que, en algunos casos, se trata de temas complejos, en los que las relaciones interpersonales se imponen a la relación universitaria, y por ello tienen tan difícil solución. No obstante, consideramos que otros pueden ser solucionados. Tampoco podemos renunciar a la solución de los problemas complejos, aunque la tarea sea laboriosa y requiera decisiones menos evidentes y quizás más novedosas.

En nuestra opinión, algunos de los problemas identificados en la Oficina, requieren agilizar procesos y cambiar dinámicas en la toma de decisiones. En la sociedad actual, en la que aparecen nuevos retos permanentemente, debemos obligarnos a cambiar inercias, tanto los miembros de la comunidad universitaria, como los órganos de gobierno o de gestión.

Como valoración global, en base a lo tratado en la Oficina de la Defensora, la sensación es de ambivalencia. Por una parte nos produce frustración, como hemos comentado, la repetición de los mismos problemas. Por otra, valoramos muy positivamente la existencia de algunas normativas y del sistema de garantía de

calidad, que han resultado fundamentales en la solución de muchos de los problemas planteados por los estudiantes.

Queremos destacar la colaboración que nos han prestado los componentes de los tres sectores de la Universidad, y los diferentes órganos de gobierno, así como la disponibilidad demostrada por todos ellos ante las iniciativas de la Oficina de la Defensora Universitaria.

Para finalizar, comentar que, aunque se observa un ambiente de cierto desánimo y desmotivación, tenemos que continuar con la tarea de mejorar el servicio que la Universidad presta a la sociedad. Desde la Oficina de la Defensora colaboraremos a ello.

Hemos puesto todo nuestro empeño en cumplir con el compromiso adquirido en el Claustro de diciembre de 2012. Esperamos haber respondido como el Claustro y los universitarios se merecen.

6. RELACIONES INSTITUCIONALES

6.1. REUNIONES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

En el mes de noviembre de 2013 tuvo lugar el XVI encuentro estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en Sevilla, al que se hizo referencia en la memoria presentada al claustro universitario en diciembre de 2013. En el mes de octubre de 2014 ha tenido lugar el XVII encuentro estatal de la CEDU, que se incluirá en la memoria del curso 2014-2015.

Desde el mes de octubre de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2014 se ha asistido a dos reuniones de trabajo de Defensores de las universidades del G9. A continuación se presenta el título de los temas revisados en las sesiones de trabajo y un comentario respecto a los mismos.

1. REUNIÓN DE DEFENSORES G9. Universidad Politécnica de Madrid. Febrero de 2014

Temas tratados:

- ✧ Evaluación del profesorado por parte de los alumnos. Sistemas utilizados y repercusiones para los profesores.
- ✧ El estudiante a tiempo parcial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)
- ✧ Estrategias, a corto y medio plazo, para la defensa del alumnado frente a actuaciones o comportamientos impropios muy arraigados y tolerados por el centro.
- ✧ Análisis de casos complejos tratados en las Oficinas de los Defensores.

Comentario:

- ✧ En relación con la evaluación del profesorado, se revisaron las bases legales en las que se sustenta y se discutió sobre el objetivo de esta evaluación. Por otra parte, se analizaron aportaciones, limitaciones y experiencia en la aplicación del programa DOCENTIA y se reflexionó sobre relación entre evaluación y formación docente de los alumnos, evaluación y libertades académicas y las consecuencias de la evaluación sobre las retribuciones del profesorado.

- ✧ En cuanto al tema de estudiantes a tiempo parcial, se destacó la importancia que estos alumnos deberían tener en el contexto del EEES, en el que se destaca la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida y se considera necesario abrir itinerarios formativos más flexibles. Se analizaron las dificultades que supone la integración de estos alumnos y la respuesta que están dando las instituciones.
- ✧ En relación con solicitudes que se presentan a los Defensores relacionadas con lo que los alumnos consideran comportamientos impropios del profesorado, se expusieron las posibles actuaciones, analizando las ventajas y problemas planteados por cada una de ellas. Se prestó especial atención a la mediación como herramienta de trabajo.
- ✧ Se revisaron y comentaron casos de especial complejidad vistos por varios Defensores, dada la dificultad que tiene su resolución. Se procedió a revisar las bases legales en las que poder sustentar nuestras soluciones y a identificar vacíos normativos que podrían solucionarse.

2. REUNIÓN DE DEFENSORES G9. Universidad del País Vasco. San Sebastián, junio de 2014

Temas tratados:

- ✧ Aplicación del decreto Wert en las diferentes universidades.
- ✧ Responsabilidad y actuación de los Departamentos y los Centros en asignaturas con altos índices de suspensos.
- ✧ Casos en los que concurren problemas psicológicos.
- ✧ Impunidad/sanciones de los Departamentos ante conductas graves del profesorado, el PAS y el alumnado.

Comentario:

- ✧ En esta sesión se procedió a sintetizar la aplicación que las diferentes universidades del G9 habían hecho del denominado Decreto Wert sobre dedicación del profesorado, observando diferencias importantes. También se revisaron las consecuencias que había tenido esta aplicación.
- ✧ El elevado índice de suspensos en algunas materias es un problema que preocupa seriamente a los Defensores Universitarios y es motivo frecuente de consultas y discusiones. Se procedió a un análisis exhaustivo de las posibles causas y de las

responsabilidades que centros y departamentos tienen frente a estas situaciones y el abordaje que de este tema se está haciendo en las universidades.

- ✧ Los problemas que tienen lugar en la comunidad universitaria y que tienen su origen en problemas psicológicos de alguno de sus miembros, de cualquiera de los sectores, plantean situaciones difíciles de abordar para los Defensores y para los órganos de gobierno de la universidad. Se analizaron algunos problemas que se nos habían planteado, las actuaciones realizadas y otras posibles medidas a tomar.
- ✧ En cuanto a conductas graves de miembros de la comunidad universitaria, se revisó el marco legal establecido y se analizaron varios casos de actuaciones de Defensores, discutiendo las posibles aproximaciones a estos problemas, las responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno y las posibles sanciones a aplicar en situaciones graves.

6.2. RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Una de las mayores preocupaciones de la Defensora es conocer la problemática de los diferentes sectores de la Universidad, e identificar áreas en las que nuestra labor pueda ser de utilidad.

Tras la presentación de la memoria del curso 2012-2013 se ofreció a las direcciones de los centros y a las delegaciones de alumnos, ser informados de los problemas identificados en sus centros, garantizando la confidencialidad. El objeto era que fueran conocedores de posibles problemas frente a los cuales se pudiese tomar medidas. En aquellos casos en que se obtuvo una respuesta positiva se mantuvieron reuniones y se compartieron experiencias y valoraciones que sirvieron para contrastar las diferentes visiones sobre los problemas y plantar medidas frente a los mismos.

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

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

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

7. AGRADECIMIENTOS

En primer lugar queremos agradecer la ayuda que hemos tenido por parte de toda la comunidad universitaria, en la resolución de los problemas que han sido atendidos en la Oficina. Sin la ayuda de los estudiantes, del profesorado, del personal de administración y servicios y de los diferentes órganos de gobierno, hubiese sido imposible el desarrollo de nuestra tarea. Hemos recibido una respuesta positiva de todos aquellos a los que hemos solicitado su colaboración. Colaboración que ha hecho posible, en unos casos encontrar soluciones, y en otros iniciar el camino para alcanzar mejoras.

Nuestro agradecimiento sincero al Rector y su Consejo de Dirección, Decanos y Directores de Centro, y sus equipos, Directores de Departamentos, Administradores, Secretarías de Centros, Servicios y Unidades Administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras peticiones de información y aclarado cualquier duda planteada con la máxima diligencia, ayudando así a la resolución de los conflictos en los que se hayan visto implicados y contribuyendo de este modo 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, equilibrio difícil y motivo frecuente de incertidumbre. Todas las acciones que hemos realizado han estado basadas, únicamente, en lo que hemos considerado el cumplimiento de nuestro deber y con el único interés de atender y dar respuesta a aquellas solicitudes que hemos valorado justas y fundamentadas.

Damos también las gracias a todas las personas que han acudido a la Oficina de la Defensora Universitaria solicitando su intervención, por la confianza que han depositado en nuestro trabajo y en la figura del Defensor. Esperamos haberles prestado la debida atención y, en la medida de lo posible, haberles ayudado a solucionar sus problemas.

Quiero pedir disculpas por posibles errores cometidos. Hemos intentado ser objetivos, imparciales y respetuosos con todas las personas que hemos atendido, y con aquellas a las que hemos solicitado colaboración, pero si en algún momento mi actitud no ha sido la adecuada lo siento sinceramente. Si algunos errores se han cometido, son responsabilidad mía, que asumo, como no podría ser de otro modo.

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 trabajan en la Oficina de la Defensora, Ana, Blanca, Fernando y Lucía. También a Beatriz y Adrián que formaron parte del equipo en los primeros meses del curso. Deseo manifestarles mi agradecimiento por tener una actitud siempre positiva y amable, tanto en el trabajo en equipo como en la atención a todas las personas que han solicitado nuestra intervención. Esta memoria ha sido el resultado del trabajo de todos y esperamos que la información en ella mostrada sea de utilidad para mejorar nuestra labor universitaria.

En estos tiempos difíciles para la sociedad en general y para la Universidad en particular, con serias limitaciones presupuestaria, sólo con un gran esfuerzo de toda la Institución, pero también de los responsables políticos y de la sociedad, podremos alcanzar el objetivo de contribuir a formar mejor a las generaciones más jóvenes, aportar conocimiento útil a la sociedad y ayudar a avanzar hacia un mundo mejor para todos. Desde la Oficina de la Defensora pondremos todo nuestro empeño en colaborar en esta tarea.

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 y manteniendo el compromiso de cumplir con nuestra función de defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria.

La Defensora Universitaria

8. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el año 2014 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 resumen del presupuesto, en el que se realiza un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Asignación inicial	5.000,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina	336,79 €
Reuniones de Defensores Universitarios y otros viajes	842,37 €
Cuota anual CEDU*	225,00 €
Comunicaciones telefónicas	336,14 €
Material informático (alquiler y compra equipos)	468,29 €
Corrección presupuestaria	500,00 €
Total gastos:	2.708,59 €
Saldo:	2.291,41 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. RELACIÓN DE EXPEDIENTES

EXPEDIENTE Nº 1-2013/14-1.1

Un alumno, en representación de su grupo, presenta una queja porque al inicio de curso no se están impartiendo las clases de algunas materias, según les ha informado el Centro por falta de profesorado. También solicita les sean devueltas a los alumnos las cuantías correspondientes a las clases que no van a recibir.

Se trata el tema con el Vicerrector competente y las direcciones del Centro y del Departamento. Nos exponen que ha habido problemas con la contratación de profesorado, que se está haciendo lo posible para que se inicien las clases y que se van a tomar las medidas oportunas para solucionar el problema.

Se le informa al alumno que no está prevista la devolución de tasas. Entendiendo las dificultades que pueden existir para la contratación de profesorado, consideramos que la Universidad debe garantizar que los alumnos reciban todas las clases de las materias en las que están matriculados.

EXPEDIENTE Nº 2-2013/14-3.2

Un alumno solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que interceda en la concesión de un cambio de grupo solicitado fuera de plazo.

Según relata el alumno, y pese a que la información está debidamente publicitada en los instrumentos de información de la Universidad, no tuvo conocimiento del horario de su grupo de clases hasta que éstas comenzaron, y ello repercute gravemente en su salud.

La Defensora Universitaria realiza los trámites oportunos para poner al alumno en contacto con el servicio correspondiente, y de ese modo se tengan en cuenta, en el Centro, los argumentos que pueden justificar el cambio de grupo. Sin otra actuación, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 3-2013/14-5.3

Un profesor de un máster de la Universidad de Zaragoza, colaborador externo y no perteneciente al personal docente e investigador, solicitó la matrícula gratuita para el curso de adaptación a un grado, requiriendo la aplicación para su situación de la Resolución de Junta de Gobierno de 19 de septiembre de 1996, modificada el 6 de febrero de 1997; su solicitud de matrícula gratuita fue rechazada. Por este motivo formula una queja ante la Defensora Universitaria.

Una vez comprobado, desde esta Oficina, que el solicitante no tenía la condición de empleado público de la Universidad de Zaragoza, se le comunica que la denegatoria a su petición ha sido adoptada conforme a la normativa.

EXPEDIENTE Nº 4-2013/14-1.8

Un estudiante de máster oficial de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria para conocer las posibilidades de actuación, tras saber que no había sido evaluado de algunas asignaturas, y que algunos trabajos realizados no habían sido calificados.

Antes de que la Defensora tuviese ocasión de intervenir, el interesado se puso en contacto con ella para informarle de que los errores que había denunciado ya habían sido subsanados de oficio, que las asignaturas aparecían evaluadas en su expediente y las calificaciones corregidas en lo que los trabajos no puntuados anteriormente les afectasen. Al conocer estos hechos, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 5-2013/14-1.8

Un grupo de alumnos de un máster oficial presentan una queja en la Oficina de la Defensora por que no se han activado, y por tanto no pueden cursar, varias materias del citado máster. Los alumnos consideran que esta situación les perjudica en su formación.

Se trata el tema con la Dirección del Centro responsable del estudio y con los Vicerrectores competentes. Se comprueba que la mayor parte de estas materias no han sido impartidas en cursos anteriores y no se pueden activar porque es el último curso que se imparte este máster.

Se encuentra una solución intermedia que consiste en permitir la matrícula en una materia que estuvo activada en cursos anteriores.

Entendiendo la demanda de los estudiantes, pero también los problemas que supone activar materias por primera vez en un título en extinción para las que el número de estudiantes es muy bajo, consideramos razonable la solución dada al problema.

EXPEDIENTE Nº 6-2013/14-1.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para ponerle de manifiesto la imposibilidad de continuar cursando sus estudios al no haber superado, en el curso anterior, el número de créditos mínimos que se exigen, y conforme dispone la normativa. El estudiante alega que las circunstancias personales y familiares le impidieron seguir con éxito el curso.

Se le informa al alumno de los trámites que ha de seguir para continuar con su solicitud, indicándole que la normativa se ha aplicado conforme a lo previsto y que la actuación de la unidad administrativa ha sido correcta.

EXPEDIENTE Nº 7-2013/14-5.3

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora Universitaria ante la falta de contestación de los responsables administrativos.

El trabajador nos informa que tras la denegación sin motivación alguna por su superior directo del ejercicio de un derecho, que considera el solicitante le corresponde, presentó reclamación ante los órganos responsables en la materia. A la vez, presentó el caso ante los representantes de los trabajadores. Cumpliendo los plazos establecidos, presentó recurso ante el Rector.

Dado que el interesado no ha obtenido contestación, ni ha sido resuelto su recurso administrativo, decide acudir a la Defensora Universitaria. Ésta se informa de lo ocurrido y sugiere al responsable correspondiente que procure conceder una contestación debidamente motivada.

Pasados varios meses desde que el interesado acudió a la Defensora, y tras muchas insistencias al órgano administrativo responsable, el trabajador recibe respuesta, pero sin motivar la denegación del derecho que pretendió ejercer.

Posteriormente, nos informan de que se ha resuelto a través de la Comisión de Interpretación, Vigilancia, Estudio y Aplicación del Pacto.

Tras lo cual se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 8-2013/14 1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para exponerle su situación y pedirle consejo e intervención, si ésta lo considera oportuno.

Explica el interesado que durante la convocatoria de exámenes de junio se encontraba fuera de España realizando una estancia Erasmus. Al no haber solicitado correctamente la convocatoria extraordinaria de la última asignatura que le resta para finalizar sus estudios, no puede ser evaluado en la convocatoria de septiembre a la que se presentó.

La Defensora Universitaria le sugiere que se dirija a los profesores responsables de la asignatura, así como a los cargos académicos competentes en esa materia en su centro de estudios, para tratar de alcanzar una solución amistosa y satisfactoria para todas las partes.

Posteriormente el estudiante se pone en contacto con la Defensora para hacerle saber que, siguiendo su consejo, la situación se ha resuelto favorablemente y que, por lo tanto, ya no es necesaria su mediación.

Tras lo cual se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 9-2013/14-1.6

Un grupo de alumnos presenta una queja porque en el Centro, en el que están cursando sus estudios, les plantean que tienen que realizar la matrícula de aquellas materias que habían seleccionado antes de finalizar el curso anterior. El objeto de que los alumnos tuviesen que decidir las materias a cursar con tanto tiempo era poder planificar el curso, y tener previstas las materias que sería necesario impartir. Los alumnos alegan que cuando tuvieron que seleccionar las materias no conocían las guías docentes, ni otros aspectos importantes relacionados con la docencia. Finalmente, con la colaboración de la Dirección del Centro y los alumnos, se soluciona satisfactoriamente el problema.

EXPEDIENTE Nº 10-2013/14-1.1

Un alumno de un centro adscrito presenta una queja porque un profesor de una materia ha modificado los contenidos que constan en la guía docente.

Puestos en contacto con el Centro nos informan de que ha sido la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación la que ha considerado necesarios los cambios. Esta decisión se le comunicó al profesor que se hará cargo de la materia y éste asumió las modificaciones sugeridas.

Conocidas las razones se considera justificado el cambio y así se le hace saber al alumno.

EXPEDIENTE Nº 11/2013-2014-1.8

Un alumno de postgrado de la Universidad presenta una queja ante la Defensora. El alumno tiene una titulación de diplomatura y ha cursado un máster de 60 ECTS. Ha solicitado el acceso a un programa de doctorado, solicitud que le ha sido denegada por no cumplir los requisitos previstos en el Real Decreto 99/2011 de 28 de enero.

Este problema se ha planteado con la puesta en marcha de los nuevos programas de doctorado. La queja del alumno se debe a que, cuando se matriculó y realizó el máster oficial, se le informó de que con la realización del citado estudio tendría acceso al doctorado.

Se trata el tema con los Vicerrectores responsables, y nos hacen saber que tiene que aplicarse el Real Decreto de 2011 y que la Escuela de Doctorado ha elaborado una instrucción al respecto.

Entendiendo la situación legal, no se puede obviar que algunos alumnos de másteres oficiales, que eran diplomados, no dispusieron de la información oportuna cuando realizaron estos estudios y, por tanto, parece razonable que se les facilite lo más posible el acceso al doctorado. Por otra parte, se solicita al Vicerrector competente que informe a los coordinadores de másteres oficiales del problema, para que transmitan esta información a los alumnos y adapten los documentos de difusión de los estudios a la nueva situación.

EXPEDIENTE Nº 12-2013/14 1.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para denunciar lo que considera una actuación de la Universidad de Zaragoza perjudicial para los estudiantes, y que genera indefensión. Explica que el plazo de admisión a determinadas titulaciones concluye antes de la fecha en que finalizan otros estudios de la propia Universidad, lo que hace imposible solicitar el acceso a las primeras a través del cupo reservado a estudiantes que posean una titulación superior. La Defensora Universitaria se pone en contacto con el servicio competente de la Universidad, y le confirma que, efectivamente, para poder solicitar acceso por esa vía es necesario reunir los requisitos en el momento de la solicitud, y ello no es posible por las circunstancias que ya ha expuesto el interesado. La Defensora lamenta la situación que produce la descoordinación entre estas dos fechas de finalización de estudios y de solicitud de acceso a unos nuevos, pero, al no existir actuación contraria a la normativa o a la convocatoria, no es posible intervenir en modo alguno. Las fechas eran conocidas con anterioridad y estaban debidamente publicitadas, por lo que nadie ha podido ver sus expectativas frustradas en este caso. Sin ninguna otra actuación se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 13-2013/14-5.3

Dos trabajadores pertenecientes al sector del personal de administración y servicios exponen a la Defensora su malestar por la forma de aplicación en su Centro de la "Instrucción de Gerencia sobre horarios y jornadas del PAS en aplicación de la Ley 2/2012, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012". Aunque la intención de estos trabajadores sólo era mostrar su malestar ante esta situación, la Defensora, dado que no es la primera queja en este sentido que se recibe, decide enviar una recomendación al órgano responsable. En ella se sugiere que se controle la aplicación de dicha normativa en los distintos centros y unidades, para evitar agravios comparativos.

EXPEDIENTE Nº 14-2013/14-1.1

Desde la Dirección de un centro se nos realiza una consulta respecto a la legalidad de que asistan a clase personas no matriculadas en la Universidad, con el objeto de recopilar información para alumnos que no pueden asistir a clase. También se requiere información sobre la posibilidad de que los alumnos puedan grabar las clases de los profesores. Desde la Oficina se informa de que no pueden asistir a clase personas no matriculadas en las materias y que lo más razonable es que se facilite al alumno los materiales necesarios para que pueda superar la materia. En cuanto a la grabación de las clases, es factible, siempre que el profesor lo autorice.

EXPEDIENTE Nº 15-2013/14-1.6

Un estudiante de grado nos plantea una queja sobre la obligación de obtener el nivel B1 en idioma moderno para finalizar el grado. Consultado con el coordinador de dicho grado, éste nos confirma que para este estudio en concreto no es obligatorio obtener el nivel B1, ya que comenzó antes de la entrada en vigor de dicha normativa. Se informa al estudiante y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 16-2013/14-3.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria y solicita su intervención porque considera se ha dispuesto, en su opinión indebidamente, una modificación de los horarios de impartición de la docencia que le perjudica considerablemente. Puestos en comunicación con el Centro, se nos indica que tal modificación no se ha producido de modo público u oficial, que ha debido ser una propuesta concreta de un acuerdo entre los profesores de un grupo de docencia, y que manifestarán al claustro de profesores la imposibilidad de modificar los horarios publicados al inicio del curso, con los que los alumnos programan la matrícula de su curso académico. Se le informa al alumno de los trámites realizados y de cómo ha de proceder si finalmente se produce el cambio de horarios.

EXPEDIENTE Nº 017-2013/14-3.1

Un estudiante de máster consigue una beca de apoyo que, en su opinión y basándose en la convocatoria, le daría derecho a la matrícula gratuita; por lo que al solicitarla y denegársela se dirige a la Defensora Universitaria. La Oficina se pone en contacto con la sección correspondiente donde se nos informa que la normativa de este tipo de becas establece, en su base cuarta, la gratuidad de la matrícula si se ha prestado servicios, o se tiene un contrato o nombramiento con la Universidad. Requisito que no cumple el estudiante. Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 18-2013/14-1.1

Un estudiante presenta una queja a la Defensora por la falta de profesor en una asignatura. La Defensora se pone en contacto con los responsables en la materia quienes le confirman que ya han encontrado una solución para paliar la falta de profesor. Así se comunica al interesado y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTES Nº 19 y 20-2013/14-5.3

Un miembro del personal de administración y servicios de la Universidad presenta una queja por lo que considera una actuación desmedida de algunos policías, tanto durante la ocupación del campus el día de huelga, sin aviso previo al Rector, como en los días anteriores. Nos transmiten que es relativamente frecuente, en su opinión, que algunos policías se dirijan a algunos estudiantes solicitándoles la documentación de modo indiscriminado y realizando advertencias que considera gratuitas. Se recaba información sobre la actuación del Rectorado frente a la ocupación del campus y se da traslado de la misma al interesado.

La Defensora considera que cualquier tipo de actuación policial tiene que estar debidamente justificada, como no podría ser de otro modo, y ser necesaria.

Dejamos indicado que idéntica queja ha sido presentada por un estudiante y que, habiéndose realizado los mismos trámites para comprobar los hechos referidos, se han acumulado en un único informe los dos expedientes.

EXPEDIENTE Nº 21-2013/14-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza plantea una queja a la Defensora Universitaria, por la no convalidación de asignaturas que ha cursado en un plan de estudios en extinción en la adaptación que ha tenido que realizar al nuevo plan de grado.

Acudimos a la memoria de verificación de la nueva titulación y comprobamos que la no convalidación se ajusta a la misma, extremo que le es comunicado al estudiante. También se le aconseja que acuda a la Secretaría de su Centro donde le podrán informar de la posibilidad de transformar alguna de las asignaturas cursadas, sin equivalencia en el nuevo plan de estudios, en créditos optativos.

EXPEDIENTE Nº 22-2013/14 2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria, pues debido a su situación económica familiar, prevé dificultades para hacer frente a los gastos derivados de los estudios en que se ha matriculado, y al coste del desplazamiento diario a su Centro de estudios.

La Defensora le indica la sección de la web de la Universidad de Zaragoza en la que puede encontrar toda la información referente a becas, así como cuáles son los plazos para solicitarlas. Además, le informa de que las ayudas de la Universidad de Zaragoza para situaciones sobrevenidas pueden solicitarse durante todo el curso, y su adjudicación está sujeta a la resolución de la comisión de selección de becarios, y a la disponibilidad de la partida presupuestaria prevista para el curso en que se solicite.

EXPEDIENTE Nº 23-2013/14 2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para obtener información acerca de si está prevista, para el presente curso, la convocatoria de becas para estudiantes en concepto de desplazamiento al centro de estudios. La Defensora le informa de que estas becas sí están previstas, pero que su publicación suele producirse tras conocerse la adjudicación de las becas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Le sugiere al interesado que permanezca atento a la web de la sección de becas de la Universidad de Zaragoza, para conocer las fechas de solicitud y los requisitos necesarios para optar a ellas cuando estas becas se publiquen.

EXPEDIENTE Nº 24-2013/14-1.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, a quien se ha denegado un cambio de estudios, se dirige a la Defensora Universitaria, ya que considera que la aplicación de la normativa aplicable al caso concreto no está siendo adecuada.

La Defensora revisa la normativa, los hechos relatados por el estudiante y concluye que la interpretación realizada por el estudiante no es correcta. Asimismo, se le recuerda al estudiante la opción que tiene de acceder a través del procedimiento general, con la nota obtenida en la prueba de acceso, a los estudios que quiere realizar, y posteriormente solicitar el correspondiente reconocimiento de los créditos cursados y aprobados. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 25-2013/14-1.8

Un estudiante, matriculado en un título propio de la Universidad de Zaragoza, solicita información a la Defensora Universitaria respecto a la posibilidad de que le sea devuelto el importe abonado en el primer plazo de matrícula y preinscripción, ya que por cuestiones formativas y económicas no está interesado en cursarlo, posibilidad que le ha sido negada por la unidad que gestiona dicho título propio.

Se le indica al solicitante la normativa que ha de aplicarse a los hechos que nos expone y en su virtud se le comunica que la denegación a su petición es acorde a la misma. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 26-2013/14-5.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria con motivo de una próxima huelga de educación, convocada en todo el país y en todos los niveles educativos. Desea conocer si hay regulación del ejercicio de la huelga por los estudiantes universitarios, y si es posible que un docente obligue a asistir a clase a los estudiantes.

La Defensora consulta la información disponible de anteriores convocatorias de huelga, y le comunica al estudiante que el derecho a huelga por parte de los estudiantes no está regulado, sólo lo está en el caso de los trabajadores. La Defensora también le informa que desde la Universidad se viene recomendando a los responsables de los centros universitarios que, durante las fechas en las que se haya convocado una huelga, se evite realizar pruebas que computen para la calificación final de las asignaturas.

EXPEDIENTE Nº 27-2013/14 1.8

Un alumno presenta una queja, relativa a la no admisión en un programa de doctorado. El motivo de la no admisión ha sido que, aunque ha realizado un máster oficial de la Universidad de Zaragoza, su titulación de origen es una diplomatura.

La puesta en marcha de los nuevos programas de doctorado en el curso 2013-2014, ha supuesto la aplicación del Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado. La Escuela de Doctorado elaboró una instrucción en la que se establecían los requisitos de acceso, con base en el RD referido. En esta instrucción se establece que: "De cara a interpretar dichos requisitos, la Universidad de Zaragoza establece que podrán acceder al doctorado quienes estén en posesión de un título universitario oficial del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) que habilite para el acceso a máster y hayan superado un mínimo de 300 créditos ECTS entre sus estudios de grado y máster oficial o actividad formativa universitaria considerada equivalente y de los que, al menos 60, habrán de ser de nivel de máster".

El alumno plantea que cuando se matriculó en el máster se le informó de que tendría acceso al doctorado, y por tanto se siente, de algún modo, engañado. Siendo conscientes de que algunos coordinadores de másteres desconocían los cambios que se iban a producir en el curso 2013-2014, y por ello no informaron a los matriculados, se considera necesario buscar una solución al problema.

Se trata el tema con el Vicerrector competente y con la Dirección de la Escuela de Doctorado, logrando una solución para que el alumno realice los ECTS necesarios para optar a realizar el doctorado.

EXPEDIENTE Nº 28-2013/14 3.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para cerciorarse de la adecuación a la normativa de una resolución negativa de su Centro a su solicitud previa de cambio de grupo, y de no ser correcta la resolución, las posibilidades de actuación para hacer valer su derecho.

El motivo por el que solicita el cambio de grupo de docencia es que, estando matriculado en un grado de la Universidad de Zaragoza, las asignaturas del último curso en que se encuentra matriculado coinciden con algunas de las asignaturas no superadas en el curso anterior.

La Defensora revisa la normativa del Centro y comprueba que, efectivamente, la resolución es conforme a la misma. Finalmente, le explica al alumno los motivos establecidos para que los centros atiendan las solicitudes de cambio de grupo conforme se dispone en las normas aplicables.

EXPEDIENTE Nº 29-2013/14-5.1

Un estudiante solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria en un tema no relacionado con cuestiones de la vida universitaria.

La Defensora le sugiere que se ponga en contacto con la asesoría jurídica de la Universidad, por si pudieran indicarle cómo solucionarlo. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 30-2013/14-1.2

Un estudiante requiere información en la Oficina de la Defensora Universitaria para que se le indique cómo ha de solicitar que se le permita continuar sus estudios, ya que al no haber superado en el curso anterior el número de créditos mínimos que se exigen, conforme dispone la normativa, ello no sería posible.

Se le informa al alumno de los trámites que ha de seguir para continuar con su solicitud, indicándole que la normativa se ha aplicado correctamente y que la actuación de la unidad administrativa ha sido adecuada. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 31-2013/14-1.6

Un estudiante de un plan de estudios en extinción acude a la Defensora a Universitaria solicitando su intervención, ya que, según él, debido a una comunicación incorrecta por parte de la Secretaría de su Centro, no podrá continuar con sus estudios, teniendo que pasarse al grado correspondiente.

La Defensora le aconseja que presente una reclamación en su Centro y que, si lo estima conveniente, puede dirigirse, también, al Vicerrector competente en la materia.

El interesado nos comunica que, tras presentar una reclamación en su Centro y reunirse con el responsable académico, éste consideró que, dadas las circunstancias de su caso, se debería atender a su petición. Y así se lo haría saber al Vicerrector competente para que resuelva favorablemente.

A la espera de la resolución definitiva se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 32-36-42 y 47-2013/14-1.6

Un estudiante de un plan de estudios en extinción acude a la Defensora a Universitaria solicitando su intervención, ya que, según él, debido a una comunicación incorrecta por parte de la Secretaría de su Centro, no podrá continuar con sus estudios, teniendo que pasarse al grado correspondiente.

Posteriormente acuden a la Defensora varios alumnos en la misma situación. La Defensora estudia su situación, aconsejándole que presente una reclamación en su Centro por si pudieran encontrar una solución favorable. A la vez, mantiene una reunión con el Vicerrector responsable para informarle de lo sucedido. El Vicerrector, ante esta situación y debido a que son varios los afectados, decide llegar a un acuerdo flexibilizando la continuidad en los estudios exigiendo una serie de requisitos. Así se informa a los estudiantes afectados, permitiendo que los que cumplan con estos requisitos puedan continuar sus estudios en extinción, debiendo pasarse al grado para finalizar sus estudios los que no los cumplan. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 33-2013/14-1.6

Un estudiante, de un plan de estudios en extinción, presenta una queja ante la Defensora Universitaria por no poder continuar sus estudios debido a un problema a la hora de realizar su matrícula. Dicho problema proviene del curso anterior, cuando no se pudo matricular en ciertas asignaturas por no entrar dentro de las previstas en el contrato Erasmus, y tener que dejarlas para el curso siguiente. Llegado el momento de la matrícula es cuando le informan de que no puede matricularse de esas asignaturas, no pudiendo, así, terminar sus estudios y teniendo que pasarse al grado. Presenta un escrito ante la Dirección de su Centro explicando su situación y solicitando poder matricularse en dichas asignaturas. Solicitud que es rechazada, por lo que acude a la Defensora Universitaria. Ésta se informa de lo sucedido y decide hablar con el Vicerrector correspondiente para intentar encontrar una solución a un problema ajeno, en parte, al estudiante. A la vez que se le recomienda al estudiante que presente una reclamación ante dicho Vicerrector. Al cabo de unos días nos informa el interesado de que su reclamación ha sido aceptada. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 34-2013/14 1.4

Se recibe una solicitud de información por parte de un estudiante. Nos hace saber que en la convocatoria de septiembre se examinó de dos materias que, según los listados de notas, había superado. Posteriormente, comprobó que los profesores habían modificado las calificaciones y estaba suspendido en las dos. Cuando el estudiante solicita nuestra intervención ha pasado mucho tiempo y no se pueden aplicar las medidas previstas en la normativa de evaluación. Se le explica al estudiante la citada normativa y se le sugiere que, no obstante, informe a la Dirección del Centro para que conozcan los hechos y, en caso de que vuelvan a producirse, se tomen las medidas oportunas. El alumno siguió la recomendación y la Dirección se comprometió a recopilar información para valorar el hecho.

EXPEDIENTE Nº 35-2013/14-1.2

Un estudiante requiere información en la Oficina de la Defensora Universitaria para que se le indique cómo ha de solicitar que se le permita continuar sus estudios, pues no ha superado en el curso anterior el número de créditos mínimos que se exigen conforme dispone la normativa. Se le informa al alumno de los trámites que ha de seguir para continuar con su solicitud, indicándonos éste las actuaciones que va a realizar.

EXPEDIENTE Nº-36-2013/14-1.6

VER EXPEDIENTE 32

EXPEDIENTE Nº 37-2013/14-1.9

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para reclamar ante el anuncio realizado por el Gobierno de la Nación de retirar las becas Erasmus, una vez iniciado el curso. La decisión de retirar las becas Erasmus excede de las competencias de la Universidad, si bien la Defensora comprende muy bien la preocupación del interesado, así como la de otros estudiantes en su misma situación. Días después se conoce que el Gobierno ha rectificado y los estudiantes mantendrán, en este curso, las becas Erasmus sin modificaciones.

EXPEDIENTE Nº 38-2013/14-2.1

Un solicitante de una beca predoctoral, convocada por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad, solicita consejo para confeccionar las alegaciones que pretende presentar a la propuesta de resolución provisional de la convocatoria. El estudiante considera que no han sido adecuadamente valorados los méritos de los candidatos. La Defensora le indica los trámites a seguir para llevar a cabo su reclamación. El estudiante nos comunica que presentó una alegación a la resolución provisional que no fue aceptada. Posteriormente, presentó el preceptivo recurso. Dado que todavía no había sido resuelto, deseaba conocer si la Universidad podría intervenir ante el Ministerio. Se le informa que no es posible nuestra intervención más allá de la ayuda prestada para presentar sus alegaciones. Damos por finalizado el

expediente.

EXPEDIENTE Nº 39-2013/14-1.7

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para plantearle su situación y conocer su parecer, y si ésta lo considera oportuno, intervenga.

Explica que, en la actualidad, se encuentra trabajando en otra localidad distinta de la que está realizando sus estudios, y que debe realizar unas prácticas obligatorias regladas por el Centro.

La cuestión que se plantea es si sería posible realizar esas prácticas en la localidad donde reside, para así poder conciliar sus estudios con el trabajo que desempeña en la actualidad.

La Defensora le asesora acerca del procedimiento a seguir y organiza una reunión entre el estudiante y el Vicerrector competente, para que exponga su caso y traten de alcanzar una solución.

La Defensora se interesa por el desarrollo de esa reunión y de otras gestiones que se realizaron, y el estudiante le comunica que el resultado de ésta ha sido favorable y se ha accedido a su solicitud.

EXPEDIENTE Nº 40-2013/14-1.8

Se recibe una queja de un estudiante de un máster oficial, referida a lo que el alumno considera falta de transparencia en el proceso de asignación de centros para la realización de prácticas externas. Es importante destacar que el estudiante no está disconforme con el centro asignado, aunque no fuese su primera opción, sino con lo que estima constituye falta de transparencia del procedimiento.

Se le informa que puede elaborar un escrito dirigido al órgano responsable del estudio. Finalmente, el alumno decide no presentarlo. Desde la Oficina se informa a la Dirección del Centro de la queja recibida, para que intente recabar información sobre el tema y, si es necesario, se tomen las medidas necesarias para mejorar el proceso en el futuro.

EXPEDIENTE Nº 41-2013/14-1.6

Un estudiante, de un plan de estudios en extinción, acude a la Defensora Universitaria solicitando su asesoramiento, ya que no podrá continuar con sus estudios, teniendo que pasarse al grado correspondiente.

La Defensora estudia su situación y mantiene una reunión con el Vicerrector responsable. Se comprueba que no reúne los requisitos necesarios para continuar con sus estudios en extinción. De todos modos, se le informa de su derecho a presentar un recurso de alzada ante el Rector. El estudiante nos informa que presentó dicho recurso y que también le ha sido denegado.

Ante dicha situación le informamos que, aunque tiene la opción del recurso contencioso administrativo, se le recomienda pasarse al grado para poder finalizar sus estudios.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 42-2013/14-1.6

VER EXPEDIENTE 32

EXPEDIENTE Nº 43-2013/14 5.1

Una persona externa a la Universidad, que trabaja en un centro de investigación, nos presenta una queja porque no puede acceder a los fondos bibliográficos de la Universidad. El solicitante considera razonable su queja, dada la colaboración habitual entre las dos instituciones.

Se trata el tema con el Vicerrector responsable quien nos informa que no es factible la utilización de fondos informatizados por parte de personas que no pertenecen a la comunidad universitaria, dado que las editoriales no lo permiten. Se intenta buscar una solución, que consiste en facilitar el acceso a los servicios y a los fondos en papel si se firma el correspondiente convenio.

EXPEDIENTE Nº 44-2013/14 1.6

Un estudiante, de una titulación en extinción, presenta una queja porque le ha sido denegada, en su Centro, una tercera convocatoria de examen de una asignatura en segundo año sin docencia, ya que no se presentó en las dos convocatorias anteriores, requisito establecido en la normativa de permanencia.

Se le recomienda que presente recurso de alzada al Rector.

El recurso recibe una respuesta positiva, dado que la titulación en extinción no tiene correspondencia con ningún título de grado de los existentes en la Universidad, por lo que el alumno no podría finalizar sus estudios, y cumple con el resto de los requisitos que le hubieran permitido terminar en el plan antiguo.

EXPEDIENTE Nº 45-2013/14-1.8

Un alumno de un máster oficial, presenta una queja por lo que considera ha sido una inadecuada información en la difusión del estudio. El estudiante tenía un título de diplomado que le permitió acceder al máster, y consideraba que una vez realizado este estudio tendría acceso a las oposiciones para el ingreso en el cuerpo de profesores de enseñanza secundaria. Recientemente ha conocido, de forma casual, que la realización del máster no le faculta para ello.

Según el alumno, en el folleto de difusión, en el apartado de perspectivas profesionales, se hace simplemente referencia a la Ley Orgánica 2/2006, pero no se especifica la información concreta sobre

las salidas profesionales, aspecto relevante para los alumnos. Se revisa la citada ley, y se comprueba que los diplomados que realicen un máster no tendrán acceso al cuerpo mencionado.
Se trata el tema con la Dirección del Centro responsable, que se compromete a informar a los alumnos y a modificar la información existente en la web del título.
Con estas gestiones se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 46-2013/14-1.6

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria y plantea una queja: el estudiante ha tenido que adaptarse al nuevo plan de estudios de grado y solicitar la convalidación de las asignaturas cursadas y aprobadas hasta entonces. En una de esas asignaturas no ha obtenido la convalidación, ya que en su momento optó por realizar unas actividades determinadas, que la memoria de la titulación no ha reconocido como merecedora de convalidación.
Así, una vez comprobada la normativa y la correcta actuación del Centro al que pertenece el solicitante, se le informa al mismo en este sentido y damos por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 47-2013/14-1.6

VER EXPEDIENTE 32

EXPEDIENTE Nº 48-2013/14-1.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria y le expone una serie de irregularidades que, en su opinión, se han producido durante el curso en relación con los horarios de una asignatura y la evaluación de prácticas de la misma.
Explica que, además del perjuicio que les ha supuesto a los estudiantes la modificación de los horarios realizada por el titular de la asignatura, existe mucha confusión acerca de su evaluación, y de si las prácticas de la asignatura eran obligatorias o, por el contrario, no lo eran.
El estudiante desea saber si la actuación del titular de la asignatura se ajusta a la normativa y, si no es así, el procedimiento para formalizar una queja por escrito sobre esta cuestión, así como otras relacionadas que señala el interesado, la falta de puntualidad y de profesionalidad para impartir clase.
La Defensora le indica el procedimiento previsto para formalizar su queja, y le sugiere que antes de esto, se dirija al coordinador del grado para exponerle el problema, y que sea él quien trate de mediar entre los estudiantes y el titular de la asignatura.

EXPEDIENTE Nº 49-2013/14-1.4

Un estudiante solicita la intervención de la Defensora Universitaria. El curso pasado no pudo matricularse de todas las asignaturas optativas que le quedaban, ello debido a una deficiente planificación del Centro en la oferta de las mismas. Por dicho motivo, este curso académico, obligatoriamente, ha tenido que cursar las dos asignaturas optativas y una troncal que no superó en la convocatoria de septiembre. El estudiante considera que de no haber sido por la inadecuada planificación de la oferta de optativas, este año solo hubiera debido cursar la asignatura troncal, pudiendo solicitar el adelanto de convocatoria de examen de la asignatura troncal y finalizar sus estudios en el primer cuatrimestre, pero el Centro le ha denegado tal posibilidad.
El estudiante interpuso, en tiempo y forma, recurso contra la decisión del Centro, y ha sido resuelto favorablemente para el estudiante.
Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 50-2013/14-3.1

Un alumno de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria para conocer la posibilidad de anular la matrícula de una asignatura del plan de estudios que cursa.
Explica que cuando tuvo que formalizar la matrícula, la guía didáctica de la asignatura en cuestión no estaba aprobada ni publicada, pero pese a ello decidió cursar la asignatura; una vez tuvo acceso al contenido de la guía docente decidió solicitar la anulación de la matrícula en la asignatura.
La Defensora lamenta el retraso que, según el interesado, se produjo en la aprobación de la guía docente, sin embargo, la anulación parcial de matrícula es una posibilidad que no está contemplada en la normativa de la Universidad de Zaragoza, y habiendo concluido el plazo previsto para la supresión de errores, o modificación, de la matrícula no es posible en este momento anular la matrícula de una asignatura.

EXPEDIENTE Nº 51-2013/14-1.1

Un estudiante de grado, que está cursando una materia que no ha superado, se pone en contacto con la Oficina de la Defensora.
En su día, otros alumnos suspendidos solicitaron la revisión de la prueba de evaluación por un tribunal, tal como está contemplado en la normativa de evaluación, pero el solicitante no lo hizo.
Desea, tras conocer el dictamen del tribunal, solicitar la revisión. Se le informa de que los plazos para dicha solicitud han finalizado y que, por tanto, no es posible acceder a su solicitud. Se les ofrece una entrevista para proporcionarles una información más detallada pero no recibimos respuesta, por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 52-2013/14-5.5

Una persona que está realizando una estancia de investigación, y se aloja en un colegio mayor de la Universidad, presenta una queja respecto al colegio. La queja hace relación a tres cuestiones: calefacción insuficiente, ruido provocado por algunos alumnos que tienen reuniones a horas tardías y el cierre del colegio en periodos vacacionales.

Se trata el tema con la Dirección del colegio y con el Vicerrector correspondiente, y nos informan que los dos primeros problemas se han solucionado y nos dan las razones del cierre en periodos no lectivos. Se informa al solicitante, que se siente satisfecho con las soluciones, y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 53-2013/14-1.8

Un alumno de un título propio impartido en la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, ya que no puede realizar las prácticas que habían sido fijadas en el programa. Concretamente, el alumno no realizó las prácticas en el período que oficialmente estaban previstas, y se le dio la opción de llevarlas a cabo una vez finalizado el curso académico. Como el estudio propio no ha tenido continuidad, el alumno no ha podido realizar las prácticas.

Desde la Universidad se trabajó para solucionar el problema, y así se llevó a efecto, con un gran esfuerzo, pudiendo los alumnos que estaban en esta situación finalizar los estudios del título propio.

Desde la Oficina de la Defensora, se ha emitido una recomendación a los responsables de los estudios propios para que los alumnos cursen las materias y realicen las prácticas en la edición que corresponda, no se modifiquen las condiciones ni los programas de los estudios que vayan más allá del curso en el que se está realizando el estudio propio, pues no se puede asegurar a los alumnos su continuidad en el tiempo. Posteriormente se nos informa que el problema de los alumnos que estaban pendientes se ha solucionado.

EXPEDIENTE Nº 54-2013/14-1.1

Se pone en contacto con la Oficina de la Defensora un alumno que está cursando una materia sin docencia, de un plan de estudios en extinción, por lo que considera desatención por parte del profesor de la citada materia. El alumno ya había denunciado el curso anterior discrepancias con este profesor.

En base a la información recopilada desde la Oficina, el profesor tiene problemas, con cierta frecuencia con los alumnos y puede llegar a ser incorrecto en el trato.

Se trata el tema con la Dirección del Centro, llegando a la conclusión de que la mejor opción es que el alumno solicite evaluación por tribunal. Desde el Centro se ponen en contacto con la Dirección del Departamento responsable de la materia, para que el presidente del tribunal aporte al alumno la información precisa, que le permita poder preparar la materia y ser evaluado de la misma.

EXPEDIENTE Nº 55-2013/14-2.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria por un problema relacionado con la matrícula.

La Defensora consulta al Vicerrector responsable, ya que el problema surge por la especial situación personal por la que está atravesando el interesado. A pesar de los esfuerzos realizados por los responsables, se comprueba que no es posible ayudar al estudiante.

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

EXPEDIENTE Nº 56-2013/14-1.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para que le asesore acerca de cómo finalizar sus estudios, ya que éstos pertenecen a un plan que se encuentra en extinción.

El interesado desea saber si es posible solicitar una convocatoria de carácter extraordinario para concluir las asignaturas restantes de su plan de estudios, o si por el contrario, puede y debe realizar otra petición distinta como puede ser el cambio al grado que ha venido a sustituir a su plan de estudios.

La Defensora estudia el caso y, dada la situación concreta del interesado, le indica que lo que debe hacer es solicitar en la Secretaría de su Centro el cambio de estudios.

Sin más actuaciones se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 57-2013/14-4.1

Un profesor acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitarle su intervención ante la negativa que ha encontrado a su inclusión en un grupo de investigación. La solicitud no es tan sólo por la negativa que se deriva de la aplicación de las bases que rigen la convocatoria, y la incongruencia que pueda desprenderse de la misma, sino también hace ver el trato inadecuado que, en su opinión, le han dispensado al no motivar, o motivarlo de modo no concreto, las consecuencias de la aplicación de la norma.

Se comprobó lo expuesto por el profesor y la normativa que regía esta convocatoria, comunicando al solicitante que la respuesta que había obtenido era correcta. Él mismo nos informó que los responsables administrativos le habían dado de nuevo respuesta, en el mismo sentido, si bien con otros fundamentos, por lo que consideraba que no era preciso continuar con las actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 58-2013/14-3.3

Un estudiante, en representación de varios compañeros, acude a la Defensora Universitaria por un problema de horarios.
 El problema surge al coincidir las prácticas de una asignatura optativa con el horario de una asignatura obligatoria. Dado que no es la primera vez que esto sucede, desde la Oficina de la Defensora se le recomienda poner la situación en conocimiento de la Dirección de su Centro y poder encontrar una solución. El solicitante, una vez consultado con sus compañeros, deciden no actuar por miedo a represalias, confiando en que, aunque no puedan asistir a las dos clases, puedan aprobar las dos asignaturas. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 59-2013/14-3.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar su parecer ante la denegación de cambio de grupo que le ha comunicado su Centro. El estudiante consideraba que tenía derecho al referido cambio porque ha vuelto a coincidir con un profesor con quien el curso pasado mantuvo un incidente que sobrepasó lo académico.
 El alumno presentó recurso en el Centro y le ha sido denegado. Ante los temores del alumno a no ser evaluado justamente, la Oficina de la Defensora Universitaria le indica que tiene la garantía de que su calificación sea revisada por un tribunal y que también puede solicitar ser evaluado por tribunal, conforme dispone el artículo 22 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.
 Una vez notificado al estudiante el fin de las actuaciones, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 60-2013/14-1.6

Un estudiante de un plan de estudios en extinción solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria ya que, según le comentan en su Centro, no podría convalidar las asignaturas de su actual titulación en el grado en el que estaría interesado continuar sus estudios. La opción que le dan en el Centro, con los estudios realizados, es pasar a otro grado y desde ese al que le interesa, opción que no satisface al estudiante por lo que le supondría en tiempo y dinero.
 Se le recomienda que presente un escrito a la Dirección del Centro informándole de su situación y solicitando que le permitan matricularse directamente en el segundo de dichos grados.
 Se intenta contactar con el solicitante para informarnos si presentó la el mencionado escrito, y, en este caso, poder actuar de alguna forma.
 No recibiendo respuesta del interesado damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 61-2013-2014-5.7

Desde la Dirección de un Centro se informa a la Oficina de la Defensora de que, durante la realización de unas prácticas, un alumno ha sufrido un accidente. Aunque en el aula estaban disponibles los elementos protectores necesarios el alumno no los utilizó, tampoco lo hicieron al sus compañeros ni los profesores. A la vista de los diferentes informes, la atención en el Centro al accidentado fue la adecuada. Se realiza una recomendación a los máximos responsables universitarios para que tomen las medidas oportunas con el objeto de garantizar la seguridad, tanto de alumnos, como de profesores y de personal de administración y servicios, en la realización de actividades formativas.

1

EXPEDIENTE Nº 62-2013/14-5.

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, presenta una queja ante la Defensora Universitaria ya que, a la hora de matricularse en un curso ofertado por su Centro, la oficina bancaria le intenta cobrar una comisión.
 Puestos en contacto con los responsables correspondientes y con el banco, nos informan que dichos pagos no tienen comisión y que debe haber sido un error de dicha oficina.
 Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 63-2013/14-1.8

Un grupo de estudiantes de la Universidad de Zaragoza acuden a la Oficina de la Defensora Universitaria, y ponen en su conocimiento una situación que consideran no es conforme a lo que en un principio se les había indicado.
 A estos estudiantes se les había permitido comenzar a cursar un estudio propio, si bien no reunían los requisitos establecidos para acceder al mismo; de hecho habían asistido a clases presenciales, y realizado actividades no presenciales.
 Una vez comprobada la configuración del estudio, y contrastando la información recibida por los estudiante con la publicada por el Centro en el que se imparte el estudio, esta Oficina ha considerado que la actuación de las unidades administrativas ha sido correcta, no pudiéndose comprobar otras cuestiones que hicieran aconsejable emitir una recomendación o sugerencia. La imposibilidad de poder contrastar todos los hechos expuestos en el escrito inicial, se ha debido a la falta de respuesta de los estudiantes a las citas propuestas por la Oficina de la Defensora Universitaria.
 Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 64-2013/2014-1.5

Un estudiante presenta una queja en la Oficina de la Defensora, ante la negativa que ha recibido en su Centro frente a una solicitud de reconocimiento de créditos presentada en su día. Se le informa de que puede presentar una reclamación ante la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad. Se le sugiere al alumno mantener una entrevista pero, ante la falta de respuesta, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 65-2013/14-5.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar su mediación o asesoramiento. Según explica, al comienzo de curso observó la coincidencia de la fecha de realización de una prueba escrita con un compromiso personal, en su opinión inexcusable. Puso esto en conocimiento del titular de la asignatura lo antes posible y le solicitó que le realizase la prueba en otra fecha, de tal modo que no faltase a su compromiso y que no perdiese la convocatoria de esa asignatura, pero el profesor no accedió a ello. La Defensora comprende la situación del interesado, pero le hace ver que la obligación de modificar la fecha de realización de pruebas escritas que contempla nuestra normativa lo es para los casos de coincidencia de pruebas universitarias, o compromisos impuestos por la propia Universidad, como son las tareas de representación. Por ello, se le sugiere que trate de llegar a un acuerdo con el profesor, pero sin perder de vista que, siendo un compromiso personal, no existe obligación de acceder a la petición de cambio de fecha. Algún tiempo después, la Defensora tiene conocimiento de que el profesor accedió a realizar la prueba en otra fecha como solicitaba el interesado. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 66-2013/14-1.4

Un delegado de un curso de grado, presenta una queja en la Oficina de la Defensora referida a un profesor. Según los alumnos, el citado profesor les presiona, en las clases de la materia que imparte, para que se inscriban en un curso de verano del que es responsable. Se les informa de que pueden denunciar el problema ante la Dirección del Centro o ante el Vicerrector correspondiente. Finalmente, por miedo a represalias, prefieren mantenerse en el anonimato e intentar solucionar el problema de manera informal con el profesor. Desde la Oficina cerramos el expediente ofreciendo a los alumnos nuestra disposición a intervenir, si lo consideran necesario.

EXPEDIENTE Nº 67-2013/14-1.7

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no poder conciliar las prácticas de los estudios que está realizando con su trabajo. Desde la Oficina se le recomienda que presente una solicitud por escrito al responsable de su Centro para, una vez recibida la respuesta, si ésta es negativa, poder realizar alguna actuación ante los responsables. Al final, el estudiante decide no actuar y esperar al momento en que distribuyan las prácticas. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 68-2013/14-1.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria para informarse respecto a la existencia de norma que regule el empleo de los dispositivos móviles en las aulas, y que, en el supuesto de que no exista, se proponga su regulación. El profesor considera que los alumnos realizan un uso indiscriminado de los móviles en clase, afectando de modo notorio a la calidad de la enseñanza y del aprendizaje. Ante la inexistencia de reglas que regulen el empleo y uso de los dispositivos móviles, se eleva la sugerencia trasladada por el profesor a las autoridades competentes, quienes consideran que no es preciso dictar una norma general para la Universidad. La Oficina de la Defensora Universitaria traslada el criterio anteriormente manifestado al interesado, y a su vez le hace saber que es el profesor quien en el aula ejercerá la autoridad y potestad que corresponda para que las sesiones docentes se puedan desarrollar en condiciones de máxima calidad para todos los agentes que ellas intervienen, profesor y alumnos.

EXPEDIENTE Nº 69-2013/14-1.7

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria el representante de los alumnos de un plan en extinción, este curso académico han sido muchos los estudiantes matriculados en una determinada asignatura con un importante cariz práctico. El Centro al que pertenecen estos alumnos se ha visto totalmente desbordado, no pudiendo adjudicar destino a todos los estudiantes en un primer momento. El Centro convocó una reunión con los alumnos afectados, expuso la situación y su firme voluntad de gestionar una solución adecuada. Puestos en contacto con los responsables del Centro, los mismos nos indican que el problema existe, si bien alguno de los extremos que nos trasladaron los alumnos no son tal y como ellos lo entendieron, y nos reiteran su propósito de resolver el problema. Transcurrido un tiempo prudencial, nos dirigimos al representante de los estudiantes para realizar el seguimiento del caso, y comprobar si se están realizando las actuaciones oportunas para que los alumnos puedan cursar la asignatura en este curso académico. Se nos informa que se está solventado

el problema, y por ello damos por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 70-2013/14-5.1

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora porque se le ha denegado el acceso a una sala de estudio de un colegio mayor. El estudiante no reside en el citado colegio pero habitualmente se le permite el acceso, igual que a otros alumnos del campus, y dada la falta de otras salas de estudio. Se trata el tema con el Vicerrector responsable y se soluciona el problema, permitiendo en el futuro el acceso a la citada instalación.

3

EXPEDIENTE Nº 71-2013/14-5.

Un estudiante de doctorado, y trabajador de la Universidad de Zaragoza, se pone en contacto con la Defensora al haberse denegado la matrícula gratuita debido a la interrupción de su contrato, en tan solo unos días, por causas administrativas ajenas al interesado. Presenta, a la vez, reclamación al Vicerrector correspondiente.

La Defensora Universitaria se reúne con dicho Vicerrector, el cuál le comenta que es la Escuela de Doctorado la que está intentando resolver o aclarar lo sucedido. Se informa al interesado quedando a la espera de la contestación definitiva.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 72-2013/14-4.6

Un profesor acude a la Defensora Universitaria para comunicarle que la elección de la docencia del curso académico actual no se hizo conforme a lo establecido e indicado por las autoridades universitarias.

Tras mantener una entrevista con el interesado, la Defensora le sugirió que pusiera los hechos en conocimiento del Vicerrector competente en el caso, al igual que haría ella. El Vicerrector le manifestó a la Defensora que recordaría al Departamento cómo ha de realizarse la elección de la docencia.

Se comunica al profesor las actuaciones realizadas, y la finalización del expediente.

EXPEDIENTE Nº 73-2013/14-5.1

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para exponerle su descontento por el cierre de las salas de estudio los días festivos, lo que, según argumenta el interesado, causa un grave perjuicio a muchos estudiantes.

La Defensora le recomienda que dirija su queja directamente al Vicerrectorado competente para que conozcan del asunto; no obstante, la Defensora se pone también en contacto con el Vicerrectorado y le comunican que hay previsto un plan para ampliar la apertura de salas de estudio que se pondrá en marcha próximamente.

69

EXPEDIENTE Nº 74-2013/14-2.1

Un estudiante pide asesoramiento para presentar una reclamación, ante la denegación de una ayuda al estudio para situaciones sobrevenidas. La Defensora le informa del trámite para presentar dicha reclamación, y da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 75-2013/2014-1.9

Un alumno de postgrado, que está realizando en la Universidad de Zaragoza una estancia Erasmus, presenta una queja a la Defensora porque el responsable de la Unidad en la que está desarrollando la estancia ha elaborado un informe solicitando se suspenda la misma. Tras tratar el tema con los responsables del Centro y con el Vicerrectorado correspondiente, se concluye que la suspensión de la estancia está justificada, y se aconseja al alumno que regrese a su país de procedencia y continúe sus estudios en su Universidad. Propuesta que finalmente acepta, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 76-2013/14-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y solicita su ayuda para formular una reclamación, ante la negativa que ha obtenido en su Centro frente a la solicitud de reconocimiento de créditos.

Se le indica al estudiante el procedimiento que ha de seguir, cómo debe interponer la reclamación, y lo que debe alegar. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 77-2013/14-1.5

Un estudiante presenta una queja a la Defensora Universitaria; considera "desproporcionado, injusto e incluso arbitrario" el criterio que se le ha aplicado en la resolución de su solicitud de reconocimiento de créditos por experiencia laboral.

Vista la resolución notificada por el Centro y conforme a la normativa aplicable al reconocimiento de créditos por experiencia laboral en el grado que cursa el estudiante, hemos de decir que la misma se ha dictado siguiendo lo establecido por la Comisión de Garantía de la Calidad del Grado, pues el estudiante no cumple los requisitos objetivos que dan lugar al reconocimiento pretendido. En la tramitación del expediente, hemos comprobado que el Centro le informó correctamente al estudiante, que la resolución se ha emitido en tiempo y debidamente fundamentada. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 78-2013/14-2.1

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora al denegársele una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, según le ha indicado en la Universidad por no cumplir con uno de los requisitos exigidos en la convocatoria. El estudiante nos explica que en el Ministerio le han informado que dicho requisito no es necesario, pero en la unidad administrativa le dicen que sí lo es. Nos ponemos en contacto con el servicio competente, y nos hacen saber que en el servicio consideran que el citado requisito es indispensable, así se comunica al estudiante. No obstante, se le indica que puede presentar reclamación a la denegación de la beca. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 79-2013/14-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora Universitaria al no recibir contestación a su escrito sobre solicitud de compensación curricular. Se habla con su Centro para ver el motivo de la falta de respuesta. Nos informan que se le contestará ese mismo día. Posteriormente, se reúne la Defensora con el responsable en la materia para tratar el asunto, informando éste que van a aceptar su petición. Así se le comenta al estudiante, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 80-2013/2014-2.1

Un alumno presenta una queja ante la Defensora porque le ha sido denegada la solicitud de una beca, al parecer por un problema con uno de los documentos presentados. Se le recomienda al alumno que se ponga en contacto con la sección correspondiente, con la que se trata el tema desde la Oficina de la Defensora, y que presente la documentación necesaria para que se pueda tramitar su solicitud al Ministerio. Finalmente, se da por bueno el documento que presenta el alumno y se procede a gestionar la solicitud, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 81-2013/14-4.9

Un trabajador de la Universidad de Zaragoza, que pertenece, en el momento de presentar la solicitud de intervención, al colectivo del personal de administración y servicios, pone de manifiesto su perplejidad por la situación laboral que se le va originar. Considera que la actuación de la Universidad es incorrecta. El interesado va a pasar a pertenecer al personal docente e investigador y, por no existir continuidad en la figura contractual, va a estar seis días sin vinculación con la Universidad. Esta circunstancia el interesado la considera discriminatoria, por no aplicarse a todas las personas que finalizan su contrato en la misma fecha, si bien debemos decir que tal extremo no es cierto ya que esas personas no están en la misma situación que el denunciante. Una vez comprobado que no se ha producido discriminación alguna, ni vulneración de derechos, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 82-2013/14-5.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para denunciar prácticas agresivas en materia de contratación por parte de una entidad bancaria colaboradora con la Universidad de Zaragoza. Concretamente, al solicitar un determinado servicio, en cuya gestión interviene esta empresa, se le realizó una oferta comercial de carácter complementario. Explica el interesado que decidió no aceptar la propuesta, pero que pasado algún tiempo tuvo noticia de que esta entidad bancaria había procedido a formalizar la aceptación de la oferta de forma unilateral, haciendo uso de los datos personales del interesado, a los que tuvo acceso en virtud de su naturaleza de entidad colaboradora de la Universidad de Zaragoza. Manifiesta el estudiante que, en su opinión, el hecho es aún más grave, puesto que cuando se le realizó la oferta aún no alcanzaba la mayoría de edad legal y para su aceptación hubiera sido necesario el consentimiento de sus padres, y esta entidad bancaria, para eludir este escollo, no procedió a la formalización de la aceptación hasta que el interesado alcanzó la mayoría de edad. Además de que este tipo de prácticas comerciales agresivas sean indeseables, el interesado indica que el tratar de resolver el incidente de forma directa con la entidad bancaria le ha supuesto un tiempo y un esfuerzo enorme y absolutamente inútil. La Defensora Universitaria rechaza como es lógico estas prácticas comerciales, pero su resolución excede de sus competencias, y le indica al afectado quiénes son las autoridades competentes a las que debe dirigirse en este caso. Sin más actuaciones se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 83-2013/2014-1.5

Un alumno, de un plan de estudios en extinción, presenta una queja en la Oficina de la Defensora porque le ha sido denegado un tercer año sin docencia en una asignatura que no ha superado. Se revisan las razones de la denegación y se comprueba que son correctas, puesto que el alumno no tiene superado el 85% de los créditos de la titulación. Se informa al alumno de cómo puede continuar sus estudios y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 84-2013/2014-1.2

Un alumno presenta una queja en la Oficina de la Defensora porque le ha sido denegada la permanencia en la Universidad, al no haber superado los créditos necesarios durante el curso. El alumno alega problemas familiares que le han impedido poder dedicar tiempo al estudio. Se le informa que puede presentar un recurso de alzada al Rector y que debe acompañar al mismo la documentación que pueda justificar la situación familiar que le ha impedido superar sus estudios, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 85-2013/2014-1.5

Un alumno, a tiempo parcial, presenta una queja a la Defensora Universitaria. El alumno tuvo que pasar de una titulación en extinción a un nuevo grado para poder finalizar sus estudios y considera que el reconocimiento de créditos previsto en la memoria del grado perjudica a los alumnos de los planes de estudios antiguos. También expone que tiene un problema con una materia que no ha superado y para la que ha agotado las convocatorias previstas. Se le informa de que puede solicitar una convocatoria extraordinaria al Rector y el reconocimiento de créditos por conocimientos y capacidades previas al Centro, cerrando con estas actuaciones el expediente.

EXPEDIENTE Nº 86-2013/14-2.1

Un estudiante solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria al habersele pasado el plazo de subsanación de la denegación de una beca. Estudiada su situación se comprueba los motivos por los que llegó a dicha situación y se le recomienda que presente una reclamación ante el servicio correspondiente explicando y demostrando los mismos. El estudiante realiza dicha reclamación y posteriormente nos informa que ha sido solucionado su problema. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 87-2013/14-1.5

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento, ya que en los estudios que está cursando se ha adaptado al grado. El motivo de su consulta tiene relación con la convalidación de las asignaturas que debe realizarse por la referida adaptación. Se le indica al estudiante cómo debe proceder, y él mismo nos informa que el Centro le ha dado la información correctamente, pero que por motivos económicos no puede matricularse en este momento, por lo que esperará al próximo curso académico. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 88-2013/2014-4.5

Un profesor presenta una queja ante la Defensora porque ha recibido dos mensajes insultantes a su correo de la Universidad. La dirección del mail del remitente parece corresponder a un alumno de la Universidad de Zaragoza, puesto que consta de un número de identificación seguido de @unizar.es. Se recomienda al profesor que presente un escrito al Rector solicitando que se compruebe, si es posible, la identidad del remitente, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 89-2013/14-2.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para pedirle su intervención ante lo que considera una vulneración de sus derechos como estudiante, ya que se le exige, desde la Universidad, que haga frente a un pago que, en su opinión, es injusto por no serle a él imputable la causa que lo origina. Explica que es un estudiante extranjero, y que a pesar de haber sido aceptado en el máster que deseaba cursar, no le fue posible asistir a las asignaturas del primer cuatrimestre, debido a la demora en recibir su visado de estudios que debía expedir el consulado. Cuando pudo realizar la matrícula, una vez finalizado el primer cuatrimestre, la cumplimentó por todas las asignaturas, pagó por las asignaturas del primer y las del segundo cuatrimestre, y revisó la matrícula con el coordinador del máster, quien no advirtió error alguno. Para su sorpresa, en el inicio del curso siguiente, en el momento de formalizar nueva matrícula, se le imputan los créditos de las asignaturas del primer cuatrimestre y además en concepto de segunda matrícula. Es por todo lo anterior que acude a la Defensora Universitaria, para que ésta intervenga, ya que no le parece justo que se le exija de nuevo el pago de las asignaturas del primer cuatrimestre del máster. La Defensora Universitaria estudia el caso, recaba información de los diferentes agentes que han intervenido y eran conocedores del caso; coincidiendo con ellos, efectivamente, no le es imputable al interesado esa deuda que se ha generado, por lo que se trata de alcanzar una solución satisfactoria. Finalmente, no se exige al interesado el segundo pago, ya que la demora en iniciar el máster no le es a él imputable y, aunque no pudo asistir a las clases del primer cuatrimestre, si había pagado las asignaturas del primer cuatrimestre en su matrícula inicial. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 90-2013/14-1.5

Un estudiante, al que se le ha denegado la convalidación de unas asignaturas, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al no haber recibido la notificación de dicha denegación en plazo de reclamación, por un error administrativo.

Desde la Oficina se le aconseja que presente reclamación ante el Rector y, confirmado con los responsables que va a ser revisada su reclamación, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 91-2013/14-1.7

Un profesor de la Universidad de Zaragoza presenta una queja a la Defensora Universitaria. El profesor considera que ciertas variables de las encuestas que los alumnos confeccionan, para evaluar la calidad de la docencia que reciben, están fuera de lugar. Las variables a las que se refiere el profesor son: asistencia a clase, puntualidad y atención de las tutorías, y considera que si el profesor cumple debidamente con sus obligaciones, la única calificación que cabe es la máxima. Añade que estas variables pueden ser utilizadas por los alumnos para otorgar una mala evaluación al profesor, sin corresponderse a la realidad que se está midiendo. Llega el profesor a proponer el establecimiento de medios mecánicos y objetivos que proporcionen la información que se requiere a los alumnos.

Una vez revisada la normativa, se le indica al profesor el procedimiento que está establecido para que pueda realizar las consideraciones que estime oportunas a las encuestas de evaluación, y que desde la Oficina de la Defensora se le dará traslado de su queja al Vicerrector competente.

Se dan por finalizadas las actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 92-2013/14-2.1

Un estudiante solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria para presentar una reclamación ante los responsables académicos. Quiere solicitar la permanencia en sus estudios y, a la vez, ayuda para situaciones sobrevenidas, todo ello basado en problemas personales debidamente justificados.

La Defensora le informa del procedimiento y a su vez, se reúne con los responsables para ver en qué situación está el interesado. Tras dicha reunión, informa al estudiante de la solución que van a adoptar los responsables académicos.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 93-2013/14-1.4

Un alumno presenta una queja ante la Defensora. En la evaluación de una materia el profesor ha aplicado un criterio que no estaba contemplado en la guía y que perjudica a algunos alumnos. Se le informa de que no es procedente la aplicación de criterios no contemplados en la guía y se le sugiere que trate el tema con el profesor. Nos informa el alumno de que ha hablado con el profesor y que éste ha procedido a eliminar el citado criterio y a elaborar nuevas calificaciones.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 94-2013/14-5.7

Un alumno de postgrado, y mayor de 28 años, solicita información en la Oficina de la Defensora. Hace unos meses sufrió un accidente en el campus, según el alumno, debido a un resalte existente en una acera. Aunque en los primeros días las lesiones parecían no tener importancia, la evolución de las mismas no ha sido positiva. El alumno desea conocer si tiene derecho a algún tipo de seguro. Se le informa de que, al ser mayor de 28 años, no tiene seguro escolar, puesto que no está previsto para personas de esta edad. Realizamos una recomendación al Equipo de Gobierno para que estudie la posibilidad de contratar un seguro para los mayores de 28 años. Este tema nos parece relevante ya que, en la actualidad, algunas personas de estas edades podrían no tener cobertura sanitaria.

Con esta recomendación damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 95-2013/2014-4.9

Un trabajador, perteneciente al colectivo de personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora Universitaria al creer vulnerado su derecho a conciliar la vida laboral y familiar.

Desde la Oficina se le informa que, la situación que expone, no está contemplada en la normativa por lo que la Universidad ha actuado correctamente y que, para modificar disposiciones propias de la Universidad de Zaragoza debe dirigirse a los responsables en la materia.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 96 Y 101-2013/14-1.6

Un estudiante de grado presenta una queja ante la Defensora porque le han informado que no puede realizar el *practicum* de su titulación, por no haber superado el número de créditos requeridos. El alumno realizó la matrícula de esta materia al inicio de curso.

Se trata el tema con los responsables del Centro. Nos hacen saber que la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación consideró necesario que los alumnos hubiesen superado una parte importante de las materias troncales, para que pudiesen adquirir los conocimientos y competencias que se pretende alcancen en la fase de formación práctica, y que al inicio del curso se informó ampliamente a los alumnos de este requisito.

La Universidad ofrece a los alumnos la posibilidad de anular la matrícula de la materia que no pueden cursar, con devolución del importe económico. Igualmente, en caso de que necesiten ampliar el número de créditos matriculados para poder solicitar una beca se les permitirá ampliar la matrícula con otras materias. Con estas gestiones se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTES Nº 97 y 98-2013/2014-2.2

Un estudiante extranjero, sin permiso de residencia, acude a la Defensora Universitaria al comprobar que no ha sido aceptada su solicitud de exención de tasas de matrícula.

La Defensora, después de informarse con los responsables académicos, le recomienda que presente una reclamación aportando la documentación que certifique o justifique su situación. Además, le informa que la presentación del recurso no paraliza los plazos del cobro de matrícula, pero si luego se resuelve a su favor, se le devolvería el importe abonado.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 99-2013/14-1.5

Un alumno que está cursando un máster oficial de la Universidad presenta una queja porque ha recibido una respuesta negativa de su Centro, y de la Comisión de Estudios de Postgrado, a una solicitud de reconocimiento de créditos.

Se revisa el caso y se comprueba que el reconocimiento de créditos en el citado estudio es diferente en función de la especialidad elegida por los estudiantes. Si bien es cierto que este reconocimiento ha sido el indicado por el Ministerio de Educación, no tenemos constancia de que explícitamente el Ministerio prohíba el reconociendo al resto de especialidades. Consideramos que el reconocimiento podrá realizarlo la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

Basándonos en el reconocimiento de créditos por competencias adquiridas, según normativa en vigor, consideramos que las asignaturas deberían ser convalidadas al solicitante, puesto que las competencias adquiridas por él son las mismas que las adquiridas por sus compañeros de otra especialidad, a los que se les reconocen los correspondientes créditos. Resulta un agravio comparativo que, habiendo cursado los mismos estudios, exclusivamente sean reconocidos unos créditos con base en la especialidad del máster elegida.

Se le recomendó al alumno que hiciese un recurso de alzada, y la respuesta fue negativa.

Por todo lo comentado, y con el objeto de alcanzar la equidad entre alumnos, recomendamos que se tomen las medidas oportunas que garanticen la equidad en el reconocimiento de créditos a todos los alumnos del máster, independientemente de la especialidad que cursen.

EXPEDIENTE Nº 100-2013/14-1.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, considera que se ha tardado en exceso en resolver su admisión a un programa de doctorado, del que ha quedado excluido. Se indicó al estudiante que el límite de las plazas probablemente iba a ser incrementado, una vez fuera resuelta por ANECA la solicitud cursada desde la Universidad de Zaragoza.

Por otra parte, el estudiante no consideraba justos los motivos aplicados en la valoración de su proyecto de tesis, y por el que se había quedado excluido, pero hemos de indicar que el procedimiento se ajustaba a lo dispuesto, y se había resuelto conforme a los criterios establecidos.

En el transcurso del expediente se comunica a la Oficina de la Defensora Universitaria que el número de plazas del programa de doctorado se ha ampliado, y en consecuencia el estudiante va a ser admitido en el mismo. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 101-2013/14-1.6

VER EXPEDIENTE 96

EXPEDIENTE Nº 102-2013/14-5.1

La Defensora Universitaria recibe una queja de un estudiante que denuncia la escasez de salas de estudio y el reducido número de plazas de las que éstas disponen.

La Defensora deriva esta reclamación al responsable correspondiente, quien contesta al interesado enviándole una relación de salas de estudio pertenecientes la Universidad de Zaragoza, o con las que ésta ha suscrito algún convenio para que los estudiantes puedan acceder y hacer uso de sus instalaciones.

La Defensora se interesa por el caso, supone que se trataba de un caso de desinformación, y da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 103-2013/14-4.4

Un trabajador, perteneciente al sector del personal de administración y servicios, presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no recibir respuesta de los responsables administrativos a su solicitud de reintegro de cantidades que considera indebidamente descontadas.

El asunto parte de la falta de fichajes de todo un día. Tras darse cuenta el interesado del error lo pone en conocimiento de su responsable quien le autoriza un día por asuntos particulares. Por ello, el interesado reclama el reintegro de los haberes no percibidos y la subsanación de su situación, respecto a la cotización y afiliación a la Seguridad Social.

Tras la falta de respuesta, decide acudir a la Defensora, quien se reúne con el responsable para aclarar lo sucedido y le remite escrito solicitando la subsanación del error, y la conveniencia de responder, motivadamente, al interesado.

EXPEDIENTE Nº 104-2013/14-5.8

Un profesor presenta una queja ante la Defensora. Considera que otro profesor ha utilizado el nombre del grupo de investigación que dirige el solicitante de forma inadecuada. Se trata de un tema que ha sido gestionado por los responsables universitarios y ante el que se ha dictado una resolución que consideramos ajustada a derecho. No obstante, la Defensora se ofrece de mediadora frente al Vicerrector responsable que garantiza que no se va a derivar ningún trato desigual por el conflicto que ha existido. Con la esperanza de que los conflictos se resuelvan y mejore el clima laboral, para que todos los investigadores puedan seguir trabajando y cumpliendo con sus obligaciones laborales, se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 105-2013/14-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento el trato indebido que han recibido un grupo de alumnos por parte del profesor responsable de una asignatura sin docencia. El trato indebido hace referencia a cuestiones académicas y de deferencia personal. El alumno denuncia que la evaluación de la asignatura no se ha realizado conforme a la normativa, y en ese aspecto se le indica el procedimiento que queda previsto por nuestra Universidad para comprobar tales extremos. Tenemos constancia de que el alumno inició el procedimiento de revisión indicado. En cuanto al trato personal, compartimos con él que no han sido apropiados los comentarios que el profesor ha realizado a los alumnos, y así se le ha trasladado a la Dirección del Centro. Se da por finalizado el expediente, habiendo tenido conocimiento de que el procedimiento de revisión se ha efectuado conforme a lo previsto en las normas.

EXPEDIENTE Nº 106-2013/14-5.7

Un miembro del personal de administración y servicios se dirige a la Defensora para solicitar su colaboración en un tema que, en su opinión, no ha recibido la atención que merece por parte de la Universidad de Zaragoza. La Defensora le pone en contacto con los responsables en la materia y le asegura que, desde la Oficina, se intentará colaborar y difundir el asunto en la medida que sea posible. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 107-2013/14-4.4

Un miembro del personal de administración y servicios acude a la Defensora Universitaria al no recibir respuesta de los responsables, a un escrito presentado varios meses antes. La queja está relacionada con el pago de un trabajo realizado por varias personas fuera del horario de trabajo. Antes de la realización del mismo, se les informó de las condiciones del trabajo y del importe del abono, estando de acuerdo todas las partes implicadas. Después de la realización, el superior administrativo informa que no se procederá al pago en la forma indicada por no ajustarse a la normativa. No estando conforme con la información recibida, presenta reclamación ante los responsables, no recibiendo respuesta. Es en ese momento cuando acude a la Defensora, quien se reúne con los responsables para informarse de lo ocurrido. Tras dicha reunión, y no estando de acuerdo con la respuesta recibida, la Defensora decide presentar un escrito solicitando que se pague a los trabajadores conforme a lo prometido inicialmente. Los responsables responden que la normativa impide su pago conforme a lo prometido, y que se pondrán los medios necesarios para que el problema no vuelva a suceder. Así se informa al trabajador.

EXPEDIENTE Nº 108-2013/14-1.4

Un estudiante se dirige a la Defensora universitaria para exponerle lo sucedido en relación con la evaluación de una asignatura. Según indica, la prueba que se realizó no se ajustó a lo dispuesto en la guía docente y desea conocer las consecuencias y las posibilidades de reclamación que existan. Además, y según dice, se produjeron molestias durante la realización de la prueba escrita. También desea conocer si en la normativa de evaluación se prevé algo para estos casos. La Defensora Universitaria le explica la normativa de evaluación en lo que al interesado afecta y para el caso expuesto, y le recomienda que antes de iniciar una reclamación por escrito se dirija a la Dirección de su Centro y al coordinador de la titulación para tratar de subsanar los inconvenientes que los estudiantes hayan podido sufrir. Poco después, la Defensora se puso en contacto con el estudiante para interesarse por la resolución del caso, pero al no obtener respuesta dio por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 109-2013/14-5.7

Un alumno nos solicita información sobre posibles soluciones a su situación actual. El alumno, que está trabajando a la vez que realiza sus estudios, se ve obligado a estar de baja laboral por problemas de salud. En el periodo en que tiene que estar de baja debería realizar prácticas externas, las contempladas en el plan de estudios de la titulación que está realizando. Se le recomienda que trate el problema en el Centro donde intentarán retrasarle el inicio de las citadas prácticas, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 110-2013/14-1.4

Un alumno presenta una queja a la Defensora por considerar que en la evaluación de una materia el profesor no ha seguido los criterios fijados en la guía docente. Revisada la correspondiente guía se confirma lo denunciado por el alumno.

Se trata el caso con la Dirección del Centro y, siguiendo las recomendaciones de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación y del coordinador del estudio, el profesor revisa la calificación del alumno, aplicando los criterios de la guía y solucionando el problema.

EXPEDIENTE Nº 111-2013/14-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, ya que no ha podido revisar un examen. El día y hora fijado para la revisión, por el profesor responsable, era totalmente incompatible con su horario de trabajo, por lo que lo hizo saber al profesor e intentó ponerse en comunicación con él para realizar la revisión en otro momento.

El estudiante no consiguió respuesta alguna a sus correos, ni a las llamadas que había efectuado al despacho del profesor, por lo que decidió acudir a la Oficina de la Defensora Universitaria.

Cierto es que nada hay reglado respecto al asunto que nos ocupa, pero no es menos cierto que el estudiante manifestó expresamente su voluntad de revisar el examen, por lo que se consideró que debía procederse a ello.

La Defensora Universitaria se puso en comunicación con los responsables del Centro, ya que fue materialmente imposible hacerlo directamente con el profesor, quienes le hicieron llegar al profesor la sugerencia de que procediera a revisar el examen. Así lo hizo, y el estudiante nos informó de ello.

EXPEDIENTE Nº 112-2013/14-1.5

Un estudiante de 4º curso de un grado de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria para plantearle un problema que le ha surgido a la hora de realizar la matrícula, y relacionado con las convalidaciones de asignaturas entre grados.

Dicho estudiante pretende realizar otro grado en otro centro de la Universidad de Zaragoza, una vez que finalice los estudios que está realizando en este momento. Dado que las asignaturas que tienen que matricular en los estudios que está realizando son todas optativas, se plantea la posibilidad de matricularse en aquellas asignaturas que luego pueda convalidar en el otro grado que quiere cursar posteriormente. Al solicitar en la Secretaría de su Centro la tabla de convalidaciones es cuando le surge el problema, ya que dicha tabla no existe, y por ello acude a la Defensora.

Desde la Oficina se le sugiere que se ponga en contacto con la Comisión de Garantía de la Calidad del grado. El presidente de dicha Comisión le confirma que, al ser el primer año que se imparte dicho grado no hay tabla de reconocimiento de asignaturas. Llegado este punto, la Defensora le aconseja que, se matricule en las que crea más conveniente y que, una vez iniciado el curso, intente cambiarse a otra asignatura si lo considera más conveniente. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 113-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora Universitaria al tener un problema con los compañeros de su Centro, y no sentirse apoyado por los responsables correspondientes. A su vez, le comunica su malestar por una intervención realizada por algunos representantes de los trabajadores sobre su actuación, en un órgano de gobierno de la Universidad.

Manteniendo conversaciones con todos los implicados, la Defensora recomienda al órgano responsable que dé instrucciones y aclaraciones a los responsables, en caso de necesitar asesoramiento, a la hora de aplicar cualquier normativa.

También asesora al trabajador en su actuación futura, y le recuerda que las quejas son inherentes a su puesto de trabajo. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 114-2013/14-1.1

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria por no estar conforme con la resolución negativa de su Centro de estudios a su solicitud de modificación de matrícula.

Explica que el motivo para realizar esa solicitud es que el titular encargado de impartir la asignatura, de la que desea darse de baja, no reúne en su opinión los requisitos necesarios para ofrecer una docencia de calidad y, como no es la primera vez que coinciden alumno y docente en el transcurso del plan de estudios del interesado, no desea cursar más asignaturas de las que el profesor sea el encargado de la docencia.

La Defensora mantiene una reunión con el interesado con el fin de fijar el objeto de su solicitud, ya que, tal como se ha señalado en anteriores ocasiones, no es admisible que se viertan opiniones negativas acerca de la aptitud y actitud de los docentes si no se hace de manera formal y empleando los procedimientos previstos para ello. La Defensora estudia la normativa del Centro para conocer las posibilidades de modificar la matrícula, ya que la anulación parcial no está contemplada por la Universidad de Zaragoza; en este caso tampoco es posible modificar la matrícula ni intercambiarla por otra asignatura de los mismos créditos, pues se trata de una asignatura troncal y la normativa no lo permite.

El interesado acepta el dictamen de la Defensora y se dispone a plantear sus quejas, en materia de

calidad de la docencia, siguiendo los cauces e instrumentos que la misma Defensora le indicó en la reunión que mantuvieron.

EXPEDIENTE Nº 115-2013/14-2.5

Se presenta en la Oficina de la Defensora Universitaria una solicitud de intervención. Un alumno de un máster de la Universidad de Zaragoza relata una serie de circunstancias con las que pretende justificar, por causas de fuerza mayor, la no presentación y defensa del trabajo fin de máster, y por ello que se le permita presentar y defender fuera de plazo, sin tener que matricularse de nuevo, ni pagar como segunda matrícula.

Se le indica al estudiante cómo ha de cursar su solicitud, y a la vez se contrastan ciertos hechos alegados por él. Ante la inexactitud de lo argumentado por el alumno, damos por finalizada nuestra intervención, ya que el resto de las actuaciones son propias del Centro al que pertenece el estudiante, y las mismas se están desarrollando con arreglo a lo dispuesto en nuestra normativa de matrícula.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 116-2013/14-2.1

Un estudiante solicita la intervención de la Defensora al habersele denegado una beca, sin haber podido recurrir porque no recibió la notificación por un error en la dirección, no imputable al alumno.

Se le recomienda que presente reclamación ante el Vicerrector competente en la materia, exponiendo la causa por la que no ha podido reclamar, así como los motivos por los que solicita dicha beca. El estudiante añade en su solicitud que, en el caso de que no se le conceda la beca, se pueda realizar el pago fraccionado de la matrícula de sus estudios.

Posteriormente, se nos informa que, dada la situación del estudiante, sí se le va a conceder la beca, y que en unos días recibiría la contestación por escrito. Así se informa al alumno, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 117-2013/14-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para que intervenga en la solicitud que ha presentado en su Centro y que se refiere a la anulación de la matrícula de unas asignaturas y nueva matrícula en otras, alegando motivos de trabajo, y que le ha sido denegada.

Puestos en comunicación con el Centro, y expuestas las circunstancias que el estudiante nos ha manifestado, el Centro ha considerado revisar la petición siempre que le sea aportada la documentación que fehacientemente pruebe los hechos alegados, y en ese sentido le ha sido comunicado al interesado.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 118-2013/14-1.4

Un alumno de grado nos hace llegar una queja en relación con la calificación obtenida tras la realización de una prueba de evaluación. El alumno asiste a la revisión de la prueba con el profesor. No estando conforme con las explicaciones dadas por el docente, el alumno manifiesta su intención de solicitar que la prueba sea revisada por un tribunal, tal como está contemplado en la normativa. En ese momento el profesor le informa de que las actas han sido firmadas por un tribunal, puesto que la evaluación correspondía a una quinta convocatoria. A la vista de los hechos, se puede concluir que el tribunal se ha limitado a firmar las actas, pero no ha participado ni en el diseño ni en la evaluación de la prueba, no cumpliendo por tanto lo indicado en el artículo 23 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

Se trata el problema con la Dirección del Centro y recomendamos al alumno que solicite una reunión con el presidente del tribunal, puesto que en la siguiente convocatoria debería actuar, y así podrán concretar aspectos relativos a la evaluación. Nos ponemos en contacto con el presidente del tribunal para informarle de que el alumno le solicitará una tutoría.

Consideramos que el caso tratado no es único, que los alumnos y algunos profesores desconocen la norma existente en lo relativo a la evaluación por tribunal de las dos últimas convocatorias de una asignatura y de las convocatorias extraordinarias, por lo que se realiza una recomendación a los Vicerrectores para que recuerden a los Departamentos y a los Centros los términos en los que está redactada la norma.

EXPEDIENTE Nº 119-2013/14-4.5

Un profesor pone en conocimiento de la Defensora Universitaria unos hechos que considera no deben admitirse.

Hace tiempo interpuso una queja que venía a solicitar la instalación de unos elementos precisos para el correcto desarrollo de actividades docentes, y ello tras el preceptivo informe de la unidad competente al efecto. Lo cierto es que los elementos a instalar, fungibles y no fungibles, dependían de distintas unidades, y por la tardanza en la actuación de unas de ellas no se había procedido a su instalación.

Puestos en comunicación con los responsables correspondientes y con las unidades que habían asumido la instalación de los elementos, se procede a ello, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 120-2013/14-4.3

Un grupo de profesores de la Universidad de Zaragoza solicitan asesoramiento de la Defensora Universitaria.
 La convocatoria del concurso de las plazas de funcionarios, y que ellos han firmado, han sido impugnado por el Ministerio Hacienda y Administraciones Públicas.
 Los solicitantes de intervención muestran inquietud respecto al procedimiento que debe seguirse en los concursos ya convocados, las medidas cautelares que pueden dictarse, y los efectos que pudieran desplegarse de una sentencia contraria a sus intereses.
 Se mantiene una entrevista con los afectados, y se les transmite la posición que la Universidad de Zaragoza va a mantener, conforme nos manifestó el Vicerrector competente.
 Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 121-2013/14-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria, porque no está seguro de que se cumpla la normativa en relación al periodo de tiempo que deben conservarse las pruebas escritas. Desea conocer la norma en que se establece el periodo obligatorio durante el cual no pueden destruirse las pruebas de evaluación.
 La Defensora le indica el tiempo durante el que existe esa obligación y la norma en que esa obligación se establece, con lo que el interesado queda satisfecho y se procede al cierre del expediente.

EXPEDIENTE Nº 122-2013/14-1.8

Un alumno de un curso de adaptación al grado acude a la Defensora Universitaria para pedirle su mediación en la resolución de un error, de carácter administrativo, que puede causarle graves perjuicios. El alumno se encuentra matriculado para obtener la certificación B1 en un idioma que no es el que él deseaba. La Defensora observa que el error se ha producido en parte como consecuencia de los desajustes lógicos que se producen en los nuevos planes de estudios, y por una mala comunicación entre el estudiante y las unidades administrativas implicadas; un hecho que el estudiante no pretende excusar.
 El estudiante se presentó al examen del idioma en el que él creía estar matriculado. Fue en este momento cuándo advirtió el error de matrícula, y se le permitió realizar la prueba a la espera de solucionar el problema. La Defensora le recomienda que antes de iniciar cualquier otra actuación se dirija al coordinador del grado y del curso de adaptación, para solicitar la modificación de la matrícula, y que se pueda proceder a la corrección de su prueba.
 La Defensora cree que la solución que le propone es factible, ya que se le permitió realizar la prueba escrita a la espera de conocer las circunstancias por las que no aparecía en la lista de alumnos. Se encontraba matriculado en otro idioma con idénticos objetivos y créditos, y por este motivo la modificación de matrícula es más sencilla, y por último porque, como al no aparecer como presentado en el idioma en que sí aparecía matriculado, no se observa mala fe.
 Algún tiempo después, el alumno se puso en contacto con la Oficina de la Defensora para informar que se había accedido a su solicitud, conforme a las previsiones de la Defensora, y que el Centro también había entendido que eran desajustes achacables a la relativa novedad del curso de adaptación.

EXPEDIENTE Nº 123-2013/14-3.1

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora al no poder presentar su trabajo fin de grado, por no cumplir uno de los requisitos exigidos en la normativa vigente, siendo que dicho requisito no aparecía en la guía docente, según la versión del estudiante.
 Dado que el problema afecta a varios estudiantes, éstos deciden presentar una reclamación ante el Vicerrector competente a través del delegado de centro, además de acudir a la Defensora. En dicho escrito plantean sus quejas y posibles soluciones.
 La Defensora se reúne con el Vicerrector para estudiar lo ocurrido, pero al estar claramente detallado en la normativa la exigencia del requisito incumplido, no se puede atender a las reclamaciones de los estudiantes. A pesar de ello, el Vicerrector se compromete a revisar las fechas previstas para la matrícula que, tal y como está, está generando muchos problemas económicos y académicos a los estudiantes.
 Así se informa al interesado y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 124-2013/14-1.5

Un alumno presenta una queja ante la Defensora por haber recibido una respuesta negativa de su Centro, a una solicitud de reconocimiento de créditos por materias cursadas en otra titulación.
 Se le informa al alumno de que puede presentar un recurso ante la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad y se le asesora en su elaboración, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 125-2013/14-1.1

El delegado de alumnos de un Centro adscrito a la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento una serie de incidencias en la impartición de varias materias que afectan, en su opinión, gravemente a la calidad de la docencia y a la observancia de las normas de evaluación.

La Defensora pone en conocimiento del representante de la Universidad de Zaragoza en ese Centro los hechos que han sido manifestados por los alumnos, y acuerdan convocar una reunión con la Dirección del Centro, para trasladarle las quejas que han sido presentadas.
La Dirección del Centro, en la reunión celebrada, muestra una actitud colaboradora, tendente a intentar dar solución a las quejas de los alumnos, y adoptar medidas correctoras. De ello se da traslado a los alumnos.

EXPEDIENTE Nº 126-2013/14-4.5

Un profesor denuncia que está siendo acosado laboralmente por otro compañero, con el que compartió tareas investigadoras. Aunque en la actualidad no mantienen ninguna colaboración, periódicamente le plantea conflictos de propiedad intelectual. Se trata el tema con el interesado y con los Vicerrectores responsables, y se decide no tomar ninguna medida porque en la actualidad no hay ningún problema concreto que resolver. Cerramos el expediente confiando en que no vuelvan a surgir conflictos como los que han tenido lugar en meses anteriores.

EXPEDIENTE Nº 127-2013/14-4.8

Solicita la intervención de la Defensora Universitaria un profesor de la Universidad de Zaragoza, ya que considera que desde el Centro se ha actuado, en la resolución de una queja presentada por los alumnos, prescindiendo del procedimiento establecido para la revisión de las calificaciones, entre otras cuestiones.

El inicio de las actuaciones tiene su origen en la comunicación que recibe el profesor de la Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación que le da traslado de un escrito presentado por los alumnos. Al profesor se le concede un plazo de 10 días para que presente la documentación que considere oportuna y realice las alegaciones precisas.

El profesor, en tiempo y forma, presenta la documentación y formula las alegaciones ante la Comisión de Garantía de la Calidad del grado, de las que desprende cierta inexactitud en lo denunciado por los alumnos.

Queremos dejar indicado, como cuestión previa que ninguno de los alumnos suspendidos en la convocatoria que dio origen al escrito de queja acudió a la revisión de examen con el profesor, ni solicitó en consecuencia revisión por tribunal, tal y como queda regulado por el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

La Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación da por buenos los hechos denunciados por los alumnos, estableciendo una convocatoria extraordinaria para todos los alumnos que quedan pendientes, se hubieran presentado o no a la convocatoria oficial.

El profesor, conforme establece el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, solicitó no realizar la prueba de evaluación y que los alumnos fueran examinados por un tribunal, petición que fue denegada, sin razonamiento suficiente por todas las instancias.

El profesor, en el debido cumplimiento de su deber, realizó la prueba a la que habían sido convocados los alumnos por la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación. Ninguno de los alumnos que se presentaron en esta convocatoria superó la asignatura.

EXPEDIENTE Nº 128-2013/14-3.3

Un alumno de un grado de la Universidad presenta una queja a la Defensora. En el curso que está realizando sólo se oferta una materia optativa en horario de tarde, lo que dificulta la asistencia a clase de alumnos que tienen que desarrollar actividades laborales. El estudiante considera que también se ven perjudicados los alumnos con horario de materias obligatorias de tarde, porque se ven obligados a tener docencia tanto por la mañana, para cursar las materias optativas, como por la tarde, para cursar las obligatorias.

Se trata el tema con la Dirección del Centro quién nos informa de que se intentará solucionar el problema para el próximo curso, en la medida en que la disponibilidad de aulas y horarios del Centro lo permitan, y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 129-2013/14-1.5

Un estudiante se reúne con la Defensora Universitaria para comentarle su descontento en relación con la forma en que se están realizando las convalidaciones en el Centro donde cursa sus estudios.

Se habla con el responsable del Centro y se comprueba que las convalidaciones se ajustan a la normativa que aprobó la Comisión de Garantía de Calidad. Así mismo, se le hace saber al responsable del Centro que los alumnos que provienen de otras titulaciones consideran que no se tiene en cuenta esta situación a la hora de reconocer los créditos.

Una vez trasladadas las quejas y comprobado que la actuación del Centro es correcta se dan por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 130-2013/14-1.1

Un alumno presenta una queja a la Defensora por lo que considera una mala organización de prácticas externas, exponiendo algunos problemas de oferta de plazas y de coordinación. Se trata el tema con la Dirección del Centro y con el Vicerrector responsable, y nos informan de que se están tomando medidas para solucionar el problema. Se traslada al alumno la información recibida, y se le invita a tratar el

problema con los responsables del Centro.
Se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 131-2013/14-2.2

Se dirige a la Defensora Universitaria un alumno egresado de la Universidad de Zaragoza para exponerle su caso y conocer su opinión acerca de los derechos que, según él, se están conculcando. Explica que durante el último curso de los estudios que realizó, obtuvo en una asignatura la calificación de matrícula de honor. Está previsto por la Universidad que, a aquellos alumnos que obtengan esa calificación, se practicará en el curso siguiente una exención de pago equivalente a los créditos de la asignatura así evaluada.
Lo que el interesado plantea es si al ser el último curso se debería reintegrar el precio de esa asignatura. La Defensora explica al interesado que en la misma normativa a la que él hacer referencia se establecen varios límites, y uno de ellos es que no se pueden aplicar un número de créditos de matrícula de honor superior al de créditos matriculados, que en este caso y si no desea continuar sus estudios, es de cero. No obstante, le recuerda que la exención se realizará en el siguiente curso, sea o no sucesivo, y que si en el futuro desea ampliar su formación, si se le aplicará.

EXPEDIENTE Nº 132-2013/14-2.2

Un estudiante de grado acude a la Defensora solicitando asesoramiento al habersele denegado un descuento en la matrícula por familia numerosa. Comprobada su situación, se le informa que la denegación fue correcta, conforme a la normativa vigente. No obstante se le recomienda que, dada su situación, podría solicitar una ayuda económica para situaciones sobrevenidas, siempre y cuando cumpla con el resto de los requisitos establecidos por la normativa. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 133-2013/14-1.4

Un profesor presenta una queja a la Defensora. Ha formado parte de un tribunal de trabajos fin de grado y denuncia que, ante la calificación asignada a un alumno, el tribunal ha recibido quejas irrespetuosas y ofensivas, tanto del estudiante como del tutor del trabajo. Desea hacer constar los hechos, para intentar evitar situaciones similares, y solicita asesoramiento en la elaboración de un informe que el tribunal quiere hacer llegar a la Dirección del Centro. La Defensora le propone los términos en los que considera deben redactar el documento y se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 134-2013/14-1.5

Un alumno presenta una queja a la Defensora porque, habiendo realizado un máster de introducción a la investigación de dos cursos de duración, al matricularse en un programa de doctorado se le exige la realización de varios cursos de introducción a la investigación. El alumno considera que con la realización del máster ha adquirido las competencias que se contemplan en las materias que le obligan a cursar. Se le indica que elabore un escrito dirigido al responsable del programa de doctorado, con copia a las Direcciones del Centro y de la Escuela de Doctorado, en el que haga constar, de forma detallada, las razones por las que considera innecesario cursar más materias formativas.
Nos intentamos poner en contacto con el alumno para conocer si ha presentado el escrito comentado, sin obtener respuesta, por lo que se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 135-2013/14-1.7

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, en fase de elaboración de tesis doctoral, acude a la Defensora Universitaria, planteando en su solicitud de intervención cuestiones varias: información sobre tutela académica de tesis doctoral, reclamación adjudicación plaza de profesor asociado a tiempo parcial y mantenimiento de cuenta de correo electrónico.
Se mantiene una entrevista con el interesado, y de la misma se concluye que la mayoría de las peticiones han de ser cursadas como meras solicitudes de información, no debiendo iniciarse otro tipo de actuación desde la Oficina.
Se facilita la información precisa al interesado y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 136-2013/14-1.5

Un antiguo alumno de un Centro de la Universidad presenta una queja ante la Defensora por problemas en el reconocimiento de los estudios de idiomas realizados en el Centro de Lenguas Modernas. Se le informa de que el reconocimiento de los niveles de idiomas se hará efectivo desde del curso 2012-2013, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de febrero de 2013, y no serán reconocidos para alumnos de cursos anteriores, a los que no se les podrá expedir un nuevo certificado. Puesto que el alumno cursó los estudios en cursos anteriores, se le sugiere que, cuando presente ante una entidad determinada el justificante de nivel de idioma adquirido, adjunte el acuerdo de Consejo de Gobierno, en el que constan tablas de reconocimientos, por si llegado el caso, la entidad tuviese a bien valorarlo. Se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 137-2013/14-1.4

Un alumno de un plan de estudios en extinción, que cursa sus estudios en un centro adscrito, denuncia problemas de organización en la docencia de unas materias y en su evaluación.
 En una de estas materias se ha producido un cambio de profesor, lo que ha dado lugar a una modificación en los contenidos sometidos a evaluación sin que, según el alumno, se les hubiese avisado de ello. Se informa al alumno sobre los pasos que puede dar en el Centro, y quedamos a su disposición si desea que intervengamos.
 El alumno decide que, de momento, no se realicen gestiones desde la Oficina de la Defensora, por lo que damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº138-2013/14-4.5

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora para solicitar asesoramiento sobre un problema de salud laboral.
 La Defensora estudia su situación, mantiene conversaciones con los distintos responsables administrativos, llegando a la conclusión de que se ha actuado correctamente y que, además, se han puesto todos los medios posibles para solucionar el problema que plantea el trabajador.
 Así se le comunica al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTES Nº 139 Y 141-2013/14-2.1

Se agrupan en este informe dos expedientes 139 y 141. Se ha considerado oportuno realizarlo de este modo para comprender mejor las diferencias observadas en las razones que originaron las quejas presentadas, y el motivo por el que no han sido atendidas por los órganos responsables de su gestión del mismo modo.
 Unos alumnos de la Universidad de Zaragoza, candidatos a becas de formación predoctoral, acudieron a la Oficina de la Defensora Universitaria para hacerle llegar su desacuerdo con los términos en los que había sido publicada la convocatoria por la Diputación General de Aragón en este curso. El desacuerdo se mostró respecto a uno de los requisitos impuestos en la referida convocatoria, que hasta entonces no se había establecido en esos términos, y que no coincidía con los requisitos exigidos en la convocatoria nacional. También se manifestó el desacuerdo respecto al periodo que debía haber transcurrido, como máximo, desde la finalización de los estudios para poder concurrir a las ayudas/becas, siendo este periodo mucho más exiguo que en la convocatoria nacional, al igual que en convocatorias anteriores.
 Por ello, una vez se aborda la primera queja, fundamentada en el primer motivo anteriormente relatado, requisito exigido en distintos términos a los de convocatorias anteriores, se hizo llegar la misma a los responsables universitarios, quienes dieron traslado a la administración convocante, que procedió en un término más que razonable a corregir lo indicado.
 La segunda queja, fundamentada en la fecha de finalización de estudios para poder concurrir a la convocatoria, no puede ser atendida en iguales términos. Se ha comprobado que las fechas establecidas en convocatorias anteriores fueron fijadas con idéntico criterio, incluso podríamos decir que en esta última convocatoria puede resultar favorable a algún estudiante, si bien no es el caso del que presentó la queja. Sí que debemos decir que el criterio para fijar las fechas de finalización de estudios es más amplio en las convocatorias nacionales que en las autonómicas, pero consideramos que no se ha causado disfunción, irregularidad o carencia alguna por ello.
 Las unidades administrativas universitarias, y los órganos responsables, han realizado las actuaciones precisas para velar y defender debidamente los intereses de los alumnos de la Universidad de Zaragoza que pretendían la obtención de estas becas.
 Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 140-2013/14-1.8

Acude a la Defensora Universitaria una persona que en el curso académico anterior estuvo matriculada en un estudio propio, si bien no realizó todas las actividades que estaban previstas en la programación ya que se ofreció a los alumnos la posibilidad de llevarlas a cabo en la edición posterior; diversas circunstancias han impedido que se realizara una nueva edición del estudio propio, por lo que el solicitante de intervención pretende que se busque una solución a su situación.
 Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica a quién debe dirigirse y los términos en los que debe plantear su solicitud.
 En fechas recientes, la Defensora Universitaria emitió una recomendación en relación a los estudios propios que se ofertan en la Universidad de Zaragoza, que es de aplicación al caso que nos ocupa, y en su virtud, se confía se proporcione una solución a la disfunción producida. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 141-2013/14-2.1

VER EXPEDIENTE 139

EXPEDIENTE Nº 142-2013/14-1.4

Dos estudiantes se dirigen a la Defensora Universitaria para solicitar su intervención. Exponen que no están conformes con la corrección y calificación de sus trabajos de fin de máster. Además, tienen dudas

acerca de si determinados profesores que participan en el máster pueden intervenir en la calificación de las pruebas escritas y de los trabajos de fin de máster, ya que no pertenecen al cuerpo de personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza.

La Defensora Universitaria estudia el caso y la normativa aplicable, y trata el tema con el Vicerrector responsable. Puesto que los estudiantes tienen derecho a que su prueba sea revisada por un tribunal, se propone al coordinador del estudio que proceda a nombrar un tribunal que revise la prueba objeto de la queja. El tribunal actuó tomando las decisiones que le competían, por lo que desde esta Oficina de la Defensora se da por cerrado el expediente, agradeciendo al coordinador y a los profesores que han colaborado la labor realizada.

EXPEDIENTE Nº 143-2013/14-1.1

Un grupo de estudiantes de grado presentan una queja, ante la Defensora, relativa a un profesor que consideran incumple claramente su labor docente. Se contrasta la información que aportan los alumnos con la Dirección del Centro y se comprueba la veracidad de los hechos denunciados por ellos. Desde el Centro y el Departamento al que pertenece el docente se toman las medidas oportunas. Finalmente, y con el apoyo del Vicerrector responsable en la materia, se consigue que otro docente se haga cargo de las asignaturas objeto de la queja y se soluciona, al menos para el curso actual, el problema.

EXPEDIENTE Nº 144-2013/14-4.1

Un miembro del personal docente e investigador solicita de la Defensora Universitaria información respecto a su situación contractual y posibilidad de transformación de la plaza que ocupa.

Si bien es cierto que no se ha producido, ni tiene vistas de producirse, perjuicio alguno para el solicitante, la Defensora tiene a bien atender la solicitud de información, y para ello se entrevista con el Vicerrector responsable.

La Defensora da traslado al interesado de lo que le ha sido manifestado por el Vicerrector y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 145-2013/14-3.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar su intervención ante la negativa, a su juicio injusta, de ampliación de matrícula.

Explica que está matriculado a tiempo parcial pero que su situación personal ha cambiado recientemente, y necesita finalizar el estudio en el curso actual. Por lo comentado, decidió solicitar la ampliación de matrícula de tiempo parcial a tiempo completo, lo que implicaría matricularse en una asignatura del primer cuatrimestre. El motivo de la denegación a su solicitud es que esa asignatura ya se ha impartido.

El interesado asume la responsabilidad de matricularse en una asignatura en la que ya no hay docencia presencial, y presenta una declaración del profesor de la asignatura, en la que manifiesta no poner objeción a que el alumno se matricule y se ofrece a que el alumno pueda cursar la asignatura sin docencia, con el apoyo de las tutorías y los materiales del Anillo Digital Docente.

La Defensora Universitaria le indica el procedimiento para cursar un recurso de alzada en el que elevar su solicitud al Rector y en el que pueda expresar todas esas circunstancias por las que cree que debe concedérsele esa ampliación de matrícula.

EXPEDIENTE Nº 146-2013/14-1.5

Un alumno presenta una queja ante la Defensora porque le ha sido denegado, desde su Centro, el reconocimiento de créditos de libre elección por la participación en una actividad cultural extrauniversitaria. Presentó recurso ante la Comisión de Grado y la respuesta fue también negativa.

Revisada la normativa existente sobre reconocimiento de créditos, la Defensora Universitaria considera que la actividad realizada no se enmarca en ninguno de los supuestos previstos en ella. Considerando este hecho, y la respuesta razonada de la Comisión de Grado, se desaconseja al alumno presentar recurso de alzada, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 147-2013/14-3.1

Un estudiante de máster de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, y le plantea una consulta respecto a la posibilidad que tiene de ampliar la matrícula de los estudios que está llevando a cabo, una vez se han modificado las circunstancias laborales que le hicieron iniciarlos con dedicación parcial. El estudiante nos proporciona la programación de las fechas de impartición de las materias, y con ello intenta justificar la posibilidad de que se accediera a su solicitud.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica a quién debe dirigir su petición, y los términos de la misma, pero teniendo siempre presente que la normativa respecto al plazo de matrícula y su la modificación no obligan a atender su solicitud.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 148-2013/14-1.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza plantea ante la Defensora Universitaria una consulta; hace referencia a la resolución adoptada por el órgano competente en su Centro para aceptar o no los proyectos de finalización de estudios.

El profesor considera que el órgano competente ha modificado su criterio, sin notificar debidamente dicho cambio y habiéndose producido el mismo una vez se han matriculado los alumnos a los que va afectar la modificación, para aceptar o no el depósito del trabajo de fin de carrera.
La Defensora, tras la entrevista que mantiene con el profesor, le indica cuales deben ser los trámites que ha de realizar en su Centro, para que en este curso académico no resulten afectados los alumnos que iniciaron su trabajo con arreglo a los criterios de cursos académicos anteriores, y vigentes en el momento de la matrícula. La Defensora hace llegar a los responsables del Centro su parecer en este asunto. El profesor comunica a la Defensora la resolución de la discrepancia, dando de este modo por finalizadas nuestras actuaciones. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 149-2012/13-5.3

Un profesor de la Universidad solicita nuestro apoyo en una solicitud que ha presentado a un organismo no universitario. Dada la importancia del problema que nos plantea, se le presta la ayuda solicitada, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 150-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la Oficina de la Defensora por considerar injusta la calificación que le ha sido asignada por el profesor en una materia.
El alumno había solicitado una revisión de la prueba por tribunal y éste confirmó la calificación del profesor. El estudiante seguía considerando injusta la nota asignada y quería conocer sus derechos, y posibles trámites a realizar con el objeto de que se revisase la calificación.
Se le informa de la posibilidad, contemplada en la normativa, de solicitar evaluación por tribunal en la siguiente convocatoria y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 151-2013/14-5.3

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora Universitaria por considerar inadecuada la respuesta, recibida de uno de sus profesores, a una pregunta realizada vía correo electrónico.
Revisados los mensajes, esta Oficina considera que el mensaje fue correcto, no considerando la respuesta inadecuada. Así se le comunica al estudiante, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 152-2013/14-1.5

Un alumno, de una titulación en extinción, presenta una queja ante la Defensora porque considera injusta la resolución del Centro, en el que cursa sus estudios, respecto a la solicitud de créditos de libre elección que ha presentado. El estudiante denuncia que a otros alumnos en cursos anteriores, aportando los mismos méritos, se les ha reconocido un número superior de créditos de los que le aceptan a él.
Se revisa el problema con los responsables del Centro, quienes comprueban la veracidad de lo expuesto por alumno y modifican su resolución, procediendo a reconocer el mismo número de créditos que en cursos anteriores. Con estas actuaciones se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 153-2013/14-5.3

Un estudiante solicita la intervención de la Defensora Universitaria. El estudiante pone de manifiesto la contradicción existente entre la información que se ofrece a la comunidad universitaria desde la página web de uno de los servicios de la Universidad de Zaragoza, y la situación en la que se encuentran los interesados en que esos hechos informados se lleven a efecto.
Para poder resolver la denunciada contradicción debemos acudir, una vez revisada la legislación aplicable al efecto, a un órgano de la administración autonómica, que nos certifica el error que se ha cometido en la información ofrecida a la comunidad universitaria. El error se ha producido al no adaptar la información ofrecida a las consecuencias que se han originado por las modificaciones legislativas habidas en la materia.
Damos traslado a la unidad afectada a fin de que corrija la información en los términos que se nos ha comunicado, y así se lo hacemos saber al estudiante. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 154-2013/14-1.6

Un grupo de estudiantes de grado presentan una queja ante la Defensora por no poder cursar una materia de prácticas externas en la que estaban matriculados. Los alumnos no han superado el número de créditos estipulados por la Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación para poder cursar esta materia.
Se trata el problema con el Centro y se procede a anular la matrícula del practicum.
Los alumnos solicitan que se les elabore un plan especial para poder cursar todas las materias que tienen pendientes y poder finalizar los estudios en el curso en que lo haga su promoción.
Analizada la estructura del plan de estudios y los recursos disponibles, la Dirección del Centro resuelve que no es posible atender completamente la solicitud, aunque se permiten algunos cambios que favorecen a los alumnos.
Valorando que el Centro no ha incumplido normativa alguna, y que ha realizado un esfuerzo por atender la demanda de los estudiantes, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 155-2013/14-1.4

Un alumno de grado de la Universidad presenta una queja ante la Defensora porque considera que ha sido indebidamente tratado, por parte de un profesor, en la revisión de una prueba de evaluación. Se le expone al alumno que puede solicitar a la Dirección de su Centro la revisión de la prueba por un tribunal, en base a la normativa existente. Varios alumnos cursan la solicitud mencionada. Finalmente actúa un tribunal de revisión, cumpliendo las funciones que tiene encomendadas.

EXPEDIENTE Nº 156-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios acude a la Defensora por un problema laboral. Dicho problema surge por una información errónea dada por el Instituto Nacional de la Seguridad Social al trabajador que afecta a su vida laboral. Estudiada su situación, se habla con el responsable administrativo, no encontrando solución legal posible, por lo que no se puede atender la petición del trabajador. Así se le informa, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 157-2013/14-1.1

Dos estudiantes de la Universidad de Zaragoza acuden a la Defensora Universitaria, en busca de información sobre si es posible que se prohíba la asistencia a clase a un alumno que no ha optado por el régimen de evaluación continua, y si es posible que un alumno, que se presenta por primera vez a una convocatoria de examen de una asignatura, pueda solicitar que la evaluación de dicha prueba sea realizada por un tribunal independiente que sustituya al profesor que ha impartido la docencia de la asignatura.

En respuesta a la primera de las consultas planteadas, el alumno tiene derecho a asistir a cualquier asignatura en la que este matriculado durante todo el curso, y a realizar la evaluación global de toda la materia impartida en las convocatorias estipuladas en la normativa, aunque no cumpla los requisitos de la evaluación continua. Según establece el Reglamento Normas de Evaluación del Aprendizaje: "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."

Con respecto a la segunda de las cuestiones, la respuesta debe ser afirmativa: el alumno tiene derecho a solicitar un tribunal de evaluación, siempre que se cumplan con los plazos y requisitos establecidos en la normativa de evaluación de la Universidad de Zaragoza, y motive su petición.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 158-2013/14-1.4

Un estudiante, de un plan de estudios en extinción y sin docencia, presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Considera que han sido modificados los contenidos y los criterios de evaluación de algunas materias, respecto a lo realizado en el último curso con docencia.

Se informa al estudiante sobre las Normas de Evaluación del Aprendizaje y se le recomienda que exponga este problema a los responsables del Centro.

Tratamos el tema con la Dirección del Centro desde donde se procede a recopilar la información necesaria para comprobar los hechos que denuncia el alumno y, si se confirma, tomar las medidas oportunas.

EXPEDIENTE Nº 159-2013/14-2.1

Un estudiante de máster se pone en contacto con la Defensora al habersele denegado la beca solicitada y no poder hacer frente al pago de la matrícula.

La Defensora le informa de la posibilidad de presentar una alegación, solicitando el aplazamiento del pago de las tasas. Además, le recomienda que hable con la Dirección de su Centro.

Posteriormente, el estudiante nos informa que realizó todos los trámites que le sugirió la Defensora y que su solicitud fue aceptada.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 160-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja por disconformidad con la nota asignada en una materia de prácticas. Presentó en su día una solicitud de revisión de la evaluación por tribunal, solicitud que le fue concedida. Realizada la revisión, el tribunal decidió bajar la nota del alumno, justificando la resolución. Según el alumno, en esta resolución se hizo referencia a algunos criterios de valoración que no estaban expuestos en la guía docente, en la que constaban consideraciones generales. Tampoco el tutor de las prácticas les dio a conocer estos criterios. Se le informó al alumno que podía presentar recurso de alzada al Rector, recurso que realizó, obteniendo una resolución negativa.

Se cierra el expediente recordando la necesidad de que las guías aporten toda la información referida a la evaluación de los alumnos, para que éstos conozcan los criterios que se les aplicarán en la calificación.

EXPEDIENTE Nº 161 y 162-2013/14-5.1

Un profesor y un responsable de un Centro hacen llegar a la Oficina de la Defensora algunas quejas referidas a problemas detectados en el parking. Denuncia que personas externas a la Universidad comenten actos vandálicos, habiendo sido afectados varios vehículos.
 Se trata el problema con los responsables universitarios, que ya son conocedores del problema. Éstos se han puesto en contacto con el centro de enseñanza no universitaria al que pertenecen los alumnos causantes de los problemas, quienes se implican en la solución del conflicto.
 Los responsables universitarios adquieren el compromiso de que, si se repiten los actos de vandalismo, procederán a tomar otras medidas, de las que nos mantendrán informados.
 Se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 163-2013/14-1.4

Un estudiante, de un Centro adscrito de la Universidad de Zaragoza, interpone una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria y expone que considera que no ha sido calificado con arreglo a los criterios establecidos en la guía docente, en una de las asignaturas que ha cursado en el primer cuatrimestre del actual curso académico.
 El estudiante estimó, desde un primer momento, que el profesor no le había aplicado debidamente los criterios establecidos para la evaluación continua, pues no le había sido calificado, y por lo tanto no tenido en cuenta, uno de los elementos integrantes de la evaluación continua. Lo cierto es que sin solución de continuidad, al día siguiente de conocer su calificación por evaluación continua debió presentarse a la prueba global, que no superó.
 El estudiante, aconsejado por la Defensora Universitaria, y cumpliendo con lo establecido en la normativa de evaluación, acudió a la revisión del examen y le expuso al profesor los motivos por los que no consideraba justificada la evaluación que se le había practicado, pero éstos no fueron aceptados por el profesor. Solicitó revisión por tribunal, si bien la resolución del mismo se demoró en exceso.
 El tribunal, que justificó la demora a la Defensora Universitaria por el desconocimiento del procedimiento, atendió los motivos argüidos por el estudiante y, según lo establecido en la guía docente, su calificación final fue de “aprobado”.
 La resolución del tribunal fue notificada al estudiante una vez éste había puesto en conocimiento del Vicerrector competente los hechos.
 Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 164-2013/14-4.8

Acude a la Defensora Universitaria un trabajador perteneciente al colectivo del personal de administración y servicios al no poder solucionar un problema con su superior.
 Revisada la normativa, y manteniendo diversas reuniones con los responsables administrativos, se comprueba que ambos tienen parte de razón. Así se les informa.
 Resolviéndose el problema y esperando que no vuelva a suceder, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 165-2013/14-5.3

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, ya que considera que se está impidiendo desde la Institución el desarrollo de su labor investigadora, al negarse, en su opinión de modo injustificado, su acceso a un proyecto investigador.
 La Defensora contrasta la información que ha recibido del solicitante con las autoridades competentes y requiere que éstas le indiquen si en realidad se está sancionando de facto al profesor.
 Una vez la Defensora conoce las razones que han motivado la negativa a participar en el proyecto investigador, concluye que la misma no vulnera, ni impide, la labor propia investigadora del profesor de modo injustificado, ni indiscriminado. La Defensora solicita a los órganos competentes que así se lo comuniquen al interesado, indicándole como ha de proceder en un futuro.
 Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 166-2013/14-1.4

Se ha recibido en la Oficina de la Defensora una queja de un número importante de alumnos, tanto de grado como de licenciatura, relativa a la calidad de la docencia de un profesor y a las calificaciones de una materia, en la que ha suspendido la práctica totalidad de los alumnos presentados. Los alumnos solicitan una convocatoria extraordinaria dado el alto índice de suspensos.
 Se trata el problema con los órganos responsables del Centro y de la Universidad. En el caso del grado es el profesor el que ofrece realizar una nueva evaluación, y para los alumnos de la licenciatura es el Vicerrector responsable el que concede una convocatoria extraordinaria, que es realizada por un tribunal.
 Las pruebas extraordinarias de evaluación se realizaron con normalidad, dando como resultado un porcentaje de aprobados similares a los de otras materias de la titulación.
 Consideramos que los órganos de garantía de calidad, así como los responsables del Centro y de la Universidad han actuado correctamente, dando respuesta a un serio problema que, por otra parte ya se había planteado el curso anterior.
 Los alumnos también solicitan que el profesor no vuelva impartir esta materia, cuestión que les exponemos no es de nuestra competencia.

EXPEDIENTE Nº 167 y 183 2013/14-1.5

Varios estudiantes de un Centro de la Universidad de Zaragoza, matriculados en un plan de estudios de grado, solicitan la intervención de la Defensora Universitaria para procurar que el Centro se avenga a reconocer una asignatura que cursaron en un anterior plan de estudios, ante la no previsión realizada por las tablas de reconocimiento.

Lo cierto es que la asignatura cursada por los alumnos pertenecía a tres planes anteriores al que pretenden su reconocimiento, y dicho reconocimiento sí quedó previsto para los dos planes de estudios siguientes, y no para el suyo.

Los estudiantes intentaron presentar la solicitud en su Centro pero desde el mismo se les aconsejó que realizaran la petición ante instancias superiores, ya que consideraban que el reconocimiento no procedía.

Revisados los planes de estudios, y las diferentes tablas de reconocimiento habidas en los sucesivos cambios de planes, diversos son los argumentos aducidos por el Centro para que sean los órganos competentes los que acrediten que la asignatura cursada por los estudiantes les ha permitido adquirir las competencias de la asignatura de destino para solicitar su equivalencia.

Damos por finalizado el expediente, quedando pendiente que las instancias competentes concluyan las actuaciones que nos consta están realizando, a fin establecer criterio para resolver las solicitudes presentadas por los estudiantes.

Consideramos que el Centro podría haber iniciado la consulta a los órganos competentes una vez tuvo conocimiento de la intención de presentar solicitud de reconocimiento.

EXPEDIENTE Nº 168-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora por un problema laboral.

El trabajador solicita la incorporación a una plaza bajo unas condiciones laborales concretas. Los responsables administrativos autorizan dicha incorporación, pero no en las condiciones laborales requeridas, pues resulta imposible atender esa petición tan específica.

Se habla con los responsables, y se comprueba que la negativa a la solicitud es razonada por ser lo solicitado contrario a la normativa vigente. Lo que se comunica al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 169-2013/14-4.6

Un componente del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza plantea a la Defensora Universitaria una queja por considerar una mala distribución y reparto de la carga docente. Concretamente, el profesor pone de manifiesto que debe asumir la impartición de diversas asignaturas, mientras que sus compañeros, de área de conocimiento y mismo Centro, no tienen tan diversificada la carga docente.

La Defensora le indica que debería ponerlo en conocimiento del Director del Departamento y que, si lo considera oportuno, se interesaría en el asunto.

El profesor prefiere que no se actúe por el momento, confía que en el próximo reparto de la carga docente se contemplen criterios más racionales para la asignación entre los profesores.

Sin otra actuación que llevar a efecto, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 170-2013/14-3.1

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora. En el momento de realizar la matrícula del último curso procedió a matricular todas las materias pendientes, incluido el trabajo fin de grado, excepto el *practicum*. En ese momento el alumno desconocía, y en el Centro no le informaron, de que se debe haber superado todas las materias, incluida la de prácticas, para poder presentar el trabajo fin de grado. Cuando el alumno fue consciente de que no podría defender el trabajo ya había finalizado el plazo de anulación de matrícula. Presentó en el Centro en el que cursa sus estudios, solicitud de anulación de la matrícula y la devolución de importe correspondiente, que fue denegado.

El alumno presentó un recurso de alzada al Rector cuya resolución fue que se le anulara la matrícula, pero que no procedía la devolución de las tasas abonadas.

Aun entendiendo que los alumnos deberían conocer la normativa al respecto, la Defensora considera necesario que no se permita la matrícula de trabajos fin de grado a los alumnos que tengan pendiente de matrícula otras materias, puesto que lo contrario conduce a que los estudiantes abonen tasas de una materia que no pueden cursar.

EXPEDIENTE Nº 171-2013/14-1.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para consultar cuáles han de ser los trámites que debe realizar para que le sea expedido el título de un estudio propio.

Desde la Oficina de la Defensora se le indica la unidad administrativa a la que debe dirigirse, con la que previamente ha sido contrastada la información por nuestra parte, y que procederá a la emisión del título. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 172-2013/14-4.1

Un miembro del personal de administración y servicios se dirige a la Defensora Universitaria para que le asesore e intermedie ante la denegación de una plaza de profesor asociado, por considerar deficiente el desarrollo del procedimiento.

Oídas las alegaciones que realiza el interesado y revisada la documentación que aporta, debemos concluir que el procedimiento se ha ajustado a lo establecido en la normativa, y por ello consideramos que no se ha producido disfunción alguna que haya provocado indefensión.

Una vez trasladadas las consideraciones anteriores al interesado, se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 173-2013/14-1.7

Un antiguo alumno de licenciatura solicita información a la Oficina de la defensora. Desea conocer si se ha modificado el sistema utilizado en la Universidad para estimar la calificación global del expediente académico, cuando algunas o todas las materias han sido calificadas con valoraciones cualitativas.

El interesado había presentado una queja hacía unos meses porque consideraba que el sistema utilizado perjudicaba a los alumnos de esta Universidad respecto a otras.

Se trata el tema con el Vicerrector responsable que nos hace saber su intención de que sea aprobada una nueva tabla de equivalencias, en sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad, antes de que finalice el curso. Así se informa al solicitante, cerrando el expediente.

EXPEDIENTE Nº 174-2013/14-5.3

Un delegado de un curso de grado solicita información sobre los derechos de los estudiantes y la normativa de evaluación. También desea ser informado de los trámites a realizar ante problemas con la docencia o con profesores.

Se le aporta la información que solicita y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 175-2013/14-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza requiere la intervención de la Defensora Universitaria. Ha solicitado la anulación de matrícula de unas asignaturas en plazo, si bien no ha sido aceptada ya que no se considera suficiente la causa aducida por el estudiante.

El estudiante presenta reclamación ante la denegatoria, y a la fecha de finalización de nuestras actuaciones, queda a la espera de la resolución.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 176-2013/14-1.1

Un alumno de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y nos informa de la situación concreta que está atravesando.

Al alumno le falta una asignatura para finalizar sus estudios, si bien considera que es poco probable que pueda finalizarlos próximamente ya que, en su opinión, el profesor responsable de la materia establece un nivel de exigencia muy superior al que se desprende de sus explicaciones, y de los contenidos que transmite a los alumnos.

El alumno no puede solicitar la compensación de la asignatura conforme a lo previsto en el Reglamento de Evaluación, y ante la duda de que el profesor examine con arreglo a lo plasmado en la guía docente, por lo que se refiere al nivel de exigencia, se le indica que puede solicitar ser examinado por un tribunal, debiendo motivar su petición.

El estudiante solicitó ser examinado por tribunal y su petición no fue atendida. Llegada la convocatoria de junio se presentó al examen, siendo suspendido, si bien finalmente el solicitante pudo compensar la asignatura. Damos por finalizadas las actuaciones en este expediente.

EXPEDIENTE Nº 177-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja a la Defensora porque ha sido trasladado de puesto de trabajo. El trabajador es fijo y su puesto está contemplado en la relación de puestos de trabajo. El solicitante considera que se han vulnerado sus derechos y demanda ser reincorporado a su puesto.

Se trata el problema con los órganos responsables de este sector y se nos informa que el traslado es provisional y que se ha realizado tras un informe de riesgos laborales, elaborado por agentes externos a la Universidad, en el que se identifican serios problemas en el ambiente de trabajo. Cuando se cierra el expediente el tema continúa en estudio, intentando buscar una solución definitiva al problema.

EXPEDIENTE Nº 178-2013/14-2.1

Un alumno, que ha solicitado una beca para la realización de prácticas externas, presenta una queja porque le ha sido denegada la citada ayuda. Considera que, dado su expediente académico, la resolución no ha sido justa.

Se le informa que puede presentar un recurso contra la resolución.

Nos ponemos en contacto con el servicio implicado y se nos indica que para la realización de las prácticas solicitadas por el alumno sólo había ofertada una plaza, que ha sido cubierta por el alumno con el mejor expediente en la titulación relacionada con las prácticas.

Considerando que no se han conculcado los derechos del alumno, y que la resolución se ajusta a

derecho, se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 179-2013/14-2.1

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora. En el curso 2012-2013 le fue concedida una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recientemente se le ha solicitado el reintegro de la cuantía percibida en su día, por no haber superado los créditos exigidos en la convocatoria. Se le informa que puede presentar una alegación, si puede justificar los motivos que le hayan impedido desarrollar el curso de forma adecuada. El alumno considera que no puede documentar una posible alegación y decide no presentarla, por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 180-2013/14-1.4

Un alumno, de un centro adscrito, presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Considera que en la evaluación de una materia podría no haberse respetado la normativa de evaluación existente, en lo que hace referencia al tiempo que debe transcurrir entre la finalización de la evaluación continua, la publicación de sus calificaciones y la prueba de evaluación global. Se le informa de lo que dispone el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje y que, si lo considera oportuno, puede presentar una queja por escrito ante la Dirección del Centro. Se intenta contactar con el alumno para conocer si ha presentado su queja pero no se obtiene respuesta, por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 181-2013/14-5.9

Un profesor responsable de una unidad de la Universidad presenta una queja ante la Defensora, por una intervención en la organización administrativa del personal. Desde la oficina de la Defensora Universitaria se realiza el seguimiento de la intervención, consultando previamente a los responsables de la misma. Queremos poner de manifiesto la dificultad existente para solucionar problemas como el planteado o similares, en los que existen conflictos entre los trabajadores, o de éstos con sus superiores. Consideramos que es necesario tomar otras medidas que supongan un cambio en la forma de afrontar estos conflictos.

EXPEDIENTE Nº 182-2013/14-1.4

Un profesor que imparte docencia en un grado universitario solicita información a la Defensora sobre cómo debe proceder ante un problema que se le ha planteado. En la corrección de una prueba de evaluación ha detectado que los exámenes escritos de dos alumnos son prácticamente idénticos y, por tanto sospecha con fundamento, que se ha producido una copia durante la realización de la prueba. Se le indica cómo debe proceder para evitar el fraude, garantizando el respeto a los alumnos. Se realiza un seguimiento del proceso que se resuelve satisfactoriamente.

EXPEDIENTE Nº 183-2013/14-1.5

VER EXPEDIENTE 167

EXPEDIENTE Nº 184-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios se pone en contacto con la Defensora ya que considera discriminatoria la forma en que se aplica una determinada normativa. Estudiada la misma, se comprueba que se está aplicando correctamente y que, desde el punto de vista de esta Oficina, no genera ningún trato discriminatorio. Por otro lado, se informa al interesado de la posibilidad de plantear su queja ante los órganos de representación de los trabajadores, ya que dicha normativa es materia de negociación sindical con la Universidad. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 185-2013/14-2.1

Un alumno presenta una queja ante la Defensora, relacionada con la denegación de una beca solicitada al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. El motivo de la denegación ha sido el no haber obtenido la calificación requerida. El alumno ha detectado que existía un error en la calificación de una materia, constando en su expediente una nota inferior a la informada, en su día, por el profesor a los alumnos. Se le recomienda que compruebe si la modificación de la nota le permitiría conseguir la calificación requerida para obtener la ayuda y que trate de solucionar, con el profesor, el error en la calificación. Dada la situación familiar que nos expone, se le informa de que puede solicitar una ayuda para situaciones sobrevenidas, solicitud que presenta.

EXPEDIENTE Nº 186-2013/14-5.1

Un exalumno del Centro de Lenguas Modernas solicita información sobre las gestiones que debe realizar para que el citado centro le expida un certificado, en el que conste el nivel alcanzado en los estudios cursados en su día, con el fin de poder presentarlo como mérito en la fase de concurso de una oposición a la que desea presentarle.

Se le informa de que debe presentar la solicitud al Vicerrector responsable, gestión que realiza, obteniendo posteriormente el certificado que necesitaba.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 187-2013/14-1.3

Un alumno de último curso de grado presenta una queja ante la Defensora. El estudiante desea matricularse en una segunda titulación, pero ha comprobado que las fechas de presentación de trabajos fin de grado son posteriores a la fecha en la que finaliza el plazo de preinscripción fijado en la Universidad de Zaragoza. Puesto que la normativa existente estipula que es necesario reunir los requisitos exigidos en el momento de realizar la preinscripción, el alumno no puede optar a realizar la segunda titulación con el expediente de la titulación que está cursando.

Se trata el tema con el Vicerrector responsable y con la Dirección del Centro, intentando buscar una solución. Se ruega al Centro que se intente facilitar al alumno la presentación del trabajo fin de grado antes de que finalice el plazo de preinscripción.

Se cierra el expediente sin conocer si ha sido posible atender la solicitud del alumno.

Se considera que, puesto que situaciones similares a la expuesta no son excepcionales, debería preverse una solución a las mismas.

EXPEDIENTE Nº 188-2013/14-2.1

Un alumno de grado, que está realizando un curso en otra universidad, en el programa SICUE, presenta una queja ante la Defensora porque aunque le ha sido concedida, por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD), una beca de matrícula, le ha sido denegada la ayuda de residencia.

En cursos anteriores el alumno había disfrutado de esta ayuda, por estar fijada la residencia familiar en una ciudad distinta a la que realiza sus estudios, y que también es diferente a la que está realizando la estancia.

Tras consultar el problema con el MECD, y tratar el tema con la sección universitaria responsable, se le indica al estudiante que presente un recurso, valorando como muy probable que el MECD de una respuesta positiva al recurso y le conceda la ayuda, puesto que el solicitante cumple todos los requisitos exigidos.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 189-2013/14-2.1

Un antiguo alumno de grado, que ha abandonado los estudios, presenta una queja ante la Defensora.

En el curso 2012-2013 le fue concedida una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Recientemente se le ha solicitado el reintegro de la cuantía percibida en su día por no haber superado los créditos exigidos en la convocatoria.

Se le informa de que puede presentar una alegación, justificando los motivos que le han impedido desarrollar el curso de forma adecuada y se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº190-2013/14-2.2

Un estudiante de doctorado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, al recibir por correo una notificación para que realice el abono de la matrícula de curso 2013-2014, según se le indica por no cumplir las condiciones establecidas para poder quedar exento del pago de la misma.

Al recibir esta notificación, el alumno se pone en contacto con la Escuela de Doctorado, argumentando que en su opinión sí que cumple con los requisitos establecidos para la exención de pago de matrícula, e indica cuales son los mismos. A los días, recibe respuesta afirmativa de parte de la sección correspondiente, informándole que se accede a su petición. Pero de nuevo, vuelve a recibir una notificación para que realice el ingreso de las tasas adeudadas alegando el incumplimiento de los requisitos necesarios estipulados en la normativa.

Desde esta Oficina se pide información sobre los hechos que alega el solicitante de intervención, y se comprueba que cumple con los requisitos para obtener la ayuda al estudio de la Universidad de Zaragoza para empleados públicos de la misma (Resolución 19 Septiembre 1996).

Se le recomienda presentar recurso de alzada ante el Rector, y que presente toda la documentación, incluidos sus contratos de becario, y espere a la resolución pertinente.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 191-2013/14-5.1

Un alumno de grado solicita información sobre diferentes aspectos de la docencia y los servicios universitarios, y presenta una queja en relación a la climatización de una sala de estudio.

Desde la Oficina de la Defensora se le hace llegar información referida a varias cuestiones y la dirección web del Centro de Información y Reclamaciones de la Universidad. El problema de la sala de estudios se trata con los responsables de infraestructuras que nos informan que se va a solucionar en un breve

plazo, lo que se da a conocer al alumno, cerrando el expediente.

EXPEDIENTE Nº 192-2013/14-5.3

Un profesor no permanente presenta una queja ante la Defensora porque considera que está siendo marginado y presionado por los profesores permanentes de su área.

Denuncia que no se le permite impartir docencia en estudios de postgrado ni dirigir trabajos fin de grado o de máster. Además, recibe correos electrónicos en los que se cuestiona de forma sistemática su labor.

Se le informa de que puede presentar un escrito ante el Director de su Departamento y/o Vicerrector correspondiente, pero decide no hacerlo por miedo a represalias de sus compañeros y porque es muy probable que los profesores, con los que tiene los conflictos, formen parte de futuros tribunales que puedan juzgarle para aspirar a plazas estables.

Se le informa de que se aprobarán en Consejo de Gobierno unas directrices para la asignación de la docencia por parte de los Departamentos, y que puede solicitar ayuda en la Unidad de Riesgos Laborales y en la Asesoría Psicológica de la Universidad.

Se cierra el expediente con la frustración de no disponer de herramientas para solucionar este caso u otros similares.

EXPEDIENTE Nº 193-2013/14-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios realiza una consulta a la Defensora Universitaria sobre conciliación del trabajo y su vida familiar.

Contrastada la cuestión con la sección administrativa correspondiente, nos ratifican que no está contemplada en la normativa vigente dicha situación que plantea el trabajador. Por lo que se le recomienda que, si lo estimara oportuno, plantee la situación por escrito a su administrador, para que, en la medida de lo posible y siempre que no se perjudiquen los derechos de otros trabajadores, se pudiera tener en cuenta a la hora de distribuir el trabajo.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 194-2013/14-2.1

Un colectivo de estudiantes de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y solicita que se le facilite toda la información posible sobre cómo afectan a los estudiantes los recortes en becas que ellos denuncian.

La Defensora recaba la información solicitada de distintos órganos universitarios, y se la traslada al colectivo de estudiantes, confiando que con ella puedan valorar la situación que les preocupa.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 195-2013/14-5.3

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora porque ha recibido amenazas por parte de otros compañeros, y ha denunciado los hechos ante la Policía.

Se trata el tema con los responsables del Centro y con el Vicerrector responsable, quienes toman las medidas para que estos hechos no se repitan.

Una vez comprobado el resultado positivo de las medidas se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 196-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja por estar disconforme con la nota asignada en la evaluación, en 6ª convocatoria, de una materia.

Aunque no han sido publicadas las notas, el alumno denuncia que realizó la prueba con el resto de alumnos, estando presente el profesor de la materia en el aula y que éste se llevó el examen en mano, incumpliendo la normativa al respecto, que determina que el examen será introducido en sobre que se cerrará y se enviará al tribunal correspondiente para su corrección.

Además, un miembro del tribunal le comunica al alumno, por correo electrónico, la calificación, a la vez que admite no haber revisado el examen.

Desde la Oficina de la Defensora se trata el tema con la Dirección del Departamento del profesor y con la Dirección del Centro. Desde el Departamento se recuerda a los miembros del tribunal que tienen que actuar como tales. Finalmente, el alumno revisa la prueba con el tribunal que considera que ha superado la materia.

Se cierra el expediente realizando una recomendación a los Vicerrectores Académicos para que recuerden la obligación de cumplir la normativa en lo referido a la evaluación de los alumnos en las últimas convocatorias por tribunales.

EXPEDIENTE Nº 197-2013/14-4.6

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, en nombre de varios compañeros, y le manifiesta su queja respecto a la imposibilidad que tienen para elegir la docencia de otro Centro.

Se le comunica al profesor los criterios de asignación de la docencia y de cómo ha de ser distribuida la carga docente por los Departamentos, mostrándole que en el reparto efectuado no se ha vulnerado la normativa aplicable, criterio de esta Oficina que se somete a otro mejor fundado en derecho.

EXPEDIENTE Nº 198-2013/14-4.6

Un profesor permanente presenta una queja en la oficina de la Defensora porque considera no equitativa la distribución de la docencia realizada en su departamento. El profesor ha impartido docencia durante este curso en un número alto de materias y centros.

Se trata el tema con el Vicerrector responsable y se le informa al profesor del Acuerdo de 27 de mayo del Consejo de Gobierno, en el que se aprobaron las directrices para la asignación por los Departamentos de la docencia. Se le sugiere al profesor que elabore un escrito, dirigido al Director de Departamento en el que exponga sus quejas y solicite se cumplan las directrices aprobadas, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 199-2013/14-4.1

Se dirige a la Oficina de la Defensora Universitaria un profesor asociado para plantearle una queja respecto a la amortización de la plaza que hasta ahora ha ocupado.

Recabada la información precisa para poder tener constancia de los hechos que se nos relatan, se comprueba que la decisión es consecuencia de la convocatoria de plazas a tiempo completo.

El profesor considera que no ha sido debidamente informado de la posibilidad de formar parte del proceso de selección de las nuevas plazas, pero una vez se le indica la legislación aplicable y los procedimientos previstos al efecto, no cuestiona la actuación del Departamento.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones una vez hemos recibido del solicitante indicación expresa de ello.

EXPEDIENTE Nº 200-2013/14-1.4

Un estudiante de último curso de grado acude a la Defensora al no recibir respuesta a su solicitud de compensación curricular.

Desde la oficina se comprueba que dicha solicitud está en trámite, y dada la urgencia por las fechas en las que se encuentra, se le recomienda al estudiante que presente un escrito ante el Vicerrector correspondiente.

Pasados unos días, el estudiante nos informa que le han denegado su solicitud al no cumplir los requisitos exigidos por la normativa.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 201-2013/14-5.9

Un alumno de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y le manifiesta su queja respecto al hecho de haber sido expulsado de clase.

Ante los hechos denunciados la Defensora Universitaria da traslado de la queja al Director del Departamento responsable de la impartición de la asignatura, y a la Dirección del Centro. Hemos de indicar con carácter previo que, el alumno al formular su queja, de la que dimos traslado al Departamento con el consentimiento del alumno, reconoce expresamente que antes de ser expulsado de clase, el profesor le llamó la atención en varias ocasiones, indicándole que podría incorporarse al aula una vez hubiera terminado de hablar por teléfono.

El Director del Departamento remitió informe a esta Oficina, y tan solo cabe concluir que la actuación del profesor fue correcta y estuvo suficientemente justificada. Así se lo hacemos saber al alumno.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 202-2013/14-1.1

Los delegados de los alumnos de un curso de grado presentan una queja a la Defensora por lo que consideran una inadecuada organización de la docencia, exponiendo algunos problemas de coordinación.

Se trata el tema con los responsables del Centro, que en todo momento muestran su total disponibilidad para solucionar los problemas.

Se sugiere a los alumnos que soliciten una entrevista con la Dirección y que hagan llegar sus quejas a través de los órganos previstos al efecto, especialmente la Comisión de Evaluación de la Titulación, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 203-2013/14-1.4

Un grupo de estudiantes de la Universidad de Zaragoza acuden a la Defensora Universitaria para que se les ayude a interpretar la resolución que les ha sido notificada en un procedimiento de revisión de calificaciones por tribunal, pues en verdad y a la vista de la documentación que aportan, poco o nada se puede concluir.

Se les indica a los alumnos que soliciten más información en la Dirección del Centro, y así lo hacen. El Centro les clarifica los términos de la resolución del tribunal, y una vez comprobado que se han observado las garantías ofrecidas por el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza, damos por finalizado el expediente.

Queremos dejar constancia expresa de que desde la Oficina de la Defensora Universitaria se ha aconsejado a los alumnos que no han conseguido superar la asignatura, soliciten a la Dirección del Centro ser evaluados por tribunal en la siguiente convocatoria, por considerar que existen razones

justificadas para realizar tal petición y acceder a ella.

EXPEDIENTE Nº 204-2013/1.1

Desde una asociación de consumidores se hace llegar una queja a la Oficina de la Defensora; en ella se nos informa respecto a la falta de impartición de clases en una materia, motivada por baja laboral del profesor responsable. Además, nos transmiten que los alumnos parecen estar preocupados porque no tienen claro poder superar la evaluación, debido a no haber recibido todos los contenidos de la materia previstos y haber cambiado de profesor.

En el escrito se indica que la no impartición de clases podría suponer un fraude: los alumnos abonaron en su día las tasas correspondientes y, si los alumnos no estuviesen en condiciones de superar la evaluación, les podría afectar tanto en tener que volver a matricular la materia, con el coste económico correspondiente, como en perder becas por no alcanzar la nota media requerida.

Aunque la queja procede de una institución externa a la Universidad consideramos necesario comprobar la veracidad de la misma, para conocer si se habían conculcado los derechos de los alumnos y, por otra parte, para poder dar respuesta a la entidad, preservando el buen nombre de la Universidad.

Se solicita informe al Departamento responsable de la materia, desde el que se nos hace saber, de forma detallada, los días en los que no fue impartida la docencia, el motivo de ello, un accidente que sufrió el profesor, y se nos garantiza que los alumnos serán evaluados conforme a los contenidos que han recibido durante el curso, tal y como se lo expusieron a los alumnos.

Por ello, consideramos que no tienen que plantearse problemas relacionados con la evaluación.

De todo ello se da traslado a la asociación de consumidores, y se les manifiesta que si los alumnos consideran que se han vulnerado sus derechos pueden utilizar los cauces internos previstos en la Universidad para manifestar su malestar; si desconocen cuáles son estos cauces, les informaremos y atenderemos gustosamente en la Oficina de la Defensora y les ayudaremos a que interpongan la queja que consideren.

Aunque no es habitual que los universitarios presenten quejas en las oficinas de consumidores tenemos que ser conscientes de que prestamos un servicio por el que los estudiantes abonan la debida contraprestación, y tienen derechos que debemos respetar.

EXPEDIENTE Nº 205-2013/1.1

Un grupo importante de alumnos de grado, más de cien, presentan una queja referente a un profesor. Según nos consta, y nos confirma la Dirección del Centro, la queja está fundamentada y hace años que se repite. Los alumnos plantean que la docencia que reciben es de muy baja calidad y que no alcanzan las competencias que están previstas, ni en la docencia teórica ni en la práctica. Destacan que existen graves agravios respecto a otros grupos impartidos por otros profesores, tanto en la docencia recibida, en la evaluación de la materia y en la tasa de éxito. También denuncian el trato y el menosprecio al que los somete el docente. En el escrito presentado solicitan que el profesor, al que hace referencia la queja, no siga ejerciendo como docente en el Centro.

Se trata el problema con los responsables del Centro y con varios Vicerrectores. Se revisó el caso en la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación.

Consideramos imprescindible que, cuando existen problemas admitidos por los diferentes órganos de responsabilidad y gobierno, se pongan en marcha medidas que los resuelvan. Si bien es cierto que se deben garantizar todos los derechos de los trabajadores, también deben respetarse, igualmente, los de los alumnos.

EXPEDIENTE Nº 206-2013/14-4.8

Varios miembros de la comunidad universitaria solicitan información en la oficina de la Defensora, en relación a posibles consecuencias que podría tener para ellos un accidente que ha sufrido un alumno durante la realización de unas prácticas. Se les hace saber que la Defensora está siguiendo el caso y se les informa de cuáles son sus obligaciones y responsabilidades en las tareas docentes.

EXPEDIENTE Nº 207-2013/14-4.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para manifestarle su desacuerdo en la evaluación de la docencia que le ha sido calificada por el Centro.

El profesor acude principalmente para que se le informe del procedimiento que puede iniciar para reclamar ante la calificación obtenida en su evaluación de la docencia, y de la normativa que debería aplicarse.

El motivo principal que ha causado la evaluación obtenida ha sido la no realización por los alumnos de las encuestas, desconociéndose la causa de ello.

Damos por finalizado el expediente, sin saber si el profesor ha iniciado o no el procedimiento de revisión.

EXPEDIENTE Nº 208-2013/14-1.4

Un alumno de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y le manifiesta su queja respecto a la evaluación que ha recibido en una asignatura.

Se le informa del procedimiento que ha de seguir para ejercitar su derecho a ser evaluado conforme a los criterios que le deben ser aplicados, y publicados en la guía docente.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 209-2013/14-4.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria y le hace partícipe de la situación concreta que deben afrontar en el campus en el que debe impartir la docencia, ante la limitación de profesores permanentes para asumir determinadas encomiendas.

El profesor, en concreto, nos pregunta si pueden negarse a realizar alguna de las tareas que les son encomendadas en su condición de profesor con vinculación permanente a la Universidad, por no quedar reconocidas en el Plan de Ordenación Docente.

En la respuesta que se le ofrece, desde la Oficina de la Defensora Universitaria se recuerda, conforme dispone la normativa, cuáles son los deberes del personal docente e investigador, así como la jornada máxima anual que debe realizarse, y su reparto entre las tareas docentes, investigadoras, de gestión y cualquier otra que sea precisa para conseguir un correcto funcionamiento de la actividad universitaria.

También le indicamos al profesor que la Oficina de la Defensora Universitaria considera que el reparto de esas tareas debe ser proporcional entre todos los profesores del Centro, y que si su escrito es una queja, nos lo indique y proporcione los datos para poder intervenir.

Ante el silencio del profesor, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 210-2013/14-1.4

Un grupo de estudiantes solicita información de la Defensora Universitaria sobre cómo reclamar un examen, ya que consideran que el nivel exigido en el mismo es superior al establecido para dicha asignatura.

La Defensora les indica la normativa donde está contemplada la revisión de exámenes. A su vez, se pone en contacto con el responsable del Centro para interesarse por lo sucedido.

Posteriormente, los interesados informan a la Defensora que el profesor revisó los exámenes y volvió a evaluar a todos los alumnos según el nivel adecuado a la asignatura.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 211-2013/14-3.1

Un alumno que ha acabado sus estudios de diplomatura realiza una consulta porque desea conocer si podría realizar simultáneamente estudios de grado y de doctorado. Se le informa de las normas fijadas al respecto y se le indica que haga una consulta al servicio administrativo correspondiente, donde le indicarán los trámites que debe realizar para poder realizar los dos estudios.

EXPEDIENTE Nº 212-2013/14-1.6

Se ha recibido una queja en la Oficina de la Defensora, presentada por un profesor que imparte docencia en un grado de la Universidad, y hace referencia al actual plan de estudios. En la queja se hace constar que el único interés de presentarla es mejorar la formación y las opciones de los estudiantes de la titulación, y que en ningún caso está movida por intereses personales ni de grupo.

El profesor presenta un resumen de los trámites realizados, en su día, para la aprobación del actual plan de estudios, y estima que su estructura responde más a los intereses de departamentos y unidades que a la necesidad formativa del estudiante para su ejercicio profesional. Considera que el actual plan perjudica a los estudiantes, porque la formación que se les ofrece limita sus salidas profesionales y porque la estructura de materias del plan que se imparte reduce el intercambio con otras universidades.

Finalmente, el profesor hace algunas propuestas que, según su criterio, podrían ayudar a diseñar un nuevo plan de estudios mejor para los alumnos y que perdurase en el tiempo.

Puesto que consideramos que algunos de los problemas planteados en la queja pueden ser relevantes para la formación de los estudiantes, se informa a la Dirección del Centro de la queja recibida para que valoren los problemas denunciados y las propuestas de mejora expuestas.

EXPEDIENTE Nº 213-2013/14-1.9

Un alumno que ha realizado una estancia dentro del programa Erasmus presenta una queja; considera que ha recibido una inadecuada atención por parte del profesor tutor de su estancia. Igualmente, nos hace saber su satisfacción con la atención prestada por el coordinador del programa y con la Secretaría del Centro.

Informamos al coordinador del programa y a la Dirección del Centro y les instamos a que tomen las medidas oportunas para que los alumnos que realicen estancias fuera sean correctamente atendidos por los tutores responsables.

EXPEDIENTE Nº 214 y 235-2013/14-1.5

Un alumno de último curso de grado presenta una queja porque no ha superado en junio la prueba de nivel de idiomas B1, lo que le impide presentar el trabajo fin de grado y matricularse en un máster cuya admisión se cumplimenta en julio.

Se analizó el problema, revisando la normativa que le afectaba, y se trató el asunto con los Vicerrectores implicados en estas pruebas y con la Dirección del Centro.

Las normativas que regulan estas pruebas son las siguientes:

- La normativa de la certificación de niveles en lenguas modernas se estableció en el "Acuerdo de Consejo de Gobierno de 15 de febrero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento para la

certificación de niveles de competencia en lenguas modernas por la Universidad de Zaragoza". En este reglamento se establece, en el artículo 4, lo referido a la Prueba para la obtención de la certificación.

- El "Acuerdo de 30 de octubre de 2013, de la Comisión de Certificación de Idiomas de la Universidad de Zaragoza por el que se establecen las bases y se convocan las pruebas para la certificación del nivel B1 de competencia en lenguas modernas. Curso académico 2013-2014", en el punto 3 se establece el Procedimiento para reclamaciones.

A la vista de las citadas normas, y con base en la información que nos aportaron los alumnos sobre cómo había sido el proceso de evaluación y revisión de las calificaciones, consideramos que el procedimiento había sido correcto. No obstante, al no estar previsto en la normativa la grabación de los exámenes orales, ésta no se realizó, lo que dificulta seriamente la revisión de estas pruebas.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que aunque sea la última materia que un alumno tenga pendiente no es posible la compensación, tal como establece el "Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza", en el punto 1 del artículo 33, en el que se indica que la evaluación por compensación no será aplicable, entre otros, al reconocimiento de estudios de idiomas (nivel B1).

Somos conscientes de que resulta muy perjudicial para los alumnos de último curso del grado, que han aprobado el resto de materias, el no superar la prueba del nivel B1 de idiomas, lo que les impide presentar el trabajo fin de grado y poder finalizar los estudios, o intentar iniciar la vida laboral.

No obstante, también queremos llamar la atención sobre la conveniencia de que los alumnos intenten superar esta prueba antes de cursar el último curso del grado, lo que posiblemente, evite situaciones como la descrita.

También se trasladó a las autoridades competentes el trastorno que supone esta situación a los alumnos de último curso.

EXPEDIENTE Nº 215-2013/14-2.2

Un estudiante en el momento de depositar el trabajo fin de grado es informado de que no cumple los requisitos para poder defenderlo, por lo que decide anular la matrícula del mismo y solicitar devolución de ingresos. Ante la denegación de dicha devolución decide ponerse en contacto con la Defensora.

Se le informa que se ha actuado correctamente conforme a la normativa, pero que, si lo estima conveniente, puede presentar escrito ante la Dirección del Centro, y en caso de que éste le sea denegado puede presentar un recurso de alzada ante el Rector. El estudiante presentó el escrito, recibiendo respuesta negativa a su petición.

Al cierre de este expediente, sabemos que está en vías de modificación la normativa relativa a los trabajos fin de grado y trabajos fin de máster, para que problemas como el ocurrido no vuelvan a producirse. Si bien es verdad que, los interesados deberían estar informados de toda la normativa que les afecta.

EXPEDIENTE Nº 216-2013/14-1.4

Un alumno de un grado presenta una queja ante la Defensora. Ha suspendido una materia de practicum del último curso de la titulación, calificación que considera injusta.

Se informa al alumno que puede presentar, dirigida al coordinador del grado, una solicitud de revisión de la calificación, alegando las razones que considere oportunas y que, llegado el caso, si lo considera, podría presentar un recurso de alzada al Rector.

El asunto fue tratado por la Comisión de Garantía de la Calidad del Grado y posteriormente por órganos superiores quienes, a la vista de los informes recibidos, consideraron adecuada la decisión tomada por el profesor de suspender al alumno la materia.

Desde la Oficina de la Defensora se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 217-2013/14-4.5

Un miembro del personal de administración y servicios solicita cita con la Defensora para pedir asesoramiento sobre un problema laboral.

Tras la entrevista, la Defensora le recomienda que mantenga una reunión con los responsables en la materia. A la vez, se habla con los responsables administrativos para ver si se puede dar algún tipo de consejo al interesado.

Se le informa y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 218-2013/14-1.9

Solicita la intervención de la Defensora Universitaria un estudiante que ha realizado una estancia Erasmus. El alumno, de último curso de grado, solicitó la defensa del trabajo fin de grado, al considerar que estaba en posesión de todos los requisitos para llevarlo a efecto.

El Centro al que pertenece el alumno le deniega la posibilidad de presentar y exponer el trabajo fin de grado, ya que no constan, en el formato exigido por la Universidad de Zaragoza, las calificaciones obtenidas en la Universidad extranjera, si bien las calificaciones podrían ser certificadas al coordinador del programa por la Universidad donde se ha realizado la estancia.

El estudiante inicia un procedimiento para que se proceda a revisar la actuación llevada a cabo, y el mismo finaliza atendiendo la solicitud de depósito y defensa del trabajo fin de grado del interesado.

Se da por finalizado el expediente, y en el mismo se ha comprobado la capacidad de rectificación de los órganos universitarios ante una situación que hubiera producido una situación de desigualdad de un estudiante frente a otros, provocada por la falta de previsión de solución ante la circunstancia concreta.

EXPEDIENTE Nº 219-2013/14-5.8

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para que le indique cómo ha de hacer valer la discrepancia que mantiene con los otros dos profesores con los que compone un tribunal de revisión de calificaciones.

La Defensora le informa al respecto y damos por finalizadas las actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 220-2013/14-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento el incumplimiento de lo establecido en la guía docente de una de las asignaturas de este curso académico; el incumplimiento se refiere al modo en el que ha sido calificado. La calificación ha sido realiza por partes, y al no alcanzar una calificación mínima en una de las partes, no se ha sumado el resto de calificaciones, por lo que a pesar de alcanzar una nota media superior a 5, no ha obtenido el aprobado, circunstancia que no se especifica en la guía docente.

Desde la Oficina de la Defensora se le indica al estudiante cómo debe actuar para que sea revisado el procedimiento de evaluación del aprendizaje conforme a lo dispuesto en la normativa de la de la Universidad de Zaragoza.

Sin realizar otra actuación, por indicación del estudiante, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 221-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja porque, en su opinión, el profesor ha realizado la evaluación de una materia sin respetar los criterios fijados en la guía docente.

Se le indica al alumno lo contemplado en la Normativa de Evaluación y se le aconseja que solicite la revisión de la prueba por un tribunal. El alumno presenta la solicitud ante la Dirección del Centro.

En el momento de cerrar el expediente desconocemos el resultado de la revisión realizada por el tribunal.

EXPEDIENTE Nº 222-2013/14-1.1

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora en relación con el desarrollo de una materia durante el curso. La queja hace referencia a la no impartición de algunas clases, al cambio de horarios y a la falta de atención por parte del profesor.

Se informa al alumno que puede presentar un escrito dirigido al coordinador de la titulación y a los representantes de los alumnos en las comisiones de evaluación y de garantía de calidad. La Defensora aborda el problema con la Dirección del Centro y se nos informa que el motivo de la no impartición de algunas clases fue una baja médica del profesor, de breve duración, y por tanto no se le pudo sustituir, y que los cambios de horarios fueron debidos a problemas de compatibilidad del profesor.

Con estos trámites, y considerando que los Departamentos deben hacer todo lo posible por garantizar la impartición de la docencia, se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 223-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja a la Defensora porque considera que no se ha respetado lo previsto en el artículo 23 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza, que hace referencia al tribunal de evaluación en las dos últimas convocatorias de la asignatura o en las extraordinarias.

El alumno ha realizado las pruebas correspondientes a quinta y sexta convocatoria de una materia, y nos informa de que la prueba fue realizada, y corregida, por el profesor de la asignatura, y no por tribunal. Por esta razón, el estudiante solicita le sea concedida la oportunidad de realizar otra prueba, sin optar a una convocatoria extraordinaria.

Presenta la correspondiente solicitud a la Dirección del Centro que no accede a la petición del interesado, puesto que el alumno no realizó en su día las actuaciones previstas en el artículo 21 del reglamento antes citado, y que hace referencia a tribunales de revisión de las pruebas realizadas.

Se le informa de que puede presentar un recurso de alzada al Rector pero que lo indicado por la Dirección del Centro es correcto.

Finalmente, cuando se cierra el expediente, no nos consta que haya presentado el recurso.

EXPEDIENTE Nº 224-2013/14-1.5

Un estudiante solicita asesoramiento a la Defensora Universitaria ante la denegación a su recurso de alzada de convalidación de asignaturas.

La Defensora le facilita la información requerida y da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 225-2013/14-1.4

Un estudiante, de un Centro adscrito a la Universidad de Zaragoza, acude a la Defensora Universitaria para que le indique cómo puede actuar ante la calificación de una asignatura.

El alumno no está conforme con la valoración que se ha realizado de su examen, ya que el mismo ha

sido penalizado por no realizarlo conforme a las indicaciones verbales recibidas en el momento de su celebración, y que tienen que ver con cuestiones meramente formales. La penalización ha supuesto una minoración de tres puntos en la calificación obtenida por los conocimientos demostrados, si bien el alumno ha conseguido aprobar la asignatura.

Se mantiene una entrevista personal con el estudiante, quien nos reconoce que por diversos motivos no acudió a la revisión del examen.

El alumno no puede presentar recurso alguno ante lo que no podemos dejar de calificar de cierto abuso de autoridad, más aún cuando se ha comprobado que entre los criterios de la asignatura no ha quedado prevista la penalización impuesta, ni fue indicada en el momento de la realización de la prueba, y cuando finalmente la misma ha sido aplicada por el coordinador de la titulación y no por el profesor responsable de la docencia. Se dan por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 226-2013/14-1.5

Un estudiante de último curso, tras comprobar que por un error administrativo no le reconocen la totalidad de los créditos de libre elección de una actividad ya realizada, acude a la Defensora solicitando asesoramiento.

Se comprueba que el error fue de la unidad organizadora de la actividad, por lo que se le aconseja presentar reclamación en su Centro. Se resuelve la reclamación en sentido negativo, por lo que el estudiante presenta recurso de alzada ante el Rector, quien, tras comprobar que el estudiante no puede verse perjudicado por un error no imputable al mismo, decide acceder a su solicitud.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 227-2013/14-1.7

Un estudiante realiza unas jornadas en un Centro distinto a aquel en el que está matriculado, con intención de obtener unos créditos de libre elección. Se le deniega el certificado de dichas jornadas por no estar reconocidas en los estudios que está cursando.

Después de intentar solucionar el problema con los responsables tanto de su Centro como del Centro organizador de las jornadas, y con el Vicerrector correspondiente, se pone en contacto con la Defensora Universitaria. Ésta interviene ya que entiende que el problema se generó por la falta de información dada al estudiante, recomendándole que presente un escrito ante el Rector explicando la situación y solicitando el reconocimiento de los créditos de libre elección.

Al intentar informarnos ante el Vicerrector correspondiente de cómo está la situación, nos indican que el estudiante no ha presentado escrito alguno. Nos ponemos en contacto con el estudiante y nos confirma que él no ha presentado el escrito, que lo hizo otra persona, por lo que le informamos que nosotros no podemos intervenir en nombre de terceras personas que no se han dirigido a la Oficina de la Defensora, por lo que no podemos realizar ninguna actuación más.

El estudiante al final decide matricularse en otros cursos para obtener los créditos que le faltan.

EXPEDIENTE Nº 228-2013/14-1.9

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al tener que renunciar a un intercambio Erasmus por, en su opinión, una mala gestión tanto por parte de la universidad de destino como de la Universidad de Zaragoza. Además, el estudiante solicita información sobre si su decisión de renunciar a dicha plaza, puede perjudicarlo si decide solicitar un intercambio Erasmus con otra universidad el curso siguiente.

Se contrasta lo ocurrido con los responsables de dicho intercambio, comprobando que lo expuesto por el estudiante es correcto. Por lo que se da traslado de su queja a los órganos responsables, para que revisen el convenio con la universidad de destino o adopten las medidas necesarias para evitar situaciones similares en el futuro. Asimismo, nos informan que en la normativa no están contemplados los efectos de las renunciaciones, estudiándose el caso concreto en el momento en que se produzca.

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

EXPEDIENTE Nº 229-2013/14-1.9

Acude a la Defensora Universitaria un alumno de la Universidad de Zaragoza y pone en su conocimiento los hechos que a continuación se refieren. Tras ser aceptados, el solicitante y un compañero, en un programa de movilidad han sido rechazados por la universidad de destino, al haberse superado el número de solicitudes respecto de las plazas ofertadas.

Los alumnos eran conocedores de la posibilidad de ser rechazados, por el motivo expuesto anteriormente, pero solicitan nuestra intervención para que desde su Centro se intente que puedan acceder a un programa de movilidad que cubra sus expectativas.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria nos ponemos en comunicación con la unidad administrativa responsable de la Universidad de Zaragoza. Se revisa la documentación y se proponen alternativas para que los alumnos puedan realizar el programa de movilidad.

Los alumnos acceden a las propuestas ofrecidas y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 230-2013/14-1.4

Un estudiante acude a la Defensora al no estar de acuerdo con la calificación obtenida en las prácticas del máster que está realizando, solicitando una segunda evaluación.

La Defensora le informa del procedimiento a seguir para realizar dicha solicitud formalmente. En primer lugar, acudir a la revisión de las notas en las fechas indicadas por el coordinador del máster y, en caso de no estar de acuerdo con el resultado, presentar una reclamación ante la Dirección de su Centro. Presentada dicha reclamación, se le concede una revisión por tribunal en una de las partes de las prácticas, no concediéndosela en la otra al no haber acudido a la revisión de la misma. Ante dicha respuesta y no estando tampoco de acuerdo el estudiante, se le informa que la respuesta se ajusta a la normativa vigente, siendo, por tanto, correcta. También se le indica que, en el caso de haberse detectado carencias en los aspectos formativos del practicum puede presentar un escrito ante la Comisión de Garantías de Calidad del máster.

EXPEDIENTE Nº 231-2013/14-2.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria para contrastar la información que ha recibido en su Centro, respecto a la posibilidad de poder adaptar la realización de las prácticas del siguiente curso académico ante una situación temporal, que no le permitiría realizarlas tal y como quedan previstas en la titulación, y si esa adaptación tendría cobertura a través del seguro escolar. La Oficina de la Defensora le confirma que la información que se le ha facilitado en el Centro ha sido correcta y le sugiere que deje pendiente la matrícula y realización de las prácticas para otro curso académico. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 232-2013/14-1.4

Dos profesores de la Universidad de Zaragoza, que han formado parte de un tribunal de revisión de la evaluación de un alumno, acuden a la Defensora Universitaria para que les indique si es posible revisar, a instancias del profesor responsable de la asignatura, la calificación otorgada por el tribunal. La Defensora les informa de que tal posibilidad no existe, si bien nada les impide que, si lo consideran preciso, dirijan un escrito a la Dirección de su Centro manifestándole su parecer, sabiendo que el mismo no tendrá efecto alguno distinto al meramente informativo. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 233-2013/14-4.8

Un profesor acude a la Defensora tras solicitar un certificado y no recibir respuesta del responsable de su tramitación. Desde la Oficina nos informamos del procedimiento de tramitación de ese tipo de certificados y se habla con el coordinador responsable quien asegura que lo certificará. Se informa al profesor de lo actuado, y se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 234-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Según manifiesta hay un gran descontento entre los alumnos por la evaluación de la parte práctica de una materia. En concreto, los alumnos consideran inadecuada la evaluación realizada por un profesor, ya que, en su opinión, el contenido de la evaluación no se corresponde con el de las clases prácticas impartidas. Se trata el tema con el coordinador de la titulación, que nos informa que es conecedor del problema, pero que le está resultando imposible ponerse en contacto con el alumno firmante del escrito, y que ha informado al profesor de que hay una queja por la evaluación realizada por él. Desde la Oficina de la Defensora tampoco es posible contactar con el alumno por lo que se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 235-2013/14-1.5

VER EXPEDIENTE 214

EXPEDIENTE Nº 236-2013/14-1.2

Un estudiante solicita el asesoramiento de la Defensora al haber suspendido una asignatura de un estudio en extinción. El estudiante presentó escrito ante la Dirección del Centro para poder realizar dicha asignatura en el grado equivalente y, posteriormente, continuar con sus estudios de licenciatura. Al no recibir contestación del Centro se pone en contacto con la Defensora Universitaria. Se le recomienda que se informe en la Secretaría y, si no recibe respuesta, presente escrito ante el Vicerrector competente. Así lo hace, recibiendo respuesta negativa por parte del Vicerrector; lo solicitado equivaldría a concederle un cuarto año sin docencia, situación no permitida por la normativa actual. No quedando conforme el interesado, vuelve a pedir asesoramiento a la Defensora. Desde la Oficina se le informa que se ha cumplido con la normativa vigente y que la única opción que tiene es continuar sus estudios en el grado correspondiente.

EXPEDIENTE Nº 237-2013/14-1.1

Un grupo de alumnos de grado solicitan información a la Defensora sobre la obligatoriedad de su Centro de garantizarles la realización del practicum correspondiente a dos cursos en uno sólo. La justificación es que el sumatorio de créditos de las dos materias no supera el máximo que un alumno puede matricular, según la normativa de permanencia. Para poder realizar las dos materias una de ellas

debería ser realizada en horario de tarde.

Se trata el tema con la Dirección del Centro, desde donde nos confirman la información que hemos dado a los estudiantes. La solicitud no puede ser atendida debido a que no es posible implantar una materia de prácticas por la tarde por no estar previsto en la organización docente, ni poder dejarlo previsto, debido a la incompatibilidad del horario de los profesores que tendrían que impartirla y por falta de docentes.

Además, se llama la atención de los alumnos respecto a que el practicum requiere que los estudiantes revisen y estudien los casos vistos, lo que implica una dedicación de varias horas al día, trabajo que no sería posible si los alumnos realizan prácticas mañana y tarde. Comprendiendo la solicitud de los estudiantes, que pretenden no tener que invertir un curso más para finalizar el grado, y siendo ajustada a la calidad universitaria la respuesta del Centro, se da por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 238-2013/14-4.7

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que se le indique cómo ha de actuar para conseguir que los horarios de impartición de la docencia sean compatibles con la vida familiar, y se emita una recomendación al efecto.

El profesor refiere sus circunstancias personales concretas y, desde la Oficina de la Defensora Universitaria, se le indica que conforme al Acuerdo de 14 de diciembre de 2010, queda prevista la posibilidad de que se emitan recomendaciones por la Defensora Universitaria, en el caso en el que se observe una disfunción, irregularidad o carencia en el funcionamiento de los órganos, servicios, o por las actuaciones de comunidad universitaria.

En este sentido le informamos al profesor que, en el caso concreto, no podemos concluir que se haya producido, ni que se pudiera producir, incumplimiento alguno por aplicación de la normativa, ni por lo previsto en el plan concilia de la Universidad de Zaragoza, aprobado con Consejo de Gobierno de 22 de noviembre de 2006, si bien esta es una opinión que se somete a cualquier otra mejor fundada en Derecho.

A su vez, le recordamos que las recomendaciones realizadas por la Defensora Universitaria no tienen carácter imperativo, por lo que en ningún momento obligarían al órgano competente a adoptar medida alguna, y le sugerimos que presente su solicitud al órgano competente, aportando todos los documentos en los que pueda basar la petición, y de los que se desprenda la necesidad de adoptar la medida concreta que pretende.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 239-2013/14-1.4

Un alumno de grado presenta una queja por la calificación que ha recibido en una materia de prácticas. Ha asistido a la revisión y considera que el profesor ha basado su evaluación en criterios subjetivos.

Se le informa al alumno que puede solicitar la revisión de la evaluación de la materia por tribunal. También se informa a la Dirección del Centro de que recibirá la citada solicitud.

Finalmente, el alumno decide no realizar ninguna gestión, por lo que damos por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 240-2013/14-1.6

Un egresado de la Universidad de Zaragoza solicita a la Oficina de la Defensora Universitaria que le indique cómo va a aplicarse una normativa, recientemente aprobada, a un hipotético supuesto; a su vez le manifiesta su parecer respecto a la posible "ilegalidad" de la normativa referida, y le solicita que manifieste su criterio.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le informa al solicitante cuáles son las funciones propias de la Defensora de la Universidad de Zaragoza, y se da respuesta a la duda que se ha planteado, aun considerando que dicha información le sería facilitada con mayor rigor por el Centro en el que obtuvo su titulación.

Se dan por finalizadas las actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 241-2013/14-1.2

Un estudiante solicita información a la Defensora respecto a las gestiones que debe realizar, para no tener que abandonar sus estudios, al no haber superado una asignatura en sexta convocatoria.

Se le informa de la normativa de permanencia vigente en la Universidad y el procedimiento para solicitar continuar con sus estudios. Posteriormente, nos comunica que se ha solucionado su problema. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 242-2013/14-4.3

Un candidato a ocupar una plaza de personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, y miembro del personal de administración y servicios, acude a la Defensora Universitaria para manifestar su queja por su exclusión en un proceso de selección al que se había presentado.

Revisadas las bases de la convocatoria le indicamos que la causa que ha motivado su exclusión en el proceso convocado está expresamente contemplada, por lo que damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 243-2013/14-4.8

Un profesor, miembro de un tribunal de selección de profesorado, presenta una queja ante la Defensora. El interesado se considera injustamente tratado por uno de los candidatos a la plaza convocada que tendrá que resolver el tribunal del que forma parte. Este candidato ha emprendido una serie de actuaciones dirigidas a conseguir que el profesor que nos ha hecho llegar la queja no forme parte del tribunal.

Cuando se cierra este expediente ninguno de los trámites iniciados por el candidato han obtenido respuesta favorable, ya que las autoridades competentes han considerado que las peticiones realizadas carecían de fundamento.

EXPEDIENTE Nº 244-2013/14-1.7

Un alumno de último curso de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria, y solicita información para que se le indique cómo ha de presentar una determinada documentación, a los efectos de dar cumplimiento a lo regulado para el depósito del trabajo fin de grado, tras innumerables vicisitudes con el tutor del mismo, y que hemos podido comprobar su veracidad.

Una vez recibidas las indicaciones de la Oficina de la Defensora Universitaria, el alumno procede en consecuencia, y en un primer momento el Centro debe registrar la documentación le niega la recepción de la misma, si bien tras la oportuna explicación ofrecida por esta Oficina al Centro, éste se aviene a aceptarla, pudiendo el alumno depositar y defender su trabajo fin de grado en la convocatoria que tenía prevista. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 245-2013/14-2.2

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria por la tardanza en la devolución de las tasas de matrícula.

Se realiza la consulta en la sección correspondiente comprobando que el trámite sigue el curso correcto. Así se le informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 246 y 249-2013/14-4.8

Se agrupan en este informe dos expedientes 246 y 249. Se ha considerado oportuno realizarlo de este modo pues la identidad en los planteamientos es prácticamente absoluta.

Dos profesores de la Universidad de Zaragoza se dirigen a la Defensora Universitaria y le trasladan su preocupación ante el hipotético resultado de las encuestas de evaluación del profesorado realizadas por los alumnos, pues ha sido el primer curso que se han sustituido las encuestas presenciales y elaboradas en papel.

Tal y como indican los profesores, el número de encuestas cumplimentadas por los alumnos ha sido menor que en cursos pasados, lo que podría cuestionar la representatividad de las respuestas.

Los profesores nos plantean algunas cuestiones para las cuales les indicamos lo que ha quedado previsto en la normativa básica sobre el procedimiento y criterios de evaluación de la actividad docente del profesorado, y cómo pueden hacer llegar sus opiniones, sugerencias y propuestas de mejora del procedimiento a la Comisión de Evaluación de la Docencia de la Universidad.

Una vez transmitida la información a los profesores, damos por finalizados los expedientes.

EXPEDIENTE Nº 247-2013/14-4.5

Se dirige a la Defensora Universitaria un profesor de la Universidad de Zaragoza para solicitar información respecto a cómo debe de actuar para que se realice una adaptación de su puesto de trabajo.

Se han emitido los informes médicos del Servicio de Prevención externo a la Universidad de Zaragoza, y de ellos se desprende que el profesor presenta limitaciones para el desarrollo de determinadas tareas de docencia. La unidad administrativa competente inició las actuaciones correspondientes.

La Defensora Universitaria ha sido testigo en estas actuaciones de la implicación que han demostrado las partes que han intervenido en este expediente y que han permitido, tras los informes oportunos, dar debido cumplimiento al Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

EXPEDIENTE Nº 248-2013/14-1.2

Un estudiante solicita el asesoramiento de la Defensora al haber suspendido una asignatura de un estudio en extinción. El estudiante presentó escrito ante la Dirección de su Centro para poder realizar dicha asignatura en el grado equivalente y, posteriormente, continuar con sus estudios de licenciatura. Al no recibir contestación del Centro se pone en contacto con la Defensora Universitaria.

Se le recomienda que presente un escrito ante los responsables académicos de su Centro, y, en el caso de que se lo denieguen, recurso al Rector. Así lo hace el estudiante, siendo denegadas ambas solicitudes.

Desde la Oficina se le informa que, la única opción que le queda para poder continuar con sus estudios es pasarse al grado correspondiente. Con lo que se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 249-2013/14-4.8

VER EXPEDIENTE 246

EXPEDIENTE Nº 250-2013/14-2.5

Un alumno presenta una queja ante la Defensora porque desde el Centro le reclaman el coste de la matrícula del máster que está finalizando, cuyo título necesita para incorporarse al programa de doctorado y poder seguir disfrutando de la beca.

El problema surge porque el alumno cometió un error en el momento de realizar la matrícula del citado máster, marcando una casilla que correspondía a otro tipo de becarios. Este error conlleva a que el servicio responsable no solicitase el importe correspondiente al Ministerio de Economía y Competitividad, a partir de los datos de matrícula, por lo que el alumno tiene que hacerse cargo del pago.

El interesado presenta recurso de alzada que le es denegado.

Si bien es cierto que el alumno cometió un error y no presentó la documentación, también es cierto que la aplicación informática de matrícula no contemplaba la opción de becario FPI, por lo que se hace una recomendación al Vicerrector responsable para que se modifique la aplicación informática.

EXPEDIENTE Nº 251-2013/14-3.3

Un grupo de alumnos de grado presenta una queja a la Defensora en relación con los horarios previstos para el curso próximo. Los alumnos se quejan de que en los dos últimos cursos de la titulación no existirá grupo de docencia por la tarde, quedando sólo el de la mañana, lo que perjudica a algunos alumnos, especialmente a los que trabajan.

Se trata el tema con la Dirección del Centro y nos informan que la razón es el número de alumnos matriculados en estos cursos, que no alcanza el mínimo fijado desde el Gobierno de la Universidad para hacer dos grupos. No obstante el Centro, y los profesores, intentarán facilitar los materiales necesarios a los alumnos que no puedan asistir a clase en horario de mañana para que puedan superar las materias.

Se informa a los alumnos y se valora que, sintiendo el perjuicio que pueda suponer a algunos alumnos, en estos momentos de restricciones presupuestarias no es factible constituir grupos con bajo número de alumnos, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 252-2013/14-4.5

Acude a la Defensora Universitaria un miembro del personal docente e investigador para que se le aconseje respecto a la viabilidad que puede tener la solicitud de adaptación del puesto de trabajo por motivos de salud.

El solicitante acompaña informe médico emitido por la sociedad de prevención, que considera al interesado apto con limitaciones y se recomienda, por la patología del trabajador para la cual no encuentra tratamiento, adaptar las funciones propias de su puesto de trabajo.

Desde la Oficina de la Defensora se le recomienda al profesor que continúe con el procedimiento previsto, dirigiéndose al Director del Departamento y Vicerrector responsable, órganos competentes en la distribución de la docencia y control de ello.

El interesado nos informa de la adecuada atención que ha recibido la solicitud por el presentado.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 253-2013/14-4.3

Un profesor solicita información a la Defensora porque finaliza su contrato y optará a una plaza de otra categoría. Desea conocer la normativa existente respecto a la composición de las comisiones de evaluación y plantea algunas cuestiones concretas.

Se trata el tema con el Vicerrector responsable y se da respuesta a las cuestiones planteadas por el profesor.

Finalmente, el nombramiento del tribunal y el proceso de selección se desarrollan con normalidad, dando por cerrado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 254-2013/14-1.4

Un estudiante, al no poder asistir a la revisión de un examen por motivos laborales, solicita al profesor, con antelación de 48 horas, una revisión en otra fecha distinta. Al ser denegada su solicitud, acude a la Defensora Universitaria.

Se le aconseja que solicite una revisión por tribunal presentando un escrito a la Dirección de su Centro. Al cabo de unos días, el estudiante informa que optó por no solicitar la revisión por tribunal.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 255 y 261-2013/14-3.3

Unos estudiantes presentan una queja ante la Defensora Universitaria, al no poder acceder a una mención específica de la titulación que está cursando por no ofertarla en horario de tardes, y no poder compaginar los estudios con su vida laboral.

Se trata el problema planteado con la Dirección de su Centro, quien nos propone que, los estudiantes presenten la queja en el Centro y por otra parte, nos informa de que desde el Centro estudiarán su caso e intentarán darle una respuesta, dentro de las limitaciones que tiene el Centro y la Universidad, en cuanto a número de alumnos matriculados, profesorado y recursos económicos.

EXPEDIENTE Nº 256-2013/14-1.6

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza da traslado a la Defensora Universitaria de la notificación que ha recibido en la que se le comunica el cambio de denominación del título de los estudios que acaba de finalizar y es la que definitivamente constará en el título que le será emitido por el Ministerio de Educación.

La Defensora se entrevista con el interesado y le explica lo ocurrido, comprendiendo éste que no es potestad de la Universidad de Zaragoza decidir la denominación del título de los estudios que ha cursado. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 257-2013/14-4.3

Un profesor de la Universidad presenta una queja ante la Defensora. Se ha presentado a un concurso de profesorado y ha sido elegido otro de los candidatos, por lo que el solicitante dejará de ser profesor de esta Universidad. Fundamenta la queja en una posible falta de independencia de algunos de los miembros del tribunal que ha juzgado a los candidatos, y en que sus méritos han sido valorados, y ponderados, en su opinión, de manera injusta e injustificada.

Se le informa al solicitante de los procedimientos de reclamación que están previstos en la Universidad de Zaragoza y se le recomienda que elabore una reclamación lo más detallada posible, en lo referido a la valoración de sus méritos. Los órganos competentes, revisado el desarrollo del proceso de selección y la reclamación del profesor, resuelven la anulación el citado proceso. Cuando se cierra este expediente está pendiente de realización el nuevo proceso de selección.

EXPEDIENTE Nº 258-2013/14-1.8

Acuden a la Defensora Universitaria un grupo de alumnos de la Universidad de Zaragoza que se han "prematriculado" en un máster. Una vez finalizado el plazo de preinscripción abierto por la Universidad para las titulaciones de másteres oficiales, les comunican que no son admitidos porque no cumplen con los criterios para acceder directamente al máster que pretenden cursar; estos criterios no son los mismos que estaban vigentes en el momento de preinscripción, fueron modificados una vez finalizado el plazo fijado para la inscripción. De todos modos, la mayoría de los alumnos cumplen con los criterios modificados, por lo que no se comparte el motivo de la exclusión de la admisión directa al máster.

Estas circunstancias son comunicadas a los responsables académicos. Los alumnos interponen el recurso pertinente, se revisan los hechos y los motivos de la reclamación, y son atendidos con arreglo a la normativa.

La Oficina de la Defensora Universitaria consideró que debía velar en la intervención ante la premura de plazos y modificaciones adoptadas a destiempo. No obstante, durante la tramitación del expediente hemos comprobado el buen funcionamiento de las diferentes unidades que debían intervenir en el mismo.

Los alumnos nos comunican la resolución satisfactoria de su reclamación, y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 259-2013/14-1.8

Acude a la Defensora Universitaria una persona que se ha inscrito en un máster de la Universidad de Zaragoza.

En las listas publicadas no aparece como alumno admitido y, según le informan verbalmente en el Centro, la causa de no admisión es que es licenciado y no graduado en la titulación que proporciona el acceso directo a la especialidad del máster que pretende realizar, pues en las tablas publicadas sólo quedó prevista la titulación de grado.

Una vez revisada la composición de asignaturas del plan de estudios de la licenciatura, se comprueba que el número de créditos de la especialidad que se quiere cursar es superior a la que se realiza en los estudios de grado, por lo que resulta un tanto irracional la exclusión de licenciados del acceso directo al máster.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se pone en conocimiento de los responsables universitarios las circunstancias anteriormente relatadas, y el alumno presenta reclamación ante el órgano competente, que resuelve atendiendo su solicitud.

La Oficina de la Defensora Universitaria creyó oportuno que debía velar en la intervención ante la premura de plazos y carencias en los criterios de admisión. No obstante, durante la tramitación del expediente hemos comprobado el buen funcionamiento de las diferentes unidades que debían intervenir en el mismo.

El interesado nos comunica la resolución satisfactoria de su reclamación, y damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 260-2013/14-4.5

Un profesor de la Universidad solicita amparo a la Defensora Universitaria. Sufrió un problema grave de salud, estando en su puesto de trabajo, que le supuso una pérdida de conciencia.

Ante la urgencia de la situación, sus compañeros decidieron trasladarlo en su vehículo particular a un centro privado que se encuentra próximo al centro de trabajo. Los compañeros desconocían si el profesor enfermo era atendido de forma habitual por la sanidad pública o por una compañía privada.

Atendido de urgencia en el centro privado, el profesor es trasladado a un centro público, ya que le correspondía que se prestara en este centro la atención sanitaria. El organismo público se niega a pagar la factura de la asistencia en el centro privado, por considerar que el profesor debería haber acudido al sistema público, y valora como no riesgo vital la situación, en contra de la opinión de los profesionales. Se trata el tema con el Vicerrector responsable y con los responsables de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales a los que se propone que se elabore un protocolo actuación ante casos de existencia de una urgencia sanitaria. Solicitud que es amablemente atendida, estando actualmente disponible en la web de la Universidad.

EXPEDIENTE Nº 261-2013/14-3.3

VER EXPEDIENTE 255

EXPEDIENTE Nº 262-2013/14-4.4

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita la apertura de un expediente en la Oficina de la Defensora Universitaria por considerar que la notificación que ha recibido, en la que se le reclama la percepción de una parte de sus retribuciones, constituye un acto lesivo.

Se le informa al profesor que se ha establecido un procedimiento específico para regularizar la situación a la que ha hecho referencia el profesor interesado y debemos dejar indicado que la actuación del servicio administrativo fue correcta.

De conformidad con lo expuesto, y atendiendo al Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, damos por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 263-2013/14-1.2

Un estudiante al que se le deniega la matrícula en varias asignaturas sin docencia en un plan de estudios en extinción, solicita el asesoramiento de la Defensora Universitaria ya que no desea pasarse al grado.

Estudiada su situación y la respuesta dada por las autoridades, se comprueba que no es posible continuar sus estudios de licenciatura, ya que no cumple con la normativa vigente, por lo que la única opción que le queda es continuarlos en el grado equivalente.

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

EXPEDIENTE Nº 264-2013/14-4.3

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; considera que en un proceso de selección ha sido excluido indebidamente.

Revisada la documentación que aporta el solicitante, desde la Oficina se le indica el procedimiento que debe iniciar para reclamar; y se le recuerda que la Defensora Universitaria no es un órgano con competencia para resolver los recursos que pueda plantear el interesado.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 265-2013/14- 2.5

Un estudiante de máster consigue una beca de apoyo que, a su parecer y basándose en la convocatoria, le daría derecho a la matrícula gratuita, por lo que al solicitarla y denegársela se dirige a la Defensora Universitaria.

La Oficina de la Defensora Universitaria se pone en contacto con la sección correspondiente, y nos informa que la normativa de este tipo de becas establece, en su base 4, la gratuidad de la matrícula si se ha prestado servicios, o se tiene un contrato o nombramiento con la Universidad, requisitos que no cumple el estudiante. Así se informa al interesado, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 266-2013/14-3.3

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no poder compaginar las prácticas, que debe realizar en los estudios que está cursando, con su horario laboral. Desde la Oficina se contacta con los responsables de su Centro, quienes entienden la situación del estudiante y buscan una solución al problema planteado por el mismo. Así se le informa, dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 267-2013/14-1.1

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza presenta una queja a la Defensora Universitaria. El motivo de la misma es que el tutor del trabajo fin de grado no le responde a los correos que le ha remitido.

El estudiante nos autoriza a ponernos en comunicación con el tutor, y la secuencia del relato es totalmente diferente a la que nos trasladó el interesado.

Una vez que hemos puesto en conocimiento del alumno los hechos comprobados, le requerimos para que nos aporte las pruebas de los hechos denunciados y, ante su silencio e inactividad, se demuestra que las intenciones al presentar la queja no eran tales, en realidad creemos que pretendían obtener otro tipo de información. Se dan por concluidas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 268-2013/14-1.4

Un estudiante de un centro adscrito requiere información sobre la posibilidad de solicitar una nueva convocatoria de examen, debido al índice de suspensos del dicho examen en la convocatoria de septiembre. El estudiante desiste ante el temor a posibles represalias, o problemas en el centro, por lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 269-2013/14-1.2

Un estudiante solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria, por si no pudiera continuar sus estudios en extinción, en el caso de no superar una asignatura a la que se ha presentado en última convocatoria.

Se le informa que, dado dicho supuesto, tiene la posibilidad de presentar un escrito ante el Rector, solicitando una convocatoria extraordinaria, siempre y cuando reúna el resto de requisitos exigidos por la normativa. Finalmente, nos informa que ha aprobado la asignatura.

EXPEDIENTE Nº 270-2013/2014-1.7

Un alumno solicita ayuda en la Oficina de la Defensora porque está pendiente de la firma de un convenio para poder realizar prácticas en otro país. El alumno ha acordado con la empresa iniciar en breve la formación, y el alumno tiene previsto un desplazamiento en unos días.

Puestos en contacto con el servicio responsable de la firma del convenio nos informan que el alumno realizó tarde la solicitud y que la persona que llevaba el tema está ausente por vacaciones. Explicado el problema que se le plantea al alumno, el servicio hace un esfuerzo y adelanta la firma del convenio, permitiendo al alumno el traslado y el inicio de las prácticas en el momento previsto.

EXPEDIENTE Nº 271-2013/2014-1.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza expone a la Defensora Universitaria una queja por la no disponibilidad de plazas en un máster oficial de nuestra Universidad, en la convocatoria de septiembre. Según el estudiante, desde la Secretaría del Centro le han recomendado que se dirigiera a nosotros para que desde la Oficina de la Defensora Universitaria se intentara ampliar el número de plazas en el máster.

En verdad el estudiante no fue admitido en la primera fase porque no cumplía los requisitos, y tras mantener una entrevista personal con el interesado, se le comunica la imposibilidad de llevar a cabo la misión que pretende se realice desde la Oficina de la Defensora Universitaria.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 272-2013/2014-3.3

Dos estudiantes de nueva incorporación a la Universidad de Zaragoza se dirigen a la Oficina de la Defensora Universitaria. Presentan una queja porque les ha correspondido cursar sus estudios en turno de tarde.

Desde la Oficina, se indica a los interesados que deben solicitar el cambio de grupo en su Centro, el cual tiene regulados los motivos por los que se procede al cambio de grupo, pero que hasta el momento la actuación de la Universidad ha sido correcta por lo que no podemos actuar, si bien nos interesaremos en el desarrollo del proceso.

Lo cierto es que los estudiantes habían difundido por las redes sociales la cuestión, quejándose de la poca atención que, según ellos, se ha prestado desde nuestra Universidad a su carrera deportiva, al parecer totalmente incompatible con el turno de tarde.

Transcurrido un tiempo más que prudencial sin tener noticias de los interesados, nos dirigimos a ellos preguntando por el resultado de la resolución a su petición, y no habiendo obtenido respuesta de ellas, consultamos en el Centro y nos indican que se ha concedido el cambio de grupo solicitado.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 273-2013/2014-4.3

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; considera que en un proceso de selección no se han respetado las bases de la convocatoria. El motivo de su queja es la no realización de la entrevista, en el momento que estaba previsto, del candidato seleccionado.

Según relata el interesado, y otros dos candidatos, la persona seleccionada fue llamada en reiteradas ocasiones para celebrar la entrevista, y en ningún momento se presentó. Por este motivo, causó extrañeza que fuera seleccionado el candidato que aparentemente no realizó la entrevista.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se indicó al interesado los medios que tenía para impugnar la propuesta de contratación, y que la misma fuera revisada.

La reclamación fue estudiada por el órgano competente, y atendió a las razones expuestas por la comisión de selección, que argumentó que el candidato seleccionado comunicó un problema justificado para no acudir a tiempo a la entrevista. La comisión de selección aceptó la solicitud del candidato seleccionado de ser entrevistado en último orden, celebrándose la entrevista.

La Defensora Universitaria, tan sólo puede acreditar que el interesado ha podido ejercitar los recursos previstos en los Estatutos.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 274-2013/2014-4.3

Un miembro del personal de administración y servicios solicita asesoramiento de la Defensora, ha superado un proceso selectivo y al tomar posesión ha sido informado de que, el puesto al que se deberá incorporar es de categoría inferior a la plaza aprobada.

El trabajador trata el asunto con el administrador del Centro y con los sindicatos estando todos de acuerdo en el error cometido al aprobar la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo. La Defensora mantiene una conversación con el responsable administrativo, quien asegura que se buscará una solución al problema, considerando que se trata de un error.

Así se informa al trabajador dando por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 275-2013/2014-4.3

Un solicitante de una plaza de profesor asociado presenta una queja en la Oficina de la Defensora, y ruega sea trasladada a las autoridades competentes.

La queja se refiere al horario fijado para la realización de la entrevista, que fue por la mañana, cuando el horario previsto para la docencia era en horario de tardes. Para poder realizar la entrevista el interesado tuvo que solicitar un día de vacaciones en su empresa.

Se realiza una sugerencia para que se establezcan los horarios de celebración de las entrevistas en la franja horaria de la plaza a la que se concurre.

EXPEDIENTE Nº 276-2013/2014-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, plantea una queja ante la Oficina de la Defensora Universitaria, porque, tras la convalidación de los seis créditos de una asignatura de lengua extranjera, no se le reconocen los dos créditos referentes a la asignatura Idioma Moderno, nivel B1, necesarios para la obtención del título de grado, cuando en la guía docente de la asignatura convalidada se establece que, para los estudiantes que cursen y superen la asignatura, se les reconocerán los créditos del nivel B1.

Al cierre de este expediente, se desconoce el desenlace de la reclamación que ha planteado el estudiante.

EXPEDIENTE Nº 277-2013/2014-1.1

Varios alumnos de grado presentan una queja ante la Defensora relacionada con el resultado de la evaluación por tribunal de una materia. No obstante, el problema de fondo es la mala calidad de la docencia impartida por el profesor al que corresponde uno de los grupos de clase. Los alumnos consideran que no han podido superar la materia por la falta de formación que vienen sufriendo por parte del profesor.

Se recomienda que revisen la evaluación con el tribunal, y así lo llevan a efecto. El tribunal determina que los alumnos no han superado la materia.

Tras las explicaciones dadas por los miembros del tribunal los alumnos creen que es justo su suspenso, pero consideran inviable aprobar la materia si siguen con el mismo profesor.

Se trata el tema con la Dirección del Departamento, que comparte la valoración realizada por los alumnos hacia el profesor.

Algunos estudiantes temen que el profesor pueda tomar represalias hacia ellos, ya que conoce sus quejas, por ese motivo se les recomienda que soliciten cambio de grupo.

En esta ocasión se consigue mitigar la situación de unos cuantos alumnos, pero no ha sido posible tomar otras medidas para solucionar realmente el problema.

EXPEDIENTE Nº 278-2013/2014-1.4

Un alumno de grado presenta una queja en la oficina de la Defensora. El estudiante estuvo ingresado en un centro hospitalario cuando se realizó la evaluación de una materia en la primera convocatoria del curso. Se puso en contacto con los profesores responsables, para realizar la evaluación en otro momento, pero le indicaron que esperase a examinarse en la segunda convocatoria.

Al no haber superado la materia el alumno solicita le sea concedida otra oportunidad de evaluación, puesto que ha perdido una opción de evaluación por estar enfermo.

Se trata el problema con la Dirección del Centro desde donde solucionan el problema.

EXPEDIENTE Nº 279-2013/2014-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria, porque tras la realización de la prueba de septiembre de nivel de idioma B1, no ha sido convocada la pertinente revisión de dicho examen.

Tras hablar con el presidente del tribunal de la prueba de evaluación, se nos indica que se está todavía en plazo para su realización, siendo convocada a los pocos días.

EXPEDIENTE Nº 280-2013/2014-1.3

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria un estudiante con un problema en la admisión a los estudios de grado.

Tras realizar la preinscripción con la nota de la prueba de acceso a la universidad, entrar en la lista de

admisión y tener cita para realizar la matrícula, esperó hasta saber las notas de los exámenes de septiembre del estudio de grado que estaba realizando, para saber si podía solicitar un cambio de grado. Al comprobar que tenía una nota de acceso que le hubiera permitido acceder al grado que ahora pretendía, fue a formalizar la matrícula en una fecha posterior a la que estaba citado, pero no se le permitió.

Por ello dirigió un escrito a la Dirección del Centro solicitándole permiso para poder matricularse.

Se le aconseja que solicite su inclusión en la lista de espera para el grado que no ha sido admitido por si la resolución le fuese desfavorable

EXPEDIENTE Nº 281-2013/2014-4.8

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

La Defensora se reúne en varias ocasiones con dichos responsables para insistir en la necesidad de contestar a los escritos presentados por los trabajadores, problema que se repite y crea un mal ambiente laboral. Ante la falta de contestación de los responsables se solicita informe por escrito. A fecha de cierre de la memoria de la Defensora, no se ha contestado aún al trabajador.

EXPEDIENTE Nº 282-2013/2014-4.3

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; el motivo de su crítica es que no pudo acudir a la entrevista que estaba prevista en el proceso de selección de una plaza de profesor asociado porque se encontraba enfermo.

El candidato no avisó de su enfermedad a la Comisión encargada de la selección hasta pasados tres días de la fecha señalada para la celebración de las entrevistas, y una vez propuesto un candidato para su contratación

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le informa del procedimiento que puede iniciar, haciéndole saber que será la Comisión la que podrá atender o no los motivos que hayan sido alegados. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 283-2013/2014-1.4

Un alumno presenta una queja en la Oficina de la Defensora porque considera que en la evaluación de una materia no se han seguido los criterios fijados en la guía docente.

Se le sugiere que presente un escrito dirigido al Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad de la titulación.

Nos ponemos en contacto con los responsables del Centro quienes nos informan que hubo un error al inicio de curso y la guía que estaba en la web era la del curso anterior. No obstante, la guía fue sustituida posteriormente, avisando del cambio a los alumnos.

El alumno resultaba aprobado con los criterios del curso anterior pero no con los de la guía actual. Los profesores deciden aplicar al alumno el criterio más favorable.

EXPEDIENTE Nº 284-2013/2014-1.8

Un egresado ve afectado su futuro profesional, ya que, en virtud de las últimas modificaciones efectuadas por el Ministerio de Educación, está obligado a cursar un determinado máster para poder presentarse a oposiciones.

Ante el temor de no poder realizar dicho máster, por afectar esta modificación a un gran número de estudiantes, acude a la Defensora Universitaria; poniéndolo, a su vez, en conocimiento de la Dirección de su Centro y del Coordinador del máster.

Los responsables informan al estudiante que, son concededores de estas modificaciones y que, la Universidad de Zaragoza ha tomado las medidas oportunas para que ningún estudiante, en su misma situación, se vea afectado por las mismas.

EXPEDIENTE Nº 285-2013/2014-1.1

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria. El interesado ha solicitado, por motivos laborales, realizar las prácticas externas de su grado en una localidad distinta a la de su campus, y se le ha denegado por la limitación existente en el número de plazas ofertadas en la localidad pretendida y a elevada demanda.

En el Centro nos informan que es imposible acceder a la petición del interesado, y al cierre de este expediente el estudiante se encuentra realizando las prácticas en el destino indicado por su Centro.

EXPEDIENTE Nº 286-2013/2014-1.8

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al no haber sido admitido a un máster. El estudiante explica que, al realizar la preinscripción en dicho máster, no pudo aportar toda la documentación exigida, siendo, por tanto, excluido. Una vez aportada la documentación, el estudiante fue admitido para la segunda fase, pero al no quedar plazas vacantes decide solicitar la intervención de la Defensora Universitaria.

Desde la Oficina se le informa que debe ponerse en contacto directamente con el responsable del máster. Éste le comunica que la única opción que tiene es esperar, por si se convocaran más plazas,

pero que no era probable. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 287-2013/2014-4.3

Un profesor, miembro de un tribunal de selección de profesorado, presenta una queja ante la Defensora porque, tras la realización del proceso de selección, ha sido recusado por uno de los candidatos que no ha obtenido la plaza.

Se le informa al profesor de que la solicitud de recusación la resolverá el Rector y que la decisión que tome estará fundamentada.

Cuando se cierra este expediente no ha tenido lugar la resolución a la solicitud de recusación.

EXPEDIENTE Nº 288-2013/2014-1.4

Un estudiante presenta una reclamación referente a la posible nota de una asignatura, pero tras la publicación de las notas en Moodle, observa que está aprobado y decide continuar con la actuación.

EXPEDIENTE Nº 289-2013/2014-1.5

Un estudiante de grado, que proviene de un estudio en extinción, se pone en contacto con la Defensora al no poder convalidar las prácticas realizadas en la licenciatura.

El estudiante realizó las prácticas cuando cursaba los estudios en extinción, pero no las convalidó por diferentes problemas con el certificado que debía emitir la empresa donde se llevaron a cabo. Mientras solucionaba estos problemas, el estudiante se adaptó a los estudios de grado. Una vez conseguido el certificado, le informan que debería haber solicitado el reconocimiento cuando cursaba la licenciatura, ya que en el grado no se puede realizar la convalidación.

Puesto que el problema se debió a la falta de certificación por parte de la empresa, se le indica al estudiante que presente una reclamación en su Centro. Así lo hizo, recibiendo contestación negativa a su petición, por lo que se le recomienda que recurra la resolución ante el Vicerrector correspondiente. Presentada la misma, nos informan desde el vicerrectorado que será estudiada por la Comisión de Estudios de Grado de la Universidad de Zaragoza.

La resolución del recurso se retrasó, y ante la falta de respuesta, se aconsejó al estudiante que actuase como estimase más conveniente, por si la respuesta fuera negativa.

Finalmente, nos informan que se ha resuelto satisfactoriamente para el estudiante.

EXPEDIENTE Nº 290-2013/2014-1.1

Un alumno de grado presenta una queja porque tiene que realizar una parte del practicum previsto en su titulación, y considera que el servicio que se le propone no es el adecuado para su formación. El alumno se incorporó al servicio asignado por el Centro, pero se le indica que no puede realizar sus prácticas en el mismo, por problemas de disponibilidad de plazas.

El Centro le asigna un nuevo servicio, como solución provisional, pero el alumno alega que ya realizó el curso pasado ese tipo de formación práctica.

Nos ponemos en contacto con la Dirección del Centro que nos explica las dificultades que están teniendo para poder asignar prácticas a todos los alumnos. No obstante, están buscando una solución para el alumno perjudicado.

El Centro soluciona el problema de forma rápida, gestión que agradecemos sinceramente, siendo conscientes de las dificultades existentes para garantizar la realización del practicum previsto en sus titulaciones.

EXPEDIENTE Nº 291 y 318-2013/2014-1.5

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para presentar una queja; se le ha comunicado en su Centro que no puede continuar en el plan de estudios a extinguir que está cursando y debe pasar al grado.

El estudiante plantea en su queja que, el motivo principal de tener que pasar a grado es que, en su momento, el Centro no ofertó plazas suficientes en asignatura optativas para todos los alumnos pendientes de matricular.

En la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica el procedimiento que ha de iniciar, y el órgano al que ha de dirigirse.

Se nos informa, por el órgano que conoce del recurso planteado por el estudiante, que ha sido atendida su petición. Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 292-2013/2014-1.4

Varios estudiantes presentan quejas ante la Defensora Universitaria porque han sido concedores de la nueva normativa universitaria para los trabajos de fin de grado, por la que se permite el depósito y defensa del mismo con 12 créditos pendientes de superar.

Los interesados no han superado la prueba de idioma nivel B1, y consideran que se les debería aplicar esta nueva norma, permitiéndoles defender el trabajo fin de grado, con el nivel de idioma B1 pendiente.

Tras reunirnos con el Vicerrector responsable, éste resuelve que la única opción para que se les pueda aplicar el nuevo Reglamento es que formalicen matrícula en el curso 2014/15, puesto que dicho reglamento entra en vigor y es de aplicación a los estudiantes matriculados en dicho curso académico.

EXPEDIENTE Nº 293-2013/2014-1.2

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al tener que abandonar sus estudios por no cumplir los requisitos establecidos en las normas de permanencia. El estudiante explica que tiene tres asignaturas en última convocatoria. Se indica al estudiante que puede solicitar una convocatoria extraordinaria al Rector. Pasados unos días, nos informa que, en virtud de la nueva normativa de permanencia, ha podido matricularse en todas las asignaturas que le quedaban pendientes, pudiendo, por lo tanto, continuar con sus estudios. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 294-2013/2014-1.4

Un estudiante, de un plan en extinción, acude a la Defensora Universitaria para que le ayude a averiguar el motivo por el que una asignatura de dicho plan no tiene publicada la fecha de la convocatoria extraordinaria a la que tiene derecho, conforme al Reglamento de Permanencia y a la normativa del Centro al que pertenece. Tras mantener una conversación con el Administrador del Centro, desde la Dirección se procede a la publicación de la convocatoria extraordinaria, y se le indica al estudiante la fecha de examen. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 295-2013/2014-1.4

Un alumno presenta una queja en la Oficina de la Defensora porque considera que el nivel de exigencia aplicado en la evaluación de una materia ha sido más elevado en la segunda convocatoria que en la primera, coincidiendo el exigido en la segunda convocatoria con el que refleja la guía docente. No obstante, el estudiante cree que se ha producido una inequidad entre ambas convocatorias. Se le informa de que el profesor se ha ajustado a lo establecido en la guía pero que, no obstante, puede solicitar una revisión de la calificación por tribunal para que le sea explicado el motivo del cambio de criterio, gestión que realiza. En la citada revisión se le hace saber que algunos problemas observados en la realización del examen en la primera convocatoria hicieron que se ajustasen los criterios para aprobar la materia, problemas que no se han observado en la segunda evaluación. El alumno acepta la decisión pero nos hace saber su malestar por lo que él considera un trato indebido en el momento de realizar la revisión. Consideramos necesario que los tribunales respeten los derechos de los estudiantes y desarrollen los procesos de revisión o evaluación con el máximo respeto a los alumnos.

EXPEDIENTE Nº 296-2013/2014-1.4

Un estudiante, de último curso de grado, acude a la Defensora Universitaria para presentar una queja. El alumno ha suspendido la prueba de B1 y desconoce la fecha de revisión, lo que puede que le impida defender en esta convocatoria su trabajo fin de grado. El alumno revisa las calificaciones del B1 en fecha posterior a la prevista para la defensa del trabajo fin de grado. En la revisión se modifican las mismas y obtiene el nivel B1, cumpliendo de este modo con los requisitos establecidos en la normativa para la defensa de su trabajo fin de grado. Finalmente, el Centro permite la defensa del trabajo en fecha posterior a la prevista, pudiendo el alumno finalizar sus estudios. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 297-2013/2014-2.2

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; no ha obtenido respuesta a una solicitud presentada ante un servicio de nuestra Universidad. La Oficina de la Defensora Universitaria se dirige al servicio que no contestó al interesado. Desde el servicio se nos informa con todo detalle de la tramitación de la solicitud, del seguimiento que se hace de la misma, y de cómo será resuelta; de todo ello damos traslado al interesado, lamentando que esta información no hubiera sido transmitida en un primer momento a la persona que la solicitó. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 298-2013/2014-1.2

Un alumno de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria; en su opinión, el Reglamento de las Normas de Evaluación del Aprendizaje no se aplica con idénticos criterios en los distintos Campus de nuestra Universidad. Se mantiene una conversación telefónica con el interesado para que nos indique los motivos concretos en los que basa la diferencia de trato. La Oficina de la Defensora Universitaria considera que los argumentos aducidos no tienen consistencia alguna, por lo que le indicamos al estudiante que la aplicación de la normativa ha sido conforme a derecho y que hemos comprobado que es único el criterio de aplicación de la misma en todos los Campus de la Universidad de Zaragoza. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 299-2013/2014-1.4

Un estudiante de grado presenta una queja a la Defensora Universitaria. No puede solicitar la calificación compensatoria de la última asignatura pendiente para finalizar sus estudios, puesto que la calificación

que ha obtenido, en las convocatorias a las que se ha presentado anteriormente, es de cero, y en el acta de la convocatoria para la que solicitó la compensación figura como no presentado.

La calificación, que consta en su expediente, es debida a la aplicación de los criterios de puntuación aplicados por los profesores responsables de la docencia en su grupo.

El alumno solicitó la revisión de la calificación por tribunal, que determinó que la calificación del alumno, y en aplicación de los criterios establecidos en la guía docente, era superior a cero, pero el tribunal se declaró incompetente para valorar y comprobar los criterios de valoración y revisión establecidos.

Cierto es que el estudiante no continuó ejercitando los recursos que mantenía a su alcance para revisar esta actuación, pero desde la Oficina de la Defensora Universitaria se considera oportuno que sean comprobados los criterios de valoración por los tribunales de revisión, no imponiendo la carga de la actuación a la parte que no ha generado, en nuestra opinión, disfunción de la actividad de evaluación.

En este caso, hemos comprobado la posibilidad que queda al alcance de los profesores de determinar la no aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje, en lo que se refiere a la evaluación compensatoria.

Por ello, se considera preciso llamar la atención sobre la observancia de las guías docentes que pudieran establecer calificaciones numéricas de cero, cuando no son tales, ya que impiden el ejercicio de la evaluación compensatoria. También hay que recordar a todos los profesores que pudieran formar parte de un tribunal de revisión que entre sus competencias sí que se encuentra valorar, revisar y modificar los criterios de evaluación que no respeten lo regulado en la normativa de nuestra Universidad. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 300-2013/2014-1.4

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria, al considerar que el tribunal, encargado de corregir su prueba de quinta convocatoria, había cometido un error al no informarle de los contenidos de la prueba global y de los criterios de evaluación, los cuales le exigían realizar un proyecto que los compañeros que no estaban en quinta o sexta convocatoria no tenían que realizar, y del que el estudiante no tenía conocimiento.

Tras ponerse en contacto el estudiante, con la coordinadora del grado, el tribunal reconoció el error cometido, otorgándole la razón al estudiante y procediendo a rectificar la calificación final.

EXPEDIENTE Nº 301-2013/2014-3.3

Unos alumnos de grado, que compaginan el estudio con trabajos profesionales, presentan una queja a la Defensora. En los primeros cursos del grado pudieron asistir a clase en horario de tarde, pero en los últimos cursos se ha suprimido este grupo porque el número de alumnos matriculados no permite crear dos grupos de docencia. Los alumnos exponen que no podrán finalizar sus estudios si no se les facilita la docencia de materias por la tarde.

Se trata el tema con la Dirección del Centro que es sensible al problema y, en el momento de cerrar el expediente, están buscando una solución.

EXPEDIENTE Nº 302-2013/2014-1.4

Un estudiante se pone en contacto con la Defensora para solicitar información sobre cómo continuar sus estudios.

En su Centro le informan que una vez solicitada una convocatoria extraordinaria y no reuniendo los requisitos exigidos por la normativa para compensar una asignatura, si desea continuar con sus estudios, debe pasarse al grado.

La duda del estudiante radica en que solicitó una convocatoria extraordinaria que no utilizó, ya que estaba trabajando.

Desde la Oficina se le informa que lo indicado por el Centro es correcto y conforme a la normativa. Por otro lado, si lo considera conveniente, puede presentar un escrito dirigido a los responsables de su Centro, por si hubiera alguna posibilidad de continuar con sus estudios sin pasarse al grado.

Se intenta contactar con el estudiante para saber si, finalmente, presentó el escrito o, por el contrario, decidió adaptarse al grado. Tras varios intentos y sin respuesta del mismo, se dio por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 303-2013/2014-1.1

Un grupo de alumnos plantea problemas relacionados con el número de estudiantes que realizan una estancia Erasmus debido al número de suspensos en una asignatura, así como incumplimientos por parte del profesorado respecto de sus obligaciones académicas.

Tras comprobar la tasa de éxito de las materias observamos que la menor está entorno a un 70%, y que el número de estudiantes Erasmus en este curso no es muy numeroso. No obstante, se les plantea que se pongan en contacto con la Dirección del Centro para tratar esta serie de problemas con él.

EXPEDIENTE Nº 304-2013/2014-5.9

Un miembro del personal docente e investigador presenta una solicitud de intervención a la Defensora Universitaria; considera que se ha producido un aumento de casos en los que el comportamiento de los estudiantes no es el adecuado, en particular durante las revisiones de exámenes.

Concretamente, el profesor solicita se le indiquen los pasos a seguir y los mecanismos de actuación ante

circunstancias en las que los alumnos muestran en exceso sus convicciones, pudiendo llegar a ser agresivos.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le dan unas pautas, cautelas, de actuación para llevar a cabo en las revisiones de exámenes. Así lo pone en práctica el profesor, y las revisiones se desarrollan con normalidad.

Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 305-2013/2014-1.2

Un alumno de una titulación en extinción solicita información a la Oficina de la Defensora. Tiene pendiente superar una materia para finalizar sus estudios. Ha consumido las dos convocatorias del curso, sin haber obtenido la nota que necesitaría para poder optar a la evaluación por compensación curricular. El alumno considera que en las pruebas correspondientes a las últimas convocatorias no se ha respetado lo establecido en la disposición transitoria única, punto 3, del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje. Se le indica que puede solicitar al Centro una convocatoria extraordinaria, y que se cumpla lo dispuesto en la norma, para que sea evaluado de acuerdo con los instrumentos, criterios y procedimientos aplicados en el último curso académico que se impartió docencia. En el momento de cerrar el expediente somos conocedores de que se le ha concedido la convocatoria extraordinaria y está pendiente de evaluación.

EXPEDIENTE Nº 306-2013/2014

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora Universitaria y plantea una queja; no está conforme con la puntuación obtenida en la fase de admisión a un máster, motivo por el que no ha sido admitido. El estudiante ha presentado recurso contra la no admisión.

Se realiza seguimiento de la resolución del recurso; el alumno es admitido en los estudios de máster que pretendía realizar. Damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 307-2013/2014-1.1

Un estudiante de grado, decide realizar unas prácticas en el extranjero, para lo cual debe inscribirse en un determinado curso. Una vez ha encontrado destino para realizar las prácticas, le informan de que el curso ha sido suspendido.

El estudiante acude a la Defensora, ya que considera que no se le ha avisado con la debida antelación y se ve perjudicado, puesto que sin dicho curso y dichas prácticas, debe alargar su estancia en la Universidad un año más.

Se le recomienda que presente su queja por escrito, y que se informe si puede realizar otro curso similar que le sirva para realizar las prácticas ya planificadas. A su vez, los responsables administrativos nos indican que dicho curso se ha suspendido por falta del número mínimo de alumnos necesarios para impartirlo.

Finalmente, el alumno, tras tratar el tema con el coordinador, decide no realizar ninguna actuación y continuar con sus estudios sin realizar las prácticas en el extranjero.

Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 308-2013/2014-1.2

Un alumno de último curso de un plan de estudios en extinción nos solicita información sobre posibles actuaciones para poder finalizar sus estudios sin tener que adaptarse al grado. Se le informa de que debe presentar una solicitud en su Centro y en caso de obtener una respuesta negativa, podría presentar un recurso de alzada al Rector. Finalmente, el alumno recibe una respuesta positiva al recurso de alzada presentado.

EXPEDIENTE Nº 309-2013/2014-4.8

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; el motivo es el retraso en la gestión del pago de una cuantía que había que financiar con los fondos de un proyecto de investigación. Retraso que considera le ha perjudicado. Se dio traslado al Vicerrector competente para que fuera conocedor de los hechos. Posteriormente, el investigador nos informa que el pago se había realizado en tiempo y forma pero que no había sido informado. También trasladamos esta información a los responsables universitarios y agradecemos su buen hacer, cerrando el expediente.

EXPEDIENTE Nº 310-2013/2014-5.9

Un profesor de la Universidad presenta una queja a la Defensora, alega que otros profesores de su mismo Departamento y Centro han leído un documento, en un Consejo de Departamento y en una Junta de Centro, que considera que contiene algunos párrafos difamatorios, y con falsedades, para el afectado. Además, los profesores autores del escrito han solicitado que se incorpore éste a las actas de las sesiones correspondientes.

El profesor afectado solicita que no se acceda a esta petición.

Se trata el problema con las Direcciones del Departamento y el Centro, y se les sugiere que hagan una consulta, sobre la forma de proceder, a los órganos competentes de la Universidad. Estos órganos resuelven que se debe proceder a la inclusión de la documentación en el acta, si bien esto no implica toma de posición alguna por parte del Departamento o el Centro. También sugieren que se invite al

profesor afectado a que presente su posición por escrito y se adjunte a la misma acta. Esta resolución no satisface al afectado porque considera que no debería permitirse la incorporación de documentos, en su opinión, difamatorios a actas de sesiones de órganos colegiados.

La Defensora comprende perfectamente el malestar del profesor, pero también entiende que un acta da fe de lo sucedido en la sesión correspondiente, y la realidad es que en esas sesiones se permitió la lectura del documento, sin cuestionar su idoneidad.

No obstante, creemos que hay que solicitar a todos los miembros de la comunidad universitaria que sean respetuosos entre sí, y que no utilicen los órganos colegiados para llevar a cabo actuaciones de descrédito de compañeros u órganos de gobierno.

EXPEDIENTE Nº 311-2013/2014-1.2

Un estudiante, de una titulación en extinción, desea matricularse de todas las asignaturas que le quedan para finalizar sus estudios. A la hora de realizar la matrícula, es informado de que no puede matricularse en todas las materias, según la normativa vigente en la Universidad de Zaragoza.

No estando de acuerdo con la información recibida en su Centro, decide presentar una queja ante la Defensora. La Defensora le recomienda que realice la consulta, por escrito, a los responsables de su Centro. Tras varios intentos de contactar con el alumno, para interesarnos por las actuaciones realizadas, y no conseguir ninguna respuesta, se da por finalizado el expediente.

A pesar de la falta de respuesta del alumno, nos interesamos preguntando en el Centro, donde nos informan que se ha contestado a su solicitud de forma favorable.

EXPEDIENTE Nº 312-2013/2014-3.1

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al haber presentado el trabajo fin de grado pero no poder defenderlo, por no tener realizadas las prácticas externas. El estudiante desconocía la normativa vigente en ese momento sobre trabajo fin de grado, según la cual, se debía tener todo superado para poder defenderlo. Por otro lado, no entiende que dicha limitación no la refleje el programa informático al realizar la matrícula.

Desde la Oficina se le recomienda que presente un escrito ante el responsable académico correspondiente.

El estudiante, pasados unos días, nos comunica que su problema ha sido resuelto desde el Centro.

Se da por finalizado el expediente

EXPEDIENTE Nº 313-2013/2014-4.6

Un miembro del personal docente e investigador presenta una queja a la Defensora Universitaria; considera que la dedicación que realiza como profesor asociado a la tutorización de prácticas y dirección de trabajos no tiene el correspondiente reflejo en su ficha del plan de ordenación docente, más aún cuando el docente cree que se contratan profesores para la dirección de trabajos y tutorización de prácticas.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indica al interesado la normativa aplicable a las asignaturas de contabilidad especial, tal y como queda previstos en las directrices para el establecimiento y modificación de la relación de los puestos de trabajo del personal docente e investigador. A su vez, se le informa de cuáles son los órganos competentes para conocer de las posibles disfunciones que se hayan ocasionado en la distribución de la carga docente.

Sin otra actuación, damos por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 314-2013/2014-1.4

Un alumno de grado presenta una queja ante la Defensora Universitaria. Considera que la calificación que le ha sido asignada por el tribunal de sexta convocatoria es muy baja, y desea conocer si puede solicitar la revisión de ésta calificación. También muestra su disconformidad con que el profesor de la asignatura formase parte del tribunal y pide que fijemos la atención en las bajas tasas de éxito y rendimiento de la materia de la que se ha examinado. Igualmente, considera que el trato y la atención que reciben del profesor que imparte la materia son inadecuados.

Se revisan los datos disponibles en la web de la Universidad y se comprueba que efectivamente las tasas de éxito, y rendimiento de la materia, son bajas. Se trata el tema con el coordinador de la titulación, quien nos confirma que hay quejas sobre el trato que el profesor da a los alumnos.

En cuanto a que el titular de la asignatura forme parte de un tribunal de sexta convocatoria, la normativa lo permite, pero parece razonable que, en los casos en que los alumnos expongan problemas con el profesor, debería evitarse que éste formara parte del tribunal

Se están revisando estos problemas en las comisiones responsables de la garantía de la calidad de la titulación, y se están intentando poner en marcha algunas medidas para solucionarlos.

EXPEDIENTE Nº 315-2013/2014-1.4

Un profesor le expone a la Defensora un problema que ha tenido con un alumno, solicitando información sobre posibles actuaciones a realizar. El alumno ha sido suspendido en la evaluación de una memoria de prácticas que tenía que elaborar. El profesor le ha explicado, de forma detallada, las razones por las que ha sido suspendido y que han hecho que tenga que rehacer la memoria. El alumno, disconforme con la decisión, ha enviado correos electrónicos al profesor en tono poco adecuado y con un cierto

componente agresivo. Se le sugiere al profesor que cuando tenga que revisar cualquier prueba de evaluación del alumno lo haga en presencia de otros profesores y que, si lo considera oportuno, solicite que sea un tribunal el que realice la evaluación en el futuro. En el momento de cerrar el expediente no han surgido nuevos problemas y parece haberse tratado de un hecho puntual.

EXPEDIENTE Nº 316-2013/2014-2.5

Dos trabajadores pertenecientes al personal de administración y servicios presentan una queja ante la Defensora, al no recibir respuesta a su solicitud de cobro de unas dietas. A los trabajadores les fue autorizada la realización de un curso de formación fuera de su localidad y, según la normativa económica, les correspondía la percepción de media dieta. Tras solicitarla a los responsables administrativos y no recibir respuesta, deciden plantear una queja ante la Defensora. La Defensora, tras realizar la consulta a los responsables administrativos y seguir sin recibir respuesta los interesados, decide solicitar informe de lo ocurrido a dichos responsables.

EXPEDIENTE Nº 317-2013/2014-1.4

Un alumno presenta una queja ante la Defensora por disconformidad con la nota asignada a su trabajo fin de grado por el tutor del mismo. Según la guía docente, en la calificación que se asigna al trabajo, sólo un pequeño porcentaje corresponde a la nota que asigna el tribunal y la mayor parte corresponde a la calificación del tutor. Se le informa al alumno de que, cuando haya sido calificado por el tribunal correspondiente, si no está conforme, puede solicitar la revisión por un tribunal. Cuando obtiene la nota definitiva se observa una gran discrepancia entre la calificación del tutor y la del tribunal, por lo que el alumno realiza la solicitud de revisión. Cuando se cierra el expediente no conocemos el resultado de la misma. Consideramos que el hecho de que en la calificación de los trabajos fin de grado influya de manera importante la nota cuantitativa del tutor puede dar lugar desigualdades en la exigencia planteada y a inequidades en la calificación de los alumnos.

EXPEDIENTE Nº 318-2013/2014-1.5

VER EXPEDIENTE 291

EXPEDIENTE Nº 319-2013/2014-4.3

Un trabajador, perteneciente al sector de administración y servicios, acude la Defensora Universitaria al tener conocimiento de una decisión laboral que van a tomar los responsables administrativos de la Universidad, y que afecta a su nombramiento. Confirmado que lo expuesto por el trabajador es cierto, se solicita una reunión con los responsables administrativos para aclarar la situación y se consulta el tema con los representantes de los trabajadores. Tras dicha reunión, se recomienda al interesado que solicite una cita con los responsables y con los representantes de los trabajadores. Se celebra la reunión entre las partes, y el trabajador nos informa que se ha resuelto el problema, finalizando así nuestras actuaciones.

EXPEDIENTE Nº 320-2013/2014-2.5

Un trabajador, perteneciente al personal de administración y servicios, envía una queja a la Defensora al no recibir respuesta a su solicitud de pago de unas dietas determinadas. El trabajador realizó, en su día, varios cursos de formación específicos y obligatorios, debiendo desplazarse fuera de su localidad de trabajo. En principio, las dietas fueron pagadas por la unidad a la que pertenece el trabajador, pero al no disponer esta unidad de partida para hacer frente a este tipo de pagos, se solicita se realice con cargo a otra unidad de planificación. Desde la fecha en que se realiza esta solicitud se deja de pagar las dietas al trabajador. El interesado presenta escrito ante los órganos administrativos correspondientes, solicitando el cobro de las dietas no percibidas. Ante la falta de respuesta de los superiores, decide presentar una queja a la Defensora Universitaria. La Defensora solicita a los responsables información de lo ocurrido para poder actuar.

EXPEDIENTE Nº 321-2013/2014-4.6

Un grupo de profesores con dedicación a tiempo parcial presentan una queja a la Defensora. Están en desacuerdo con la docencia que les ha sido asignada, y se consideran discriminados respecto a los profesores con dedicación a tiempo completo. Se les informa de la normativa aprobada en Consejo de Gobierno para elaboración de la segunda fase del plan de ordenación docente, y se les indica que pueden presentar un escrito exponiendo sus quejas al Director de su Departamento, y al Vicerrector responsable, si lo consideran necesario. Se trata el tema con la Dirección del Centro y con el Vicerrector, y nos informan de que se van a tomar algunas medidas que pueden paliar el problema planteado. Nos intentamos poner en contacto con los profesores para transmitirles las gestiones realizadas y saber si han presentado alguna solicitud, pero ante la falta de respuesta se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 322-2013/2014-4.3

Un profesor presenta una queja en la Oficina de la Defensora. Ha sido excluido de un proceso de selección de manera injustificada, según su criterio. Se le informa de los procedimientos de reclamación previstos y de cómo ha de presentar la reclamación. Intentamos ponernos en contacto con el profesor para conocer la evolución de la situación, pero ante la falta de respuesta se cierra el expediente.

EXPEDIENTE Nº 323-2013/2014-1.8

Un egresado presenta una queja porque no ha sido admitido en un máster. La razón argumentada para su no admisión ha sido que la titulación que ha realizado no es idónea para realizar los estudios que solicita. Se trata el problema con el Centro y se llama la atención sobre que, según nuestro criterio, la información que se ha difundido no es concordante con la decisión tomada, por lo que el estudiante ha sido perjudicado puesto que no puede optar a másteres similares en otras universidades. Finalmente la Comisión de Garantía de Calidad del máster, revisada toda la documentación, y resuelve admitir al alumno.

EXPEDIENTE Nº 324-2013/2014-1.2

Un alumno, de un curso avanzado de grado, solicita asesoramiento a la Defensora. Ha incumplido las normas de permanencia y quiere conocer los trámites que debe realizar para intentar finalizar sus estudios en la Universidad de Zaragoza.
Se trata el tema con la Dirección del Centro y se le indica al alumno la solicitud que tiene que formular. El alumno ha superado los primeros cursos sin problemas, pero este curso cometió el error de matricularse de un número muy alto de créditos.
Finalmente el problema se soluciona y el alumno intentará finalizar los estudios en esta Universidad.

EXPEDIENTE Nº 325-2013/2014

Un estudiante formaliza una consulta a la Oficina de la Defensora Universitaria sobre la posibilidad de realizar sus prácticas curriculares durante los fines de semana, puesto que durante la semana trabaja. Se le indica al estudiante que se ponga en contacto con el coordinador de su grado, pues es quien le podrá resolver la duda.
La Defensora pregunta en la Dirección del Centro, y le comunican el interés por intentar encontrar una solución para la situación de dicho estudiante.

EXPEDIENTE Nº 326-2013/2014-1.5

Dos estudiantes acuden a la Oficina de la Defensora Universitaria para presentar una queja; se les ha comunicado en su Centro que no pueden continuar en el plan de estudios a extinguir que están cursando y deben pasar al grado.
Una vez revisada la normativa de permanencia, se comprueba que ninguno de los dos estudiantes cumple los requisitos para poder continuar sus estudios en el plan a extinguir.
Se les comunica a los estudiantes la adecuación de la resolución que pretendían impugnar, indicándoles los medios de los que disponen si así quisieran hacerlo.
Se da por finalizado el expediente.

EXPEDIENTE Nº 327-2013/2014-2.1

Un solicitante de una beca predoctoral, convocada por la Secretaría de Estado de Investigación, Desarrollo e Innovación del Ministerio de Economía y Competitividad, solicita consejo para confeccionar las alegaciones que pretende presentar a la propuesta de resolución provisional de la convocatoria. El estudiante considera que no han sido adecuadamente valorados los méritos de los candidatos. Se le indica al candidato los trámites a seguir, y las personas a las que puede dirigirse para obtener más información de la que dispone.
Posteriormente, el estudiante nos comunica que presentó una alegación a la resolución provisional, que no le fue aceptada, y finalmente un recurso, sin obtener respuesta. Desea conocer si la Universidad puede intervenir ante el Ministerio.
Se le informa de que no es posible intervención alguna y, comprendiendo la situación del alumno, que tendrá que abandonar la investigación que estaba realizando como trabajo de tesis doctoral, y no teniendo capacidad para resolver el problema económico que se le plantea, damos por finalizado el expediente.