



Defensoría Universitaria
Universidad Zaragoza



Memoria 2023-2024

El equipo de la Defensoría Universitaria



Lola Mariscal Masot
Defensora Universitaria



Marta Artajona Ricarte
Secretaria de la Defensoría Universitaria



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



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



Miguel Díez Simón
Asesor de la Defensora Universitaria por el sector
de Estudiantes

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

Teléfonos: 976 762 840 / 876 554 764

Correo: defensora@unizar.es

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

ÍNDICE

1. Presentación. Marco normativo. Criterios y principios de actuación	3
2. Tipos de solicitudes	6
3. Intervenciones realizadas por la Defensoría	7
3.1. Datos globales	8
3.2. Motivos de solicitud	13
4. Solicitudes relativas al sector estudiantes	15
5. Solicitudes relativas al sector del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	21
6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador	25
7. Solicitudes relativas a otros solicitantes.....	30
8. Resultados de nuestras intervenciones	34
9. Consideraciones finales: cuestiones importantes a tener en cuenta	38
10. Despedida	44
Anexo 1. Ejecución del presupuesto	45
Anexo 2. Jornadas Defensorías Universitarias	46

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

De acuerdo con el artículo 43.4 de Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), corresponde a la Defensoría Universitaria "*velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios*", pudiendo asumir igualmente "*tareas de mediación, conciliación y buenos oficios*". Esta es, pues, su finalidad principal y la que constituye su principal razón de ser, al tratarse de una atribución exclusiva: ejercer la función de protección y garantía de los derechos y libertades de las personas que forman parte de la comunidad universitaria frente a posibles vulneraciones derivadas de las actuaciones de los distintos órganos, estructuras y servicios universitarios o de sus miembros. La citada función implica una alta y delicada labor verifcatoria dirigida a constatar la correcta actuación de los anteriores y a detectar posibles disfunciones, irregularidades o carencias en el funcionamiento del conjunto orgánico de la Universidad y de sus miembros. De este modo, la Defensoría universitaria otorga una garantía reforzada y única a esta comunidad universitaria frente a lesiones de sus derechos y libertades. A la vez, al poner de relieve y actuar ante estos problemas, promueve y mejora la calidad de la Universidad en todos sus ámbitos.

La función garante descrita queda preservada por los principios que rigen su actuación: independencia, autonomía y confidencialidad (art. 43.4 LOSU, in fine). Significa esto que la Defensoría Universitaria no se inserta ni depende orgánica o funcionalmente de ninguno de los órganos que componen el marco institucional de la Universidad, ni está sometida a mandato imperativo alguno, por lo que no puede configurarse como una unidad o servicio administrativo al uso. Por el contrario, constituye en sí misma una estructura necesaria y diferenciada para el ejercicio de las competencias exclusivas e irrenunciables que le han sido otorgadas por atribución legal, y que son externas a la gestión administrativa de la institución.

Sin perjuicio de lo dicho, no cabe obviar que las novedades legislativas sucesivamente aprobadas (en particular la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de

convivencia universitaria –LCU- y la LOSU) han dado lugar a una progresiva complejización del aparato organizativo universitario, lo que ha generado a su vez zonas de concurrencia. La Defensoría confluye en el ejercicio de sus exclusivas funciones con diversos órganos, unidades y servicios administrativos, con quienes debe actuar articuladamente, con pleno respeto a sus mutuas competencias. En esta tesitura, es esencial la existencia de cauces fluidos de comunicación e interconexión entre todos ellos que preserven a la vez sus respectivas singularidades. La próxima implantación en la Universidad de Zaragoza de un Sistema Interno de Información, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, es buena muestra de esto que se advierte. En la medida en que se está considerando que la Defensoría Universitaria se integre en el mismo, resulta necesario recordar su particular posición respecto a la del resto de órganos, unidades y servicios administrativos.

Ligada a su irrenunciable labor de revisión y control externo de las actuaciones de órganos, estructuras y unidades administrativas, como garante de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, la Defensoría viene desempeñando un conjunto de actuaciones especialmente valoradas por aquellos. En primer lugar, actúa muy frecuentemente como órgano que informa y asesora a profesorado, PTGAS y estudiantado sobre sus derechos. La pluralidad orgánica antes aludida genera dudas que muchas veces son resueltas y canalizadas desde la Defensoría. Esta función de asesoramiento y nexo; de referente al que acudir cuando alguien tenga un problema para obtener información sobre cuáles son los cauces de actuación ya se está llevando a cabo en la actualidad, y se cohonesta perfectamente con su principal función y con la legislación vigente. Disponer de esta guía en el vasto y frecuentemente enredado sistema administrativo y burocrático universitario no es, desde luego, una cuestión menor.

En segundo lugar, al amparo de lo dispuesto en el artículo 12 del vigente *Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario aprobado por Acuerdo del Claustro de 14 de diciembre de 2004*, y desde su tradicional posición de independencia y autonomía, la Defensoría realiza una labor de recomendación y propuesta a las autoridades y órganos de la Universidad,

dirigida a la mejora de la calidad universitaria o relativa a la modificación de las pautas que motivan las quejas o peticiones formuladas. Todo ello para lograr el que ha sido siempre su cometido y su razón de ser: la mejor protección y garantía de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (aprobados mediante *Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón* y modificados por los *Decretos 27/2011, de 8 de febrero, y 84/2016, de 14 de junio*) así como los aprobados por el Claustro de la UZ el 16 de septiembre 2024 disponen que la Defensoría Universitaria presente al Claustro una Memoria anual de actividades, informando de cuantos asuntos considere conveniente. Con la finalidad de cumplir lo encomendado, se presenta la Memoria de las actividades llevadas a cabo en el periodo de tiempo transcurrido entre 01 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto de septiembre de 2024, respetando la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y de las personas que solicitan nuestra intervención. En ella se señalan y analizan, por sectores, los motivos que han originado las solicitudes recibidas; se presentan las acciones realizadas por la Defensoría respecto a dichas solicitudes, así como los resultados obtenidos.

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

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

2. Tipos de solicitudes

Las solicitudes se han atendido teniendo siempre en cuenta la esencial naturaleza tuitiva de la función de la Defensora Universitaria y su condición de órgano no ejecutivo, que tiende más a la resolución de problemas a través de la interacción que al expediente burocrático. La clasificación que de ellas se ha realizado y en la forma en la que se presentan en esta Memoria es la siguiente:

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

Una parte de las consultas precisan de una información técnica u orientación que, una vez proporcionada, no necesita de actuaciones nuestras adicionales.

Otras consultas requieren estudio técnico, gestión con otras unidades u órganos y/u otro tipo de actuaciones. Se realiza un seguimiento del desarrollo de estos casos y por su posible interés posterior, un informe final.

- ✧ **QUEJA:** Implica una manifestación de desacuerdo por parte de la persona interesada al considerar que alguna actuación o resolución, de órgano, servicio o persona de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos.

Algunas de las quejas precisan de una información técnica u orientación que, una vez proporcionada, no requiere de actuaciones nuestras adicionales.

En otros casos, la primera actuación de la Defensora Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar un criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja. En el caso de que se determine la procedencia de la queja, se procede a realizar actuaciones encaminadas a la solución del problema concreto o de la causa/s que lo originan. Se realiza siempre un seguimiento de todas y un informe final.

Algunas solicitudes tramitadas dan lugar a sugerencias y recomendaciones dirigidas a órganos, servicios o personas responsables de alguna estructura universitaria que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o salvaguardar derechos por la mejor interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

3. Intervenciones realizadas por la Defensoría

En este apartado se presentan las solicitudes tramitadas y, por tanto, las intervenciones realizadas en la Defensoría Universitaria durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre de 2023 y el 31 de agosto 2024.

Ha habido 1 solicitud no admitida. Motivo de inadmisión: asuntos sobre los que estaba pendiente un procedimiento administrativo.

Se han tramitado un total de 178 solicitudes. Los datos se presentan en gráficos y tablas que muestran el número de intervenciones y evolución de la demanda atendida, tipo de solicitudes, tiempo de resolución, sector y sexo del solicitante por el motivo de solicitud.

Por otro lado, ha habido 9 solicitudes dirigidas a la Defensoría universitaria que hemos redirigido a otras unidades por considerar que se trataba de asuntos de su competencia.

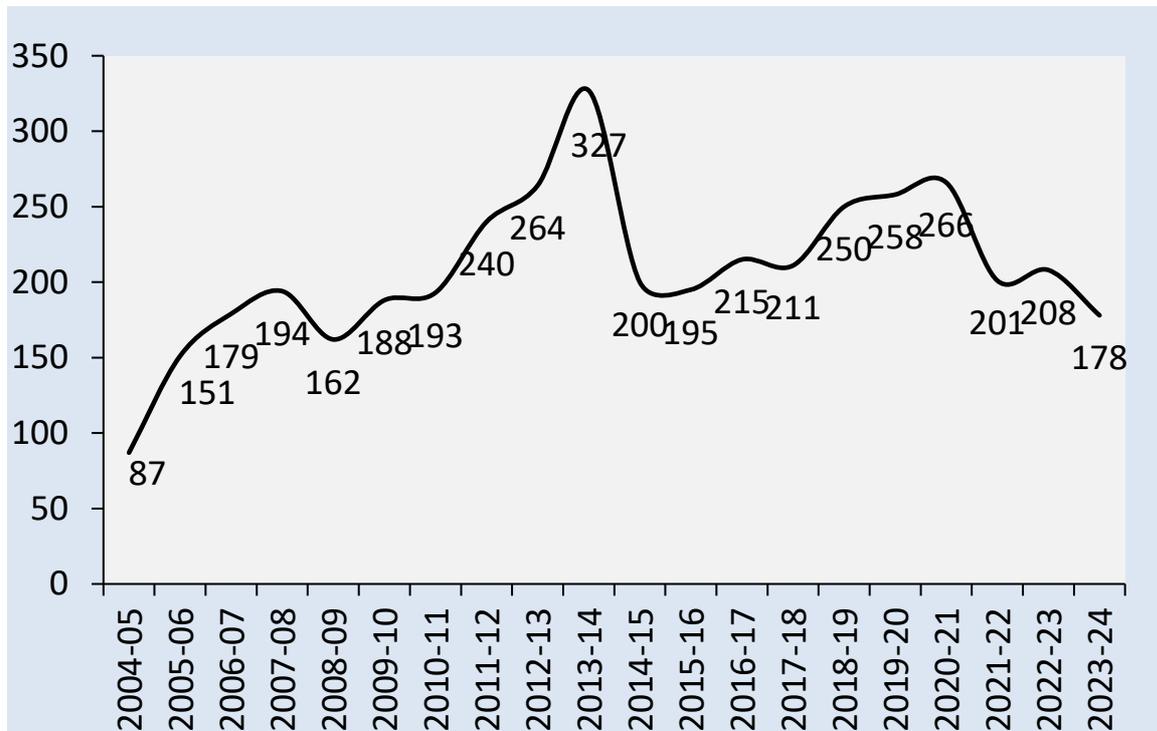
Tabla 1. Solicitudes redirigidas a otras unidades

UNIDAD	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI
Comisión de convivencia	1	1	2
Inspección General de Servicios			3
OPRA	1		1
Total	2	1	6

3.1. Datos globales

De las 178 solicitudes atendidas, hemos tenido 128 quejas y 50 consultas.

Gráfico 1. Evolución temporal del número de solicitudes tramitadas



En los gráficos 1 y 2 se puede observar la evolución temporal en el número de solicitudes atendidas. En el gráfico 2 se muestra también el sector de procedencia. La disminución que se aprecia en los últimos años se debe a la implantación y consolidación de la Inspección de Servicios, la Oficina Universitaria de Atención a la diversidad (OUAD), la Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso (OPRA) y desde el curso pasado la Comisión de Convivencia.

Gráfico 2. Evolución del número de solicitudes tramitadas, por sector y curso académico



El sector OTRO corresponde a solicitudes que se han tramitado en la Defensoría cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria como, por ejemplo, personas que desean acceder a plazas de PDI y PTGAS, jubiladas o que anteriormente han estado trabajando en la Universidad de Zaragoza. También incluimos en este apartado solicitudes vinculadas con pruebas de acceso a estudios en la UZ, adaptaciones de titulaciones anteriores a las actuales de Grado y Máster, cambios de estudios procedentes de otras universidades, etc.

Gráfico 3. Evolución de solicitudes tramitadas por meses



Un criterio de funcionamiento de la Defensoría ha sido la agilidad y rapidez puesto que, a menudo las solicitudes que se reciben requieren respuestas rápidas. En más del 65% de los casos el tiempo de resolución no supera los 15 días y en el 34% de ellos es inferior a 5.

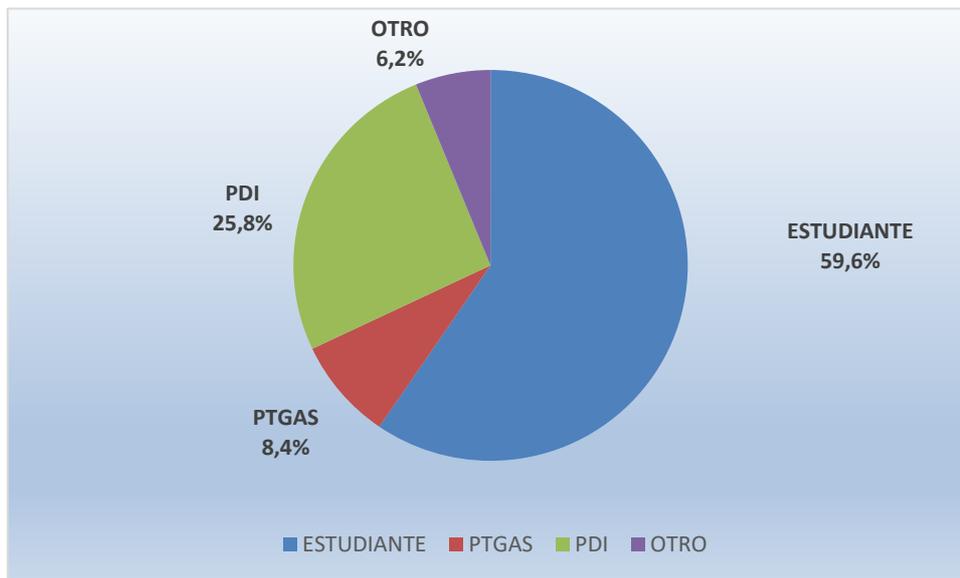
Se ha definido como tiempo de resolución el comprendido entre la recepción de la solicitud y el momento en el que finalizan nuestras actuaciones. Hay que tener en cuenta que, para cerrar un expediente, con frecuencia, esperamos la respuesta de otros órganos de la Universidad.

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

	Solicitudes	%
Entre 0 y 4	61	34,3%
Entre 5 y 15	56	31,5%
Entre 16 y 30	29	16,3%
Más de 30	32	18%

De las 178 solicitudes tramitadas, 106 corresponden al sector de estudiantes; 15 al personal de administración y servicios (PTGAS); 46 al personal docente e investigador (PDI) y 11 al sector denominado OTRO.

Gráfico 4. Distribución porcentual de las solicitudes tramitadas por sectores



El sector de estudiantes es el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes. Sin embargo, si el número de éstas por sector se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se observa, en la Tabla 3, que el porcentaje de PDI y PTGAS que han solicitado la intervención es superior al de estudiantes.

Tabla 3. Solicitudes por población de cada sector

Sector	Nº solicitudes	Población	%
ESTUDIANTE	106	32211	0,33
PDI	46	5127	0,90
PTGAS	15	1742	0,86
OTRO	11		
Total	178		

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

Tabla 4. Número de solicitudes por colectivo y sexo

Sector	Hombre	Población	%	Mujer	Población	%	Colectivas
ESTUDIANTE	42	14.938	0,28%	59	17.273	0,34%	5
PTGAS	8	646	1,24%	7	1.096	0,64%	
PDI	18	2.529	0,71%	27	2.598	1,04%	1
OTRO	3			7			1
Total	71			100			7

Se observa que en el sector PTGAS el porcentaje de solicitudes realizadas por hombres supera al de mujeres, mientras que en los sectores de estudiantes y PDI, las solicitudes hechas por mujeres son ligeramente superiores a las realizadas por hombres.

3.2. Motivos de solicitud

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

Como en cursos anteriores, el mayor número de solicitudes corresponden a causas académicas del sector estudiantes.

Aunque el análisis de los datos de la tabla se realiza en los capítulos siguientes de esta Memoria, previamente queremos llamar la atención sobre una situación recurrente ya señalada en cursos anteriores: la excesiva tardanza en contestar a algunas solicitudes y/o recursos que los interesados presentan a diversos órganos, servicios o unidades de nuestra Universidad. Consideramos imprescindible revisar y simplificar algunos procesos y procedimientos para reducir el frecuentemente elevado tiempo de respuesta.

Hemos tenido conocimiento de algunos casos en los que se ha producido ausencia de respuesta ante solicitudes y/o recursos que se han presentado. Estas situaciones muestran una falta de consideración hacia los solicitantes, evidencian problemas de calidad en la institución e identifican puntos sobre los que habría que actuar implementando estrategias efectivas de mejor.

También queremos señalar el excesivo rigor con que en ocasiones se aplican determinados requisitos procedimentales, a veces incluso sin responder a exigencias normativas de nuestra universidad, ni de otros organismos o instituciones.

Tabla 5. Número de solicitudes por sector de procedencia y motivo expresado por el solicitante

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO	TOTAL
ACADÉMICO	81		8	9	98
1.1.Desarrollo de la docencia	8		3		11
1.1.a.Practicum y Prácticas externas	13				13
1.2.Permanencia	3				3
1.3.a.Acceso a estudios universitarios Grado	6			1	7
1.3.b.Acceso a estudios universitarios Máster	1				1
1.4.Evaluación y exámenes	10		1		11
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	8			1	9
1.6.Planes de Estudio			1		1
1.7.Títulos propios	1				1
1.8.Programas de movilidad	2				2
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	6			1	7
1.10. Doctorado	7		2	2	11
1.11.Adelanto de convocatorias y compensatoria	5				5
1.12.TFGS Y TFM's	11		1		12
1.13.Otros asuntos académicos				4	4
ADMINISTRATIVO	11			2	13
2.1.Matrícula	3				3
2.2.Turnos y horarios	5				5
2.3.Otros asuntos administrativos	3			2	5
ECONÓMICO	7		1		8
3.1.Becas	1		1		2
3.2.Tasas	6				6
LABORAL		13	30		43
4.1.Plazas , concursos y oposiciones		11	10		21
4.3.Reivindicaciones retributivas		2			2
4.5.Distribución de la docencia/POD			13		13
4.9.Otros asuntos laborales			7		7
VIDA UNIVERSITARIA	7	2	7		16
5.1.Servicios y campus	3	1	5		9
5.3.Procesos electorales	2				2
5.4.Colegios mayores, residencias	2	1	1		4
5.5.Propiedad intelectual			1		1
	106	15	46	11	178

4. Solicitudes relativas al sector estudiantes

Durante el curso 2023-24, la Defensoría Universitaria ha tramitado 106 solicitudes promovidas por el sector de estudiantes, lo que supone un 59,5 % del total.

Tabla 6. Número de solicitudes de estudiantes por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	27 (25,47%)		
		ACADÉMICO	20
		ADMINISTRATIVO	1
		ECONÓMICO	4
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJA	79 (74,53%)		
		ACADÉMICO	61
		ADMINISTRATIVO	10
		ECONÓMICO	3
		VIDA UNIVERSITARIA	5
Total			106

Tabla 7. Distribución detallada de los motivos de las solicitudes realizadas por los estudiantes

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE
ACADÉMICO	81
1.1.Desarrollo de la docencia	8
1.1.a.Practicum y Prácticas externas	13
1.2.Permanencia	3
1.3.a.Acceso a estudios universitarios Grado	6
1.3.b.Acceso a estudios universitarios Máster	1
1.4.Evaluación y exámenes	10
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	8
1.7.Títulos propios	1
1.8.Programas de movilidad	2
1.9.Competencias en lenguas modernas-B1	6
1.10. Doctorado	7
1.11.Adelanto de convocatorias y compensatoria	5
1.12.TFGS Y TFM's	11
ADMINISTRATIVO	11
2.1.Matrícula	3
2.2.Turnos y horarios	5
2.3.Otros asuntos administrativos	3
ECONÓMICO	7
3.1.Becas	1
3.2.Tasas	6
VIDA UNIVERSITARIA	7
5.1.Servicios y campus	3
5.3.Procesos electorales	2
5.4.Colegios mayores, residencias	2
	106

En la tabla anterior se presenta una distribución detallada de las causas de las solicitudes realizadas por el sector del estudiantado; como cabría esperar, las

solicitudes debidas a “**Causas académicas**” son las más numerosas; 81 de las 106. Seguidamente, señalamos las situaciones que por diversos motivos nos parecen más relevantes.

Retraso en la entrega de calificaciones tanto en las pruebas parciales como globales. Hemos llegado a tener conocimiento de un retraso de hasta dos meses en la calificación de prueba parcial, que condicionaba la realización o no de la prueba global, dejando a los estudiantes sin margen para prepararla.

Respecto a pruebas globales: Se han llegado a publicar las calificaciones en la víspera de la fecha de cierre de actas, convocándose la revisión de exámenes para este último día exclusivamente, además en horario de mañana cuando la mayoría de los estudiantes implicados se encontraban ya realizando su practicum en ese horario matutino.

Tenemos conocimiento de las iniciativas que se van tomar en este sentido para el cuatrimestre y curso próximo, por lo que esperamos que estas situaciones desaparezcan.

En los últimos cursos se está produciendo una definición más clara de los criterios de evaluación de las asignaturas en las guías docentes, un mayor ajuste de la redacción de éstos a la normativa de evaluación de la UZ, así como un muy superior cumplimiento de los criterios publicados. Sin embargo, seguimos recibiendo quejas relativas a algunos requisitos de superación de asignaturas, que pensamos que van en contra del espíritu de la normativa de evaluación de la UZ en lo relativo a criterios de evaluación.

El curso pasado ya señalamos la existencia de asignaturas de “asignaturas collage”: mini-asignaturas con un bajo número de créditos, en algún caso tan solo uno, independientes, desligadas entre sí e impartidas por profesorado diferente y, sin embargo, unidas para formar asignaturas de 6, 7 o 9 créditos. En todas ellas se aplicaba el requisito de superación de cada una de esas mini-asignaturas para la obtención del aprobado en la “asignatura collage”. Las nuevas memorias de verificación, con la posibilidad de la existencia de asignaturas de 3 créditos, han paliado esta situación en algunas titulaciones.

Sin embargo, incluso en las que han desaparecido, permanecerán hasta la completa implantación del nuevo plan de estudios.

A lo largo de estos seis años hemos recibido en la Defensoría diversas quejas de estudiantes, una de ellas en el curso al que se refiere esta Memoria, motivadas por la denegación a la solicitud de cambio de fecha de una prueba de evaluación.

Las causas que los estudiantes manifestaban para pedir el cambio de fecha no aparecen expresamente enumeradas en el artículo 5 "Circunstancias que motivan un cambio de fechas en las pruebas de evaluación de un estudiante" de la Normativa de Evaluación de la UZ. Sin embargo, el apartado 1.b del artículo 5, menciona como circunstancias justificativas "*causas de fuerza mayor legalmente contempladas que justifiquen la imposibilidad de asistir a la prueba de evaluación*". La Defensoría ha constatado que, para este supuesto, y ante situaciones similares que dificultaban considerablemente o incluso llegaban a impedir al estudiante la realización de la prueba, algunos centros de la Universidad de Zaragoza han atendido la solicitud y otros la han denegado.

Constatado esto, hemos realizado un estudio de las Normas de Evaluación de treinta universidades españolas, a fin de conocer cómo se regulaban en ellas estas circunstancias. También hemos consultado la Normativa del Programa de Atención a Deportistas de la Universidad de Zaragoza (PAD) aprobada por Resolución de 31 de enero de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza. Como consecuencia, recientemente hemos presentado al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo una Recomendación en el sentido que, cuando se aborde la modificación global de la Normativa de Evaluación de Aprendizaje, se incluyan unas circunstancias, que justificamos, a las ya incluidas a día de hoy que motivan un cambio de fechas en las pruebas de evaluación de un estudiante. Los supuestos a incluir se enumeran en el capítulo 9. Consideraciones finales: cuestiones importantes a tener en cuenta.

A raíz de varias quejas relacionadas con la solicitud y concesión de la compensación curricular, hemos realizado varias sugerencias.

En la primera de ellas informamos de la existencia de un enlace incorrecto en la página web de un centro que fue rápidamente atendida.

La segunda se refería a la respuesta a la pregunta 5 dentro de las "Preguntas Frecuentes" sobre Evaluación por Compensación Curricular en la web UZ.

Pregunta 5: ¿Cuáles son los requisitos concretos que debo cumplir para poder solicitar la compensación? En la respuesta se omite el requisito: "Que se encuentren matriculados de la asignatura y calificados en la convocatoria para la que solicitan compensación con una nota distinta de cero". Un estudiante no se presentó a la segunda convocatoria extraordinaria de la asignatura, ya que cumplía los requisitos señalados en dicha pregunta 5, y no pudo por tanto compensar la asignatura.

La Defensoría sugirió que en la web UZ en "Preguntas Frecuentes" sobre la Evaluación por Compensación Curricular se añadiera este requisito a la respuesta a la pregunta 5; sin embargo, la propuesta fue rechazada, justificándolo por la información indicada en la respuesta a la pregunta 8.

Esto refleja una inconsistencia en la información proporcionada, que puede generar confusión entre los estudiantes.

La siguiente sugerencia, respecto a la evaluación por compensación curricular, atañe al estudiantado que siga el programa consecutivo en Química e Ingeniería Química y se refiere a la incorporación de los créditos reconocidos de la primera titulación al expediente del estudiante del segundo grado cursado. En el Acuerdo de 24 de enero de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza referido a dicho programa se indica que no conllevará abono de tasa alguno, y será incorporado de oficio al expediente académico de la titulación de destino, una vez que el estudiante supere los 126 créditos requeridos en la titulación de destino (Anexos 3 y 4). Es decir, los créditos que se reconocen del grado anterior no se incorporan al expediente del estudiante hasta que éste no haya superado 126 créditos en la llamada "titulación de destino". Las asignaturas no reconocidas en el grado en Ingeniería Química y por tanto a cursar por un estudiante que ya disponga del grado en Química aparecen en el

último anexo del Acuerdo. Son 19 asignaturas de 6 créditos cada una, es decir 114 créditos más el TFG de 12 créditos. Por tanto, ningún estudiante podría solicitar la compensatoria, aunque hubiera superado los 18 restantes, 108 créditos, ya que no se le habría añadido a su expediente las asignaturas reconocidas del grado anterior por no tener todavía superados los 126 créditos. Esta situación la conocimos al acudir a la Defensoría el primer estudiante que solicitó "la compensatoria" y al que se le denegó. Por la información que disponemos no se pretendía impedir que los estudiantes de este programa accediesen a ella. Aunque no se ha modificado todavía el texto correspondiente a esta situación en el documento relativo a este Programa de titulaciones consecutivas, tenemos conocimiento de que, a raíz de nuestra sugerencia, se ha realizado la compensación de la asignatura.

Varias consultas de estudiantes de Máster extranjeros, con idioma español en el país de su residencia habitual, donde cursaron sus grados, han experimentado un gran número de problemas principalmente por las grandes diferencias administrativas, así como en el diseño y cronograma de las enseñanzas. Estos estudiantes se habían desplazado a nuestra universidad desde su país de origen concretamente para cursar el Máster elegido. Esta situación nos lleva a sugerir que los coordinadores, de aquellos Másteres con estudiantado extranjero, se planteen la conveniencia de tutorización a estos estudiantes por parte de profesorado del Máster. Señalamos, además, que en los casos concretos que hemos tratado, los Másteres tenían un número de matriculados escaso, por lo que tal vez una mayor orientación al estudiante extranjero repercutiría en el aumento del número de matriculados.

5. Solicitudes relativas al sector del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios

Hemos recibido quince solicitudes de este sector, que han sido iniciadas como consecuencia de consultas o quejas presentadas y suponen un 8,4% del total.

Tabla 8. Número de solicitudes de PTGAS por tipo y motivo de solicitud

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	5 (33,33%)		
		LABORAL	5
QUEJA	10 (67 %)		
		LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	2
Total			15

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

CLASIFICACIÓN	PTGAS
LABORAL	
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	11
4.3.Reivindicaciones retributivas	2
VIDA UNIVERSITARIA	
5.1.Servicios y campus	1
5.4.Colegios mayores, residencias	1
Total	15

El bloque "**Laboral**" ha sido el que mayor número de intervenciones ha registrado. En el apartado "**Plazas, concursos y oposiciones**", se han atendido un total de 13 consultas y quejas.

La mayoría de los casos, un total de 6, estaban relacionados con los procedimientos de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes

para la reducción de la temporalidad en el empleo público, en los procesos de estabilización. Tres de los casos estaban relacionados con oposiciones convocadas para el ingreso y acceso a escalas de la universidad y otro de los casos estaba relacionado con la provisión definitiva de puestos de trabajo mediante concurrencia a concurso de méritos.

En su mayoría, los motivos de las quejas estaban relacionados con recursos presentados en distintos procesos y que fueron analizados en la Defensoría para verificar la correcta actuación en el procedimiento o detectar la posible disfunción, irregularidad o carencia. En todas nuestras intervenciones se dio a los interesados la correspondiente explicación de lo que había ocurrido.

Lamentablemente, en algunos procesos de estabilización, diversas circunstancias ajenas a la convocatoria, al proceso o a la actuación del tribunal han impedido que la persona que ocupaba y desempeñaba satisfactoriamente la plaza a estabilizar, resultara adjudicada.

Otro grupo de casos estaba relacionado con un error en el tipo de recurso interpuesto o la vía de reclamación utilizada, ya que en unos casos se había presentado incorrectamente el recurso ante el tribunal de estabilización o de promoción interna y en otros casos, también incorrectamente, se había presentado ante el Rector.

Otra de las quejas estuvo relacionada con el tipo de recurso presentado, ya que se había interpuesto un recurso de reposición, tras la denegación en un recurso de alzada, lo que originó su inadmisión.

Dentro de este apartado de "Plazas, concurso y oposiciones", relacionado con la convocatoria de oposición a la escala de auxiliar administrativo, se atendió una queja que planteaba la ausencia del cupo de discapacidad. Tras el estudio en la Defensoría, se verificó que el reparto de todos los cupos se hace en cada OPE, mediante resolución del Rector, que es publicada para su conocimiento, y que no se realiza en cada convocatoria, motivo por lo que este cupo no aparecía en la citada convocatoria.

Una última queja atendida, dentro de este apartado, se refería a una solicitud

de readaptación del puesto de trabajo, que por sus características resultaba muy complicada. Recientemente este problema ha sido resuelto, al menos temporalmente, ya que el trabajador solicitó participar en una convocatoria para provisión temporal de un puesto por procedimiento de libre concurrencia, en el que ha sido designado.

Dentro de este mismo bloque "Laboral", en el apartado "**Reivindicaciones retributivas**", se atendió una queja por la no aplicación de la retribución complementaria, para percibir la retribución básica correspondiente al subgrupo al que estaba adscrito el puesto desempeñado. La Defensoría verificó la correcta actuación en el procedimiento y comprobó que el motivo se basaba en que no se cumplían los requisitos de titulación para optar al subgrupo al que estaba adscrito el puesto desempeñado.

Otra queja, dentro de este apartado, estaba relacionada con la imposibilidad de acceso al tramo voluntario de carrera profesional, en el periodo transitorio de cambio hacia el nuevo modelo de carrera profesional. La Defensoría, tras estudiar la normativa y las recientes modificaciones en el reglamento que se estaban sucediendo, verificó que el motivo se basaba en que el acceso a dicho tramo transitorio estaba limitado a aquellas personas que estuvieran integradas en algún tramo de la carrera profesional y que desde el año 2015 hasta el presente año no se ha realizado ninguna convocatoria para la asignación de tramos. Esta situación afecta a un gran número del PTGAS.

En el bloque "**Vida universitaria**", dentro del apartado "**Servicios y campus**" se registró una queja relacionada con el software utilizado en la biblioteca de nuestra universidad y en el incumplimiento de las condiciones técnicas. Dicho caso fue tratado con Gerencia que actualmente se encuentra trabajando en este tema.

En el apartado "Colegios mayores, residencias" se nos plantearon varias problemáticas desde la Conserjería de un CMU. Por un lado, el problema con la salida del horario vespertino, que se realiza muy tarde e imposibilita coger un transporte público en una zona poco concurrida de noche. Al habitual exceso

de trabajo, al hecho de que solo haya una persona asignada a la Conserjería en una parte del turno de mañana y principalmente un tiempo considerable del turno de tarde, se añadió que una de las dos recepcionistas se incorporó a otra Administración pública. Tras un periodo complicado en el CMU, la incorporación de un auxiliar del Servicio de Seguridad durante varios meses, hasta que se cubrió la plaza de recepcionista, ha podido paliar esa contingencia inesperada, aunque no el resto de situaciones señaladas.

En noviembre del 2024, es decir ya fuera del periodo del curso 23-24 al que se refiere esta Memoria, hemos recibido varias quejas de falta de personal asignado a la Conserjería de otro CMU. El número de personas asignadas a Conserjería es igual que en el CMU anteriormente referido, pero el número de plazas de colegiales es muy superior.

No se ha contabilizado esta última queja en el número de casos tramitados por pertenecer al curso 24-25. Sin embargo, hemos considerado señalar esta situación dado que se trata de la última Memoria que realiza esta Defensoría y quisiéramos trasladar al Claustro la necesidad de que, estudiadas las casuísticas y volumen de trabajo de estas Conserjerías, se encuentren las soluciones más adecuadas para cada situación.

6. Solicitudes relativas al sector del Personal Docente e Investigador

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador (PDI) ha sido de 46. Hemos atendido 31 quejas y 15 consultas.

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	15 (32,6%)		
		ACADÉMICO	3
		ADMINISTRATIVO	
		LABORAL	10
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJA	31 (67,4%)		
		ACADÉMICO	5
		ECONÓMICO	1
		LABORAL	20
		VIDA UNIVERSITARIA	5
Total			46

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

CLASIFICACIÓN	PDI
ACADÉMICO	8
1.1.Desarrollo de la docencia	3
1.4.Evaluación y exámenes	1
1.6.Planes de Estudio	1
1.10. Doctorado	2
1.12.TFGS Y TFM's	1
ECONÓMICO	1
3.1.Becas	1
LABORAL	30
4.1.Plazas , concursos y oposiciones	10
4.5.Distribución de la docencia/POD	13
4.9.Otros asuntos laborales	7
VIDA UNIVERSITARIA	7
5.1.Servicios y campus	5
5.4.Colegios mayores, residencias	1
5.5.Propiedad intelectual	1
	46

Los requerimientos de intervención de la Defensoría Universitaria por parte del PDI (46 en total) han experimentado a lo largo del curso 2023-24 un ligero incremento, en comparación con los cursos anteriores. También los temas sobre los que se ha solicitado dicha intervención se han ampliado, hasta el punto que cabe afirmar que, en esta ocasión, nos hemos encargado de solicitudes muy particularizadas y de no fácil sistematización. No obstante, esta variedad no oculta el hecho de que hayan vuelto a plantearse nuevamente quejas en torno a cuestiones que se reiteran curso tras curso, como es el caso de discrepancias relacionadas con el desarrollo y resultado de procedimientos de selección de profesorado y con el cómputo, asignación o distribución de la docencia. También se nos han presentado quejas originadas por conflictos interpersonales, que se han derivado a la Comisión de Convivencia e Inspección

General de Servicios

Las singularidades y reiteraciones descritas no empecen la necesidad de destacar algunos de los asuntos en los que la Defensoría ha intervenido, y que presentan una trascendencia potencial o real más amplia.

Sería el caso de los relacionados con las encuestas de evaluación de la actividad docente y, especialmente, con el uso inapropiado del apartado de comentarios por parte de algunos estudiantes que lo utilizan para verter ofensas e insultos hacia el profesorado que nada tienen que ver con cuestiones relativas a la calidad docente. La Defensoría Universitaria siempre ha considerado que estos comentarios inapropiados (que en absoluto contribuyen a la mejora de la docencia y que, por el contrario, pueden afectar a los procesos de evaluación y acreditación del profesorado, a sus condiciones de trabajo y a su salud mental) deben ser combatidos por la Universidad de Zaragoza, y era nuestra intención formular una recomendación en este sentido. En fase de elaboración de la misma tuvimos conocimiento de la aprobación por parte del Consejo de Gobierno de un Acuerdo de fecha 26 de junio de 2024, por el que se aprobó la normativa básica sobre el procedimiento y los criterios de valoración de la actividad docente del profesorado por parte de las y los estudiantes, cuyo artículo 12 prevé expresamente la eliminación de todas las respuestas del cuestionario de evaluación en caso de detectarse afirmaciones abiertas ofensivas en el mismo, con carácter previo a su accesibilidad. Nos alegramos de esta decisión.

A raíz del conocimiento de la situación concreta que nos transmitió la persona afectada, tuvimos ocasión de analizar una cuestión que consideramos de la máxima importancia, al punto que se cursó sobre ella la correspondiente recomendación: se trata de la adaptación singularizada de los puestos de trabajo para aquellos miembros del profesorado que tengan reconocida discapacidad. No se ha recibido contestación a esta recomendación, transmitida formalmente al órgano competente. Por ello y dada la significación que para las personas afectadas tendría su aceptación, se desarrolla su contenido en el último capítulo de esta Memoria.

Profesorado de varios centros nos ha expresado su preocupación sobre la conducta del estudiantado en clase, que llega a impedir en ocasiones el desarrollo de la actividad docente, también sobre las faltas de respeto hacia ellos. Estas situaciones no han mejorado tras la aprobación de las Normas y reglamento de convivencia de la UZ. Por ello, a propuesta de la Defensoría de la UZ se trató este tema en una de las sesiones de la reunión de septiembre 2024 de Defensorías cuyas Universidades pertenecen al G9 "ampliado". Allí se dieron algunos ejemplos de posible aplicación de varios artículos de la Ley de Convivencia para utilizar en diversos casos de problemas de disciplina en el desarrollo de actividades docentes, que se transmitieron posteriormente al profesorado que nos había transmitido su inquietud por este asunto.

Se han atendido varios casos en los que notables retrasos en la contratación, así como otras causas, han obligado a profesores y profesoras a asumir un encargo docente superior al que les corresponde. En algunos casos el exceso ha sido significativo (hasta un 20% por encima del ordinario). Al margen de la indeseable sobrecarga que esto les supone, dicha práctica también presenta una consecuencia retributiva evidente, que la hace gravosa para la Universidad y de complicada gestión para los afectados, quienes se ven en la necesidad de solicitar a través de su Departamento (no directamente) el pago de esos servicios extraordinarios con antelación a la impartición de las clases, y previa autorización del Vicerrectorado correspondiente. Hemos comprobado que esta circunstancia es desconocida por buena parte del profesorado. Aunque es inevitable que los aludidos retrasos se produzcan, sobre todo cuando surgen circunstancias imprevistas ligadas a incapacidades transitorias, tienen menos explicación en el caso de firma diferida de contratos por cuestiones burocráticas ante concursos resueltos.

Por último, se desea finalizar este apartado con la referencia a un tema que no deja de causar cierta sorpresa, y que hemos constatado a raíz de algunos casos planteados ante la Defensoría. Sin pretender intervenir en materias en las que carecemos de competencia y conocimientos, y en las que la discrecionalidad técnica de los expertos es el elemento fundamental, sí consideramos necesario

insistir en que las declaraciones de inidoneidad formuladas por las distintas Comisiones respecto a candidatos que concurren a procedimientos de selección de personal estén debidamente motivadas, con explicación suficiente de conformidad con las normas que regulen sus convocatorias, y con acreditación bastante de los fundamentos en los que se basa esta decisión, tal como exige el artículo 35.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Desde el máximo respeto a las decisiones de los órganos técnicos, expresamos nuestra extrañeza ante supuestos que han considerado no idóneos para ocupar una plaza a candidatos admitidos que llevan desempeñando varios años su labor docente a satisfacción del Departamento y que, en nuevos procedimientos de selección, son excluidos por su grado de origen sin convocarlos a la prueba objetiva de conocimiento, que tuvo lugar para el resto de candidatos. Cualquier circunstancia razonable que explique este hecho (que por supuesto puede existir), debería explicarse a los candidatos con claridad y suficiencia.

7. Solicitudes relativas a otros solicitantes

Se han atendido 11 solicitudes entre consultas y quejas. Esto supone un 6,2% del total.

Se trata de solicitudes que se han tramitado en la Defensoría cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria como, por ejemplo, personas que desean acceder a plazas de PDI y PTGAS, jubiladas o que anteriormente han estado trabajando en la Universidad de Zaragoza. También incluimos en este apartado solicitudes vinculadas con pruebas de acceso a estudios en la UZ, adaptaciones de titulaciones anteriores a las actuales de Grado y Máster, cambios de estudios procedentes de otras universidades, etc.

Como en años anteriores, se ha considerado conveniente atender estas peticiones, ya que corresponden a situaciones que tienen lugar en nuestra universidad y a partir de ellas se puede obtener información que mejore su calidad.

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

Tipo	Total (%)	Motivo	Número
CONSULTA	3 (27,3%)		
		ACADÉMICO	3
QUEJA	8 (72,7%)		
		ACADÉMICO	6
		ADMINISTRATIVO	2
		Total	11

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

CLASIFICACIÓN	OTRO
ACADÉMICO	9
1.3.a. Acceso a estudios universitarios Grado	1
1.5. Convalidaciones/Adaptaciones/Reconocimiento de créditos	1
1.9. Competencias en lenguas modernas-B1	1
1.10. Doctorado	2
1.13. Otros asuntos académicos	4
ADMINISTRATIVO	2
2.3. Otros asuntos administrativos	2
Total	11

Como se observa en la tabla anterior, la mayor parte de los casos provienen del bloque "**Académico**", habitualmente con uno o dos afectados por cada uno de los diferentes motivos.

Los casos del epígrafe "Doctorado" han versado sobre problemas en la solicitud de una equivalencia del título de doctor de una universidad europea y la queja de un miembro externo del tribunal de tesis sobre lo que consideraba excesivos los trámites para justificar dietas.

Este curso hemos recibido varias quejas relacionadas con la Universidad de la Experiencia, UEZ. Ninguna de ellas se ha referido al contenido de la programación ni al profesorado; sobre ambos la opinión ha sido magnífica y unánime. Precisamente, una queja trataba de la limitación temporal de permanencia en la UEZ a 10 años. El interesado había cumplido ya los 10 años de participación, matriculándose cada curso en distintas asignaturas del programa y anhelaba poder continuar.

Se nos planteó una queja por la desaparición para el curso 24-25 del Programa básico online. Nos pusimos en contacto con la dirección de la UEZ, que nos

comunicó que la docencia online fue creada con motivo de la pandemia y se le ha dado continuidad a lo largo de varios cursos. Sin embargo, la creación cada curso de nuevas sedes UEZ en distintas localidades aragonesas, muy demandadas por éstas, ha ocasionado que, ante la insuficiencia de medios humanos y materiales, se tenga que cancelar para el curso próximo el Programa de on-line de la UEZ.

Recibimos una queja conjunta de cinco personas sobre la desaparición de los «cursos de actualización» de la UEZ. Nuestra Universidad ha venido ofertando desde hace años los denominados «cursos de actualización» bajo el paraguas de la UEZ, que permitían cursar a los mayores de 55 años hasta cuatro asignaturas, sin derecho a título, impartidas en los diferentes grados de las Facultades y Escuelas en las mismas condiciones que para el resto de matriculados en la titulación oficial, debiendo superar las mismas pruebas y con idénticos criterios y obligaciones.

La nueva Normativa de Enseñanzas Propias UZ, aprobada el 31 de mayo 2023 y sus dos instrucciones posteriores de 5 de junio 2023, consideran como microcredenciales universitarias la oferta, por separado, de cada una de las asignaturas de los grados y másteres universitarios y a quienes cursan estas microcredenciales, como estudiantes visitantes.

Mientras en los «cursos de actualización» los alumnos de la UEZ satisfacían los mismos precios que el resto de estudiantes, en el caso de estudiantes visitantes el importe se duplica.

La Defensoría realizó una Recomendación dirigida al Vicerrectorado de Educación Digital y Formación Permanente solicitando que, se estableciera una bonificación especial en los precios públicos de las microcredenciales ofrecidas en calidad de estudiantes visitantes a las personas mayores de 55 años jubiladas. Y proponiendo que el precio por crédito ECTS se igualara al del resto de alumnos de la titulación, manteniéndose de esta forma la cuantía económica que como «cursos de actualización» de la UEZ se había estado realizando hasta el momento. Se nos comunicó que la recomendación había sido resuelta

negativamente, tras ser debatida en Equipo de Gobierno.

Hemos incluido en el apartado OTROS, los asuntos anteriores relativos a la Universidad la Experiencia, ya que entendemos que no se les da la condición de estudiantes de la UZ en los Estatutos en vigor.

Sin embargo, en los Estatutos aprobados por el Claustro el pasado mes de septiembre aparece la UEZ, artículo 121, en la sección Enseñanzas Propias y posteriormente en el artículo 187 se indica que tienen la condición de estudiantes de la UZ los matriculados en las enseñanzas propias de la Universidad.

En el bloque "**Administrativo**", hemos atendido antiguos estudiantes que, tras superar hace varios años un estudio propio, no habían podido obtener el título debido a problemas de gestión administrativa interna en el Centro donde se impartía. Este asunto ya lo habíamos reflejado en Memorias anteriores, y ahora informamos que ha sido resuelto.

8. Resultados de nuestras intervenciones

A continuación, se presentan los resultados de nuestras intervenciones ante **Quejas, Consultas** que nos han sido presentadas.

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

En “**Otras actuaciones**” se incluyen aquellas sugerencias realizadas de forma verbal o escrita a otras unidades, miembros u órganos de la Universidad, que pensamos que son las adecuadas para la resolución del problema que se nos ha planteado. También la realización de un informe técnico específico para una situación concreta, etc.

Por su parte, la Defensoría formula “**Recomendación**” en aquellos casos en que se propone formalmente al órgano competente la realización de actuaciones o la adopción de decisiones que, además de dar respuesta a la concreta situación planteada, presentan una trascendencia más allá de la misma, por lo que resultan aplicables con carácter más general.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las **Quejas** presentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria. A raíz de las intervenciones de la Defensoría con objeto de resolver las quejas, se han tomado medidas en 39 ocasiones, se ha agilizado la respuesta en 5 y se ha orientado y/o proporcionado a la persona interesada la información técnica pertinente en 80 situaciones.

Tabla 14. Resultados de quejas, por sectores de procedencia

QUEJA	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO
No se inician actuaciones por la Defensoría a petición de la persona interesada	2			
Tras estudio de la información aportada o normativa relativa, se muestra la improcedencia de actuaciones adicionales	28	4	11	1
Se orienta y/o proporciona a la persona interesada la información técnica pertinente	47	8	21	4
Se toman medidas	28		8	3
Se agiliza la respuesta	4		1	
No produce resultados	3	1		
Otras actuaciones	4		2	3
Recomendaciones	1			1

Respecto a las **consultas**, hay que tener en cuenta que, en la mayor parte de los casos, lo que se proporciona es la información u orientación que el interesado nos solicita. En este sentido, en la tabla siguiente se observa que en 41 ocasiones se ha proporcionado a la persona interesada orientación y/o la información técnica pertinente. Asimismo, se reflejan las situaciones de las que, a raíz de la información suministrada y de nuestra gestión con otras unidades, hemos tenido constancia de la adopción de medidas por los órganos universitarios.

Tabla 15. Resultados de consultas, por sectores de procedencia

CONSULTA	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO
No se inician actuaciones por la Defensoría a petición de la persona interesada	1		1	
Tras estudio de la información aportada o normativa relativa, se muestra la improcedencia de actuaciones adicionales	8	2	3	
Se orienta y/o proporciona a la persona interesada la información técnica pertinente	22	5	12	2
Se toman medidas	5		1	1
Se agiliza la respuesta	1		1	1
No produce resultados	1		1	
Otras actuaciones	3		1	
Recomendación			1	

Como **“Otras actuaciones”** aparecen 13 intervenciones, considerando las correspondientes a las tablas 14 y 15. Como ya se ha indicado al inicio de este capítulo, esta denominación engloba tanto aquellas sugerencias realizadas de forma verbal o escrita a otras unidades, miembros u órganos de la Universidad, que pensamos que son las adecuadas para la resolución del problema que se nos ha planteado, como la realización de informe técnico específico para una situación concreta, etc. Ya han sido descritas en los apartados de esta Memoria relativos a las solicitudes de cada sector.

En las tablas anteriores consta la presentación de tres Recomendaciones.

Una de ellas, tuvo su origen en varias quejas de estudiantes de la Universidad de la Experiencia sobre la desaparición de los llamados “cursos de actualización” de la UEZ. La recomendación, detallada en el apartado 7, fue denegada por el órgano competente.

Acerca de otra recomendación, relativa a la adaptación singularizada de los

puestos de trabajo para aquellos miembros del profesorado que tengan reconocida discapacidad, no hemos recibido contestación alguna. Por ello y dada la significación que para las personas afectadas tendría su aceptación, se desarrolla su contenido en siguiente apartado.

A lo largo de los siete últimos años, el estudiantado nos ha planteado situaciones por las que ha solicitado modificación de la fecha de realización de pruebas de evaluación. Dichas situaciones, que no aparecen específicamente enumeradas en el artículo 5 de la Normativa de Evaluación de la UZ, han sido respondidas con diferentes criterios y habitualmente de forma negativa. Muy recientemente, ya en el curso 24-25, hemos presentado al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo una Recomendación en el sentido que, cuando se aborde la modificación global de la Normativa de Evaluación de Aprendizaje, se añadan algunas circunstancias que motiven el cambio de fechas en las pruebas de evaluación al solicitarlas el estudiantado.

En el apartado 4 hemos desarrollado los antecedentes, los motivos de las peticiones de cambio de fecha más planteadas, así como las fuentes consultadas para realizar la recomendación. En el apartado 9 se señalan las circunstancias que consideramos procedería introducir.

9. Consideraciones finales: cuestiones importantes a tener en cuenta

Como apartado final de esta Memoria, consideramos oportuno formular unas últimas consideraciones en torno a varias cuestiones importantes que convendría no dejar de tener presentes para favorecer una verdadera colaboración y sinergia entre órganos, unidades y servicios universitarios, para reconsiderar decisiones, y para adoptar futuras medidas.

Sobre el primer aspecto, y dada su evidente incidencia sobre el ámbito de responsabilidades propio de la Defensoría Universitaria, ya en la memoria del curso 2021-22 se dio cuenta de la presentación ante el equipo de Gobierno de una sugerencia en orden a participar, con voz pero sin voto, en la Comisión encargada de elaborar las Normas de Convivencia de la Universidad de Zaragoza, junto a representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria, del Observatorio de Igualdad, de la OUAD (Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad) y de la Inspección General de Servicios. Esta sugerencia no era gratuita, sino que se situaba en la línea fijada por una Recomendación realizada en idéntico sentido por las Defensorías del Grupo de Universidades G9. Lamentablemente, la Universidad de Zaragoza optó por no atender ninguno de esos documentos, lo que impidió que la Defensoría pudiese aportar su experiencia en la materia.

En fechas más recientes (finales del curso 2023-24), hemos ofrecido una serie de consideraciones en torno al Sistema Interno de Información que, como se ha señalado, va a establecerse en nuestra Universidad. No hay que olvidar que este es el cauce preferente para informar sobre las acciones u omisiones previstas en la Ley 2/2023, de 20 de febrero; es decir, un canal para alertar sobre conductas susceptibles de constituir infracciones normativas. No se trata, pues, de un "registro único" que unifica y absorbe a efectos procedimentales el resto de canales de comunicación de los diversos órganos, unidades o servicios, presentando, por determinación legal, la indicada finalidad específica.

Además de algunas sugerencias generales, principalmente de orden práctico, se trasladaron a Secretaría General diversas observaciones directamente relacionadas con la especial situación de la Defensoría dentro de la estructura universitaria, de la que forma parte sin sujeción a dependencia orgánica o funcional ni a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano.

En este sentido, se ha recordado la necesidad de que quienes se dirijan a la misma se identifiquen (artículo 9.1.a del Acuerdo de 14 de diciembre de 2004, del Claustro de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza), lo que impide la recepción de solicitudes anónimas que plantea el Sistema Interno de Información, en cuanto cauce de comunicación de conductas infractoras. Para preservar el cumplimiento de esa norma propia, se han sugerido dos acciones alternativas.

Preferentemente, se recomendó singularizar a la Defensoría dentro de dicho Sistema que, en la medida en que no obliga a eliminar el resto de canales de comunicación, puede aparecer de forma individualizada junto al Centro de Información Universitaria, CIU –que sí se mantiene en esta condición–, permitiendo de este modo la identificación de quienes se dirijan a la misma. Si esto no considera oportuno, y se decidiese mantener a la Defensoría en la lista del resto de órganos, servicios y unidades destinatarias, se entiende precisa la aparición de un mensaje que informe de la necesidad de identificación como condición de continuidad del procedimiento.

Otro argumento en favor de la singularización de la Defensoría Universitaria dentro del Sistema Interno de Información que también se trasladó a las instancias competentes vendría justificado por la necesidad de evitar disfuncionalidades. Si la Defensoría se incluye junto al resto de órganos, servicios y unidades podría darse el caso de que una queja dirigida a la misma tuviese por destinatario al tramitador/organizador del Sistema, que tendría conocimiento de la queja antes que la propia Defensoría, afectando a la garantía de confidencialidad a la que está sujeta. De ahí nuestra propuesta, entendemos que necesaria para preservar la independencia y autonomía

propia de las Defensoría.

Esto que se propone no es algo novedoso. Sin ir más lejos, es la manera en que ha actuado la Universidad de Castilla-La Mancha, en su denominado "Canal de Alertas".

https://www.uclm.es/misiones/lauclm/consejodedireccion/vep/canal_alertas

Allí, ante una solicitud dirigida a la Defensoría Universitaria, aparece el siguiente mensaje.

"Le rogamos que no canalice a través de esta vía quejas, reclamaciones o incidencias susceptibles de ser atendidas en alguno de los mecanismos disponibles en los siguientes enlaces: Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Castilla-La Mancha; Defensoría Universitaria".

Esta decisión implica el mantenimiento de los canales específicos y directos de comunicación con la Defensoría (teléfono; correo electrónico) que, como se ha dicho, no deben ser eliminados por el nuevo Sistema.

Creemos firmemente que atender todas estas observaciones es tarea inexcusable para asegurar la delicada función de protección y garantía de los derechos y libertades de las personas que forman parte de la comunidad universitaria frente a posibles vulneraciones derivadas de las actuaciones de los distintos órganos, estructuras y servicios universitarios o de sus miembros que caracteriza a la Defensoría y para preservar la independencia, autonomía y confidencialidad que, como principios inamovibles, rigen su actuación (artículo 43.4 LOSU, in fine). Por ello, esperamos una reconsideración de su inicial rechazo por parte de los órganos competentes.

Dos consideraciones finales se formulan, en este caso para tenerlas en cuenta por las instancias competentes a la hora de adoptar futuras decisiones en materia de adaptación de puestos de trabajo y modificación de normas de evaluación.

Por un lado, y a raíz del conocimiento de la situación concreta que nos transmitió la persona afectada, tuvimos ocasión de analizar una cuestión de

la máxima importancia sobre la que se cursó la correspondiente recomendación. Se trata de la adaptación singularizada de los puestos de trabajo para aquellos miembros del profesorado que tengan reconocida discapacidad. A modo de ejemplo: las personas que reciben tratamientos contra el cáncer, que podrían asumir buena parte de su encargo docente si las condiciones se acompasan con su situación física y emocional.

En la recomendación aludida se hicieron llegar a las instancias correspondientes diversos fundamentos legales que imponen a todas las Administraciones públicas la obligación de adaptar individualizadamente los puestos de trabajo de las personas con discapacidad, de conformidad con las circunstancias que la determinan en cada caso. Siendo indiscutible esta obligación, es necesaria su implementación real en la Universidad de Zaragoza, que comienza con la articulación de un procedimiento ágil y eficaz que, tras el correspondiente examen de la situación específica, permita la adopción de medidas singulares respecto a los puestos de trabajo que ocupe el PDI que acredite su discapacidad. Estas medidas no pueden limitarse, como hasta la fecha, a exhortaciones genéricas dirigidas a la distribución temporal de la actividad docente a lo largo del curso, sin duda recomendable pero no siempre factible conforme a los criterios de elección y ordenación docente que aplican los Departamentos. Por esa razón, de ser preciso, se sugiere el reconocimiento de reducciones del encargo docente análogas a la prevista en la normativa de la Universidad de Zaragoza para el personal docente que alcance los 60 años de edad. Esta no es una propuesta que carezca de basamento real, pues la reincorporación paulatina y personalizada tras bajas laborales producidas por algunas enfermedades es un debate actualmente presente a nivel político y social.

Por otra parte, tal como se ha señalado en los apartados 4 y 8 de esta Memoria, diversas quejas planteadas por estudiantes de la Universidad de Zaragoza nos han llevado a analizar y valorar la situación a la que se enfrentan quienes plantean solicitudes de modificación de la fecha de realización de pruebas de evaluación por diversos motivos justificados. Las circunstancias

tasadas que recoge el art. 5.1. del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje (aprobado por Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad, y modificado por Acuerdo de 30 de marzo de 2023) incluyen una genérica mención a “causas de fuerza mayor legalmente contempladas que justifiquen la imposibilidad de asistir a la prueba de evaluación”; causas que han venido siendo interpretadas por los diversos centros de modo dispar, admitiendo en algunos casos, ante supuestos semejantes (enfermedad del estudiante, ingreso hospitalario, fallecimiento de familiares) cambios de fecha, y negándolo en otras.

En aras de la seguridad jurídica, con el fin de ofrecer un mismo criterio de actuación, y tomando como base el estudio de las Normas de Evaluación de treinta universidades españolas a fin de conocer cómo se regulaban en ellas estas circunstancias, la Defensoría Universitaria ha recomendado que, en el momento en que se aborde la modificación global de la Normativa de Evaluación de Aprendizaje, se incorporen entre las circunstancias que motivan un cambio de fechas en las pruebas de evaluación de un estudiante, los supuestos siguientes:

- Enfermedad, lesión o dolencia que, aunque no implique el ingreso hospitalario del o la estudiante, le incapacite para la realización del examen en la fecha prevista.
- Fallecimiento de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad en la fecha de la prueba o en los cuatro días anteriores.
- Ingreso hospitalario de cónyuge o pareja de hecho o familiar en primer grado de consanguinidad.

A ello se une lo dispuesto en la Resolución del Rector de la Universidad de Zaragoza de 31 de enero de 2014, por la que se hizo pública la Normativa del Programa de Atención a Deportistas de la Universidad de Zaragoza (PAD). El PAD incluye expresamente en esta condición, además de a los deportistas de alto rendimiento o alto nivel, a aquellos estudiantes que representen a la Universidad de Zaragoza en los diferentes Campeonatos de España

Universitarios o en competiciones federadas como componentes de equipos de clubes con los que la UZ disponga de convenio de colaboración, así como a deportistas propuestos por el Gobierno de Aragón y las federaciones aragonesas al Vicerrectorado con competencias en deportes. Por ese motivo, atendiendo a razones de estricta coherencia normativa, recomendamos que también se incluyan entre los deportistas para los que la Normativa contemple el cambio de fechas en las pruebas de evaluación, a quienes acaban de indicarse.

10. Despedida

Tras seis años como Defensora de la Universidad de Zaragoza, llega el momento de concluir mi mandato.

Este periodo ha estado marcado por profundos cambios sociales, tecnológicos y económicos que han impactado significativamente tanto en el funcionamiento de la Universidad como en la labor de la Defensoría. Entre ellos destaca la pandemia de COVID-19, que aceleró la transformación digital con la implementación del teletrabajo y la educación en línea.

A lo largo de este tiempo, he trabajado con dedicación para velar por los derechos y libertades de la comunidad universitaria, desempeñando con frecuencia el papel de “facilitadora” de soluciones a los problemas planteados. Asimismo, he ofrecido apoyo a quienes se sienten vulnerables frente a actuaciones de la administración o simplemente ofreciéndoles orientación.

Ser Defensora me ha llenado de orgullo y me ha enriquecido mucho a nivel personal y profesional, pues me ha permitido comprender mejor la institución y su gente, gestionar conflictos y contribuir con propuestas de mejora.

Quiero mostrar mi gratitud a todas las personas que han trabajado en la Defensoría en estos seis años: Marta, Beatriz, Manuela, Isabel, Paloma y Miguel, por su gran disposición y empatía, tanto en el trabajo en equipo como en la atención a las personas que se han dirigido a la Defensoría. Trabajar con ellos ha sido siempre fácil y gratificante.

También quiero expresar mi agradecimiento a los miembros de la comunidad universitaria que, con su colaboración y apoyo, han hecho posible el buen desarrollo de nuestra labor. Sin su ayuda, muchos de los desafíos que hemos enfrentado no habrían tenido la misma resolución.

Por último, deseo todo el éxito a la persona que asuma este puesto y a toda la comunidad universitaria en su continuo esfuerzo por avanzar.

Anexo 1. Ejecución del presupuesto

La asignación económica recibida para la Defensora Universitaria en el año 2024 procede del programa presupuestario 422-G (Órganos Generales de Gobierno, Representación y Gestión Universitaria) y se destina a gastos generales y de funcionamiento.

A continuación, se presenta un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Asignación inicial	4.500,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina e impresora	584,89 €
Servicio de Publicaciones	16,96 €
Desplazamientos sedes universitarias Huesca y Teruel	377,55 €
Encuentros Defensorías Universitarias (CEDU*, G9**)	2.251,45 €
Gastos generales (Cuota anual CEDU*)	225,00 €
Comunicaciones	403,85 €
Total gastos:	3.859,70 €
Saldo:	640,30 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

**Grupo 9+1 Universidades

Anexo 2. Jornadas Defensorías Universitarias

Encuentro Defensorías Universitarias G9+1 celebrado en Badajoz (Universidad de Extremadura) del 29 al 30 de enero de 2024

Temas tratados:

- Reconocimiento de créditos/asignaturas.
- Las Defensorías en los nuevos estatutos universitarios.
- Resolución de conflictos en la Universidad: de lo viejo a lo nuevo.
- Condiciones laborales del PDI y del PTGAS.

Jornada Técnica CEDU celebrada en Universidad Carlos III de Madrid el 24 de mayo de 2024

Temas tratados:

- Reflexiones y debate sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, de 22 de marzo.
- Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad.

Encuentro Defensorías Universitarias G9+1 celebrado en Toledo (Universidad de Castilla-La Mancha) del 16 al 17 de septiembre de 2024

- Gestión de problemas en el aula.
- Problemas de convivencia en los sectores PDI y PTGAS.
- Disciplina académica.
- Gestión de la salud mental en las universidades: la atención desde los servicios de atención psicopedagógica.

XXVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Huelva del 23 al 25 de octubre de 2024

Temas tratados:

- La inclusión y la atención a la diversidad en las universidades (docencia, investigación y gestión).
- El paradigma de la Justicia restaurativa: vías de implantación en las universidades españolas.
- Funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas.
- Políticas de igualdad de género/Asuntos estudiantiles/CRUE.