



Defensor Universitario

Universidad de Zaragoza

Memoria Anual de actividades

Curso 2004-05

Edita: Universidad de Zaragoza
Oficina del Defensor Universitario

Realiza: Servicio de Publicaciones
Pedro Cerbuna, 12
50009 Zaragoza



INDICE

PRESENTACIÓN.....	1
CRITERIOS DE ACTUACIÓN.....	5
1.- CRITERIOS DE ACTUACIÓN.....	7
1.1- Respeto.....	8
1.2- Flexibilidad	9
1.3- Inmediatez	11
1.4- Seguimiento.....	12
2.- INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	15
2.1.- Datos globales	15
2.2.- Consultas, expedientes e informes.....	16
2.2.1.- Admisión e inadmisión a trámite	18
2.2.2.- Solicitudes de intervención por sectores	22
2.2.3.- Solicitudes de intervención por centros.....	23
2.2.4.- Solicitudes de intervención por temas.....	26
2.3.- Contenido de las intervenciones	28
2.3.1.- Expedientes.....	28
2.3.2.- Informes	69
2.4.- Consideraciones y sugerencias	112
3.- OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	121

3.1.- Visitas a los centros de la Universidad de Zaragoza.....	121
3.2.-Relaciones con otros colectivos	123
3.3.-Participación en actos institucionales	123
3.4.- Las relaciones con los Defensores Universitarios españoles ..	123
4.- LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	129
4.1. Asesores del Defensor Universitario	129
4.2.- Infraestructura de la oficina del defensor universitario	131
4.3.- Organización y mecanismos de gestión de la oficina.....	132
4.4.- Creación de una imagen institucional	138
4.5.- Presupuesto de la Oficina del Defensor	138
5.- ACTUACIONES DE FUTURO	143

PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN

La Ley Orgánica de Universidades, en su disposición adicional decimocuarta, establece que:

“Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía. Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.”

La Ley hace igualmente referencia al Defensor Universitario cuando, refiriéndose a los derechos y deberes de los estudiantes (art. 46), señala que los estudiantes tendrán derecho a *“la garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario”* (art. 46.2 h).

El decreto 1/2004, de 13 de enero del Gobierno de Aragón aprueba los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. Su Título Tercero regula, en un total de cuatro artículos (arts. 89 a 93) la naturaleza, las características de su elección, la dedicación e incompatibilidades, los medios para su actuación, y las funciones y competencias que la Universidad de Zaragoza asigna al Defensor Universitario.

Los Estatutos establecen que:

“El Defensor Universitario presentará al Claustro Universitario una memoria anual de actividades. También informará al Claustro de cuantos asuntos considere conveniente o sobre aquellos que le señale y solicite un décimo de los miembros del Claustro” (art. 93.5).

Hace apenas un año, el 13 de diciembre de 2005, el Claustro de la Universidad de Zaragoza aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario y elige a la persona que va a desempeñar las tareas que conlleva esta nueva figura. Hasta aquí los principales hitos de lo que ha sido la implantación de la Institución del Defensor Universitario en la Universidad de Zaragoza.

Las páginas que el lector tiene en sus manos responden al mandato estatutario y quieren dar razón de la actividad desarrollada por el Defensor Universitario en el ámbito del cumplimiento de los objetivos asignados a esta figura de nuestra vida universitaria.

Señalan las estadísticas que en el amplio espacio de vida y trabajo que es la Universidad de Zaragoza, convivimos más de 45.000 personas. Esta convivencia tiene en los 22 centros que acogen las distintas titulaciones y en los institutos y centros de investigación, el marco concreto de su desarrollo. Convivencia plural de generaciones, procedencias y especialidades, de personas con intereses, necesidades y deseos variados que saben que el bienestar de cada uno no es independiente de las actitudes de los demás; personas que han consensuado sus normas de coexistencia y que tienen el convencimiento de pertenecer a una institución que es y debe ser referente en el respeto e impulso de los derechos humanos y en el ejercicio de los valores ciudadanos.

Un espacio, el universitario, sin duda complejo, con virtudes y defectos (más virtudes que defectos), con luces y sombras (más luces que sombras), inquieto, crítico y siempre insatisfecho que hace de ello impulso para mirar hacia delante. Es lógico y normal que, en este contexto, quienes formamos la comunidad universitaria podamos sentirnos lesionados en nuestro derecho a ser atendidos adecuadamente; ocurre en otros muchos ámbitos de la vida. La institución del Defensor Universitario quiere caminar al lado de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria y atender a las personas que entienden que no se han respetado sus

derechos. Y lo hace así desde el convencimiento de que lo importante en la relación entre las personas es la voluntad para superar las deficiencias derivadas de la propia convivencia.

Lo que la presente Memoria debe recoger viene indicado en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario. Allí se nos dice que:

"la Memoria Anual de las actividades del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza contendrá, al menos, una relación del número, la procedencia y las materias a las que se refieran las quejas y peticiones presentadas, de las quejas y peticiones rechazadas y admitidas, y de las quejas y peticiones en tramitación e informadas; en relación con éstas últimas, si fueron informadas en el sentido de la queja o petición, deben reflejarse los criterios que fundamentan los respectivos informes. Incluirá, asimismo, las actuaciones de oficio" (art. 13.1)

También se indica que:

"en dicha Memoria no figurarán datos que permitan identificar a los presentantes de las quejas o peticiones" (art. 13.2)

Además de los temas que el citado Reglamento señala, hemos creído conveniente añadir, en esta primera Memoria, los que hacen referencia a la configuración de la Oficina del Defensor Universitario, así como al diseño de la imagen de la institución y su difusión dentro del ámbito de la Universidad de Zaragoza, por tratarse de aspectos relacionados con el inicio de sus actividades.

En las páginas siguientes, la comunidad universitaria, encontrará los temas que han causado preocupación a universitarios concretos. Puede que estos temas no sean prioritarios en el contexto general de los grandes temas que preocupan a la Institución pero, sin duda alguna, son y han sido muy importantes para aquellos que se han visto decepcionados al solicitar la atención de su Universidad. Decepción que se transforma en alivio y en legítimo orgullo de pertenencia a esta Institución, cuando se comprueba que



existe voluntad de corregir lo defectuoso. Entiendo que, quienes formamos parte de la comunidad universitaria, estamos especialmente sensibilizados por los temas que preocupan a sus miembros y en este sentido interpretarán el contenido de estas páginas.

En estas primeras líneas de presentación de la Memoria deseo, sobre todo, agradecer la acogida que los universitarios han dispensado a la institución y, particularmente, la amabilidad y atención que han tenido para con mi persona. Agradecimiento al Claustro Universitario, que supo entender la contribución de esta figura para la mejora de la calidad de nuestra Universidad y que por ello quiso dotarla de una organización modélica; agradecimiento a los universitarios que se han acercado a la Oficina del Defensor Universitario exponiendo lo que puede ser objeto de mejora; agradecimiento al Equipo de Dirección que ha dotado a la Oficina del Defensor Universitario de los medios necesarios para el cumplimiento de los objetivos que los Estatutos le asignan y que, igualmente, ha prestado especial interés en particularizar protocolariamente la figura del Defensor Universitario.

Igualmente mi agradecimiento personal. Agradecimiento tanto mayor cuanto que no me siento merecedor de la confianza que el Claustro depositó en mi persona, ni del respetuoso, amable y cariñoso trato que en este tiempo he recibido de todos los miembros de la comunidad universitaria.

El trabajo realizado, poco o mucho, es fruto del compromiso de todas las personas que formamos parte de la Oficina del Defensor Universitario: Soledad Pérez, administradora del Centro Politécnico Superior, Clara Marco, estudiante de Filología Inglesa y Mario Varea, profesor en el Departamento de Derecho de la Empresa son los asesores del Defensor; Beatriz Vidal está al frente de la Secretaría. A ellos debo agradecer, y lo hago con sumo gusto, su generosidad, su ánimo, su dedicación, su interés y también su sensatez y sentido común.

Nada más. Muchas gracias a todos.

CRITERIOS DE ACTUACIÓN

1.- CRITERIOS DE ACTUACIÓN

La ley dota al Defensor Universitario de independencia y autonomía en su actuación, no está sometido a mandato imperativo de autoridad u órgano universitario alguno (salvo el control último del Claustro sobre la designación y, en su caso, cese de la persona elegida) e, incluso, está exonerado de responsabilidad disciplinaria en los términos y condiciones reglamentariamente previstos (art. 15 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza). Quizás precisamente por todo lo anterior, el primer punto de esta Memoria debe dedicarse a identificar cuáles son sus criterios de actuación.

Teniendo presentes la naturaleza y los fines que inspiran la actuación del Defensor Universitario, tal y como vienen recogidos tanto en la Ley Orgánica de Universidades, como en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el Reglamento propio de este órgano, se adivinan los criterios de los que este Defensor Universitario se ha servido como orientadores de su actuación. En efecto, si de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria se trata, está claro que el Defensor Universitario debe de ser el primero que actúe de forma respetuosa. Pero, como igualmente recuerdan las disposiciones que lo crean y regulan, si su objetivo es mejorar la calidad universitaria en todos los ámbitos, también el Defensor Universitario tiene que contribuir, en el desarrollo de su propia actividad, a alcanzar ese fin; de ahí que, además de ser flexibles desde el punto de vista procedimental, a la hora de atender a los universitarios que a él han acudido, se ha tratado de actuar con la mayor rapidez posible en la solución de los diversos asuntos que han llegado a la Oficina, a la vez que se ha intentado seguir los mismos incluso después de haber concluido formalmente la tramitación del correspondiente tema.

Es decir: respeto, flexibilidad, inmediatez y seguimiento son, en cuatro palabras, nuestros criterios de actuación.

1.1- Respeto

Cuando se habla de respeto, se está haciendo alusión a diversas cuestiones. En primer lugar, no por obvio es dispensable su mención, respeto a la ya citada normativa de reconocimiento y regulación del Defensor Universitario. Sin perjuicio de priorizar la satisfacción de quien descontento o desorientado acude ante él, su atención siempre se ha desarrollado, como no podía ser de otro modo, dentro del marco normativo de referencia. No obstante lo anterior, no puede dejar de avanzarse que, al no ser considerados los informes del Defensor Universitario actos administrativos ni susceptibles de recurso (ni tampoco son jurídicamente vinculantes), no se ha sentido la necesidad de actuar ateniéndose a la rigidez de un procedimiento que, por lo demás, permite una interpretación moldeada a las características particulares de cada asunto; de ahí, por ejemplo, la diversidad de formas de comunicación con el Defensor reconocidas.

Respeto también a las diversas instancias universitarias, autoridades académicas y servicios de la Universidad. En esta ocasión, ese respeto es, en primer lugar, el debido a las competencias propias de cada órgano, que se concreta incluso como causa de inadmisión de solicitudes cuando versen sobre asuntos en los que el procedimiento administrativo todavía esté pendiente, y también en el respeto institucional. Para el cumplimiento de sus funciones, las autoridades académicas y los servicios de la Universidad tienen el deber de prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario; será entonces deber de éste dirigirse a cualquiera de ellos cumpliendo con una premisa básica del comportamiento en sociedad, dando ejemplo de lo que pretende.

Por último, respeto personal. En el párrafo anterior hemos aludido a la institución, al órgano, la autoridad o el servicio; ahora nos referimos a quien ostenta dicha autoridad o presta el servicio. También con él debe procederse de manera respetuosa. Pero, si no más, al menos igual grado de consideración se le ha dispensado a todos quienes integran la comunidad

universitaria y, en especial, a quienes a la Oficina o a la persona del Defensor Universitario se han dirigido, en muchas ocasiones reclamando justamente eso de algún órgano o servicio de la Universidad o, incluso, de algún miembro en cuanto tal de dichos órganos o servicios.

1.2- Flexibilidad

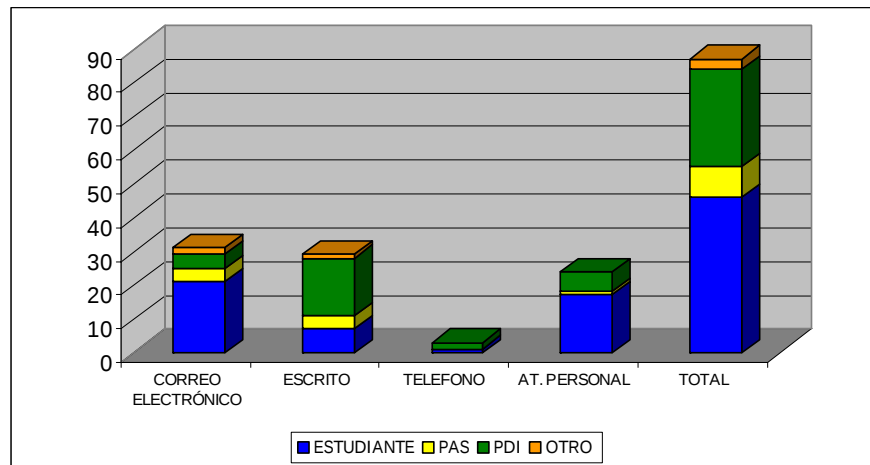
En un ejercicio de lógica desde el punto de vista procedimental, dispone el art. 9.1 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, que al mismo deben dirigirse las solicitudes por escrito. De ese modo se deja constancia de la iniciativa del instante de nuestra actuación, con las consecuencias que de ello se derivan. Pero lo verdaderamente relevante para este Defensor, como ya se ha apuntado, es la atención a quien le busca. Atención a la que se quiere añadir sensación de proximidad: sentir que el Defensor Universitario es alguien cercano y, además, accesible. Objetivo que entendemos difícilmente alcanzable si se marca ya una distancia de tipo “burocrático”.

Por eso, aun cuando la solicitud por escrito ha sido la fórmula más extendida para el inicio de las actuaciones que han terminado con expediente o informe, no ha sido la única ni tampoco hay una forma escrita sacramental. Como puede verse, en la relación de actuaciones y en los gráficos que acompañan a la memoria en lo relativo al procedimiento de actuación, el conocimiento de los asuntos por el Defensor Universitario ha sido de lo más variado, incluyendo desde meras consultas y solicitudes telefónicas, pasando por entrevistas personales, correos electrónicos, hasta solicitudes dirigidas por escrito en el modelo de solicitud elaborado. Esta libertad en cuanto a la fórmula de atención se advierte ya en la información suministrada en la página web del Defensor Universitario (en “Dirigirse al Defensor Universitario-presentar solicitud”).

Tabla 1.- Vías de acceso de las solicitudes registradas.

SECTOR	MEDIO				
	CORREO ELECTRÓNICO	ESCRITO	TELÉFONO	ATENCIÓN PERSONAL	TOTAL
ESTUDIANTES	21	7	1	17	46
PAS	4	4	-	1	9
PDI	4	17	2	6	29
OTROS	2	1	-	-	3

Gráfico 1.- Vías de acceso de solicitudes registradas.



Esta idea de flexibilidad igualmente, sin perjuicio de incidir sobre ello en el punto siguiente, se ha reflejado en el desarrollo, en la tramitación del procedimiento. Respetando en todo momento los necesarios límites impuestos por el Reglamento de organización y funcionamiento, se ha tratado de desterrar cualquier formalidad superflua que, lejos de contribuir a la mejora de la actuación, se revelase ineficiente. Así, cuando la solicitud presentada adolecía de defectos que habrían de motivar la dilación de su

admisión hasta su subsanación, en ocasiones se sugería a la persona interesada que reformulara su petición. También las vías de comunicación, con los órganos y servicios universitarios, reglamentariamente previstas se basan en el “oficio”; no obstante lo cual (aprovechando la, en general, positiva disposición de las autoridades y servicios universitarios), su apoyo, intervención o información se ha obtenido en numerosas ocasiones a través de contactos personales, operando el “oficio” más como materialización del contacto ya producido que como instrumento de inicio del mismo.

1.3- Inmediatez

Aun cuando el tiempo máximo para la resolución de los expedientes, fijado en cuatro meses desde la presentación de la solicitud (art. 12.1 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario), no sea excesivo, este Defensor Universitario raramente ha empleado ese tiempo en resolver alguno de los temas que se le han presentado. Porque la demora en la respuesta afecta a la eficacia de la misma, pudiendo en ocasiones llegar a hacerla inútil, un paso más en el camino de la calidad es la temprana solución a las cuestiones suscitadas.

Inmediatez o rápida respuesta que no deben confundirse con premura o precipitación; todos los casos han sido tratados con la mayor atención y detalle por parte tanto del Defensor Universitario como de todo el personal de la Oficina, procurando la completa y correcta comprensión del supuesto, atendiendo a todos los implicados y actuando en consecuencia de forma reflexiva. A cada caso se le ha dedicado todo el tiempo que ha requerido, no menos, pero tampoco más. Dilatar innecesariamente la tramitación de una solicitud justificaría la decepción del propio instante, más aún que una respuesta fundadamente negativa a su pretensión.

Este criterio de pronta respuesta se ha plasmado no sólo en la propia dinámica de actuación de la Oficina del Defensor Universitario, sino que también se le ha demandado a la autoridad, órgano o servicio afectado en cada solicitud. De ahí los trámites verbales antes mencionados (porque un

procedimiento rígido y apegado al escrito, en ocasiones casi mal con la celeridad) o los recordatorios, cuando han sido necesarios, para la remisión de la información pertinente o la realización de la oportuna actuación.

1.4- Seguimiento

Por último, sin ignorar en ningún momento el carácter no vinculante de sus actuaciones, el Defensor Universitario considera que el diligente cumplimiento de su misión no se acaba con la respuesta a las solicitudes recibidas, sino que abarca también la posterior verificación de la aplicación o no de sus propuestas y recomendaciones. Ello es así porque somos conscientes de que, sin la efectiva aplicación o rectificación de las mejoras propuestas o de las deficiencias detectadas, los objetivos de salvaguarda de derechos y libertades y de mejora de la calidad universitaria se tornan utopías, arrastrando a la propia institución del Defensor Universitario al rincón de las buenas intenciones.

INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

2.- INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

“El Defensor Universitario actuará de oficio o a instancia de parte. Podrá recibir quejas o informaciones sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas”

“Sus actuaciones, siempre regidas por los principios de independencia y autonomía, estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”

2.1.- Datos globales

Los datos contenidos en esta Memoria corresponden al periodo comprendido entre diciembre de 2004, en que el Defensor Universitario es elegido por el Claustro y nombrado por el Rector, y septiembre de 2005 coincidiendo con la finalización del curso académico.

La Oficina del Defensor Universitario ha acogido un total de 141 solicitudes de intervención, de las cuales 133 corresponden a miembros de distintos sectores universitarios y 8 a personas que no forman parte de la comunidad universitaria.

No es fácil hacer una valoración de la cifra global y posiblemente tampoco sea ello un aspecto relevante; en este primer año de actuación del Defensor Universitario es ya importante que un numeroso grupo de universitarios hayan considerado que el Defensor Universitario puede cumplir con la función que le asignan los Estatutos de *“velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria”* y de

trabajar en busca de *“la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”*

2.2.- Consultas, expedientes e informes

Las cuestiones que se plantean ante el Defensor Universitario son de muy variada índole, reflejo de la complejidad de la comunidad universitaria que, en gran medida, la hacen ser vitalmente rica. Además, una institución que debe atender los requerimientos de colectivos diversos y que ello debe de hacerlo ateniéndose al precepto administrativo, es una institución con cierto grado de complejidad y, para los que requieren de sus servicios, no siempre fácil de entender.

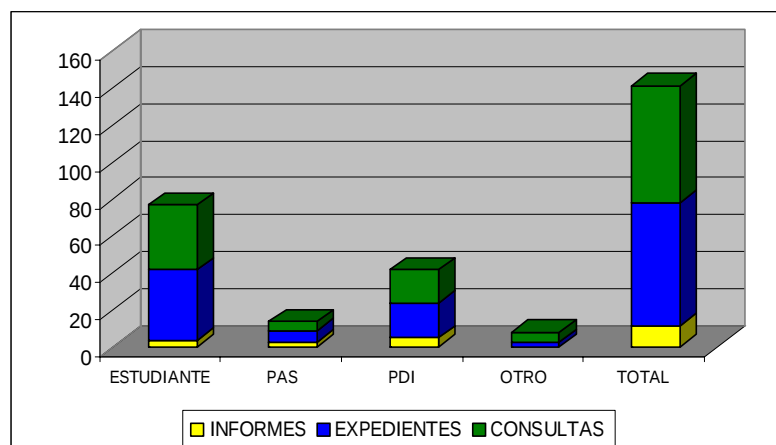
En este sentido, no es de extrañar que a la Oficina del Defensor Universitario lleguen temas que, en principio, puede parecer que están alejados de las funciones que se le han asignado; es inevitable que ello ocurra y, además, considero que no debe preocuparnos que la Oficina del Defensor Universitario sea un referente, y entiéndase que no estamos hablando de una oficina de información, para los universitarios.

Lo anterior explica el que no todas las solicitudes de intervención tengan el mismo carácter, aunque todas ellas sean acogidas y se les intente dar una respuesta. En la presente Memoria hemos distinguido entre consultas, expedientes e informes. La distribución de las solicitudes recibidas en función de las características de la intervención ha sido:

**Tabla 2.- Intervenciones del Defensor Universitario.
(según sectores y tipos de intervención)**

SECTOR	INFORMES	EXPEDIENTES	CONSULTAS
ESTUDIANTES	4	38	35
PAS	3	6	5
PDI	5	19	18
OTROS		3	5
TOTAL	12	66	63

**Gráfico 2.- Intervenciones del Defensor Universitario.
(según sectores y tipos de intervención)**



Hablamos de consultas cuando el tema planteado en la Oficina del Defensor Universitario es de resolución inmediata, y no se llega a realizar apertura de expediente. La mayoría de los casos coinciden con personas que se acercan a la Oficina personalmente y el tema queda resuelto una vez que se han entrevistado con el Defensor. En el presente año se han atendido un

total de 63 consultas. También se les ha dado el tratamiento de consultas a 4 solicitudes de estudiantes y a 5 de PDI que por distintos motivos, no han dado lugar a la elaboración de expedientes o informes.

Otra parte de las solicitudes de intervención (66), han sido incluidas en el apartado de expedientes. El Defensor Universitario, por mandato estatutario, recogido posteriormente en su Reglamento de organización y funcionamiento, no debe admitir a trámite determinadas solicitudes, entre las que se encuentran aquellas peticiones sobre las que no se hayan agotado previamente todas las instancias y recursos previstos en nuestros Estatutos. (art. 93.2 Estatutos de la Universidad de Zaragoza y art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario).

El Defensor Universitario y sus asesores hemos querido ser totalmente respetuosos con lo preceptuado, pero entendemos que hemos de acompañar a la persona que solicita nuestra intervención ante las instancias a las que debe dirigirse y hacer un seguimiento de la petición realizada. Estos casos de inadmisión, también los hemos incluido en el apartado de expedientes.

Cuando las solicitudes no están afectadas por las causas de inadmisión contempladas en los Estatutos y en el Reglamento, han sido admitidas a trámite y es cuando se inicia, por parte de la Oficina, el estudio y análisis del tema planteado según el procedimiento establecido, solicitando información a las instancias universitarias objeto de la intervención. Una vez realizado las consultas pertinentes, se elabora el correspondiente informe.

En el presente año, la Oficina del Defensor Universitario ha emitido un total de 12 informes

2.2.1.- Admisión e inadmisión a trámite

Tanto los Estatutos (art. 93.2) como el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario (art. 10.3) señalan explícitamente



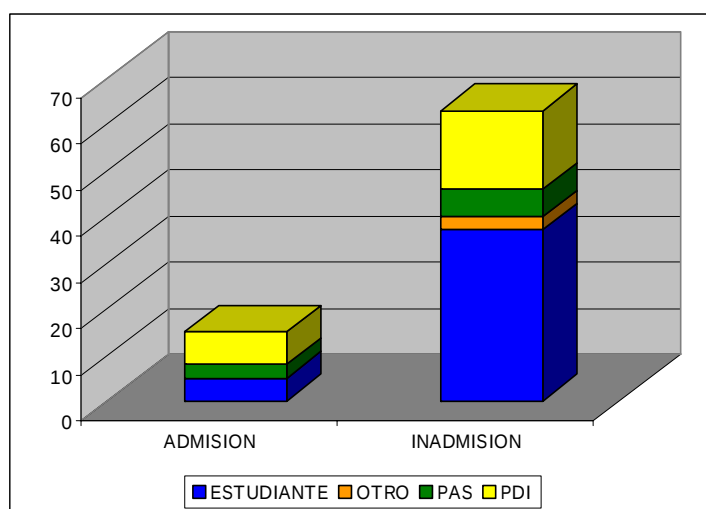
las causas por las cuales una solicitud no debe ser admitida a trámite. El Defensor Universitario, como ya se ha indicado, ha querido ser escrupuloso con el cumplimiento de lo preceptuado.

Del total de solicitudes que han dado lugar a expedientes e informes han sido admitidas a trámite 15 e inadmitidas 63.

**Tabla 3. - N° de solicitudes admitidas e inadmitidas a trámite.
(Por sectores)**

SECTOR	ADMITIDAS	NO ADMITIDAS
ESTUDIANTE	5	37
PAS	3	6
PDI	7	17
OTROS	-	3
TOTAL	15	63

**Gráfico 3.- Admisión e inadmisión de solicitudes a trámite.
(Por sectores)**



La mayor parte de ellas han sido inadmitidas por cuanto los interesados no habían agotado previamente los recursos previstos en los Estatutos (28) o porque los temas planteados se encontraban pendientes de resolución por órganos administrativos o judiciales (29). El resto (6) responden a causas diversas: personas que no pertenecen a la comunidad universitaria, falta de identificación, de fundamentación,...

**Tabla 4.- Admisión e inadmisión de solicitudes a trámite
(Por sectores y causas)**

SECTOR	A	B	C	D	E	F	G
ESTUDIANTES	21	14	1	-	-	-	1
PAS	-	5	-	1	-	-	-
PDI	7	10	-	-	-	-	-
OTROS	-	-	-	-	2	1	-
TOTAL	28	29	1	1	2	1	1

A: No agotar recursos previstos en Estatutos

B: Pendiente de procedimiento administrativo o judicial

C: Falta fundamentación

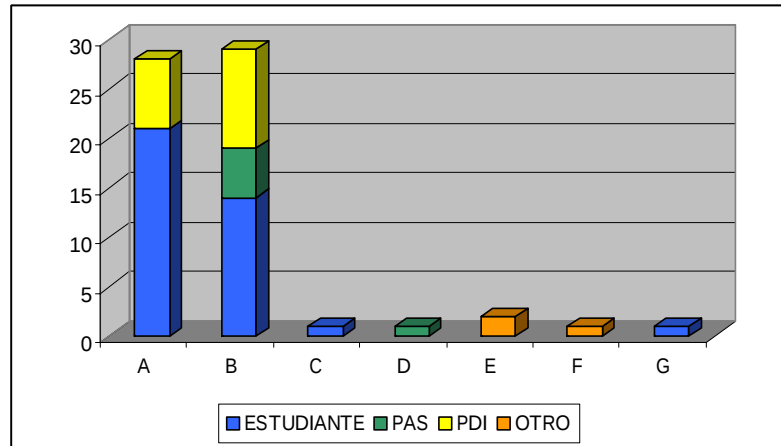
D: No se identifica objeto queja

E: No pertenecer a la Universidad

F: Falta identificación personal

G: No se refiere a Universidad Zaragoza

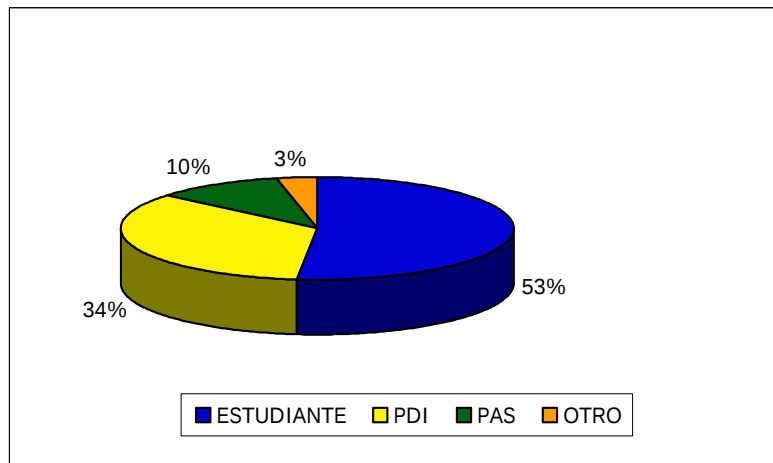
**Gráfico 4.- Causas de inadmisión de solicitudes a trámite.
(Por sectores y causas)**



Creemos conveniente insistir en que, la no admisión a trámite no implica el que la Oficina del Defensor Universitario se haya desvinculado del tema antes al contrario se ha procurado trabajar, mediante gestiones personales o telefónicas, en la resolución de la solicitud.

2.2.2.- Solicitudes de intervención por sectores

El Defensor Universitario ha recibido solicitudes de personas pertenecientes a todos los sectores universitarios.

Gráfico 5.- Solicitudes recibidas por sectores (%).

Los datos cuantitativos muestran que, en términos absolutos, la parte más importante de las intervenciones de la Oficina del Defensor Universitario lo ha sido a instancia de los estudiantes (46) y, en menor medida, a consecuencia de peticiones de profesorado (29) y personal de administración y servicios (9). Pero estos datos se matizan al ponerlos en relación con la cifra de universitarios correspondiente a cada sector.

2.2.3.- Solicitudes de intervención por centros

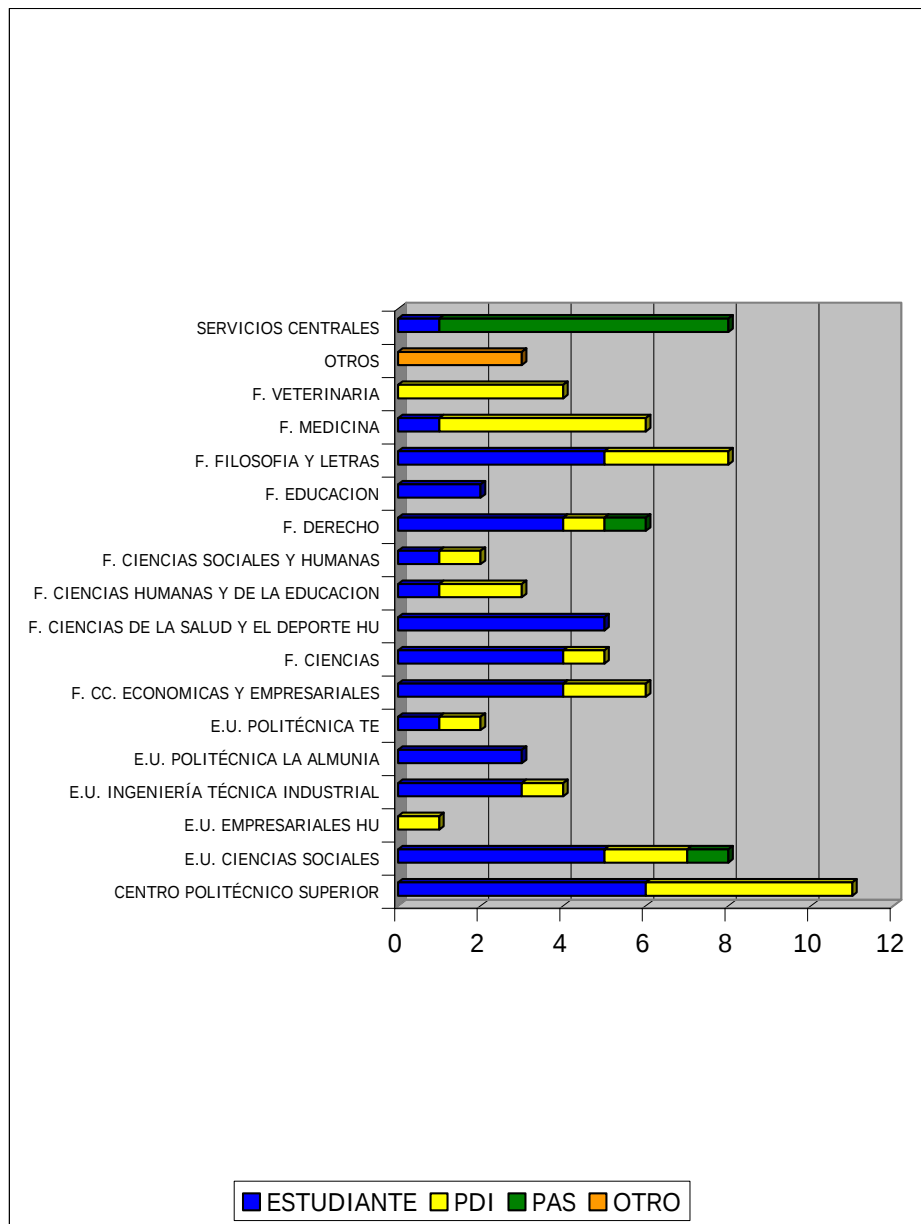
Recogemos, en este apartado, las solicitudes de intervención según los centros de procedencia de la persona que la realiza. Solicitudes que no necesariamente se refieren a un tema propio del centro en el que desarrolla su actividad el solicitante, sino que en ocasiones versan sobre temas que afectan al conjunto de la Universidad.

Las solicitudes provienen de la casi totalidad de los centros y servicios de la Universidad tal y como recogen los datos que a continuación se exponen:

Tabla 5.- Procedencia de las solicitudes. (Por centros y sectores)

CENTRO	SECTOR			
	ESTUDIANTE	PDI	PAS	OTRO
CENTRO POLITÉCNICO SUPERIOR	6	5	-	-
E.U. CIENCIAS SOCIALES	5	2	1	-
E.U. EMPRESARIALES HUESCA	-	1	-	-
E.U. INGENIERÍA TÉCNICA INDUSTRIAL	3	1	-	-
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	3	-	-	-
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	1	1	-	-
F. CC. ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	4	2	-	-
F. CIENCIAS	4	1	-	-
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE HUESCA	5	-	-	-
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION	1	2	-	-
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	1	1	-	-
F. DERECHO	4	1	1	-
F. EDUCACION	2	-	-	-
F. FILOSOFIA Y LETRAS	5	3	-	-
F. MEDICINA	1	5	-	-
F. VETERINARIA		4	-	-
OTROS	-	-	-	3
SERVICIOS CENTRALES	1		7	-

Gráfico 6.- Procedencia de las solicitudes. (Por centros y sectores)



2.2.4- Solicitudes de intervención por temas

Los temas planteados por los universitarios han sido englobados en cinco grandes apartados: académicos, administrativos, económicos, laborales y, por último, los relacionados con la vida universitaria.

Como puede comprobarse en la tabla 6, los aspectos académicos son los que requieren mayor atención de los universitarios y ello es coherente con la función de la institución. Son los estudiantes los que con más frecuencia se dirigen al Defensor Universitario para tratar temas relacionados con la actividad académica. Las quejas que llegan, en gran medida, hacen referencia a irregularidades o carencias relacionadas con la actividad académica y es bueno que en ello volquemos nuestra voluntad para mejorar y superar las posibles deficiencias denunciadas.

Junto con los temas académicos, son los aspectos relacionados con la vida laboral los más frecuentemente planteados por el profesorado y el personal de administración y servicios.



**Tabla 6.- Expedientes e informes según temas.
(por sectores)**

	ESTUDIANTES	PAS	PDI	OTRO
ACADÉMICO				
1.1.Desarrollo de la docencia	3	-	3	-
1.2.Permanencia	-	-	-	-
1.3.Acceso a la Universidad	2	-	-	-
1.4.Evaluación y exámenes	10	-	1	1
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones	2	-	1	-
1.6.Planes de Estudio	3	-	1	1
1.7.Otros servicios académicos	1	1	-	-
1.8.Tercer ciclo, postgrado formación continua	4	-	1	-
1.9.Sócrates-Erasmus	3	-	-	-
	28	1	7	2
ECONÓMICO				
2.1.Becas	5	-	-	-
2.2.Tasas		-	-	-
2.3.Seguros		-	-	-
2.4.Indemnizaciones	-	-	-	-
	5			
ADMINISTRATIVO Y O.D.				
3.1.Matrícula	4	-	-	-
3.2.Turnos	2	-	-	-
3.3.Horarios	-	1	-	-
3.4.Calendario académico	-	-	-	-
	6	1		
LABORAL				
4.1. Plazas docentes y no docentes	-	-	5	-
4.2. Catalogación de puestos de trabajo	-	3	1	-
4.3. Concursos y oposiciones	-	3	2	
4.4. Reivindicaciones retributivas	-	1	1	-
4.5.Riesgos laborales	-	-	-	-
4.6. Distribución de la docencia	-	-	2	-
		7	11	1

VIDA UNIVERSITARIA

5.1.Servicios y campus	1	-	4	-
5.2.Actividades de extensión universitaria	-	-	1	-
5.3.Derechos y discriminaciones	1	-	-	-
5.4.Procesos electorales	-	-	-	-
5.5.Colegios mayores, residencias	-	-	-	-
5.6.Propiedad intelectual	-	-	-	-
5.7.Bienestar y salud	1	-	1	-
	3		6	

2.3.- Contenido de las intervenciones

En este apartado de la Memoria, desglosamos todas las solicitudes que han dado lugar a expedientes e informes en el año 2005. De las mismas se ha obviado, lógicamente, cualquier referencia personal e institucional; lo importante, en este caso, es el contenido de la solicitud y para nada quién la realiza y desde dónde la realiza. Se agrupan por una parte los expedientes y por otra los informes y cada bloque está organizado por materias.

2.3.1.- Expedientes

2.3.1.1- Temas Académicos

2.3.1.1.1.- Desarrollo de la docencia

Expediente 15-2005/1.1

Un estudiante expresa al Defensor Universitario su desacuerdo con respecto a la actuación de un profesor responsable de una asignatura, quien le manifiesta que no podrá realizar el examen de teoría de la asignatura al no haber realizado previamente las prácticas de la misma.

Del análisis realizado por la Oficina del Defensor Universitario se deduce que es frecuente que en los programas de las asignaturas, en el apartado dedicado a la evaluación, las practicas se definan como requisito

previo para evaluar la teoría. En gran medida, este carácter previo de las prácticas se entiende como una secuenciación que ha establecido el profesor de cara a la organización de la asignatura y origina que si el alumno no las realiza en el plazo establecido, el profesor puede entender no estar obligado a repetirlas ni a evaluarlas con posterioridad, ya que el alumno dispone de dicha información en la fecha de matrícula.

El art. 158 de los Estatutos de la Universidad, dedicado a los derechos de los estudiantes, en sus apartados b) y d) establece que:

- *“Los estudiantes tendrán derecho a conocer antes de la matriculación la oferta y programación docente de cada titulación los criterios generales de evaluación.....”*
- *“Presentarse en cada asignatura a dos convocatorias por curso”.*

Y la normativa de exámenes y pruebas de evaluación aprobada por resoluciones de Junta de Gobierno de 25 y 26 de abril de 1996, en su art. 3 dispone que:

- *“En cualquier caso el estudiante tendrá derecho a una prueba completa de la asignatura por convocatoria”.*

Es claro que la redacción del art. 3 de la normativa de exámenes, y en concreto el concepto de “prueba completa” a la que se hace referencia en el mismo, está dando lugar a diferentes interpretaciones. Sin embargo, parece más acorde con lo expresado en los Estatutos y en la citada normativa, interpretar que ésta acoge el derecho del estudiante a disponer de la posibilidad de examinarse, en cada convocatoria, tanto de la parte teórica como de la parte práctica de la asignatura.

El Defensor Universitario, antes de admitir a trámite la queja planteada por el estudiante le sugiere que trate de llegar a un acuerdo con el profesor responsable de la asignatura y, de no ser así, que plantee el caso ante la Comisión de Docencia del centro.

Dado que la redacción del art. 3ª de la Normativa de exámenes y pruebas de evaluación antes aludida está dando lugar a diferentes interpretaciones, el Defensor Universitario sugiere se tome en consideración esta cuestión en la elaboración del Reglamento de normas de evaluación a que hace referencia al art. 166.1 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.

Expediente 54-2005/1.1

Un estudiante manifiesta ante el Defensor Universitario que se le ha disminuido la puntuación en una asignatura por no haber asistido a un buen número de clases a lo largo del curso académico. Entiende el estudiante que valorando la asistencia a clase en la puntuación de la asignatura, se incumple el derecho a la no obligatoriedad de asistencia a las clases que se imparten en la Universidad de Zaragoza.

El estudiante solicita del Defensor Universitario que realice las actuaciones oportunas para que se cumpla la igualdad de evaluación para todos los compañeros matriculados en una asignatura sin que la falta de asistencia a clase implique una penalización en la calificación obtenida.

El Defensor Universitario, una vez estudiada la queja presentada cree, y así lo comunica al interesado, que no se ha vulnerado ningún derecho personal, ni colectivo, ya que en ningún caso puede considerarse como derecho del estudiante el no asistir a clase; más aún, los Estatutos de la Universidad de Zaragoza en su art. 158.o) establecen como derecho de los estudiantes “*disponer de una evaluación, en cuanto sea posible de tipo continuado, directo y objetivo*” lo que, en gran medida, requiere del seguimiento presencial de las materias.

Por otra parte, en el caso concreto de la asignatura a que hace referencia el estudiante, la evaluación de la asignatura se ha realizado de conformidad con los criterios establecidos al inicio del curso académico, expuestos con claridad en la guía académica, tal como se establece en el art.

158.b) de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. Criterios en los que se recoge el requisito que da origen a la queja del estudiante.

Expediente 71-2005/1.1

Un estudiante, en nombre propio y en el de otros estudiantes de su mismo curso y titulación, solicita la intervención del Defensor Universitario para que haga llegar a quien corresponda lo que, según su opinión y la de los estudiantes representados, son desajustes de horarios en los cursos de su especialidad que provocan tiempos libres entre clases y una distribución inadecuada de materias optativas entre los turnos de mañana y tarde.

El Defensor Universitario transmite a la dirección del centro la solicitud de los estudiantes e indica a la persona interesada que debe ponerse en contacto con dicha dirección.

Al Defensor Universitario le consta que el tema será objeto de estudio por los órganos competentes.

2.3.1.1.3.- Acceso a la Universidad

Expediente 12-2005/1.3

Un estudiante titulado por la Universidad de Zaragoza, que posteriormente ha cursado asignaturas de una determinada especialidad, se traslada a otra Universidad mediante un traslado de expediente, a cursar una nueva titulación. Posteriormente, desea volver a la Universidad de Zaragoza y con el fin de cumplir con los requisitos que se establecen para la concesión del traslado de expediente solicita que las asignaturas cursadas en la Universidad de Zaragoza, posteriormente convalidadas, sean tratadas como superadas. Ante la negativa de concesión del traslado de expediente solicita la intervención del Defensor.

El Defensor Universitario recabada información de los servicios de la Universidad y conociendo que el expediente se encuentra en trámite administrativo entiende que no debe admitir a trámite la solicitud (art.93.2

de los Estatutos y en el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario).

Expediente 76-2005/1.3

Un estudiante, con una elevada nota de selectividad y después de haber cursado dos años en una determinada titulación, acude a la Oficina del Defensor Universitario solicitando, ante los escasos resultados académicos obtenidos en la convocatoria de septiembre, que le sea permitido matricularse en el primer curso de otros estudios de fuerte demanda y con límite de plazas, fuera del plazo establecido para realizar la preinscripción.

El Defensor Universitario entiende que la petición del estudiante vulnera la normativa vigente en materia de admisión a centros universitarios por lo que no la admite a trámite. Ello no obsta para que se le ayude orientándole acerca de la posibilidad de cursar asignaturas de libre elección que le puedan servir para la titulación que pretende cursar una vez que, en tiempo y forma, realice la preinscripción en la misma.

Se realiza un seguimiento del expediente hasta la formalización de la matrícula del estudiante.

2.3.1.1.4.- Exámenes y evaluaciones

Expediente 2-2005/1.4

Unos estudiantes demandan la intervención del Defensor Universitario por cuanto, desde hace más de dos años, está pendiente de resolución definitiva la reclamación que en su momento hicieron para poder realizar, en la convocatoria de septiembre, el examen práctico de una materia según los criterios de evaluación establecidos al inicio del correspondiente curso académico.

Recabada información, por parte de la Oficina del Defensor Universitario, a los servicios correspondientes se indica que el tema está pendiente de resolución por parte de la Comisión de Docencia de la Universidad. Es por ello que, de conformidad con lo establecido en el art.

93.2 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el art. 10.3 d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, no se admite a trámite la solicitud.

Ello no obsta para que el Defensor Universitario se interese por el tema ante las distintas autoridades académicas implicadas en dar respuesta a la solicitud. Al mismo tiempo, sugiere mayor brevedad en la resolución de los casos, particularmente cuando el tiempo es determinante para las decisiones académicas que ha de tomar el estudiante.

El Defensor Universitario tiene constancia de la resolución del tema.

Expediente 11-2005/1.4

Un estudiante acude al Defensor Universitario exponiéndole que por su situación personal, afectado por las secuelas de un accidente, le resulta imposible superar, con el sistema de evaluación empleado, la única asignatura que le resta para terminar sus estudios universitarios.

El Defensor Universitario, a la vista de los informes médicos aportados por la persona interesada, y aun reconociendo la plena autonomía docente del profesor titular de la asignatura, se pone en contacto con el mismo y con la dirección del centro donde el estudiante cursa sus estudios, trasladándoles su preocupación por tan particular asunto e interesándose por la posibilidad, dado lo excepcional del caso, y sin menoscabo del nivel académico requerido, de realizar una evaluación adaptada a las condiciones del solicitante.

Expediente 38-2005/1.4

Una persona remite escrito al Defensor Universitario denunciando la tardanza en exponer las calificaciones de una asignatura por parte de un profesor.

La Oficina del Defensor Universitario comprueba que la persona que realiza la denuncia no pertenece a la Universidad de Zaragoza, por lo que el Defensor Universitario le comunica la imposibilidad de atender su petición.

Expediente 56-2005/1.4

Un estudiante se dirige al Defensor Universitario en demanda de información acerca de la posibilidad de adelantar, una vez agotadas las dos convocatorias del correspondiente curso académico, la convocatoria de la asignatura que le queda pendiente para terminar la titulación. El estudiante alega que se encuentra trabajando en una empresa relacionada con sus estudios y que se le ofrece la posibilidad de integrarse en plazo corto en la misma.

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza establecen que *“las juntas de centro podrán autorizar la realización de pruebas de evaluación en periodo extraordinario en los casos excepcionales que, por motivos académicos, se determinen”* (art. 166.3). Por otra parte, cabe señalar que existe un acuerdo de Junta de Gobierno de esta Universidad, de 16 de noviembre de 1987, en el que se determina lo siguiente: *“Se autoriza a los estudiantes que acrediten que para terminar los estudios tienen pendiente una sola asignatura, en la cual han agotado las dos convocatorias a las que tienen derecho, a utilizar la tercera convocatoria del curso anterior como la primera del presente curso académico, siempre que hayan efectuado la correspondiente matrícula en esa materia, y cumplimenten la petición en los plazos que se fijen”*.

Entendiendo que corresponde al centro en el que se encuentra matriculado la resolución del tema planteado, se indica al peticionario que plantee la solicitud a la Dirección del mismo. Ésta indica al Defensor Universitario que estudiará el tema y tomará en consideración la especial situación del estudiante.

Al Defensor Universitario le consta que el requerimiento del estudiante ha sido atendido por las especiales circunstancias que en el caso concurrían.

Expediente 66-2005/1.4

Un estudiante escribe al Defensor Universitario solicitando información sobre el órgano, unipersonal o colegiado, al que dirigir una queja relacionada con el contenido del examen de una asignatura de la especialidad que cursa.

El Defensor Universitario le remite a los artículos de los Estatutos que establecen los derechos de los estudiantes en esta materia art. 158, en especial los apartados 1.b), 1.c), y 1.o) y a la Normativa de exámenes y pruebas de evaluación aprobada por resoluciones de Junta de Gobierno de 25 y 26 de abril de 1996, manifestándole que es a la Comisión de Docencia de centro a quien debe dirigirse en primera instancia, caso de tener necesidad de plantear alguna queja al respecto.

Expediente 72-2005/1.4

Un profesor solicita la actuación del Defensor Universitario para que se entienda impugnado y para que se dejen sin efecto al ser, según su entender, nulos de pleno derecho, o bien se adapten a la Constitución Española, los artículos 17 y 18 de la Normativa de Exámenes de la Universidad de Zaragoza. La petición está incluida en otra más amplia, que el interesado ha dirigido a la Comisión de Docencia del centro, y está relacionada con la decisión que dicha Comisión adopta respecto a la petición de un estudiante de revisión de un examen.

El Defensor Universitario, una vez analizada la documentación aportada, entiende que no debe admitir la solicitud a trámite por incurrir en el supuesto de inadmisión contemplado en el art. 93.2 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, que establecen que el Defensor Universitario no admitirá a trámite las quejas y peticiones que se refieran a asuntos sobre los que esté pendiente un procedimiento administrativo, como es el caso.

Expediente 77-2005/1.4

Dos estudiantes remiten sendos escritos al Defensor Universitario solicitando que se mantenga la nota con la que inicialmente habían sido calificados por el profesor de una determinada asignatura y que posteriormente fue modificada por estimar el profesor que habían copiado en el examen. Caso de no acceder a esta solicitud, demandan revisión del examen por un tribunal.

El Defensor Universitario no admite a trámite la solicitud por cuanto está pendiente de resolución por parte de los órganos competentes del centro y no se han agotado previamente las instancias y recursos previstos en los Estatutos.

Expediente 78-2005/1.4

Un estudiante requiere del Defensor Universitario información acerca de la implantación del sistema de evaluación curricular compensatoria en nuestra Universidad.

El Defensor Universitario, entendiendo que corresponde al Consejo de Dirección analizar y promover su posible implantación, indica al peticionario se interese ante el Vicerrectorado de Estudiantes

Expediente 80-2005/1.4

Un estudiante se dirige al Defensor Universitario solicitando su intervención porque el examen correspondiente a una asignatura, la última que le resta por superar para obtener la Licenciatura, debería haberlo realizado ante un tribunal por estar en 5ª convocatoria.

Por tratarse de un caso que no ha agotado todas las instancias previas, el Defensor Universitario remite a la persona interesada a la Comisión de Docencia del centro al que pertenece.

***Expediente 83-2005/1.4***

Un estudiante remite escrito al Defensor Universitario manifestando su inquietud y requiriendo su intervención ya que, en su momento, tenía el convencimiento de haber superado una determinada asignatura ya que así se lo había indicado el profesor que la impartía. Sin embargo, con posterioridad a dicha comunicación, tanto en las listas expuestas como en la consulta que hace de su expediente, la asignatura aparecía como no superada. El conocimiento de este hecho lo tiene una vez iniciado el periodo de vacaciones, lo que le dificulta poder aclarar el tema.

El Defensor Universitario, tras realizar las gestiones oportunas, pone en contacto a la persona interesada con la dirección del departamento correspondiente y con el profesor titular de la asignatura.

Al Defensor Universitario le consta que el tema se ha resuelto favorablemente.

Expediente 87-2005/1.4

Un estudiante plantea al Defensor Universitario que en su expediente académico se refleja un N. P. (No Presentado). en una asignatura que entendía tenía aprobada y que había cursado hace dos años.

El Defensor Universitario remite el caso a la secretaría del centro correspondiente para que desde allí se inicien los trámites para solventar, si es de conformidad, el tema planteado.

Al Defensor Universitario le consta que el tema se ha resuelto favorablemente.

Expediente 88-2005/1.4

Un estudiante solicita la intervención del Defensor Universitario ya que en el examen realizado de una asignatura correspondiente a la 5ª

convocatoria le consta, por la información que recibe del profesor responsable, que no ha sido corregido por el preceptivo tribunal.

El Defensor Universitario remite a la persona interesada a la Comisión de Docencia de centro y pone en conocimiento del departamento correspondiente la situación planteada.

2.3.1.1.5.- Convalidaciones/Adaptaciones

Expediente 34-2005/1.5.

Un estudiante solicita al Defensor Universitario el cumplimiento, por parte del centro en el que cursa sus estudios, de una resolución emitida por la Comisión de Docencia de la Universidad referida al reconocimiento de una asignatura incluida dentro del plan de trabajo realizado durante su estancia Erasmus 2003/04.

Como antecedentes al tema cabe señalar que la Comisión de Docencia del centro, una vez analizados y revisados los planes de trabajo pendientes de aprobar para los estudiantes participantes en programas de intercambio Erasmus, remite escrito a los estudiantes afectados en el que alude a la inadecuación de contenidos entre la asignatura troncal/obligatoria que se ha de convalidar y la cursada en la Universidad en la que el estudiante ha realizado su estancia Erasmus; por ello, le deniega la convalidación y le recomienda su sustitución por un número equivalente de créditos en asignaturas optativas.

La Comisión de Docencia de la Universidad, previa reclamación del interesado, resuelve a su favor por cuanto se debe respetar el contrato firmado por ambas partes. El interesado señala que dicho acuerdo se encuentra todavía pendiente de ejecución y ello justifica la solicitud que realiza al Defensor Universitario.

Recabada, por parte de la Oficina del Defensor Universitario, información referida al tema planteado, el centro indica que ha elevado

consulta a la Comisión de Docencia de la Universidad acerca del sentido de la resolución por ésta emitida.

Puesto que la cuestión que el estudiante somete a la consideración del Defensor Universitario está pendiente de resolución administrativa, no es admitida a trámite.

Al Defensor Universitario le consta la positiva resolución del tema y estima adecuado, y así lo hace saber al centro concernido, la resolución que para el futuro establece el centro y que implica:

- la verificación de los planes de trabajo, analizando la identidad de contenidos y la adecuación de la estancia a los objetivos formativos de la titulación, antes del inicio de la estancia de los estudiantes en las universidades receptoras.
- la preparación de planes de trabajo "tipo" que contemplen una parte inamovible y otra más flexible en lo relativo a créditos optativos o de libre elección.
- Potenciar la información sobre los objetivos y condiciones del intercambio y el grado de responsabilidad del propio estudiante de cara a su cumplimiento en todos los aspectos que le conciernen.

Expediente 81-2005/1.5

Un estudiante que ha realizado un curso académico dentro del programa Erasmus, se dirige al Defensor Universitario exponiendo que, en su opinión, en la convalidación realizada por la Universidad de Zaragoza de las materias que él ha cursado no se transcriben adecuadamente ni se respetan las calificaciones emitidas por la Universidad extranjera en la que realizó el curso.

El Defensor Universitario, no admite la solicitud a trámite puesto que no se ha agotado el recurso a las instancias pertinentes y recomienda al

estudiante exponga su caso ante la Comisión de Docencia de su centro, aportando a la misma la pertinente documentación.

2.3.1.1.6.- Planes de estudio

Expediente 9-2005/1.6

Un estudiante se dirige al Defensor Universitario manifestando que le ha sido denegada la solicitud de convalidación de un determinado número de créditos de carácter de libre elección por créditos optativos, en la titulación en la que se encuentra matriculado. La denegación ha sido emitida y ratificada por las distintas instancias administrativas (dirección y Comisión de Docencia del centro, Rector) que entienden que las alegaciones que expone el interesado no justifican el cambio.

La Oficina del Defensor analiza la normativa aplicable y el procedimiento seguido en la resolución del mismo. El Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección aprobado por resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997 y modificada por acuerdo de Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003 establece la posibilidad de reconocer "*como créditos de libre elección los créditos optativos superados en exceso en la propia titulación, si así lo solicita el estudiante*" [art. 6 A).5] e, igualmente, indica que "*se podrán reconocer créditos excedentarios procedentes de asignaturas convalidadas o adaptadas*" [art. 6 C)13.2] pero nada indica acerca del reconocimiento de créditos procedentes de asignaturas de libre elección en créditos optativos.

El Defensor Universitario, entiende, y así lo comunica al interesado, que en todo momento la actuación ha sido correcta y que no procede realizar ninguna otra actuación por parte de la Oficina de Defensor.

No obstante lo anterior, el Defensor Universitario ha manifestado ante los órganos competentes que se estudie la posibilidad, de acuerdo con la normativa reguladora de los estudios de grado, de arbitrar medidas que permitan cierta flexibilidad en el cambio de carácter de los créditos de libre

elección a créditos optativos, siempre que se cumplan determinadas condiciones de adecuación a la formación del estudiante, se evite el abuso indebido de dichos cambios y se disponga de medios informáticos que permitan agilidad administrativa.

Expediente 18-2005/1.6

Un estudiante remite un escrito al Defensor Universitario por el que le hace llegar su queja ya que, habiendo solicitado del centro en el que cursa sus estudios plaza para la realización del practicum, una vez transcurridos ocho meses desde que formuló la petición y después de haber requerido la atención de los responsables académicos por este tema, todavía no ha recibido respuesta a la misma.

El Defensor Universitario recaba información del centro, que indica las circunstancias especiales que han propiciado el no haber podido atender la solicitud y la voluntad de resolver el tema en pocos días. Se informa a la persona interesada en estos términos

Al Defensor le consta que se ha resuelto el tema.

Expediente 44-2005/1.6

La dirección de un centro de la Universidad de Zaragoza se dirige al Defensor Universitario solicitando su intervención para que se incorpore el título de Licenciado, en una de las especialidades que se cursan en el centro que dirige, al catálogo de titulaciones previstas en el R. D. 834/2003, de 27 de junio (B.O.E. nº 163 de 9 de julio) que regula la provisión de plazas de funcionarios de Administración Local.

El Defensor Universitario, entendiendo que la solicitud debe ser tramitada por las autoridades universitarias notifica a la persona interesada que curse su petición a través del Vicerrectorado de Ordenación Académica, al tiempo que da traslado de la misma a dicho Vicerrectorado.

Expediente 73-2005/1.6

Un ex alumno de la Universidad de Zaragoza, residente fuera de nuestra Comunidad Autónoma, remite al Defensor Universitario un escrito solicitando su mediación ante la Universidad para poder obtener la licenciatura cursada en nuestra Universidad durante los cursos 1981 a 1989, mediante la matrícula de la única asignatura, perteneciente a un plan antiguo, que le resta.

El Defensor Universitario no entra a considerar la petición formulada, entre otras muchas razones, por entender que su actuación se circunscribe a atender los requerimientos de las personas que forman parte de la comunidad universitaria actual. En estos términos se da respuesta a la solicitante.

Expediente 90-2005/1.6

Un estudiante, al que solamente le quedan por realizar las prácticas correspondientes a dos cursos de la especialidad para finalizar sus estudios, plantea la posibilidad de adelantar la realización de las prácticas de uno de los cursos al primer cuatrimestre con la finalidad de tener aprobadas todas las materias y poderse presentar a unas oposiciones. La persona interesada ha elevado su petición a la Comisión de Docencia del centro.

El Defensor Universitario recaba información de la Presidencia de la citada Comisión y de la misma se deduce la imposibilidad de acceder a lo solicitado por los siguientes motivos:

El plan de estudios correspondiente a la titulación tiene una estructura en la que cada uno de los periodos de prácticas se corresponden a asignaturas anuales.

El mismo plan establece que las dos asignaturas a las que hace referencia son incompatibles por lo que tampoco es posible su superación alterando, como solicita el estudiante, el orden de convocatorias.

En el ámbito administrativo, que no hace más que trasladar lo establecido en el plan de estudios, la generación de actas sólo se podría llevar a cabo, al tratarse asignaturas anuales, una vez finalizado el curso, por lo que hasta ese momento tampoco podría existir constancia oficial de las calificaciones que la persona interesada precisa.

Por todo ello, el Defensor Universitario entiende que no es posible atender el planteamiento del estudiante y así se lo hace saber.

2.3.1.1.8.- Tercer Ciclo, postgrado y formación continua

Expediente 7-2005/1.8

Un estudiante manifiesta al Defensor Universitario que, en su momento, realizó su tesis doctoral en el marco del doctorado europeo. Obtenido el grado de doctor, solicita que en el título se haga constar la mención de doctorado europeo, posibilidad que se recoge en la publicación en la que se dan a conocer los programas y cursos de doctorado. En el momento de recoger el título, se le indica que el Ministerio no admite la certificación en el mismo y se le ofrece como alternativa una certificación específica emitida por la Universidad de Zaragoza haciendo constar que los estudios de doctorado del estudiante han sido realizados en el marco del doctorado europeo. La persona interesada reitera la petición de inclusión de dicha mención en el título de doctor.

El Defensor Universitario no admite a trámite la solicitud ya que no han sido agotadas previamente las instancias y recursos previstos en los Estatutos (art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario).

Ello no obsta para que el Defensor Universitario mantenga una entrevista conjunta con el estudiante y la presidencia de la Comisión de Doctorado, en la que ésta asume el compromiso de analizar el tema y las posibles soluciones al mismo.

Al Defensor Universitario le consta que ha sido imposible atender la solicitud.

Expediente 25-2005/1.8

Un estudiante de Tercer Ciclo se dirige al Defensor Universitario solicitando su asesoramiento y amparo en relación con su petición a las autoridades académicas de revisión de la calificación obtenida en la prueba para la obtención del Diploma de Estudios Avanzados (DEA).

El Defensor Universitario, analizada toda la documentación aportada por la persona interesada y la información recabada de las instancias pertinentes, entiende que la respuesta dada a la pretensión del estudiante por las autoridades requeridas es correcta, sin que pueda apreciarse defecto alguno que afecte a la regularidad del procedimiento.

En efecto, por parte del Tribunal del DEA del Departamento se han satisfecho correcta y completamente todos los elementos reglados (competencia, tiempo, forma). A partir de ahí, siempre que se atenga a los criterios de valoración fijados, la determinación de la calificación finalmente otorgada queda dentro de la discrecionalidad del Tribunal, órgano creado específicamente para ello (y cuya composición, cumpliendo con las exigencias normativas, trata de asegurar su cualificación y su imparcialidad). Sólo en el caso de que la reconocida discrecionalidad de la que goza el Tribunal se hubiera convertido en arbitrariedad, sería posible fiscalizar el acto de la calificación (la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos está consagrada en la Constitución española: art. 9.3). Pero no hay evidencias de una resolución arbitraria en este supuesto.

Expediente 30-2005/1.8

Un estudiante acude al Defensor Universitario solicitando su asesoramiento sobre los trámites a realizar para solicitar del Ministerio de Educación y Ciencia, una revisión de los criterios de evaluación y selección

aplicados en la resolución de su beca de postgrado del Programa Nacional de Formación de Profesorado Universitario (FPU).

El Defensor le informa que no procede la admisión a trámite su petición ya que la cuestión planteada excede del ámbito de la Universidad: tanto la gestión como la resolución de las becas FPU corresponde al Ministerio de Educación y Ciencia.

Se le indica, igualmente, que puede impugnar aquellos actos con los que no esté conforme, en los plazos establecidos al efecto por el Ministerio de Educación y Ciencia y que no cabe recurrir impugnando por disconformidad con los criterios de evaluación y selección.

Expediente 51-2005/1.8

Un profesor manifiesta su queja ante el Defensor Universitario ya que, habiendo solicitado, mediante escrito dirigido a las autoridades académicas correspondientes, que le aclarasen la situación en la que se encontraba un doctorando que había solicitado beca para la realización de la tesis doctoral bajo su dirección, transcurrido algo más de un mes desde que realizó la consulta y estando próxima la finalización del curso académico, no había recibido respuesta alguna. La persona interesada solicita del Defensor Universitario conocer la situación en la que se encuentra el tema que en su momento planteó.

Dado el carácter de la solicitud, el Defensor Universitario trasladó la misma al Vicerrectorado competente para su resolución.

Al Defensor Universitario le consta la tramitación de la respuesta.

2.3.1.1.9.- Sócrates-Erasmus

Expediente 24-2005/1.9

Un estudiante solicita la intervención del Defensor Universitario por haberle sido denegada la adjudicación de una beca Erasmus a pesar de que, de acuerdo con su escrito, reúne todos los requisitos establecidos por el

centro para su obtención y, en concreto, tener una nota media en el expediente superior a la mínima exigida.

La Oficina del Defensor Universitario recaba información de la dirección del centro en el que se encuentra matriculado el estudiante y constata que, en el marco de la autonomía que cada uno de los centros de la Universidad de Zaragoza tiene para decidir los criterios de adjudicación de las becas Sócrates-Erasmus, en el caso que nos ocupa, no hay coincidencia entre los criterios utilizados en la secretaría del centro para el cálculo de la nota media del expediente académico, y que aparece en el expediente del estudiante, y los que se han utilizado para la concesión de becas Sócrates-Erasmus el centro en cuestión.

El Defensor Universitario, no obstante entender la adecuación del tratamiento dado al caso por el centro, sugiere que, con el fin de mejorar la información que se da a los estudiantes, se haga constancia expresa, en el folleto que se les facilita a los interesados, de los criterios que rigen para la obtención de la nota media del expediente académico a los efectos de la concesión de las becas Sócrates-Erasmus.

Al Defensor Universitario le consta que la sugerencia ha sido atendida.

Expediente 27-2005/1.9

Varios estudiantes piden la intervención del Defensor Universitario ya que, habiendo solicitado participar en el programa Erasmus y cumpliendo los requisitos establecidos por el centro para ello, se les deniega la adjudicación al no disponer de plaza en la Universidad de destino.

La Oficina del Defensor Universitario recaba información de los órganos competentes del centro en el que se encuentran matriculados los estudiantes, y constata que la Universidad de Zaragoza, después de numerosos contactos previos con la Universidad extranjera, consideró prorrogado el convenio de intercambio por cuanto, avanzado el curso

académico, en un último escrito dirigido a la Universidad de destino, se hacía saber que la Universidad de Zaragoza consideraría prorrogado el convenio en el caso de no recibir contestación en contra. Posteriormente, en el momento de concretar las plazas disponibles, la Universidad de destino señaló la imposibilidad de admitir estudiantes apelando a la falta de convenio. Con ello se vieron afectados un grupo de estudiantes, a los que se les proporcionaron otros destinos alternativos.

El Defensor Universitario valora el importante esfuerzo realizado por los servicios competentes del centro para, en función del interés de los estudiantes afectados, proporcionarles la posibilidad de incorporarse en intercambio a otra universidad de similares características a la que habían solicitado. De la misma manera considera conveniente que antes de ofertar las plazas a los estudiantes exista conformidad expresa, y no sólo tácita, de la vigencia y términos del convenio entre la Universidad de Zaragoza y las Universidades de destino.

Expediente 50-2005/1.9

Un estudiante de la Universidad expone ante el Defensor Universitario las dificultades que ha encontrado para seguir las materias contenidas en su contrato de estudios formalizado dentro del programa Erasmus y su ulterior convalidación

La persona interesada remite también al Defensor Universitario copia de un detallado informe que ha enviado a la dirección de su centro sobre lo que ha sido su estancia en el marco del referido Programa.

El Defensor Universitario entiende que el interesado debe dirigir su petición de convalidación de las materias cursadas a la Comisión de Docencia e igualmente le sugiere que envíe el informe al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Por otra parte, se le comunica que una vez analizado el informe por la Oficina del Defensor Universitario y de considerarlo adecuado,

se pondrá en conocimiento de dicho Vicerrectorado los temas, si los hubiere, que pueden ser objeto de mejora.

2.3.1.2.- Expedientes sobre temas Económicos

2.3.1.2.1.- Becas

Expediente 31-2005/2.1

Un estudiante acude al Defensor Universitario para expresarle su disconformidad tanto por el requerimiento de la Sección de Becas de documentación necesaria para tramitar su beca, como por la resolución denegatoria que ha recibido por parte del Ministerio de Educación.

El Defensor le informa que su petición no procede admitirla a tramite ya que la cuestión planteada excede del ámbito de la Universidad.

No obstante, la Oficina del Defensor Universitario, se informa del caso indicando al interesado lo siguiente:

- La solicitud de documentación (Declaración de la Renta) responde a que se ha producido una variación en las circunstancias personales del interesado que imposibilita tener conocimiento de dicha información a través de la Agencia Tributaria como sucede en la mayoría parte de los expedientes.
- La renta familiar a efectos de beca se obtiene por agregación de las rentas del ejercicio anterior de cada uno de los miembros computables de la familia que obtengan ingresos de cualquier naturaleza, de conformidad con la normativa reguladora del IRPF, excluyendo los saldos negativos de ganancias y pérdidas patrimoniales correspondientes a ejercicios anteriores. Si los ingresos calculados de esta forma exceden los fijados en la convocatoria se procede a la resolución denegatoria.

Considerando las especiales circunstancias que concurren en este caso, se pone a la persona interesada en contacto con una determinada

entidad que podría informarle acerca de algún tipo de ayuda complementaria.

Expediente 36-2005/2.1

Un estudiante acude al Defensor Universitario solicitando que se interese por la situación de la tramitación del cobro de la beca que tiene concedida ya que, debido a un error en el número de cuenta indicado en la documentación, se está produciendo un dicho cobro.

La Oficina del Defensor Universitario solicita a la sección encargada de tramitar las becas información sobre este expediente y comprueba que el retraso indicado se debe a no haberse realizado el cambio en el número de cuenta que el estudiante había indicado en su solicitud de beca, lo que ha llevado a que, por parte del banco, se haya devuelto el importe recibido de parte del Ministerio de Educación y Ciencia.

Se indica a la persona interesada que la Universidad ya ha comunicado el nuevo número de la cuenta corriente al Ministerio, por lo que se prevé que en un plazo muy breve recibirá el importe de la beca.

Al Defensor le consta que el tema se resolvió con inmediatez

Expediente 49-2005/2.1

Un estudiante solicitó una beca del Ministerio de Educación y Ciencia para el curso 2004-2005, en el marco de la convocatoria general contenida en la orden ECI/2296/2004, de 10 de junio de 2004, que no le fue concedida. Entendiendo que sí que tenía derecho a la ayuda al estudio solicitada, por cumplir con los requisitos que, de acuerdo con la información expuesta en la página web de la Universidad, extraída de la citada Orden, el estudiante se dirige al Defensor Universitario manifestando su desacuerdo con la justificación aportada para la denegación de la ayuda.

El Defensor Universitario, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 93.2 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario

entiende que no procede admitir a trámite la solicitud, ya que no se han agotado previamente todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos. Por otra parte, el Defensor Universitario manifiesta a la persona interesada que el extracto expuesto en la página web lo es, como en este caso se indica, a efectos informativos.

Expediente 70-2005/2.1

Un estudiante se dirige al Defensor Universitario ante la denegación de su beca para el curso 2004/05 por parte del Ministerio de Educación y Ciencia, alegando la situación injusta que sufren los estudiantes que se matriculan en un número de créditos superior al mínimo establecido en la convocatoria general de becas y ayudas al estudio, así como la situación que se produce en el momento en que se procede a la convalidación de una asignatura, ya que deja de computarse como créditos matriculados y superados después de haberla matriculado.

La Oficina del Defensor Universitario, como paso previo a mantener una entrevista con la persona afectada, se plantea revisar las actuaciones llevadas a cabo por las diferentes unidades de gestión de la Universidad vinculadas a su matrícula y solicitud de beca con la finalidad de admitir o no a trámite dicha solicitud.

El Defensor Universitario, recabada y analizada la información de las diferentes unidades de gestión, entiende adecuadas las actuaciones realizadas por las unidades que han intervenido en el proceso de trámite y considera que la solicitud presentada por el estudiante no puede ser admitida por trascender la cuestión planteada el ámbito de la Universidad de Zaragoza y, por lo tanto, encontrarse fuera de las competencias establecidas en el art. 7 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza. Es al Ministerio de Educación y Ciencia a quién debe dirigirse.

El Defensor Universitario estima, y así lo quiere transmitir a las autoridades competentes, que sería aconsejable que se advirtiera de forma directa a los estudiantes, bien en la propia carta de resolución de convalidación, o mediante carteles informativos, de la repercusión que tiene en la petición de beca la solicitud de alguna convalidación, y ello manteniendo la responsabilidad del estudiante de tenerlo en cuenta para solicitar si es necesario, una ampliación de su matrícula que le permita seguir cumpliendo con los requisitos académicos fijados por el Ministerio.

Igualmente, sugerirá a las autoridades académicas competentes que se estudie la posibilidad de plantear ante el Ministerio de Educación y Ciencia, la revisión de la fórmula aplicada para establecer el porcentaje de créditos a superar en aquellos casos en los que el estudiante se matricula en un número de créditos superior al mínimo exigido (excepcional aprovechamiento).

Expediente 89-2005/2.1

Un estudiante dirige escrito al Defensor Universitario en el que expone su queja por que en la convocatoria de las becas de colaboración se excluye a los estudiantes que cursan estudios de Diplomatura. Solicita al Defensor Universitario que se realicen las gestiones pertinentes para que estos estudiantes puedan optar a este tipo de convocatorias.

La convocatoria de becas de colaboración es realizada por el Ministerio de Educación y Ciencia de conformidad con la Orden ECI/1867/2005, de 6 de junio, por la que se establecen las bases reguladoras y se convocan las ayudas al estudio de carácter especial denominadas Beca-Colaboración para el curso 2005-2006. (B.O.E. nº 144 de 17 junio de 2005). Se trata, por ello, de una regulación de carácter estatal que supera el marco de actuación de la Universidad de Zaragoza.

Las becas de colaboración, tal como dicta el preámbulo de la citada Orden, son una modalidad de becas *“que se conceden por razón de servicios*

o prácticas a realizar por el beneficiario, como actividad complementaria de sus estudios universitarios". En la convocatoria se establece, como uno de los requisitos académicos, "no estar en posesión o en disposición legal de obtener un título académico de Licenciado, Ingeniero o Arquitecto" (apartado segundo a).

El Defensor Universitario, entendiendo que los objetivos de las becas, antes formulados, son compatibles con los estudios de diplomatura, expresa al Vicerrectorado de Estudiantes la cuestión planteada y propone que se analice a través de la Red Universitaria de Asuntos Estudiantiles la posibilidad de modificar las bases de la convocatoria para que puedan optar a estas becas los estudiantes de diplomaturas y, caso de considerarse conveniente, se eleve al Ministerio la correspondiente solicitud en este sentido.

2.3.1.3.- Expedientes sobre temas Administrativos y de Organización Docente

2.3.1.3.1.- Matrícula

Expediente 61-2005/3.1

Un estudiante requiere la intervención del Defensor Universitario ya que le ha sido anulada la matrícula al no haber formalizado el pago del segundo plazo de la misma. El estudiante reconoce que no ha prestado atención al tema, si bien alega no haber recibido las notificaciones que la Universidad envía cuando se produce esta circunstancia.

La Junta de Gobierno acordó, con fecha 8 de julio de 1994 que: *"la anulación de matrícula correspondiente a estudios oficiales de la Universidad de Zaragoza se regirá por las siguientes normas:*

Anulación de matrícula de oficio: la Universidad procederá a anular la matrícula en todas las asignaturas de un mismo estudio si se advirtiera que no se han satisfecho la totalidad de los precios públicos en el plazo establecido.



Asimismo, procederá a anular total o parcialmente la matrícula de los estudiantes que no cumplan los requisitos esenciales que afecten a la misma.

No obstante, y previamente a la anulación de matrícula, deberá comunicarse al interesado esta circunstancia para que en un plazo de quince días pueda subsanar las faltas advertidas.

En todo caso, siempre se anulará la matrícula de aquellas asignaturas que el estudiante haya aprobado en la convocatoria de diciembre del curso anterior.”

Desde la dirección del centro en el que cursa estudios el interesado, y a petición de la Oficina del Defensor Universitario, se señala que en el caso que nos ocupa, se procedió tal y como está establecido en la normativa antes citada comunicando al estudiante, antes de proceder a la anulación de su matrícula y por correo certificado tal circunstancia. Igualmente, la secretaría del centro advierte que suele ser una práctica habitual de los estudiantes en él matriculados el dejar de pagar el segundo plazo de matrícula cuando consideran que la evaluación de las asignaturas no les ha sido favorable; con ello logran no consumir convocatoria de examen.

El Defensor Universitario, sugiere al estudiante que haga uso de los recursos administrativos que la legislación le permite aportando aquellos documentos que considere le pueden llevar a una solución satisfactoria de su caso.

Expediente 65-2005/3.1

Un estudiante expone al Defensor Universitario una queja por cuanto, habiendo solicitado formalmente de la administración universitaria un determinado documento relacionado con el pago del segundo plazo de matrícula, y transcurridos seis meses desde que formuló dicha solicitud, no había obtenido contestación a la misma.

El Defensor Universitario se dirige al servicio correspondiente, informándole sobre la queja recibida y solicitando se dé respuesta al requerimiento del estudiante.

Al Defensor Universitario le consta que la petición del estudiante es atendida.

Expediente 75-2005/3.1

Un estudiante matriculado en un plan de estudios en extinción del que le falta por superar una asignatura, solicita la intervención del Defensor Universitario por haberle sido denegada la petición que en su momento cursó para, de manera excepcional y una vez agotadas las dos convocatorias ordinarias, disponer de una convocatoria adicional.

La Oficina del Defensor Universitario recaba información del centro y de los servicios de la Universidad. El Defensor Universitario, analizada la información, comunica a la persona interesada que el centro ha obrado según derecho y tal como lo ha hecho con peticiones semejantes y que acceder a la solicitud vulneraría la normativa vigente y constituiría un agravio comparativo.

Expediente 91-2005/3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza expone al Defensor Universitario una queja relacionada con la denegación, por parte de la autoridad competente del centro en el que cursa sus estudios, de la solicitud de cambio en el carácter de los créditos de dos asignaturas cursadas.

El Defensor Universitario, recabada la información relativa a la cuestión planteada entiende que la actuación de la autoridad del centro, teniendo en cuenta las circunstancias del caso planteado, se ajusta a lo establecido en las normas vigentes y así lo transmite a la persona interesada.

2.3.1.3.2.- Turnos

Expediente 74-2005/3.2

Un estudiante se dirige al Defensor Universitario solicitando información acerca del procedimiento para recurrir la denegación de cambio de grupo que en su momento había solicitado al centro en el que se había matriculado.

La Oficina del Defensor Universitario se pone en contacto con el interesado y le indica que:

- Los centros universitarios tienen competencia para establecer, a través de sus órganos de gobierno, los criterios a aplicar en las resoluciones sobre las solicitudes que reciben de cambio de grupo.
- La actuación del centro ante la petición de este estudiante se atiene a los criterios establecidos y respeta la normativa vigente, en este punto, en el centro.
- De no estar de acuerdo con la resolución dictada por la dirección del centro puede hacer uso de los recursos administrativos que la legislación le permite.

Respecto a este último punto, no obstante, el Defensor Universitario recuerda que, en esta materia, se debería informar al solicitante acerca de los mecanismos de revisión en casos de desacuerdo con el dictamen del centro.

Expediente 82-2005/3.2

Un estudiante de la Universidad se dirige al Defensor Universitario mostrando su desacuerdo con el sistema utilizado para la asignación de los distintos grupos de docencia a los estudiantes de un curso. A su entender, dicha distribución debería realizarse en función de la calificación obtenida en el examen de selectividad y no por orden alfabético.

El Defensor Universitario, entendiendo que no se ha vulnerado ningún derecho no admite a trámite la petición formulada.

No obstante, se informa a la persona interesada que, si lo estima oportuno, dirija la sugerencia al centro en el que se encuentra matriculado pues corresponde a los órganos de gobierno de los distintos centros universitarios establecer los criterios de asignación de los alumnos matriculados en un curso a los diversos grupos del mismo.

2.3.1.3.3.- Horarios

Expediente 67-2005/3.3

Un miembro perteneciente al personal de administración y servicios remite al Defensor Universitario un escrito de queja ya que, teniendo problemas con la tarjeta de identificación universitaria y habiendo solicitado un duplicado de la misma, pasado un año, no había sido atendida su solicitud. La persona interesada muestra su extrañeza pues, a su parecer, peticiones similares han sido atendidas.

El Defensor Universitario recaba información de los servicios encargados de tramitar la confección de la tarjeta. De dicha información se deduce que, desde hace al menos un año, no se han confeccionado tarjetas nuevas, ni siquiera las correspondientes a los estudiantes que hicieron su matrícula en el curso 2004-05, ni tampoco se han realizado duplicados de las mismas. La razón de ello es que los órganos con competencia en la materia, están trabajando para fijar las condiciones y funcionalidades de las nuevas tarjetas para estudiantes y las condiciones de renovación de las tarjetas del personal docente y del personal de administración y servicios; por ello, no se han podido satisfacer las peticiones que han llegado a dichos servicios.

El Defensor Universitario comunica estos extremos a la persona interesada.



2.3.1.4.- Expedientes sobre temas Laborales

2.3.1.4.1.- Plazas docentes y no docentes

Expediente 39-2005/4.1

La dirección de un departamento solicita ser informada acerca de los criterios en que se basa la propuesta de la Comisión de Docencia del centro correspondiente, relativa a la petición de plazas de profesorado en el marco de la elaboración del Plan de Ordenación Docente 2005-06.

Acompaña dicha petición con la correspondiente a un profesor del departamento que ha visto denegada su solicitud de cambio de adscripción, como consecuencia del cambio de propuesta al que se ha hecho referencia, y que solicita la reconsideración de la decisión adoptada.

A solicitud del Defensor Universitario, la presidencia de la Comisión de Docencia del centro trasladará a la dirección del departamento los criterios que se han seguido para la elaboración del informe correspondiente al Plan de Ordenación Docente 2005-06. Igualmente, desde el Vicerrectorado de Profesorado, se atenderá la petición de la dirección del departamento de mantener una reunión para tratar el tema.

Al Defensor Universitario le consta que ambas actuaciones han sido realizadas.

Expediente 52-2005/4.1

Un profesor se dirige al Defensor Universitario para plantearle su preocupación por la situación que se produce en aquellos casos de contratación de profesorado a término dentro de un curso académico, cuando la finalización del contrato coincide con la realización de los correspondientes exámenes.

En este caso, la falta de continuidad en el proceso docencia-evaluación puede producir desajustes entre el contenido y planteamiento de

la asignatura y su evaluación, con posible repercusión en los resultados obtenidos por los alumnos.

Consultado el tema con las autoridades universitarias responsables, se indica al Defensor Universitario que administrativamente no cabe otra posibilidad para resolver tales situaciones, informándose de ello a la persona interesada.

Expediente 55-2005/4.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza opta al “Concurso público para la contratación de profesores asociados. Curso 2005/06”, convocado por la Resolución 1320 de 11 de mayo de 2005 de la Universidad de Zaragoza (B.O.A. de 20 de mayo de 2005). En las bases de la convocatoria se establece que los interesados deben acompañar a la solicitud: *“Certificado actualizado de vida laboral expedido por la Tesorería de la Seguridad Social. En el supuesto de que, en la actividad profesional que se ejerce, no resulte obligatoria el alta en ninguno de los regímenes del Sistema de la Seguridad Social, se deberá presentar certificación del colegio profesional correspondiente que acredite el ejercicio de la actividad profesional...”* (art. 2.3.f).

El interesado indica que en el pasado curso fue suficiente presentar la acreditación del correspondiente Colegio Oficial y que, en la presente ocasión, se le informó en el servicio correspondiente que sería suficiente con la presentación del citado certificado. Sin embargo, es excluido de la convocatoria al no ser considerado como válido dicho certificado.

Ante ello, la persona aspirante consulta de nuevo con el servicio correspondiente y se le indica que la acreditación de los colegios profesionales afecta a aquellos colegios que disponen de mutualidad, algo que no sucede en el caso de su Colegio. El profesor afectado manifiesta que no había sido esa la información que se le había dado y por ello solicita la intervención del Defensor Universitario.

La Oficina del Defensor Universitario se pone en comunicación con el servicio correspondiente y recomienda una modificación en la redacción de las bases de la convocatoria que evite la confusión en cuanto las posibilidades de acreditación de los Colegios Profesionales.

Al Defensor Universitario le consta que ha sido atendida la recomendación en la convocatoria del presente curso.

Expediente 64-2005/4.1

Un profesor solicita al Defensor Universitario que se interese por la petición que en su momento formuló el departamento en el que se encuentra adscrito, relacionada con la aplicación del decreto de movilidad de profesorado.

Al Defensor Universitario le consta que el Vicerrectorado competente se puso en contacto con la dirección del centro y con el interesado.

Expediente 84-2005/4.1

Un profesor, al que se le ha concedido una beca de postgrado en una universidad extranjera, ante la inminencia de su incorporación al centro de investigación para el que le ha sido concedida dicha beca, se dirige al Defensor Universitario solicitando que se interese por la situación de su petición, dirigida al Vicerrectorado competente, de suspensión de su contrato con reserva de puesto de trabajo e, igualmente, para que demande de dicha autoridad académica, en el caso de que fuera necesario, que la tramitación de dicha solicitud se lleve a cabo con la celeridad debida para proceder a incorporarse en tiempo y forma a la Universidad de acogida.

El Defensor Universitario, tras realizar las gestiones oportunas y entendiendo conforme a derecho los diversos extremos de la petición recibida, confirma la disposición de las referidas autoridades universitarias para tramitar la solicitud recibida en sentido positivo y con la celeridad suficiente para no dificultar el completo disfrute de la beca por parte del profesor beneficiado con la misma.

2.3.1.4.2.- Catalogación de puestos de trabajo

Expediente 14-2005/4.2

Un miembro perteneciente al personal de administración y servicios acude al Defensor Universitario, para expresarle su malestar por el sistema utilizado en el servicio al que pertenece, para realizar las sustituciones durante los periodos de vacaciones y ausencias.

La Oficina del Defensor Universitario se pone en contacto con el interesado así como con los responsables de la Sección de PAS de cara a obtener mayor información, y tras verificar que el procedimiento utilizado ha consistido en aplicar la normativa vigente en la Universidad de Zaragoza en los supuestos de sustituciones y que, por lo tanto, no ha sido vulnerado ningún derecho del trabajador, se informa en estos términos al interesado y se da por terminado el expediente.

Expediente 46-2005 /4.2

Dos profesores remiten escrito al Defensor Universitario en el que manifiestan su opinión acerca de la normativa de reducción de actividades docentes en función del compromiso investigador del profesorado integrado en grupos de investigación reconocidos por el Gobierno de Aragón y solicitan del Defensor Universitario traslade a las autoridades autonómicas y universitarias responsables la necesidad de modificar las bases de dicha convocatoria.

El Defensor Universitario, independientemente del interés por el tema planteado, entiende que no se han vulnerado derechos y por ello sugiere a las personas interesadas que recaben de las autoridades competentes y en especial de los Vicerrectorados de Investigación y de Profesorado de la Universidad de Zaragoza y del Director General de Investigación de la Consejería de Ciencia, Tecnología y Universidad, las razones que justifican los criterios utilizados en la convocatoria.

***Expediente 63-2005/4.2***

Un miembro del personal de administración y servicios, escribe al Defensor Universitario manifestando sus dudas acerca de la idoneidad de la titulación que poseen determinadas personas para la realización de las tareas específicas de un servicio concreto. Es por ello que solicita del Defensor Universitario que se compruebe dicho extremo y, caso de ser cierto, se tomen las medidas pertinentes.

El Defensor Universitario no admite la solicitud a trámite por cuanto las quejas y peticiones dirigidas al Defensor Universitario, según el art. 93.2 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el art. 9 b) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, deben ser motivadas, entendiéndose que no cabe la actuación del mismo cuando el planteamiento realizado, como es el caso, se fundamenta en dudas.

En cualquier caso, el Defensor Universitario se reserva la potestad de actuar de oficio que le confiere su Reglamento de organización y funcionamiento, si considerase necesario hacerlo.

2.3.1.4.3.- Concursos y oposiciones***Expediente 3-2005/4.3***

Un miembro del personal de administración y servicios expone al Defensor Universitario que, a su entender, se está vulnerando su derecho de acceso a la información ya que no ha recibido contestación a su petición de consulta del expediente de determinadas oposiciones.

El tema planteado se encuentra sometido a procedimiento judicial por lo que, de acuerdo con el art. 93.2 de los Estatutos y el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, éste entiende que no debe admitirlo a trámite.

Expediente 4-2005/4.3

Un profesor solicita la actuación del Defensor Universitario para que se resuelva la petición que, en su momento, elevó a las autoridades competentes relativa a la convocatoria de una plaza de funcionario de cuerpo docente universitario.

El Defensor Universitario, una vez analizada la documentación aportada entiende que no debe admitirla a trámite por incurrir en el supuesto de inadmisión contemplado en el art. 93.2. de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario que establecen que no se admitirán a trámite las quejas y peticiones que se refieran a asuntos sobre los que esté pendiente un procedimiento administrativo, como es el caso.

Expediente 8-2005/4.3

Un profesor se dirige al Defensor Universitario manifestando su queja por no haber recibido respuesta al recurso que en su momento interpuso relacionado con el desarrollo de una oposición.

El Defensor Universitario según lo dispuesto en el art. 93.2 de los Estatutos y en el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, no admite la queja a trámite ya que el tema se encuentra pendiente de procedimiento administrativo, si bien realiza gestiones para, de ser conforme a procedimiento, se conteste a la persona interesada.

Expediente 19-2005/4.3

Un miembro del personal de administración y servicios se dirige al Defensor Universitario para expresarle su queja al no tener información sobre una oposición impugnada.

El Defensor Universitario, según lo dispuesto en el art. 93.2 de los Estatutos y art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, no admite la queja a trámite ya que el tema se

encuentra pendiente de procedimiento. Se comunica a la persona interesada la imposibilidad de atender su deseo de información.

Expediente 32-2005/4.3

Una persona, aspirante a ocupar una plaza en la Universidad de Zaragoza y que para ello se ha presentado a la correspondiente oposición, se dirige al Defensor Universitario planteando su disconformidad ya que, según manifiesta, no ha sido respondida su solicitud de acceso a diferentes documentos referidos a uno de los ejercicios de la prueba de posición realizada. Solicita del Defensor Universitario tome parte en el tema y evite se sigan produciendo hechos como los que plantea.

El Defensor Universitario recaba información de los servicios competentes y comprueba que la persona que solicita su intervención no pertenece a la Universidad de Zaragoza. La solicitud no es admitida a trámite, por cuanto según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza compete al Defensor Universitario “*velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria...*” (art. 89.1). El Defensor Universitario entiende que la solicitud y queja manifestada tiene otros órganos e instituciones en los que puede ser acogida.

Ello no obsta para que el Defensor Universitario se tome en interés en los hechos manifestados en el escrito de referencia.

2.3.1.4.4.- Reivindicaciones retributivas

Expediente 13-2005/4.4

Un grupo de profesionales pertenecientes al personal de administración y servicios acude al Defensor Universitario manifestándole su queja por la situación de, a su entender, discriminación salarial en la que se encuentran con respecto al complemento específico, sustancialmente inferior respecto al resto de grupos del PAS.

El Defensor Universitario, recabada la información pertinente, no la admite a trámite por cuanto se trata de un tema se encuentra incurso en

procedimiento judicial (art. 93.2 de los estatutos de la Universidad de Zaragoza y art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario).

No obstante, con carácter de oficio, se analizan las diferentes Relaciones de Puestos de Trabajo y las tablas de retribuciones para el año 2005. La Vicegerencia competente, tras consulta realizada por la Oficina del Defensor Universitario, indica que se sigue manteniendo la situación pero que se ha llegado a un acuerdo con los representantes del PAS en el que se contempla un incremento retributivo.

Expediente 16-2005/4.4

Un profesor remite escrito al Defensor Universitario en el que manifiesta su malestar por la manera en que ha sido computado su trabajo de investigación en el Plan de Ordenación Docente, por entender que las horas de dedicación al trabajo de investigación han sido muy superiores a las que ha podido justificar en dicho documento.

El Defensor Universitario no admite a trámite la solicitud ya que no han sido agotadas previamente las instancias y recursos previstos (art. 93.2 de los Estatutos y art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario). El Defensor Universitario remite a la persona interesada al Vicerrectorado competente en la materia

2.3.1.4.6.- Distribución de la docencia

Expediente 37-2005/4.6

Un profesor de la Universidad expone al Defensor Universitario el caso que le afecta relacionado con la denegación de la petición cursada al amparo de la normativa de movilidad.

El Defensor Universitario sugiere a la persona interesada se dirija a las autoridades competentes y agote las vías y recursos previstos en nuestros Estatutos.

Expediente 62-2005/4.6

Un profesor de la Universidad de Zaragoza remite un escrito al Defensor Universitario en el que expresa su malestar por lo que, a su entender, constituye una arbitraria interpretación de la normativa sobre descarga docente.

El Plan de Ordenación Docente remitido a las autoridades académicas por el departamento al que pertenece contemplaba, para una misma persona, una doble descarga docente: una por cargo académico y otra por superar los 60 años de edad. Doble descarga que, de acuerdo con el escrito del profesor, no ha sido reconocida.

En la interpretación de la persona solicitante, la resolución por la que se aprueba la descarga docente por mayores de 60 años en ningún momento indica que es incompatible con cualquier otra.

El Defensor Universitario una vez analizada la solicitud entiende que no debe admitirla a trámite por cuanto, de conformidad con el art. 93.2. de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y con el art. 10.3.d) del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, el peticionario no ha agotado previamente todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos y sugiere que realice su petición al Vicerrectorado que tiene atribuidas las competencias en esta materia.

2.3.1.5.- Expedientes sobre temas relacionados con la Vida Universitaria***2.3.1.5.1.- Servicios y campus******Expediente 1-2005/5.1***

Un profesor emérito se dirige al Defensor Universitario solicitando su intervención para que en las guías universitarias, en las que se relacionan las direcciones profesionales de trabajo universitario, se incluyan a los profesores que, habiendo cumplido su período de emeritazgo, siguen teniendo relación con la Universidad mediante la realización y dirección de

trabajos de investigación. La Oficina del Defensor Universitario constata que estos profesores, al no tener relación contractual con la Universidad, no están incluidos ni en el Directorio contenido en la web de la Universidad ni en las guías internas correspondientes, lo que se traduce en que los investigadores de otros centros universitarios tengan dificultades para conocer su extensión telefónica y su dirección de correo electrónico.

El Defensor Universitario, entendiendo razonable la petición, da traslado de la misma a las autoridades competentes y a los servicios correspondientes.

Al Defensor le consta la resolución positiva del tema planteado.

Expediente 5-2005/5.1

Un profesor se dirige al Defensor Universitario exponiendo una queja sobre el sistema establecido para la comunicación de sanciones relacionadas con el aparcamiento en el Campus de la Plaza San Francisco, solicitando que en el mismo se establezca un periodo de alegaciones y que se trate de evitar la colocación de la pegatina en el cristal de los automóviles.

La Oficina del Defensor Universitario recaba información sobre la cuestión planteada y comprueba que en la normativa de desarrollo del sistema de aparcamiento en el Campus de la Plaza San Francisco, aprobada en Consejo de Gobierno mediante acuerdo de fecha 24 de febrero de 2004 (BOUZ 26, de 1 de marzo de 2004), se establece que *“el incumplimiento de las condiciones establecidas dará lugar, a la retirada del permiso de acceso por una semana, por dos semanas, o por todo el curso, al cometer la primera infracción, la segunda o la tercera, en el mismo trimestre”*.

Por parte del Servicio de Gestión de Tráfico se indica que se está analizando la posibilidad de establecer un plazo dentro del cual habrá que cumplir la sanción atendiendo a la conveniencia del usuario sancionado.

El Defensor Universitario expresa al citado servicio la conveniencia de que las nuevas medidas permitan el que exista un periodo de tiempo entre la comunicación de la sanción y el cumplimiento de la misma.

Al Defensor le consta que la sugerencia ha sido atendida.

Expediente 45-2005 / 5.1

Un profesor expone ante el Defensor Universitario una queja relacionada con la distribución horaria de las asignaturas a su cargo. La organización docente del centro en el que imparte docencia le asigna una distribución horaria en la que las horas de clase a su cargo se concentran en tres días consecutivos de la semana lo que se traduce en que debe impartir cinco o seis horas diarias de clase. La persona afectada, que ya solicitó en el pasado curso una modificación de esta organización, alega los perjuicios, tanto docentes como personales, que con esta situación sufre y el posible deterioro de la docencia que imparte.

El Defensor Universitario entendiendo que la cuestión planteada afecta a la ordenación docente y dedicación del profesorado, con repercusiones en la docencia de nuestros estudiantes, estima conveniente que antes de admitirlo a trámite debe ser conocido por el Vicerrectorado de Profesorado y a él remite a la persona interesada, al tiempo que pone en conocimiento de dicho Vicerrectorado la situación planteada.

Expediente 60-2005 / 5.1

Un profesor se dirige por escrito al Defensor Universitario exponiendo una queja sobre la actuación de un servicio universitario, que se concretaba en el diferente plazo de ejecución del trabajo solicitado, según la persona encargada de ejecutarlo. Solicitaba la intervención del Defensor Universitario para evitar que se repitieran tales hechos.

El Defensor Universitario admite la queja a trámite y recaba información de la dirección técnica del servicio. De la misma se deduce que dicha dirección remitió un escrito al interesado en el que manifiesta que se

pondrá el máximo interés en evitar que se produzcan hechos similares a los que han dado lugar a la queja.

Por su parte, el Defensor Universitario, envió escrito a dicha dirección técnica del servicio afectado y en él recalca la necesidad de que se ponga especial atención en dar un soporte adecuado a las necesidades que conlleva el trabajo docente, investigador y de estudio de todos los miembros de la comunidad universitaria.

2.3.1.5.2.- Actividades de extensión universitaria

Expediente 33-2005/5.2

Un profesor se dirige al Defensor Universitario manifestándole su desacuerdo con el sistema establecido por el servicio competente para formalizar la inscripción en las actividades organizadas por dicho servicio.

La programación de la inscripción para inicios del periodo estival, cuando la mayor parte del PDI está disfrutando del período vacacional, motivó que para el 1 de septiembre estuvieran cubiertas todas las plazas, al menos, de una concreta actividad, lo que le impidió poder formalizar siquiera la reserva de plaza para la misma.

Puestos en contacto con la dirección técnica del servicio, ésta manifiesta que, en efecto, esa fecha era la indicada en el folleto informativo y la que se comunicó a todo el personal universitario por medio de correo electrónico, como en otras ocasiones. Las razones del retraso de la fecha de inscripción se debió a las dificultades surgidas para fijar las fechas y horarios en los que se iba a poder disponer de los medios para el desarrollo de las actividad.

No obstante comprender las circunstancias que motivaron el calendario de matrícula para este curso, el Defensor Universitario manifiesta la conveniencia de adecuar los plazos de inscripción o reserva también al calendario lectivo, para asegurar las mismas posibilidades a todos los miembros de la comunidad universitaria.

2.3.1.5.3.- Derechos y discriminaciones

Expediente 79-2005/5.3

La presidencia del consejo de estudiantes de un centro universitario se dirige al Defensor Universitario para manifestarle, en nombre de los estudiantes, su preocupación por los términos de la aprobación del Reglamento del citado centro en el que, a su entender, no se recogen adecuadamente o se modifican en parte los acuerdos de la junta de centro relativos a la constitución y funcionamiento de la delegación de estudiantes y de su consejo de estudiantes.

Por tratarse de un tema que está pendiente de resolución por parte de determinados órganos de Gobierno de la Universidad, el Defensor Universitario entiende no debe admitirlo a trámite si bien, en el escrito de contestación, manifiesta a la presidencia del citado consejo de estudiantes, su total disposición para recabar e insistir ante las autoridades competentes, en la pronta solución del tema planteado.

2.3.2.- Informes

2.3.2.1- Temas Académicos

2.3.2.1.1.- Desarrollo de la docencia

INFORME 04/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 21-2005/1.1

Con registro de entrada de fecha 21 de marzo de 2005, se recibió en la Oficina del Defensor Universitario escrito remitido por un profesor de esta Universidad en el que se sometían a la consideración del Defensor diversos problemas que pudiera suscitar la situación de los alumnos que, habiendo comenzado el curso académico, todavía no han formalizado la matrícula correspondiente a dicho curso, dado el desfase que hay entre la fecha de inicio oficial del mismo y el cierre del periodo de matrícula; en particular:

- El derecho de los estudiantes a acceder a las clases de las distintas asignaturas durante el periodo en el que todavía no han realizado su matrícula en las mismas.
- la responsabilidad del profesor en caso de que un estudiante todavía no matriculado sufriera un accidente durante una de sus clases.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja relativa a la situación de los estudiantes aún no matriculados cuando ya ha comenzado el curso académico se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 6 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * solicitud de información al Vicerrectorado de Estudiantes
- * solicitud de información a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social (Sección del Seguro Escolar)

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. Por la propia dinámica del proceso de matrícula, es posible que, habiendo comenzado el período lectivo de un curso académico, no todos los alumnos hayan formalizado para entonces todos los trámites de matrícula. Esa posibilidad se concreta, especialmente, en aquellos supuestos en los que los estudiantes se han servido de la convocatoria de exámenes de septiembre, pues deben esperar a conocer los resultados de los exámenes para matricularse; igualmente, se ven afectados los estudiantes de primer año que no pudieron matricularse en el mes de julio por no reunir los requisitos de acceso a la universidad en la convocatoria de junio, así como los estudiantes que desean acceder a un segundo ciclo cuya preinscripción se realiza en septiembre.

2. Durante ese lapso de tiempo, no hay que descartar que los estudiantes que todavía no han formalizado la matrícula asistan a las clases de las asignaturas en las que les corresponde o tienen previsto inscribirse.

Esta situación no es en sí anómala, ni irregular. Antes al contrario, parece lógico suponer que el estudiante que, por la propia estructura y desarrollo de los estudios de la correspondiente licenciatura o diplomatura, tiene previsto matricularse en aquellas materias que integran el correspondiente curso de su carrera acuda a clase, máxime cuando, sin perjuicio de la información disponible en la guía del estudiante, es precisamente en las primeras sesiones cuando los profesores suelen trazar las líneas de la asignatura. Esta práctica cobra mayor valor, si cabe, cuando de asignaturas optativas se trata y el estudiante no tiene definido (aunque lo ideal sería que sí) su perfil curricular o tiene reconocida la facultad de optar entre varios grupos de una misma asignatura. Por lo demás, esta situación es posible reconducirla a lo dispuesto por las letras b) y e) del art. 158.1 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, precepto en el que se recogen los derechos reconocidos, en particular, a los estudiantes.

3. Habiendo solicitado, con fecha 6 de abril de 2005 y recordatorio de 29 de abril, información al Vicerrectorado de Estudiantes acerca de diversos aspectos relacionados con este tema, en su escrito de contestación, de fecha 16 de mayo del mismo año, se nos señala que, como consecuencia de los trabajos que vienen realizando en materia de plazos y procedimientos de matrícula, en la actualidad alrededor de un 90% de los alumnos están matriculados dentro de la primera semana del curso.

De acuerdo con este informe, las autoridades administrativas entienden que, con la excepción de los alumnos que se matriculan por primera vez, los estudiantes que inician el curso académico sin haber formalizado la matrícula no son alumnos sin vínculo legal alguno con la Universidad,

sino que “es una continuación de una relación iniciada”, si bien esa vinculación, advierten, se perfecciona con la matrícula.

4. Por lo que se refiere a la posible responsabilidad del profesor por los daños personales que pudiera sufrir un alumno, que se encontrara en la situación que motivó esta queja, como consecuencia de un accidente acaecido durante una clase, hay que apuntar que no hay elementos de juicio suficientes para sostener que se trate de un supuesto imputable al profesor que estuviera a cargo de dicha clase. En su condición de funcionario o contratado por la Universidad de Zaragoza, el cumplimiento por el profesor de sus deberes (los previstos en la Ley y, en particular, en el art. 134 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza) le exonera de cualquier tipo de responsabilidad en estas situaciones, pues no parece que pueda considerarse que forme parte de esos deberes, ni siquiera de un deber de mínima diligencia, el verificar, antes del inicio de la referida clase, si todos los asistentes se encuentran en ese momento regularmente matriculados de esa asignatura y en ese grupo (incluso sin olvidar que si, tras una comprobación de ese tipo se considerase que un alumno debía abandonar el aula por no satisfacer esas exigencias, podríamos estar vulnerando alguno de los derechos que a los estudiantes reconocen nuestros Estatutos).
5. En relación igualmente con la repercusión de las consecuencias de un accidente sufrido durante el desarrollo de una clase por un alumno todavía en fase de matrícula, pero no matriculado, no debe olvidarse que existe el conocido como Seguro Escolar.

Las dudas que pudieran suscitarse acerca de la cobertura de dicho accidente por el Seguro Escolar, quedan disipadas a la luz del escrito remitido por la Dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social a este Defensor. El punto de partida es que la cobertura en cada curso viene determinada por el calendario académico; es decir, que comienza el primer día del curso académico y finaliza el último día del

mismo, empezando a partir del día siguiente la cobertura correspondiente al siguiente curso académico, no habiendo interrupción de cobertura entre un curso y el siguiente. En consecuencia, en cita textual del escrito, “si el alumno se matricula en el curso siguiente, no existe período intermedio sin cobertura, siempre que formalice la oportuna matrícula y pago del importe por Seguro Escolar correspondiente”.

Como consecuencia de la premisa anterior, en el supuesto límite planteado en la queja, no podría hablarse de un lapso de tiempo sin cobertura. De producirse el accidente, los Servicios Centrales del INSS recuerdan que la práctica habitual en esos casos es que el interesado proceda a ingresar el importe de la cotización correspondiente al curso académico en el que ha sucedido el siniestro y así lo acredite. Siempre, eso sí, que todavía haya matriculación en curso.

De ese escrito se ha dado traslado a las Unidades administrativas de la Universidad de Zaragoza que se considera que puedan estar afectadas.

6. La situación más dudosa es la de los estudiantes que se matriculan por primera vez en la Universidad de Zaragoza o, dentro de ella, cambian de centro o estudios, y lo hacen en el período de septiembre (octubre incluso) porque el proceso previo de admisión también tiene lugar en esas fechas. A modo de ejemplos:

- Alumnos de primer curso que han superado la Selectividad en la convocatoria de Septiembre,
- Alumnos que acceden a un segundo ciclo (plazo de preinscripción a finales de septiembre),
- Alumnos admitidos por la modalidad de traslado de expediente.

No obstante, no parece haber mayor dificultad para sostener que esta situación es reconducible a la descrita en las consideraciones anteriores. En este sentido, la misma apariencia de continuidad que se crea con el

alumno que ha finalizado un curso académico pero no sus estudios universitarios, se genera cuando se trata de un estudiante que ha superado las pruebas de acceso a la Universidad y ha sido admitida su solicitud de preinscripción en un centro universitario; en este supuesto, lógicamente, la apariencia no es de “continuidad”, pero sí que es presumible que el proceso de matrícula por él iniciado (pues eso es precisamente lo que ha hecho con su preinscripción) tiene como fin inmediato completar todos los trámites formales. Lo que cambia es el punto de partida, presupuesto necesario: para unos es que se trate de alumnos de cursos anteriores; para éstos que su solicitud de preinscripción haya sido admitida. En consecuencia, esos alumnos gozan del derecho de asistir a clases, siempre limitado a las materias de las que puedan matricularse; y la cobertura del Seguro Escolar en los términos expuestos en la consideración anterior también les alcanza a ellos.

7. En todo caso, como se desprende de los informes remitidos por las autoridades consultadas, el elemento de referencia es que el estudiante se matricule del curso correspondiente. Pero no parece ser requisito inexcusable que la matrícula, en cuanto que trámite formal, deba ser anterior al comienzo del correspondiente curso académico; como tampoco lo es el haberse matriculado, para poder entender que el alumno disfrute ya del derecho a asistir a clase.

A la vista de las consideraciones anteriores, el Defensor Universitario entiende que los estudiantes que no habiéndose matriculado aún (estando todavía abierto el plazo de matrícula) pero que ya han sido admitidos en algún Centro Universitario y que ya han empezado a asistir a clase por haber comenzado el período lectivo, se encuentran en una situación legal regular.

***INFORME 09/2005 emitido por el Defensor Universitario
relativo al Expediente 53-2005/1.1***

Con registro de entrada de fecha 30 de junio de 2005, se recibió en la Oficina del Defensor Universitario un escrito remitido por un grupo de

profesores de la Universidad de Zaragoza en el que manifiestan su malestar y su desamparo con respecto a la actitud mantenida por varios estudiantes matriculados en su centro que, con su comportamiento, han hecho imposible el normal desarrollo de uno de los grupos de docencia durante el curso académico 2004-05.

Los profesores quieren conocer los mecanismos con los que cuenta la Universidad para evitar los quebrantos que una situación como la que señalan produce en el proceso de enseñanza y en su trabajo profesional.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 14 de julio de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Reunión con los profesores afectados
- * Entrevista con la Dirección del Centro
- * Estudio de la normativa existente al respecto
- * Consulta al Gabinete Jurídico de la Universidad
- * Solicitud de información al Vicerrectorado de Estudiantes
- * Solicitud de información al Vicerrectorado de Ordenación Académica
- * Solicitud de información a la dirección del ICE

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. El tema que plantean los profesores que se dirigen al Defensor Universitario va más allá del respeto individual que se debe al profesor. Se trata de los problemas que surgen cuando la actitud de un grupo de estudiantes impide el normal desarrollo de las clases correspondientes a un determinado grupo de docencia.

2. Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza establecen que son deberes de los estudiantes, entre otros: "Realizar el trabajo académico propio de su condición universitaria con el suficiente aprovechamiento" (art. 159 1.b). Es indudable que el trabajo de clase, sea cual sea su modalidad, constituye un trabajo académico al que los estudiantes deben atender con aprovechamiento. Cuando ello no es así, la actividad de la clase se altera y la convivencia que debe presidir las actuaciones de quienes formamos parte de la comunidad universitaria se ve afectada en mayor o menor medida.
3. Además del respeto individual que se debe al profesor, la actividad docente que se desarrolla en una clase requiere del respeto de todos los que son parte activa del proceso de enseñanza-aprendizaje. Respeto de los alumnos para con la actividad docente que el profesor realiza; respeto hacia los compañeros que quieren seguir las explicaciones y enseñanzas del profesor; respeto del profesor hacia todos y cada uno de sus alumnos; respeto para con la sociedad que pone a disposición de unos y otros los recursos necesarios.
4. Los actos que alteran el normal desarrollo de una clase son actos que también inciden negativamente en la disciplina, entendida ésta como el conjunto de normas que rigen una actividad, en este caso la actividad docente
5. Cuando se producen faltas de disciplina, los Estatutos de la Universidad de Zaragoza remiten a la legislación aplicable: "*El régimen disciplinario de los estudiantes será el establecido en la legislación aplicable, garantizando, en todo caso, el debido asesoramiento de los afectados por el procedimiento*" (art. 159.2). Sin embargo, la legislación actualmente en vigor es el "*Reglamento de Disciplina Académica de los centros oficiales de enseñanza superior y enseñanza técnica dependientes del Ministerio de Educación nacional*" aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954 (BOE 12/10/54) y el Decreto

3757/1970 (BOE 12/1/71), de Presidencia del Gobierno en el que se determina la efectividad del citado reglamento. Dicha legislación preconstitucional plantea numerosos problemas e incertidumbres de aplicación.

6. No obstante, la promoción de un ámbito de respeto que favorezca el trabajo y la convivencia es una función que los Estatutos y los reglamentos que los desarrollan, atribuyen a los diferentes órganos, tanto unipersonales como colegiados de gobierno. Y ello, en gran medida, es así por cuanto la construcción de dicho ámbito es una responsabilidad que ha de ser asumida y por la que hay que trabajar desde diferentes instancias. En este sentido los Estatutos y las normas que los desarrollan establecen que:

- Corresponde al Rector *“adoptar las decisiones relativas a las situaciones administrativas y de régimen disciplinario, a excepción de la separación del servicio de los funcionarios de los cuerpos docentes universitarios, que será función del órgano competente de acuerdo con la legislación vigente”* (art. 66 o)
- Los centros tienen bajo su responsabilidad *“la supervisión del funcionamiento de las enseñanzas y de las actividades docentes de los departamentos en los centros”* [art. 14.b) de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y art. 5 b) del Reglamento Marco de centros de la Universidad de Zaragoza]. Las Juntas de Facultad o Escuela son competentes para *“aprobar, en el marco de la programación general de la Universidad, las directrices generales de actuación del centro y establecer los criterios básicos para la organización y coordinación de sus actividades”*, teniendo los decanos y directores de centro entre sus cometidos, el de *“supervisar el ejercicio de las funciones encomendadas a los distintos órganos y servicios del centro”* [art. 76, c) de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y art. 42 Reglamento Marco de

centros de la Universidad de Zaragoza] y la de *“resolver lo que proceda para evitar graves disfunciones o ausencias en las actividades docentes programadas en el centro, informando de ello inmediatamente a los directores de los departamentos afectados y al Vicerrector competente”* [art. 42 i) del Reglamento Marco de centros de la Universidad de Zaragoza].

- Los departamentos tienen, entre otras atribuciones, el desarrollo adecuado de las enseñanzas propias de sus áreas de conocimiento [art. 8.a) de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y art.4 a) del Reglamento Marco de Departamento de la Universidad de Zaragoza], siendo sus directores competentes para *“adoptar medidas precisas para garantizar el cumplimiento del plan docente del Departamento, así como realizar su seguimiento, informando de ello al Consejo y, en su caso, al Vicerrector competente”* [art. 41 g) del Reglamento Marco de Departamento de la Universidad de Zaragoza].

- 7 Los planteamientos que realizan las universidades españolas en este tema son muy variados. La mayoría de las que contemplan en sus Estatutos universitarios el tema del régimen disciplinario han previsto la elaboración de un reglamento que lo desarrolle. El órgano competente para su elaboración es habitualmente el Consejo de Gobierno y, para su aprobación, el Consejo de Gobierno o el Claustro Universitario
- 8 Las autoridades académicas, en cuanto responsables de la organización y desarrollo docente y de la convivencia universitaria, deben tener conocimiento puntual de las alteraciones graves del desarrollo de la labor docente que se produzcan en el ámbito de su responsabilidad.

En este contexto, el Defensor Universitario estima conveniente realizar las siguientes

RECOMENDACIONES

- * Recordar que cualquier actuación de las autoridades académicas frente a alteraciones graves de la actividad académica, requiere de la denuncia previa ante ellas de los hechos acaecidos por parte de los afectados.
- * Que los distintos órganos de gobierno, colegiados y unipersonales, tomen la iniciativa siempre que sean conocedores de situaciones irregulares relacionadas, es el caso que nos ocupa, con el normal desarrollo de la actividad docente.
- * Dentro de la oferta de formación que se pone a disposición del profesorado universitario, podría ser interesante incluir cursos de técnicas de actuación ante situaciones de especial conflictividad en las clases, como una herramienta más de apoyo en el desarrollo de su labor docente.
- * Por otra parte, y a la vista de las consideraciones anteriores, no parece incoherente ni contrario al marco estatutario el que se puedan promover, si así se estima conveniente, normas acordadas por la comunidad universitaria a través de sus órganos de gobierno, que favorezcan la convivencia e impidan el deterioro de las condiciones en las que se ha de realizar el trabajo docente.

***INFORME 12/2005 emitido por el Defensor Universitario
relativo al Expediente 57-2005/1.1***

Con fecha 1 de julio de 2005, se recibió en la Oficina del Defensor Universitario un escrito remitido por un profesor de la Universidad de Zaragoza que mostraba su preocupación por la responsabilidad que asumía al tener que trasladar en su vehículo a alumnos de la especialidad en la que ejercía su labor docente para la realización de prácticas externas.

El Defensor Universitario entendiendo que la solicitud se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 13 de julio de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Solicitud de información al Vicerrectorado de Ordenación Académica
- * Solicitud de información a la Vicegerencia de Asuntos Académicos
- * Estudio de la normativa existente al respecto

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. Los planes de estudios vigentes en la Universidad de Zaragoza, según se encuentran configurados, requieren la realización de unos créditos teóricos y de un número importante de créditos prácticos. En algunas ocasiones, su realización comporta que deban realizarse salidas fuera del centro universitario. Es lo que se denominan prácticas externas.

Se deduce por tanto, que éstas prácticas externas que un estudiante realiza bajo la dirección y supervisión de un profesor universitario, y que forman parte de un plan de estudios, suponen la misma exigencia académica que las asignaturas de contenido exclusivamente teórico.
2. La normativa del seguro escolar contempla en su capítulo III art. 5º lo siguiente: *"A los efectos del Seguro Escolar, se considerará accidente escolar toda lesión corporal que sufra el asegurado con ocasión de actividades directa o indirectamente relacionadas con su condición de estudiante, incluidas las deportivas, asambleas, viajes de estudios, de prácticas o de "fin de carrera" y similares, siempre que estas actividades hayan sido organizadas o autorizadas por los centros de enseñanza"*.
3. El art. 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común señala que *"los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios"*.

públicos". De la información recabada cabe deducir que el profesor universitario, en tanto que funcionario o contratado por la Universidad de Zaragoza, en el cumplimiento de sus deberes (los previstos en la Ley y, en particular, en el art. 134 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza) queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad que pueda afectar a sus estudiantes.

4. Ha de entenderse que la exoneración a que se hace referencia en la consideración anterior, requiere del previo conocimiento y autorización por parte de las autoridades académicas de que la actividad que está realizando el profesor que atiende las prácticas externas se corresponde con el Plan Docente elaborado por el Departamento.
5. Por otra parte, en cuanto actividad académica organizada por la Universidad, ésta deberá proveer los medios necesarios para su realización evitando, en todo caso, la utilización de recursos particulares.

A la vista de las consideraciones anteriores, el Defensor Universitario estima conveniente realizar las siguientes

RECOMENDACIONES

- ✱ Que se arbitren los mecanismos de comunicación apropiados de forma que las direcciones de los centros y, en su caso, de los departamentos, conozcan y autoricen, de forma detallada y con antelación, las actividades de prácticas externas que los profesores tienen previsto realizar en el cumplimiento del Plan de Ordenación Docente.
- ✱ Que se estudie la conveniencia de cubrir la responsabilidad que la Universidad asume en la parte no cubierta por el Seguro Escolar, en el desplazamiento de los estudiantes con motivo de la realización de prácticas externas.
- ✱ Que se evite la utilización de medios particulares en aquellos desplazamientos que comporten la realización de prácticas.

2.3.2.1.5.- Convalidaciones/Adaptaciones

INFORME 10/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 59-2005/1.5

Con fecha de entrada 4 de julio de 2005 se recibe, en la oficina del Defensor Universitario, un escrito de la Presidencia Comisión de Docencia de un centro universitario en el que expone la situación de discriminación que se produce cuando los estudiantes de un centro de la Universidad de Zaragoza solicitan el reconocimiento de créditos de libre elección por la realización de actividades organizadas, realizadas y aprobadas en otros centros de esta Universidad, y ello porque, con los criterios y mecanismos de reconocimiento de créditos que establece la normativa vigente, puede darse el hecho de que en otros centros se les reconozca un número distinto de créditos.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 28 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Entrevistas con la Comisión de Docencia del Centro
- * Consulta al Vicerrectorado de Ordenación Académica
- * Estudio de la normativa vigente

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

- 1 El acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de fecha 17 de diciembre de 2003, por el que se aprueba la ampliación de la normativa sobre la libre configuración curricular establece:
 - *"Las actividades culturales por las que se puede solicitar reconocimiento de créditos de libre elección serán aquellas que estén organizadas por la Universidad o por cualquiera de sus centros. En*

este último caso, se requerirá la aprobación de la correspondiente Junta de centro o comisión en quien delegue y la oferta será válida para todos los estudiantes de la Universidad de Zaragoza". [art. 6.c).8.1]

- *"Para estas actividades se establece con carácter general la equivalencia de un crédito por cada 15 horas, con un máximo de 6 créditos por actividad y curso". [art. 6.c).8.2.]*
 - *"Se podrá solicitar a la comisión de docencia del centro el reconocimiento de créditos de libre elección por otros conceptos no contemplados en los apartados anteriores". [art. 6.c). 13.1.].*
2. En el mismo acuerdo de Consejo de Gobierno se establece que el reconocimiento como créditos de libre elección *"lo realizará, en su caso, la Comisión de Docencia del centro"* [art.6.c).a).]
3. De conformidad con la información recabada, la Comisión de Docencia de Universidad, en escrito de 23 de noviembre de 2000 de su Presidencia, establece que:

"Las Comisiones de Docencia de los centros son competentes para otorgar créditos de libre elección a aquellas actividades académicas que consideren complementarias de la formación de los alumnos de sus respectivos Centros. Para aquellas actividades que se ofrecen para más de un Centro es preceptivo obtener la aprobación de la Comisión de Docencia de la Universidad, la cual se atiene a unos criterios fijos para su aprobación:

- a) que el 50% del profesorado al menos, sea profesorado universitario
- b) que haya evaluación de la actividad realizada, aparte de la asistencia
- c) que la actividad sea claramente complementaria con la formación del alumno

- d) que haya un programa detallado de la actividad que incluya los temas a desarrollar; los créditos etc.”
4. Los centros universitarios organizan actividades culturales a las que pueden asistir todos los estudiantes de la Universidad de Zaragoza, lo que no implica que por la realización/asistencia a las mismas, se puedan reconocer automáticamente como libre elección los créditos asignados. Así, los estudiantes matriculados en centros diferentes del promotor de la actividad cultural deben solicitar de las Comisiones de Docencia de sus centros, una vez realizada la actividad, el reconocimiento de créditos de libre elección.
 5. En ocasiones, la información que los centros poseen sobre una determinada actividad puede llevar a entender que el número de créditos reconocidos por un centro no se ajusta a lo establecido en el art. 6.c).8.2, arriba indicado.

En otras ocasiones, la información que se suministra indica un número de créditos determinado cuando, en realidad, corresponde a la Comisión de Docencia de cada centro definir el número de créditos que concede por una determinada actividad. Tanto en un caso como en otro, se origina un malestar en aquellos estudiantes a los que la Comisión de Docencia de su centro les reconoce un número de créditos que no se corresponde con lo reseñado en la información que han recibido sobre el curso en cuestión.

En el caso que nos ocupa la confusión está relacionada con la consideración de la actividad bajo el epígrafe número ocho de la normativa citada (actividades culturales) cuando en realidad se trataba de una actividad englobada en el epígrafe 13.1 (otras causas). La inclusión en uno u otro epígrafe es algo que, cuando no se posee la adecuada información, no les resulta fácil discernir a las Comisiones de Docencia de los centros.

A la vista de lo expuesto, el Defensor Universitario considera conveniente hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

- * Puesto que, en general, se detecta desinformación por parte de los centros sobre aquellas actividades culturales desarrolladas por otros centros universitarios cuyas Comisiones de Docencia han autorizado su reconocimiento como materias de libre elección, parece razonable que debería existir un procedimiento que permita (vía inserción en página web, comunicación a las comisiones de docencia o cualquier otro sistema que se considere adecuado) a todos los centros de la Universidad conocer el número de créditos asignados a cada una de las actividades aprobadas por los diferentes centros Universitarios.
- * Se estudie la conveniencia de que en la información que recibe el estudiante se indique con claridad la subordinación, en los casos que sea necesario, en la obtención de un número determinado de créditos a la decisión de la Comisión de Docencia del centro en el que se vayan a solicitar
- * Es deseable que la Comisión de Docencia de la Universidad de Zaragoza recuerde a las Comisiones de Docencia de todos los centros los criterios que se utilizan para considerar una actividad como actividad cultural [art.6 c).8]. o incluirla en el apartado “otras causas” [art. 6 c). 13] e igualmente los criterios que la Comisión de Universidad utiliza para el reconocimiento de créditos bajo el epígrafe “Otras causas”.

2.3.2.1.7.- Otros servicios académicos

INFORME 01/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 10-2005/1.7

Un estudiante matriculado en el Instituto de Idiomas, curso 2004-05, presenta una queja referida a las condiciones en que se ha impartido el

curso multimedia de autoaprendizaje de idiomas “AULAE ENGLISH”. La queja fue presentada con fecha 9 de febrero de 2005.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, admite la queja a trámite con fecha 14 de febrero de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Diversas entrevistas con la persona afectada
- * Consulta a la Adjuntía al Rector para Infraestructuras y Servicios de la que depende funcionalmente el Instituto de Idiomas
- * Consulta al Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza
- * Consulta a la Dirección del Instituto de Idiomas

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. El Instituto de Idiomas oferta para el curso 2004-05 diferentes cursos de autoaprendizaje. Los folletos informativos indican que estos cursos constituyen “servicios que te ofrecemos para que aprendas inglés, francés y alemán de forma autónoma en la sala de autoaprendizaje y en casa, pero dirigido por un profesor y complementado con clases de conversación en grupos reducidos”.
2. Uno de los programas de autoaprendizaje es el curso multimedia “AULAE ENGLISH”, que permite a los estudiantes establecer su propio ritmo de aprendizaje, bien acudiendo a las salas de autoaprendizaje, bien a través de conexión a la red informática en el domicilio particular mediante un software específico que el Instituto de Idiomas proporciona al estudiante matriculado en el programa. El curso se complementa con tutorías personalizadas, clases de conversación en grupo y trabajo con material

de autoaprendizaje. La matrícula en las actividades ligadas al citado curso multimedia es cuatrimestral.

3. El estudiante que presenta la queja señala que se matriculó en el curso multimedia "AULAE ENGLISH" con la finalidad de trabajar el aprendizaje de la Lengua Inglesa en las salas de autoaprendizaje y, de manera especial, desde su domicilio particular. Sin embargo, y desde el inicio del curso académico, en ningún momento ha podido seguir el curso desde su domicilio, y en las salas de autoaprendizaje ha encontrado deficiencias en las conexiones de red que dificultaban, o incluso impedían, el autoaprendizaje.
4. Puestos en contacto con el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza, se nos indica que ha habido problemas con el servidor en que se alojaba el curso; problemas que en la actualidad están solventados. Ello ha permitido que los estudiantes matriculados en dicho curso en el segundo cuatrimestre, lo hayan podido seguir con normalidad en las salas de autoaprendizaje. Sin embargo, la posibilidad de trabajar las lecciones del curso en el domicilio particular parece ser que queda circunscrita a aquellos estudiantes que disponen de conexión a la red informática a través de la Universidad.
5. La Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios admite y lamenta que, por problemas que aparecieron en el servidor informático que alojaba el curso en cuestión, no se pudo trabajar correctamente durante el primer cuatrimestre y que en la actualidad el funcionamiento del servidor que aloja el curso es de nuevo el adecuado, al menos en las salas de autoaprendizaje. Indica, igualmente, que los estudiantes matriculados han podido contar con el resto de prestaciones que se ofrecían en el curso: tutorías personalizadas, clases de conversación en grupo y trabajo con material de autoaprendizaje.

La Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios, ha dado instrucciones a la dirección del Instituto de Idiomas para que a los

estudiantes afectados se les mantenga la conexión al curso multimedia “AULAE ENGLISH” hasta el próximo 1 de septiembre. Aquellos estudiantes afectados que se hayan matriculado en el segundo cuatrimestre, se les mantendrá la conexión durante un cuatrimestre más a partir del momento en que termine su matrícula en el Instituto de Idiomas.

6. La Dirección del Instituto de Idiomas corrobora los hechos expuestos y da cuenta de las numerosas gestiones realizadas desde los inicios del curso para solventar el problema planteado. Por otra parte, la dirección del Instituto manifiesta que gran parte de los estudiantes matriculados en el curso de autoaprendizaje y que han trabajado el citado curso multimedia han seguido con normalidad el resto de actividades (tutorías, clases de conversación,...) programadas obteniendo, por ello, el certificado de asistencia.

El Defensor Universitario estima que la solución propuesta por la Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios es adecuada por cuanto deja abierta la posibilidad de realizar el curso, sin coste adicional para el estudiante, una vez solventados los problemas existentes en el servidor. Al mismo tiempo, estima conveniente hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

- * Sería conveniente que, a los estudiantes matriculados en el curso, se les diese la opción de elegir el periodo más adecuado a sus circunstancias personales para realizar el mismo, sin tener como límite la fecha del 1 de septiembre.
- * No debe descartarse que, para los estudiantes matriculados en el curso afectado por las deficiencias del servicio, quepa la posibilidad de devolverles el montante económico correspondiente al módulo que no ha tenido un funcionamiento correcto, siempre que al solicitarlo acredite la imposibilidad de obtener el resultado perseguido con el curso.

- * La información y propaganda que en lo sucesivo se realice sobre el curso multimedia "AULAE ENGLISH", debería hacer constar las condiciones concretas requeridas para que el estudiante pueda seguirlo en su domicilio.

***INFORME 03/2005 emitido por el Defensor Universitario
relativo al Expediente 23-2005/1.7***

Varios profesores se dirigen al Defensor Universitario, con fecha 21 de marzo de 2005, solicitando su actuación respecto al, de acuerdo con su queja, incumplimiento del vigente Reglamento del Instituto de Idiomas que, en los arts. 4.1. y 4.2, indica que:

- *"Los órganos de dirección del Instituto de Idiomas serán, a nivel unipersonal, el Delegado del Rector y el Director del Servicio" (art. 4.1)*
- *"El Rector nombrará, de entre los profesores de los Departamentos Universitarios relacionados con las enseñanzas filológicas, un Delegado para el Instituto de Idiomas,..." (art. 4.2)*

Los firmantes de la queja entienden que en estos momentos no existe un Delegado del Rector conforme a lo expresado en el Reglamento.

Asimismo indican que la actual composición del Consejo de Dirección del Instituto incumple el art. 6.1 del citado Reglamento.

En el escrito se hace igualmente mención a la inadecuación de la actual estructura de funcionamiento del Instituto de Idiomas, en cuanto a su dependencia orgánica (Infraestructura y Servicios) y en cuanto a la duración del mandato del Director (superior a lo que suele ser el periodo de mandato para decanos y directores de centro en la Universidad de Zaragoza).

Un escrito posterior, de fecha 6 de abril, hace mención del incumplimiento de otros artículos del Reglamento en materia de:

- nombramiento de coordinadores de sección (art.5)
- la necesaria información de dicho nombramiento al Consejo de Dirección del Instituto (art.6.2.).
- Presidencia del Consejo que debe recaer en el Delegado (art.4.2)

El escrito insiste, de nuevo, en que el actual funcionamiento del Consejo de Dirección es inadecuado a la estructura académica del Instituto de Idiomas.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, admite la queja a trámite con fecha 4 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Entrevista con los interesados
- * Consulta a Secretaría General
- * Consulta con la Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios
- * Consulta a la Dirección del Instituto de Idiomas

De las actuaciones seguidas se deducen las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. El actual reglamento del Instituto de Idiomas fue aprobado en la entonces denominada Junta de Gobierno, con fecha 30 de junio de 1989. Según comunicación de Secretaría General no ha habido modificación posterior a lo aprobado en la fecha indicada. La Junta de Gobierno en su escrito de aprobación hace referencia a la creación del Instituto de Idiomas indicando que "se remonta al 18 de febrero de 1927, fecha en que un Real Decreto otorga reconocimiento oficial a una actividad docente que, de hecho, venía siendo ejercida desde el curso 1920-21 por el fundador del Instituto, D. Domingo Miral,..."

2. En el acuerdo de Junta de Gobierno “se contempla la configuración del Instituto de Idiomas como un Servicio de Idiomas que atiende a la Comunidad Universitaria,...”. Ello justifica que dependa orgánicamente del Adjunto al Rector de Infraestructura y Servicios.
3. A pesar de estar establecido por acuerdo de Junta de Gobierno, nunca ha sido nombrado el delegado del Rector para el Instituto a que hacen referencia los arts. 4.1 y 4.2. de su Reglamento.
4. La composición y funciones del Consejo de Dirección del Instituto de Idiomas aparece regulada en el art. 6 de su Reglamento. Sin embargo, la dirección actual del Instituto indica que fue en un Consejo de Dirección de 1993, según consta en el acta puesta a disposición del Defensor Universitario, cuando se decidió ampliar el número de miembros de dicho Consejo incluyendo en él a la totalidad del profesorado y elevando el número de representantes de estudiantes proporcionalmente hasta completar un tercio del total de los miembros”.
5. Desde la Adjuntía al Rector para Infraestructura y Servicios se indica la voluntad del Consejo de Dirección de acometer la adecuación de las estructuras organizativas y de gestión del Instituto de Idiomas a la naturaleza docente del centro en el contexto del marco legal que contempla la LOU y los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. En estos momentos se dispone de un documento de trabajo que recoge las bases de una posible reforma del Instituto.
6. En función de estas consideraciones, el Defensor Universitario cree necesario recordar la obligatoriedad de cumplir con lo establecido en el Reglamento del Instituto actualmente vigente hasta tanto no sea modificado por los órganos competentes y estima conveniente realizar las siguientes

RECOMENDACIONES:

- * Sería bueno iniciar de manera inmediata, los trabajos que permitan la adecuación de la organización del Instituto de Idiomas al nuevo marco legal definido por la LOU y los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- * Los criterios de adecuación del Instituto deben atender, prioritariamente, a la actividad que el Instituto realiza.
- * Caso de que los plazos para la realización de la adecuación a que se hace referencia en la recomendación primera no fuesen muy dilatados en el tiempo y siempre que existiera consenso de todos los miembros del Instituto de Idiomas, podría dejarse en suspenso el cumplimiento de lo establecido en el vigente Reglamento del Instituto.
- * En el supuesto de que la adecuación se dilatase en el tiempo o si se constata que no es posible llevarla a cabo en plazo razonable, el Instituto de Idiomas debería proceder a adecuar su estructura a lo establecido en el Reglamento actualmente vigente.

2.3.2.1.8.- Tercer Ciclo, Postgrado y Formación Continua

***INFORME 08/2005 emitido por el Defensor Universitario
relativo al Expediente 26-2005/1.8***

Con fecha de entrada 19 de abril de 2005 se recibe, en la oficina del Defensor Universitario, escrito de un estudiante de tercer ciclo que demanda se le asigne un profesor doctor como Director de su trabajo de Tesis Doctoral.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 28 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Petición de información a la Comisión de Doctorado
- * Entrevistas con profesores del programa de doctorado en el que se encuentra matriculado el estudiante

- * Entrevistas con profesores que por su especialización pudiesen asumir la dirección de la tesis

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. Tal como indica la Comisión de Doctorado, los Decretos que regulaban el Tercer Ciclo de los estudios universitarios (R. D. 185/1985 de 23 de marzo y R. D. 778/1998 de 30 de abril) en ningún momento establecían obligatoriedad alguna referida a la asignación de un Director de Tesis a los estudiantes que realicen un programa de doctorado.
2. En la actualidad, el Decreto 56/2005 de 21 de enero por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado, establece en su artículo 11.1 que *“para la elaboración de la tesis doctoral, el órgano responsable del programa de Posgrado asignará al doctorando un director de tesis, que será un doctor con experiencia investigadora acreditada. La tesis podrá ser codirigida por otro u otros doctores”*.
3. El Acuerdo de 12 de Julio de 2005 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza. por el que se aprueba la normativa sobre elaboración y defensa de tesis doctoral en la Universidad de Zaragoza establece el día 27 de julio para la entrada en vigor de la normativa de posgrado referida a los estudios de doctorado.

En consecuencia, la cuestión planteada por el estudiante viene a resolverla la legislación actualmente en vigor.

Al margen de las disposiciones legislativas, desde la oficina del Defensor Universitario se han realizado gestiones, con resultado positivo, para que el estudiante afectado pueda contar con un profesor doctor que le dirija la Tesis Doctoral que desea realizar.

2.3.2.4- Temas laborales

2.3.2.4.2.- Catalogación de puestos de trabajo

INFORME 11/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 58-2005/4.2

Con registro de entrada de fecha 4 de julio de 2005, se recibió en la Oficina del Defensor Universitario escrito de un miembro del Personal de Administración y Servicios de esta Universidad en el que se solicitaba del Defensor Universitario su interés en las formas utilizadas por parte de la Universidad en la resolución de su caso.

El Defensor Universitario, entendiendo que el escrito se ajusta a lo establecido en su Reglamento de organización y funcionamiento, lo admite a trámite con fecha 2 de septiembre de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Estudio de la documentación aportada por la solicitante
- * Estudio de la normativa existente al respecto

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. El firmante de la solicitud formulada viene prestando sus servicios en esta Universidad habiendo ostentado diversas categorías y puestos de carácter laboral y funcionarial. En el marco de un proceso de promoción para el personal laboral de la Universidad, en el que obtuvo tres plazas, pasa a ser contratado de forma indefinida en una de ellas, optando, según se desprende de la documentación aportada, por la de mayor Grupo de Convenio de las tres. Posteriormente, como consecuencia de la superación de un proceso selectivo para la adquisición de la condición de funcionarios de las escalas correspondientes por parte del personal laboral fijo de esta Universidad obtiene la plaza de funcionario; en este

proceso pudo tomar parte en su calidad de contratado indefinido en la plaza por la que optó en el proceso anterior.

2. Habiéndose convocado un nuevo proceso selectivo para la adquisición de la condición de funcionarios de las escalas correspondientes por parte del personal laboral fijo de esta Universidad, solicitó su admisión en el mismo sobre la base de las otras dos plazas de contratado indefinido obtenidas en el proceso de promoción antes mencionado. Esta solicitud fue desestimada por los servicios y autoridades universitarios, requeridos por la persona que realiza la petición objeto de este informe, en el legítimo ejercicio de sus derechos procedimentales. El fundamento de su exclusión de este nuevo proceso selectivo, así como el de la desestimación de los ulteriores recursos presentados contra dicha exclusión, se halla en que no reúne las condiciones necesarias para acceder a la funcionarización ahora pretendida; en concreto porque, habiendo optado en su momento por una de las plazas de personal laboral fijo, no hubo incorporación efectiva al resto, con lo que no puede acceder a la funcionarización de las mismas.
3. Ante ello, la persona afectada acude a este Defensor Universitario, solicitando del mismo “se tome interés en las formas utilizadas” por entender que con las mismas, contraviniendo las leyes, se perjudican los intereses de los trabajadores de la Universidad. Sobre esta cuestión, el Defensor no puede sino manifestar la, en su opinión, corrección formal del procedimiento seguido por las diversas instancias que en el mismo han intervenido sin que de ello se derive vulneración de derecho alguno de los trabajadores de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable, en particular, la reguladora del régimen jurídico del personal laboral y del personal funcionario de la Universidad de Zaragoza.

A la vista de las consideraciones anteriores, y sin dejar de advertir que en modo alguno puede ser considerado como instancia de revisión del

procedimiento administrativo correspondiente, este Defensor Universitario entiende que no procede realizar recomendación alguna.

2.3.2.4.3.- Concursos y oposiciones

INFORME 02/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 20-2005/4.3

Con registro de entrada de fecha 11 de marzo de 2005, se recibe en la oficina del Defensor Universitario escrito de queja referida a la programación y desarrollo de los cursos de formación que se organizan desde un determinado servicio de la Universidad de Zaragoza y, en particular, a las incidencias habidas en el curso de preparación de unas pruebas de promoción interna .

Las personas que presentan la queja prestan sus servicios en el Campus de Teruel y fundamentan la misma en las diferentes oportunidades que han tenido para realizar el curso respecto a los compañeros del Campus de Zaragoza, por cuanto:

- no se les ha dado la opción de elegir turno para la realización del citado curso.
- los medios técnicos para seguir el curso no han funcionado correctamente, detectándose numerosos fallos que han repercutido negativamente en el normal desarrollo del mismo.
- disfunciones en la disposición de los materiales de formación complementarios al curso.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, admite la queja a trámite con fecha 4 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Entrevistas con las personas afectadas
- * Solicitud de información a la Gerencia de la Universidad

- * Solicitud de información a la Sección de Selección y Formación
- * Solicitud de información a la Administradora de la Facultad de Educación
- * Solicitud de información al Servicio de Informática y Comunicaciones en Zaragoza y en Teruel

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. El curso en cuestión forma parte de los cursos de preparación para la promoción interna del personal funcionario impartidos por los sindicatos. Con una duración total de 40 horas, se organizó en dos grupos: el primero, impartido entre el nueve de febrero y el dos de marzo, en horario de mañana; el segundo, entre el diez de febrero y el cinco de abril, en horario de tarde.
2. Los interesados en él que prestan sus servicios en centros de Zaragoza, tienen la opción de inscribirse en uno de los dos grupos. Los interesados en él que prestan sus servicios en centros de Teruel o de Huesca, solamente pudieron inscribirse en el segundo grupo.

La inscripción obligatoria en un grupo concreto, sin posibilidad de elegir, ha motivado que estas personas dispongan de menos oportunidades para organizar de manera adecuada su trabajo diario y, por otra parte, ha incidido en las posibilidades de organización personal del trabajo de preparación del correspondiente concurso.

3. Por tratarse de un curso de formación para la promoción, la asistencia al mismo debe realizarse fuera del horario laboral. Ello implica la necesidad de recuperar las horas de trabajo, en el caso de que haya coincidencia entre el horario del curso y el horario de trabajo.
4. En Huesca y Teruel, el curso se impartía mediante videoconferencia. La información remitida por Gerencia confirma que el desarrollo del curso

en dichos Campus, estuvo afectado por varios problemas relacionados con deficiencias en el funcionamiento del sistema de videoconferencia, en las reservas de las aulas de videoconferencias e, incluso, en las vísperas de inicio del curso, con problemas añadidos relacionados con la baja de algún profesor que se había comprometido a impartirlo. Debido a lo anterior, en los Campus de Teruel y Huesca sólo se impartieron, en el horario establecido, 28'5 horas de curso de las 40 programadas. Las horas no impartidas han sido consideradas por Gerencia dentro del horario de trabajo de las personas afectadas.

5. Con la finalidad de paliar, en la medida de lo posible, las deficiencias observadas, se agruparon las sesiones del curso no impartidas en las fechas inmediatamente anteriores a la realización del examen. Sin embargo, las personas del Campus de Teruel optaron por no acudir a las mismas debido a las repercusiones que ello tenía en la preparación personal del concurso.
6. El soporte para la realización de cursos mediante videoconferencia son las denominadas "Aulas A3", ubicadas en Zaragoza (Facultad de Educación), Huesca (Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de Huesca) y Teruel (Escuela Universitaria de Profesorado de Teruel). El uso para videoconferencias es compartido, en dichas aulas, con el uso docente y ello se advierte en el alto grado de ocupación que tienen. Desde el pasado mes de septiembre, la gestión de las aulas A3, que hasta esos momentos asumía el Servicio de Informática y Comunicaciones, ha sido encomendada: en Zaragoza a la Facultad de Educación y en Huesca y Teruel a los correspondientes Vicerrectorados; la encomienda, sin embargo, no ha dejado claro quién tiene la responsabilidad concreta de atender el servicio de videoconferencia. Avala esta afirmación la documentación aportada desde la Facultad de Educación y la entrevista mantenida con el profesional que atiende el "Aula A3" en el campus de Teruel.

A la vista de lo expuesto, el Defensor Universitario considera conveniente hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

- ✱ Con la finalidad de garantizar la igualdad de oportunidades se hace necesario que todas las personas que prestan sus servicios en la Universidad de Zaragoza puedan acceder en condiciones similares a la oferta de formación ofrecida por ella, independientemente de la modalidad (presencial, semipresencial, videoconferencia,...) en que se realice.
- ✱ De manera especial, la Universidad de Zaragoza debe ser particularmente cuidadosa en garantizar la igualdad, a que se hace referencia en el punto anterior, cuando se trate de actividades de formación relacionadas con oposiciones y concursos.
- ✱ La utilización de medios técnicos, como es el sistema de videoconferencia, para la impartición de cursos de formación es deseable e incluso se debe intensificar, por cuanto evita el desplazamiento de las personas desde el lugar en que prestan sus servicios y la incidencia negativa que ello puede tener en la vida laboral y familiar. Sin embargo, la utilización de estos medios técnicos requiere de una adecuada organización y de que se pongan los recursos que garanticen que la actividad de formación se desarrollará en condiciones apropiadas. En este contexto sería conveniente un replanteamiento del actual sistema de funcionamiento de las "Aulas A3".
- ✱ En cualquier caso, en la programación de los cursos y en su desarrollo concreto se hace necesario atender, como en parte se viene haciendo, a los desplazamientos de las personas de manera que la incidencia de éstos en la vida laboral y familiar se minimice al máximo.

2.3.2.5- Vida universitaria

2.3.2.5.1.- Servicios y Campus

INFORME 07/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 28-2005/5.1

Con registro de entrada de fecha 27 de abril de 2005 se recibe, en la oficina del Defensor Universitario, escrito de un estudiante de esta Universidad en el que pone de manifiesto su queja en relación con el horario de atención al público de las bibliotecas universitarias, circunscrito a las mañanas durante los periodos no lectivos; horario que, debido a su trabajo, le impide hacer uso de las mismas.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 6 de mayo de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Petición de información al Vicerrectorado de Investigación.
- * Análisis del Informe de Autoevaluación de las Bibliotecas de Abril 2005.
- * Estudio de los horarios de atención en los servicios de bibliotecas de otras Universidades españolas.

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, en su art. 188.1, definen a la Biblioteca Universitaria como “*la unidad de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua*” e indican que la Biblioteca Universitaria “participa también en las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Universidad”.

A la Biblioteca Universitaria se le asignan funciones que son de vital importancia para la Universidad como: *“la conservación, el incremento, el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad”* (art. 188.2).

2. La Universidad de Zaragoza dispone, en la actualidad, de 20 bibliotecas distribuidas entre los diferentes Centros y Campus Universitarios: 15 en Zaragoza, 4 en Huesca y 1 en Teruel.

Además de las bibliotecas citadas anteriormente, la comunidad universitaria cuenta con salas de estudio dependientes de los Centros Universitarios, cuya ubicación no coincide siempre con las salas de lectura de las bibliotecas. Catorce de ellas están en Zaragoza y dos en Huesca.

3. Con carácter general, las bibliotecas y salas de estudio universitarias tienen el siguiente horario:

	PERIODO	PERIODO LECTIVO	PERIODO NO LECTIVO
BIBLIOTECAS	Lunes a Viernes	8:30-21:30	8:30-14
	Sábados	9:10-13:30	Cerrado
SALAS DE ESTUDIO	Lunes a Viernes	8:30-21:30	8:30-14
	Sábados	9:10- 13:30	Cerrado

No obstante, existen algunas salas de estudio con horarios especiales durante determinados periodos del curso académico y así:

- En el Vicerrectorado de Huesca el horario de verano de la sala de estudio es de 14 a 21 horas.

- La sala de estudio habilitada en el pabellón de Filología de la Facultad de Filosofía y Letras se encuentra abierta, durante todo el curso académico, de 8 a 2 horas y los sábados y festivos de 9 a 2 horas.
 - Durante el curso académico, en determinados sábados al año que coinciden con los periodos de exámenes (febrero, julio y septiembre), tanto en el Campus del Actur (edificio Betancourt) como en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, las salas de estudio, abren en horario de 9 a 22 horas y de 9 a 24 horas respectivamente.
 - Igualmente, durante el mes de agosto, de lunes a viernes excepto festivos, en horario de 9 a 22 horas, están disponibles para los universitarios determinadas salas de estudio en el Campus del Actur (Edificio Betancourt) y en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
4. El número medio de horas semanales en las que las Bibliotecas de la Universidad permanecen abiertas es de 69 horas; un número de horas similar al promedio de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (Rebium), que se encuentra en 70 horas.
5. Según se recoge en el Informe de Autoevaluación de las Bibliotecas, los servicios más demandados por los estudiantes que se prestan desde las bibliotecas, serían:
- Préstamo personal
 - Consulta en sala
 - Préstamo entre Centros
 - Préstamo interbibliotecario y fotodocumentación
 - Orientación e información general de usuario
 - Información bibliográfica especializada
 - Formación de usuarios

6. Los siguientes datos, tomados del citado Informe, indican una valoración global positiva de las bibliotecas por parte de los universitarios:

	0	1	2	3	4	5	media
Estudiantes 1º-2º ciclo	0,83	3,44	12,62	33,06	44,94	5,11	3,33
Estudiantes 3º ciclo	1,89	5,66	5,66	37,74	35,85	13,21	3,40
PDI	0,0	2,29	7,1	17,9	57,5	14,6	3,74
PAS	0	0	3,3	28,6	51,6	16,5	3,81

7. El grado de satisfacción del servicio de préstamo alcanza, siempre según dicho Informe, los siguientes valores:

	Estudiantes 1º y 2º ciclo	Estudiantes de 3er. ciclo	PDI	PAS
Tiempo de espera	3,54	3,44	3,99	4,13
Plazos de préstamo	2,71	2,56	3,80	3,45
Nº documentos que pueden obtenerse	2,87	2,76	3,92	3,70
Gestiones para formalizar el préstamo	3,64	3,46	4,06	4,06
Gestiones de reserva y renovación	3,38	3,28	3,98	3,99
Seguim. de préstamos y reservas via web	2,70	3,00	3,52	3,99
PEC	2,57	3,03	3,58	3,92
Evolución del servicio	3,13	3,12	3,75	3,92

La valoración es altamente positiva por parte del Profesorado y el Personal de Administración y Servicios; por su parte, los estudiantes:

- Hacen uso mayoritario de los fondos bibliográficos

- Valoran positivamente la adecuación de los mismos a sus necesidades
 - Valoran discretamente la disponibilidad de determinado tipo de fondos, en especial manuales recomendados en las clases.
 - En cuanto al préstamo, la opinión es favorable en lo que atañe a plazos de espera y gestiones para formalizar el préstamo, reserva y renovación, pero no lo es tanto en los plazos del préstamo, en seguimiento de préstamos y reservas via web y en la obtención de documentos fuera de la universidad
8. Para el cumplimiento de las funciones que le asignan los Estatutos, la Biblioteca Universitaria requiere de una serie de recursos materiales y humanos. Siendo conscientes de que la situación actual, en cuanto a la prestación de servicios, podría ser mejorada también son una realidad las dificultades existentes para realizar las inversiones, tanto en equipamientos como en la contratación de personal, que supondría la implementación de nuevos servicios. En este sentido, en el presupuesto de la Universidad de Zaragoza para el ejercicio económico 2005, la asignación al programa 422-B, Biblioteca, desciende en un 13,4%
9. En cualquier caso, de la reducción del horario de bibliotecas –que es común a la práctica totalidad de las instalaciones universitarias- en los periodos no lectivos durante los cuales, por definición, no se imparte docencia, no puede deducirse lesión de derechos, ni tampoco trato discriminatorio hacia los estudiantes que reciben su docencia en horario de tarde, por cuanto todos disponen de los mismos recursos y servicios ofrecidos durante esos periodos en igualdad de condiciones; condiciones acomodadas a los derechos laborales que corresponden al personal que debe atender tales servicios, entre los que se incluye el de bibliotecas.

A la vista de lo expuesto, el Defensor Universitario considera conveniente hacer las siguientes

RECOMENDACIONES:

- ✱ Tal y como aconseja el Informe de Autoevaluación de las Bibliotecas, sería deseable que la Biblioteca Universitaria elaborara un plan estratégico en el que se contemplara, como objetivos específicos y líneas de actuación a corto plazo, la utilización de los servicios de la Biblioteca de modo remoto -incluyendo, por ejemplo, la consulta telemática de manuales-, así como estudiar la posibilidad de implantar la gestión del préstamo por teléfono o correo electrónico, tomando como punto de partida la situación actual que permite el acceso remoto al catálogo automatizado por parte de todos los usuarios. Ello facilitaría a los universitarios, y agilizaría, el acceso a fondos bibliográficos tanto en periodos lectivos como no lectivos.
- ✱ Una buena planificación, por parte de los usuarios, de las necesidades de material bibliográfico para los periodos no lectivos, puede paliar los inconvenientes, que algunos universitarios aprecian, derivados del cierre de las bibliotecas en dichos periodos. En la actualidad se tienen establecidos plazos de préstamo más amplios (un mes) para los periodos no lectivos.
- ✱ Por la importante función que la Biblioteca desempeña en el cumplimiento de los fines de la Universidad, sería deseable que, en la medida en que las disponibilidades presupuestarias y de personal lo permitan, la Biblioteca Universitaria estudiara la posibilidad de ampliar sus horarios en periodo no lectivo.
- ✱ Sería conveniente que, por parte de la Biblioteca Universitaria, se definieran unos indicadores de gestión que permitan valorar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que se prestan en las bibliotecas, así como la calidad de los mismos.

2.3.2.5.7.- Bienestar y salud

INFORME 05/2005 emitido por el Defensor Universitario relativo al Expediente 22-2005/5.7

Con registro de entrada de fecha 21 de marzo de 2005, se recibió en la Oficina del Defensor Universitario escrito de un profesor de esta Universidad en el que se sometía a la consideración del Defensor una queja en relación con la falta de medidas por parte de las autoridades académicas para promover el cumplimiento, en los edificios universitarios, de la legislación autonómica sobre “prevención, asistencia y reinserción social en materia de drogodependencias” y, en concreto, en lo relativo al consumo de tabaco y de cannabis.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja relativa al grado de cumplimiento de la referida normativa se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 6 de abril de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- ✱ Consulta al Adjunto al Rector para Infraestructuras y Servicios.
- ✱ Consulta a la Unidad de Tabaquismo, Facultad de Medicina.

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. De la diversa normativa aplicable, tanto autonómica (Ley 3/2001, de 4 de abril, de prevención, asistencia y reinserción social en materia de drogodependencias) como estatal (Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre seguridad ciudadana), se desprende que el consumo de tabaco y de cannabis en los centros universitarios, en tanto que lugares públicos, está prohibido, salvo el tabaco en las zonas expresamente habilitadas al efecto. La vulneración de tales prohibiciones se considera infracción administrativa, sancionada por las disposiciones citadas, leve

- en el caso de la Ley 3/2001 y grave en el supuesto contemplado en la LO 1/1992.
2. En el caso de la Ley estatal de referencia, es considerada igualmente infracción grave la tolerancia del consumo ilegal de drogas o la falta de diligencia en orden a impedirlo “por parte de los propietarios, administradores o encargados” de los locales o establecimientos públicos.
 3. También la proyectada Ley estatal reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco tipifica como infracción grave el permitir fumar en centros o lugares en los que exista prohibición de fumar (entre los que se incluyen expresamente todos los centros docentes), haciéndose responsable a la Administración titular del centro, sin perjuicio de que ésta exija a sus autoridades y demás personal a su servicio la responsabilidad en que hubieran incurrido.
 4. De acuerdo con la contestación de 16 de mayo al escrito de 6 de abril (y recordatorio de 29 del mismo mes), remitida por el Adjunto al Rector para Infraestructuras y Servicios, el Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza acordó declarar todos los recintos universitarios como zonas en las que no está permitido fumar. Dicho acuerdo se acompañó de una serie de medidas, dirigidas en parte a dar cumplimiento a la legislación autonómica, como enviar un escrito, por vía electrónica, a todos los trabajadores del Organismo en fecha 9 de enero de 2002, retirar los ceniceros de las zonas generales de los Centros, impartir instrucciones para la retirada de las máquinas expendedoras de tabaco o la eliminación de los carteles indicativos de las anteriores “zonas de fumadores”. En el mismo sentido, el Servicio de Gestión Económica envió un escrito a los contratistas de las Cafeterías y Comedores Universitarios sobre el cumplimiento de la normativa en las instalaciones cuya gestión tienen encomendada.
 5. Esas medidas informativas y materiales se han completado con otras posteriores, como la de duplicar la dotación de carteles informativos,

instalando nuevos carteles de gran tamaño a la entrada de todos los edificios, donde se recuerda la norma y se propone apagar el cigarrillo al entrar.

6. También desde otras áreas, servicios y unidades universitarias se están llevando a cabo acciones de información y concienciación del personal; así, por lo que se refiere a PAS y PDI, el área de Vigilancia de la Salud de la Unidad de Prevención y Protección de Riesgos.
7. Merece destacarse, en especial, la actividad de la Unidad de Tabaquismo, en la Facultad de Medicina. Esta Unidad viene desarrollando una intensa labor de prevención y control del tabaquismo en el ámbito universitario, plasmada también en colaboraciones con empresas e intervenciones en múltiples foros sobre el tema. En este contexto, la Unidad de Tabaquismo ha elaborado el "Proyecto UNIZAR. Programa Integral de Prevención del tabaquismo en la Universidad de Zaragoza" que contempla un amplio abanico de medidas, dirigidas a todos los miembros de la comunidad universitaria, para lograr el objetivo de prevenir el consumo de tabaco. Dicho Programa prevé el inicio de las intervenciones propuestas para el mes de septiembre de este año 2005, con desarrollo a lo largo del curso académico 2005-2006.
8. No obstante lo anterior, y aunque no todos los estamentos de la comunidad universitaria han reaccionado del mismo modo ante las medidas adoptadas por la Universidad, es una realidad fácil de constatar que, en diversos puntos de las dependencias universitarias, se sigue fumando. Ello supone, por un lado, que nos encontramos ante un incumplimiento de la normativa citada en la primera consideración y, por otro, que todavía no se ha logrado el equilibrio entre la situación de los fumadores y los no fumadores, cuyo derecho a la salud es reconocido como preferente por la Ley aragonesa de 4 de abril de 2001.

A la vista de lo anterior, teniendo en cuenta los múltiples condicionantes que confluyen en el objeto de este informe y sin dejar de

reconocer los importantes esfuerzos que viene realizando la autoridad universitaria, pero sin poder olvidar tampoco la realidad normativa y social, el Defensor Universitario considera conveniente hacer las siguientes

RECOMENDACIONES

- ✱ La Universidad de Zaragoza debe continuar en la línea de potenciar las acciones encaminadas a la superación del consumo de tabaco y cannabis, por lo que ahora nos interesa, en el ámbito universitario. Dichas medidas deben ir dirigidas a toda la población universitaria: PAS, PDI y estudiantes.
- ✱ Las medidas para ello, en cualquier caso, deben ser suficientes para entender satisfechas las exigencias normativas en cuanto a no tolerancia del consumo no autorizado; exigencia que es una realidad ya en lo relativo a drogas ilegales y que lo será en un futuro inmediato por cuanto hace al tabaco.
- ✱ Sin perjuicio del límite mínimo, que es el mencionado en el párrafo anterior, la Universidad de Zaragoza debería de llevar a cabo cuantas medidas sean procedentes para lograr una progresiva superación del hábito del consumo de tabaco. Para ello, parece conveniente atender a la rica propuesta de intervenciones contenida en el Proyecto UNIZAR que contempla, entre otras, acciones de información, implicación de las direcciones de los centros universitarios en el desarrollo del Programa, oferta de tratamiento de deshabituación tabáquica, respeto de la norma de no fumar en las reuniones propias de la comunidad universitaria y participación en foros de trabajo de la Red de Universidades sin Humo.
- ✱ Entendiendo que en este tema, como en otros muchos, el esfuerzo debe ser de todos, sería conveniente establecer criterios de acción conjuntos que inviten a hacer de nuestros centros espacios sin humo; criterios de actuación respaldados desde la dirección de la Universidad y consensuados con las direcciones de todos los centros universitarios, que

faciliten el poder adoptar medidas de control o supervisión del grado de cumplimiento de las restricciones de consumo previstas en las legislaciones autonómica y estatal.

***INFORME 06/2005 emitido por el Defensor Universitario
relativo al Expediente 29-2005/5.7***

Con registro de entrada de fecha 27 de abril de 2005 se recibe, en la oficina del Defensor Universitario, escrito de un estudiante de la Universidad de Zaragoza en el que pone de manifiesto su preocupación y queja por cuanto entiende que el edificio y el mobiliario de las clases en que desarrolla su actividad universitaria como estudiante, no cumplen con las medidas de protección y seguridad exigidas por ley.

El Defensor Universitario, entendiendo que la queja se ajusta a lo establecido en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, la admite a trámite con fecha 6 de mayo de 2005.

Actuaciones llevadas a cabo:

- * Petición de información a la Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios
- * Entrevistas con la Dirección del Centro
- * Visita a las instalaciones del Centro

De las actuaciones que se han seguido se derivan las siguientes

CONSIDERACIONES:

1. En contestación a la petición de información realizada por el Defensor Universitario con fecha 9 de mayo, desde la Adjuntía al Rector de Infraestructura y Servicios se hace constar que el edificio del Centro de referencia “cumple los requisitos legales en materia de prevención que regían en el momento que se elaboró el proyecto para la construcción del mismo que es la NBE-CPI/ 91. Se cumple la normativa municipal de protección contra incendios de Zaragoza salvo que hasta ahora no se han

realizado simulacros de evacuación", aunque consta que en otros edificios de la Universidad los ha habido.

2. El edificio cuenta con las preceptivas y reglamentarias salidas de emergencia.
3. Por otra parte, se indica que "la Universidad de Zaragoza tiene elaborado, desde el año 1996, un plan general de autoprotección para todos los edificios universitarios que incluye el plan de evacuación. Este plan recoge la forma de actuación en caso de situaciones de especial riesgo y para el caso del Centro que nos ocupa, se encuentra a disposición de los universitarios en el vestíbulo de entrada del edificio.
4. Igualmente, cabe señalar la escasa atención que en su momento mostraron los universitarios del Centro ante la oferta para recibir información relacionada con situaciones de especial riesgo.
5. La Adjuntía al Rector de Infraestructuras y Servicios ha procedido a subsanar las deficiencias que en materia de prevención de riesgos han sido detectadas:
 - Se ha procedido a colocar en todo el edificio las señales que indican la salida de emergencia en caso de incendio.
 - Se ha procedido a suprimir todo aquello que inutilizaba las puertas de evacuación, que impedía que cumplieran su finalidad en situaciones de emergencia, una vez que se han dispuesto mecanismos de control para evitar robos y sustracciones.
6. La política de adquisición de mobiliario para las aulas, en especial los pupitres, atiende fundamentalmente a criterios de funcionalidad, incluyendo la posición durante su uso. Se trata de un mobiliario común a más del 90% de las universidades.

A la vista de las consideraciones anteriores, el Defensor Universitario entiende que han sido corregidas las deficiencias observadas en materia de

protección de riesgos contra incendios y considera conveniente realizar las siguientes

RECOMENDACIONES:

- * Poner especial atención en que las puertas de evacuación de los edificios universitarios permanezcan en condiciones de prestar el servicio requerido en situaciones de riesgo.
- * Seguir manteniendo los cursos que actualicen la formación del personal de los centros universitarios en protocolos de actuación para situaciones de especial riesgo.
- * Estudiar y promover acciones de información (folletos sencillos, pósters, información en la guía del estudiante, información en red,...) para los universitarios de los distintos centros.
- * Con independencia del carácter obligatorio de esta medida, sería conveniente completar el programa de simulacros de evacuación en todos los edificios de la Universidad.
- * En la medida en que las disponibilidades económicas lo permitan es deseable seguir potenciando los aspectos ergonómicos del mobiliario que adquiere la Universidad de Zaragoza.

2.4.- Consideraciones y sugerencias

Con la lectura, que a veces puede resultar pesada por reiterativa, de los temas que han sido objeto de expedientes e informes, el interesado puede obtener sus propias conclusiones pero nos permitirá que, desde lo que ha sido nuestro ámbito de trabajo, exponamos las nuestras.

Una primera reflexión que debemos hacer es que, a nuestro juicio, no sería bueno ni tampoco adecuado, circunscribir los problemas de la Universidad al contenido de los expedientes e informes que recoge esta Memoria; es seguro que lo que llega al Defensor Universitario constituye una

parte de las disfunciones y molestias que los universitarios encuentran en su relación con la Universidad; pero dicho esto, también es necesario insistir en que las quejas e informaciones corresponden a personas que están disconformes con una determinada situación a consecuencia, en parte de los casos, de un funcionamiento inadecuado de la Universidad. Y es bueno poseer mecanismos que permitan corregir aquello que los universitarios entienden que no marcha bien.

Cuando algo es objeto de queja o petición es porque tiene interés para el que la hace. En este sentido, es bueno subrayar la prioridad que adquieren las solicitudes relacionadas con aspectos académicos. De ellos quiero destacar:

- En materia de convocatorias:

- ✱ Existe preocupación entre los estudiantes por la resolución de peticiones referidas al adelanto de convocatorias. Creemos conveniente proponer que se estudie la posibilidad de flexibilizar, para supuestos concretos, la normativa en la materia pues, según se encuentra en la actualidad, pocos beneficios se derivan de ella.
- ✱ Han sido relativamente numerosas las quejas referidas a los exámenes de quinta y sexta convocatoria: la corrección debe hacerla un tribunal específico nombrado al efecto; con más frecuencia de la deseada corrige el profesor responsable y firman los miembros del tribunal

- En materia de evaluación:

- ✱ El acto de revisión de examen, además de un derecho, es y debe ser acto importante en el proceso enseñanza aprendizaje. Los estudiantes tienen derecho a conocer los criterios y el sistema de evaluación, de cada una de las asignaturas que cursa, al inicio del curso académico. En

ocasiones, los criterios de evaluación que aparecen en la guía académica son muy generales y escasamente sirven de orientación al estudiante. Por otra parte, para evitar situaciones de disparidad en la evaluación de distintos grupos pertenecientes a una misma asignatura, sería conveniente que los departamentos, que son los responsables del desarrollo de la actividad docente, promovieran una mayor coordinación de los sistemas de evaluación del profesorado que imparte docencia en cada uno de ellos.

- * Igualmente podría ser interesante clarificar, en particular, los artículos 3, 16, 17 y 18 de la Normativa de exámenes y pruebas de evaluación.
- * Es deseable disponer, y nos consta que se está trabajando en ello, de mecanismos que permitan el desarrollo de la evaluación curricular compensatoria. A este respecto debe tenerse presente que los Estatutos de la Universidad de Zaragoza contemplan la elaboración de un Reglamento de normas de evaluación que debe garantizar *“las condiciones que faciliten la superación de asignaturas mediante un sistema de evaluación global, tendente a la compensación de asignaturas”* (art. 166.2.e).

- En materia del programa Erasmus.

La Universidad de Zaragoza ha prestado especial atención a los programas de movilidad y, en estos momentos, es una de las Universidades españolas con cifras de movilidad relativa más elevada. Dado el elevado número de estudiantes que marchan anualmente a otras Universidades y que recibimos de éstas, es normal que se produzcan situaciones no deseadas. Las quejas que en esta materia han llegado a la Oficina del Defensor Universitario apuntan a la necesidad de atender:

- * La confirmación explícita de prórroga de los convenios antes de que se realice la oferta de plazas
- * Introducir en la información dirigida al estudiante, las mejoras que permitan conocer con mayor detalle los criterios de selección utilizados por el centro
- * Respetar las condiciones de convalidación pactadas en los contratos. El estudiante debe conocer previamente cualquier circunstancia que afecte a la convalidación de las materias que va a cursar.

- En materia de reconocimiento de créditos:

Varios estudiantes han acudido al Defensor Universitario con motivo de la denegación de peticiones de cambio en el reconocimiento de créditos. En relación con el tema sugerimos que se estudie la posibilidad, en el marco de las disposiciones reguladoras de los estudios de grado, de arbitrar medidas que permitan cierta flexibilidad en el cambio de carácter de los créditos de libre elección a créditos optativos, siempre que se cumplan determinadas condiciones de adecuación a la formación del estudiante, se evite el abuso indebido de dichos cambios y se disponga de medios informáticos que permitan agilidad administrativa.

A estas indicaciones, hechas siempre desde el máximo respeto al trabajo y actuación de todos los miembros de la comunidad universitaria y con la única finalidad de servir a la mejora de la calidad, se suman las indicaciones y sugerencias contenidas en los 12 informes emitidos en los que se analizan diferentes temas de la vida universitaria.

Queremos, por último, compartir con la comunidad universitaria determinadas cuestiones que no han sido objeto de queja o solicitud de forma explícita, pero sí de manifestación verbal y que consideramos que deben ser objeto de reflexión y atención por parte de todos.

- En materia de convivencia universitaria:

- * Los centros y servicios de la Universidad de Zaragoza han realizado un notable esfuerzo en promover acciones que faciliten a la comunidad universitaria y, en especial a los estudiantes, el conocimiento de la Universidad, de sus órganos, de los servicios que presta, de las normas que rigen su convivencia. Guías de matrícula, agendas escolares, jornadas de bienvenida, etc., forman parte de este empeño y contribuyen a difundir aspectos institucionales.

A pesar de ello, los sistemas que rigen la vida universitaria son poco conocidos, incluso por los estudiantes que ocupan espacios de representación. Es bueno saber de nuestros derechos y obligaciones. Lo que hagamos en este campo redundará en beneficio de todos. Órganos y organizaciones estudiantiles pueden ser determinantes en ello.

- * El respeto mutuo es la norma de convivencia básica que debe regir nuestro comportamiento personal e institucional y de ese respeto, como ya se ha apuntado, hemos hecho uno de los criterios de actuación. Respeto como reconocimiento de la dignidad de las personas y de la dignidad del trabajo de las personas. Cualquier queja en esta materia, provenga de donde provenga, nos causa inquietud y desazón porque afecta a lo que son las bases mismas de nuestra realidad institucional. Aquí no cabe descargar la responsabilidad a otros; nos compete a todos promover medidas que impidan la alteración de la convivencia en los centros, en las clases, e igualmente que eviten un trato despectivo o humillante. Cuando las denuncias se producen es fácil atenderlas pero difícil resolverlas adecuadamente. Toda iniciativa en este terreno nos beneficiará a todos

- * Alejar las actitudes que favorezcan el temor, el miedo. La confianza debe presidir nuestras relaciones y a veces el Defensor Universitario ha percibido desánimo en manifestar a los órganos competentes disfunciones o irregularidades por temor a ser arrinconado en el trabajo o por miedo a no superar una asignatura. Educar en libertad requiere de un marco que impida el desarrollo de actitudes que inducen al silencio.

- En materia de eficiencia administrativa:

- * Responder con agilidad ante cualquier solicitud. Nos dilatamos en el tiempo y con ello mantenemos el desasosiego de la persona que se ha dirigido a nosotros. Es un tema recurrente en gran parte de las personas que han acudido a la Oficina del Defensor Universitario. También, en este caso, no cabe mirar hacia otro lado: el profesor y los profesionales de la administración esperan la respuesta de la instancia universitaria a la que se ha dirigido; el estudiante espera que el profesor exponga las calificaciones en tiempo y forma. Salvo en casos muy justificados, propios de procedimientos administrativos o judiciales, el contestar con un cierto grado de inmediatez a las solicitudes que nos llegan, debería ser un objetivo a conseguir y de ello hemos hecho criterio de actuación.
- * El Defensor Universitario ha podido advertir preocupación, especialmente entre el personal de administración y servicios, por la situación creada en algunos procesos de selección de personal. Al Defensor Universitario le consta que se está trabajando para crear un marco que permita superar los inconvenientes que el sistema actual ha propiciado. Sería



bueno que, en la próxima oferta de empleo público estuviera ya definido

OTRAS ACTIVIDADES

3.- OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La actividad del Defensor Universitario, además de acoger, analizar y resolver las solicitudes que le han llegado, ha atendido a una serie de actividades que se consideran necesarias para un buen cumplimiento de los objetivos que se le asignan. Es el caso de las visitas realizadas a los distintos centros de la Universidad, encuentros con otros colectivos, la participación en actos institucionales y el desarrollo de relaciones con todos los Defensores Universitarios españoles.

3.1.- Visitas a los centros de la Universidad de Zaragoza

El Defensor Universitario, por las características del trabajo que se le encomienda, debe estar muy atento a las necesidades de centros, departamentos y órganos definidos en nuestros Estatutos. A este convencimiento personal se añade, en el ejercicio del que da fe esta Memoria, la novedad de su incorporación a la estructura organizativa de la Universidad de Zaragoza. Por ello se consideró un deber, también de cortesía, visitar todos los centros de la Universidad, con alguna salvedad en la que por cuestiones de agenda no se pudo realizar, y poner el trabajo del Defensor Universitario a disposición de todos ellos. En cada centro, según calendario adjunto, el Defensor Universitario mantuvo entrevistas de trabajo con la Dirección, la Comisión de Docencia del centro y la delegación de estudiantes de cada uno de ellos. La visita a los centros, se completó con la reunión mantenida con las direcciones de los departamentos y con la Comisión de Doctorado.

De la misma manera, se consideró importante mantener entrevistas con órganos de representación social y con las principales asociaciones de estudiantes, así como con la Presidencia del Consejo de Estudiantes una vez constituido.

15 de marzo de 2005:	Centros del Campus de Teruel
20 de abril de 2005:	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
25 de abril de 2005:	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Huesca Escuela Politécnica Superior de Huesca
26 de abril de 2005:	Facultad de Veterinaria
3 de mayo de 2005:	Facultad de Derecho
4 de mayo de 2005:	Centro Politécnico Superior Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial
12 de mayo de 2005:	Escuela Universitaria de Estudios Sociales
17 de mayo de 2005:	Facultad de Medicina
18 de mayo de 2005:	Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia
23 de mayo de 2005:	Facultad de Ciencias
25 de mayo de 2005:	Facultad de Educación
7 de junio de 2005:	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Zaragoza
10 de junio de 2005:	Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte de Huesca Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
20 de junio de 2005:	Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud

Hemos procurado que en los distintos Campus se hiciera patente la presencia del Defensor Universitario. Es cierto, que los medios informáticos acercan los espacios, como es, al menos así lo consideramos, deber del Defensor Universitario mantener una presencia activa en todos los Campus. Así hemos querido hacerlo y así lo haremos en futuro.

Desde estas líneas, nuestro agradecimiento por la cordialidad con la que el Defensor Universitario ha sido acogido.

3.2.-Relaciones con otros colectivos

La Oficina del Defensor Universitario ha mantenido relaciones con otros colectivos vinculados con la Universidad que han querido hacerle patentes sus inquietudes. Es el caso de diversas ONG, coordinador de gestión social, personal de limpieza, etc.

3.3.-Participación en actos institucionales

El Defensor Universitario ha sido invitado y ha participado en los actos institucionales con los que la Universidad celebra los grandes momentos de la vida universitaria y en aquellos actos institucionales organizados por los centros. En todos ellos, la Universidad de Zaragoza ha dejado patente la importancia que concede a la figura del Defensor Universitario situándolo en un lugar destacado dentro de su protocolo. En el mismo sentido cabe interpretar el acto solemne de toma de posesión del Defensor Universitario, celebrado en el Salón de Actos del Edificio Paraninfo.

3.4.- Las relaciones con los Defensores Universitarios españoles

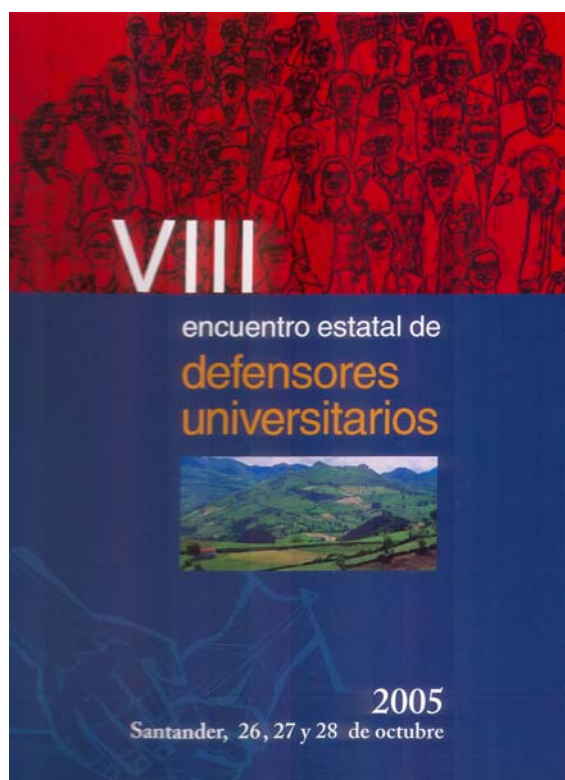
La figura del Defensor Universitario, Síndic de Greuges o Valedor da Comunidade Universitaria, no es nueva en la Universidad española. Desde finales de los años 80 viene actuando en determinadas Universidades y su progresiva implantación, con anterioridad a la LOU, da lugar a la celebración del I Encuentro de Defensores Universitarios en 1997. Existe una comunicación muy fluida y cordial entre todos ellos, mediante correo electrónico y web (<http://defensores.uji.es/>), que facilita plantear cuestiones diversas, conocer con rapidez las soluciones que cada Universidad adopta ante problemas concretos, compartir experiencias y elevar propuestas comunes en temas relacionados con la defensa de los derechos de los universitarios. En este curso se ha dado respuesta por escrito a las consultas

realizadas por los Defensores Universitarios de las distintas universidades españolas sobre los siguientes temas: becas Séneca, libre elección, contratación de profesorado y obligatoriedad a la asistencia a clase y fotocopias de exámenes. Tema, este último, que ha dado lugar a la edición de una publicación por el Consejo Social de la Universidad de Vigo.

En la dirección web, anteriormente señalada, puede el lector encontrar información relativa a las actividades, encuentros,...del conjunto de los Defensores Universitarios españoles.

Alejados de toda burocracia en la forma conjunta de trabajar, una Comisión Permanente elegida por todos recoge, en el transcurso del año, lo que son temas de interés común, al tiempo que coordina e impulsa su estudio y actúa como órgano de enlace con los organismos universitarios y con las autoridades ministeriales. La reunión anual de Defensores Universitarios se articula en torno a ponencias y constituye un momento privilegiado de reflexión conjunta.

El Defensor de la Universidad de Zaragoza, aceptando la amable invitación de la Comisión Permanente, participó en la sesión ordinaria de la citada comisión que se celebró en el mes de Marzo y en el VIII Encuentro de Defensores Universitarios celebrado entre los días 25 y 28 del mes de octubre del presente año y que ha tenido lugar en la Universidad de Santander.



OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

4.- LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Dado que el año académico al que corresponde la presente Memoria ha sido el primero de su existencia en la Universidad de Zaragoza, el Defensor Universitario, sin olvidar que su prioridad principal era atender a la comunidad universitaria, centró parte de su trabajo en el diseño y configuración:

- del equipo de personas encargado de colaborar con el Defensor en el estudio de las cuestiones que se fueran planteando
- de la infraestructura necesaria para el funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario
- de la organización y mecanismos de gestión de la Oficina
- de la imagen institucional y de los medios para difundir entre la comunidad universitaria la presencia del Defensor

4.1. Asesores del Defensor Universitario

El Claustro Universitario estimó importante el dotar a la institución del Defensor Universitario de personas que le pudiesen asesorar en su trabajo. El art. 6 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario establece, en sus párrafos 3 y 4, que:

“El Defensor Universitario designará tres asesores, uno por cada sector de la Comunidad Universitaria, que le auxiliarán en el desempeño de las funciones propias de su cargo”

“Los asesores serán nombrados por el Rector. Su régimen retributivo y de dedicación será fijado por acuerdo del Consejo de Gobierno, a propuesta del Defensor Universitario”

De conformidad con ello, el Defensor Universitario, mediante escrito de 16 de febrero de 2005, efectuó una propuesta de régimen retributivo y dedicación de sus asesores, que es la siguiente:

- El asesor miembro del sector del personal docente e investigador percibirá un complemento retributivo y dispondrá de una reducción en sus obligaciones docentes por cuantías idénticas a las asignadas a un Director de Área.
- El asesor miembro del sector del personal de administración y servicios percibirá un complemento retributivo de cuantía idéntica a la de un Director de Área, y disfrutará de una reducción de sus obligaciones administrativas de dos horas diarias.
- Respecto al régimen retributivo del asesor miembro del sector de los estudiantes, la Universidad le concederá una ayuda al estudio en la misma cuantía que la retribución que perciben los otros asesores, y en cuanto a su dedicación, queda valorada mediante el reconocimiento de tres créditos de libre elección por curso académico completo de desarrollo de esta función, hasta un máximo de nueve créditos de libre elección reconocibles en la titulación.

Para la obtención de estos créditos será necesario presentar a la Comisión de Docencia del centro al que pertenece una memoria final de la actividad realizada que deberá contar con el visto bueno del Defensor Universitario.

Una vez establecidas las condiciones generales para los asesores el Rector procedió, a propuesta del Defensor, al nombramiento de los asesores representantes de cada uno de los tres sectores que conforman la comunidad universitaria: PAS, PDI y Estudiantes.

Las personas que conforman actualmente el equipo del Defensor Universitario son las siguientes:

- Asesora del Defensor Universitario por el sector de los estudiantes: Clara Marco Murría. Estudiante de tercer curso de Filología Inglesa en la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Zaragoza.

- Asesor del Defensor Universitario por el sector del PDI: Mario Alejandro Varea Sanz, Profesor Titular de Universidad de Derecho Mercantil, adscrito al departamento de Derecho de la Empresa.
- Asesora del Defensor Universitario por el sector de PAS: M^a Soledad Pérez Pérez. Licenciada en Filosofía y Letras (Sección de Historia Contemporánea) por la Universidad de Zaragoza. Funcionaria de la Escala Técnica de la Universidad de Zaragoza y Administradora del Centro Politécnico Superior.
- Para la selección de la persona que iba a estar al frente de los aspectos administrativos de la Oficina se convocó por parte de Gerencia una plaza de libre concurrencia entre el personal de administración y servicios, tras la que resultó seleccionada Beatriz Vidal Serrano.

Una vez cumplido el objetivo prioritario de disponer de un equipo del trabajo, nuestras líneas de actuación a corto plazo (de cumplimiento previsto para el mes de julio), junto con la resolución de las diversas solicitudes de actuación que ya se encontraban en la mesa, se centraban en la puesta en marcha de la Oficina y la creación de la imagen institucional.

Para terminar este apartado, creemos necesario destacar que el modelo de organización previsto y aprobado por el Claustro, en el que el Defensor Universitario se encuentra arropado por personas conocedoras de los diversos sectores, se está demostrando, con el paso del tiempo, totalmente adecuado a las necesidades de la función que el Defensor ejerce.

4.2.- Infraestructura de la oficina del defensor universitario

Desde los inicios del segundo cuatrimestre el Defensor Universitario atiende en la planta primera del Edificio Interfacultades, del Campus Universitario de la Plaza San Francisco. El Defensor Universitario dispone de

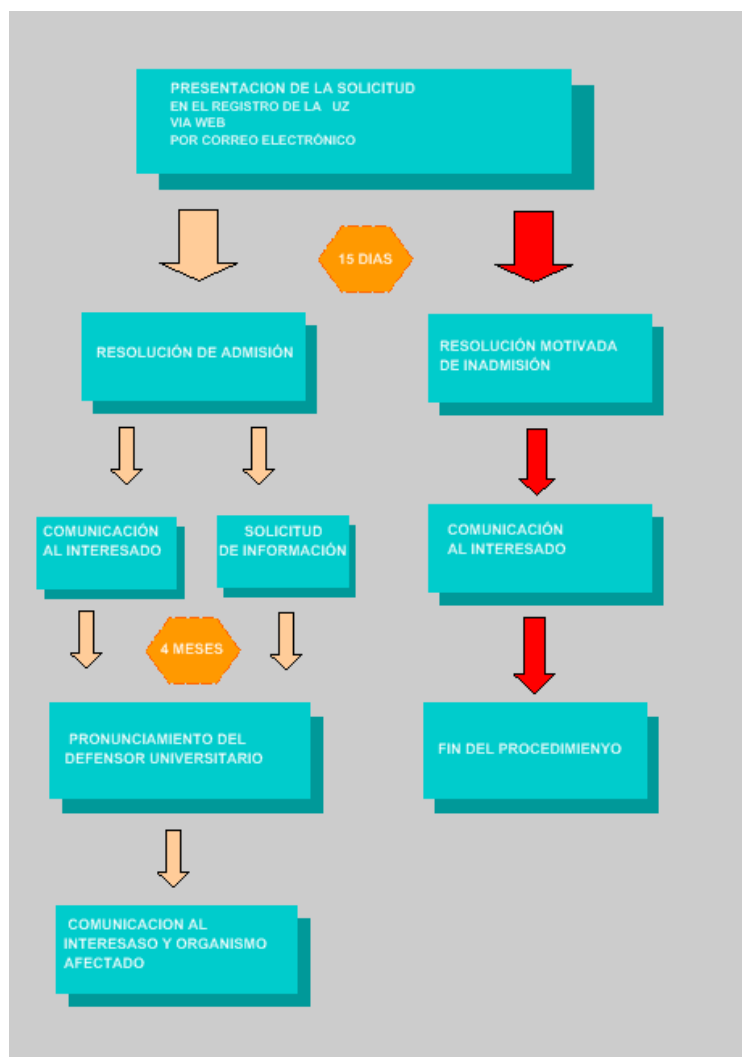
un espacio amplio para su trabajo y el de sus asesores, contando con los medios necesarios para realizar su función.

Las infraestructuras básicas se completan con la dotación de un equipamiento mínimo para la gestión: ordenadores, fax, teléfono, etc.

La dotación de medios materiales es suficiente y queremos poner de manifiesto y agradecer la total disposición del Consejo de Dirección para dotar a la Oficina del Defensor Universitario de todo cuanto se ha considerado necesario.

4.3.- Organización y mecanismos de gestión de la oficina

La actuación del Defensor Universitario debe atender determinadas condiciones y está sometida a plazos concretos. Por ello, en el diseño de los procedimientos de trabajo, así como en la elaboración de un protocolo de actuación se ha respetado lo establecido en los Estatutos y en el Reglamento, sin menoscabo de que el criterio ha sido responder con inmediatez. En el gráfico de la página adjunta queda reflejado el protocolo con el que se actúa.



En el establecimiento de los mecanismos de gestión se ha prestado especial cuidado a aspectos relativos al control, organización y archivo de los expedientes:

- Se han fijado los criterios de organización del archivo que, atendiendo a la casuística previsible, ha sido ordenado según temas y colectivos tal y como se refleja en hoja adjunta

- Como herramienta para la gestión se ha recurrido a la creación de una base de datos con múltiples operatividades: desde el mantenimiento de un registro detallado de todas las solicitudes (y las actuaciones seguidas para cada una de ellas), hasta la emisión de documentos y obtención de datos como los que recoge esta Memoria

Clasificación de los expedientes según su contenido:

1. Académico

- 1.1. Desarrollo de la docencia
- 1.2. Permanencia
- 1.3. Acceso a la Universidad
- 1.4. Evaluación y exámenes
- 1.5. Convalidaciones/adaptaciones
- 1.6. Planes de Estudio
- 1.7. Otros servicios académicos
- 1.8. Tercer ciclo, estudios de postgrado y formación continua
- 1.9. Sócrates-Erasmus

2. Económico

- 2.1. Becas
- 2.2. Tasas
- 2.3. Seguros
- 2.4. Indemnizaciones

3. Administrativo y ordenación docente

- 3.1. Matrícula
- 3.2. Turnos
- 3.3. Horarios
- 3.4. Calendario académico

4. Laboral

- 4.1. Plazas docentes y no docentes
- 4.2. Catalogación de puestos de trabajo
- 4.3. Concursos y oposiciones
- 4.4. Reivindicaciones retributivas
- 4.5. Riesgos laborales
- 4.6. Distribución de la docencia

5. Vida Universitaria

- 5.1. Servicios y campus
- 5.2. Actividades de extensión universitaria
- 5.3. Derechos y discriminaciones
- 5.4. Procesos electorales
- 5.5. Colegios mayores, residencias
- 5.6. Propiedad intelectual
- 5.7. Bienestar y salud

Otros aspectos complementarios, pero no por ello menos importantes, por cuanto determinan la actividad diaria de la Oficina, y que se han concretado, son los siguientes:

- Horario de atención a la comunidad universitaria:
 - * Mañanas: De 9.00 a 14.00 horas
 - * Tardes: 17 a 19 horas previa petición de hora.

Se trata de un horario con carácter meramente orientativo, cuyo objetivo es facilitar la agenda y la organización del trabajo, ya que, por la vocación de servicio que a nuestro juicio debe guiar el funcionamiento de la institución, si el caso lo requiere, se atiende, aún fuera de dicho horario a todos los interesados.

- Canales de comunicación con la Oficina del Defensor Universitario

El mismo propósito, no sólo de facilitar, sino de potenciar, el contacto a toda persona que desee dirigirse a la Oficina, ha sido prioritario a la hora de establecer tanto los mecanismos de acceso como el propio procedimiento de actuación.

Es por ello que los distintos canales de comunicación se han previsto bajo una doble premisa, en coherencia con los criterios de actuación referidos al inicio de esta Memoria:

- * La variedad: que las opciones de contacto sean lo más amplias posibles, cubriendo todo el abanico de potenciales usuarios, desde los familiarizados con las últimas tecnologías a quienes optan por el contacto personal que, no obstante, ha tratado de propiciarse
- * Que se trate de mecanismos que faciliten al máximo la inmediatez y eficacia en las respuestas

Sin perjuicio de la amplitud de formas para dirigirse al Defensor se ha elaborado el modelo normalizado que se acompaña en página adjunta.



UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Defensor Universitario

Edificio Interdisciplinarios Plana 1ª
Campus Universitario, 50009 Zaragoza
Tfno. 976 24 10 00 Ext. 31 41 / 3540 / fax. 976 76 20 05
defensor@unizar.es

- D./D^a. _____ con DNI/Pasaporte nº _____
Domicilio en C/ Pza. _____ nº/piso _____
C.P. _____ Localidad _____
Tfno. _____ Dirección de correo electrónico _____
- Vinculado a la Universidad de Zaragoza en calidad de:
ESTUDIANTE ☐ PAS ☐ PDI ☐ OTROS ☐
Centro _____
Titulación(en el caso de estudiantes)/Departamento/Unidad/Servicio: _____

EXPONE:

SOLICITA:

(Se recomienda concretar el objetivo para el que se solicita la actuación:
- Reconsideración de una decisión ya adoptada - Sugerencia de mejora de un proceso o actuación)

Si es el caso, documentación aportada:

- _____
- _____

En _____ a día _____ de _____ de 2005

Fdo.: _____

- La presentación y admisión de esta petición, si procede, no supondrá en ningún caso la interrupción de los plazos previstos por la normativa vigente para recurrir la ejecución de las resoluciones o actos afectados. Si el asunto planteado se encuentra pendiente de resolución judicial o expediente administrativo, deberá suspenderse su tramitación, sin perjuicio de que se valore el problema planteado.
- De acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, le informamos de que sus datos pasan a formar parte del fichero del Defensor Universitario, destinado exclusivamente a la gestión de la cuestión planteada, así como para la elaboración, sin referencia nominal, de la memoria Anual de actividades.
Le comunicamos que puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos remitiendo un escrito al Ilmo. Sr. Gerente de la Universidad de Zaragoza, adjuntando copia de documento que acredite su identidad.
- Para mayor información consultar el art. 89 y siguientes de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Reglamento del Defensor Universitario(http://wzar.unizar.es/org/Propia_materias.html).

 Universidad de Zaragoza

EXCMO. SR. DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

4.4.- Creación de una imagen institucional

De forma paralela al diseño de procesos e impresos, se hacía imprescindible la creación de una imagen de la institución que, a su vez, facilitara el proceso de difusión a la comunidad universitaria.

Esta línea de trabajo se materializó en el diseño homogéneo de impresos propios (solicitud de admisión a trámite, de no admisión, petición de información, encuesta de satisfacción, etc...), y la definición de un logotipo.

La definición de la imagen institucional ha facilitado a su vez una intensiva campaña de difusión en todos los ámbitos de la comunidad universitaria, que ya había arrancado de forma inmediata a la fecha de nombramiento, no sólo mediante las visitas a centros y servicios universitarios, sino también a través de notas en prensa y presencia en actos oficiales.

El disponer de elementos identificadores ha potenciado la información sobre la nueva institución en todos los niveles posibles:

- Creación de una página web propia, en el marco de la de la Universidad de Zaragoza, con vocación claramente interactiva.
- Edición de trípticos y marcadores de libros ampliamente difundidos en centros y servicios.
- Intensificación de las apariciones en prensa.
- Inclusión, dentro del CD de Matrícula 2005/06 que se entrega a todos los estudiantes, e igualmente en la Guía del Estudiante, de un apartado informativo sobre el Defensor Universitario.

4.5.- Presupuesto de la Oficina del Defensor

La puesta en marcha de la institución no hubiera sido posible sin la correspondiente asignación presupuestaria para afrontar los gastos derivados de su funcionamiento. Según acuerdo del Consejo Social de 30 de junio, a

propuesta del Consejo de Gobierno se aprueba el presupuesto de la Universidad de Zaragoza y la asignación presupuestaria que recibe la Oficina del Defensor Universitario durante el citado ejercicio presupuestario asciende a un total de 10.000 euros.

Se detalla a continuación un resumen del estado de ejecución del presupuesto (a fecha 17 de noviembre de 2005), del que se puede deducir el alto grado de ejecución, de tal forma que con seguridad va a superarse la cantidad inicialmente asignada.

Esta circunstancia era, por otra parte, previsible ya que se debe a los gastos vinculados a la creación de la Oficina: del estudio del desglose de los conceptos presupuestarios, de cara a conocer la naturaleza del gasto, se puede concluir que más del 50% del mismo se ha destinado a la adquisición de material informático. Otro de los conceptos presupuestarios a los que ha ido destinada gran parte de la asignación ha sido el relacionado con los servicios de imprenta (edición de trípticos, marcadores de libros, edición de documentos, etc.) destinados a dar a conocer la institución del Defensor Universitario entre los miembros de la comunidad universitaria.

RESUMEN DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO:

Asignación:

Crédito Inicial	10.000,00 euros
Reasignación Negativa.....	-1.892,59 euros
Obligaciones Reconocidas	7.369,09 euros

DESGLOSE POR CONCEPTOS PRESUPUESTARIOS DE LAS OBLIGACIONES RECONOCIDAS

Ejecutado:

Material de oficina (Concepto 220)	134,23 euros
Gastos grales. y de funcionamiento (Concepto 226)...	652,48 euros
Material informático (Concepto 625)	6.084,16 euros
Encuentro Defensores (Concepto 230)	498,22 euros

TOTAL OBLIGACIONES RECONOCIDAS	7.369,09 euros.
---------------------------------------	------------------------

DESGLOSE REASIGNACIONES NEGATIVAS

Servicio de Publicaciones	1. 146,76 euros
Comunicaciones postales	124,86 euros
Sección de Compras	620,97 euros

TOTAL REASIGNACIÓN NEGATIVA	1.892,59 euros.
------------------------------------	------------------------

SALDO	738,32 euros.
--------------	----------------------

ACTUACIONES DE FUTURO

5.- ACTUACIONES DE FUTURO

Con la presentación al Claustro Universitario de la presente Memoria Anual se inicia un nuevo año en las actuaciones del Defensor Universitario. Lógicamente en él hemos de mantener lo que entendemos se ha hecho bien y poner nuestra voluntad en mejorar lo mejorable e impulsar nuevas iniciativas.

Tener las puertas totalmente abiertas para la comunidad universitaria, obedecer el mandato estatutario, respetar las competencias de las distintas instancias, mantener un contacto permanente con los universitarios, participar activamente en el trabajo de los Defensores Universitarios españoles,...seguirán siendo prioridades en la Oficina del Defensor Universitario.

Además de seguir trabajando en la calidad del servicio que prestamos a la Universidad de Zaragoza, dos son las líneas de actuación que van a enmarcar el nuevo curso académico:

1. Nuestra voluntad es trabajar para que todos los universitarios sepan que pueden contar con el Defensor Universitario. Estar donde se requiera su presencia. Para ello seguiremos difundiendo, dentro y fuera de la Universidad de Zaragoza, la figura del Defensor mediante la realización de campañas de divulgación, reuniones, así como la participación en charlas y coloquios.
2. Es también otro objetivo a desarrollar el inicio del estudio de temas que, sin ser objeto de quejas específicas, pueden tener interés para la mejora de la calidad de nuestra institución; para ello estaremos en contacto con las diferentes comisiones de calidad que en la actualidad se encuentran trabajando en la Universidad de Zaragoza.



Y a todo lo dicho, hay que sumar la voluntad de considerar las ideas de mejora que nos lleguen de este Claustro y de cualquier miembro de la comunidad universitaria.

Poco se consigue si no se aúnan esfuerzos. Es la invitación, que junto con el agradecimiento por todas las atenciones recibidas, hago a todos los universitarios de la Universidad de Zaragoza.

En Zaragoza noviembre de 2005