

MEMORIA ANUAL

DEFENSORA UNIVERSITARIA

Octubre

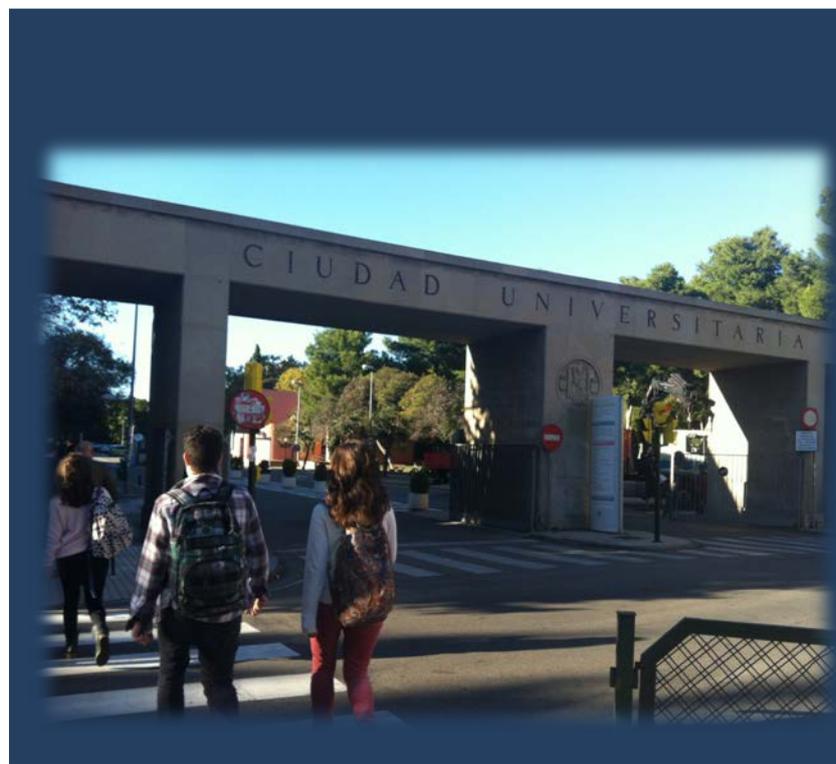
2012

2013

Septiembre



Defensor Universitario
Universidad Zaragoza



La Oficina de la Defensora Universitaria

M^a José Rabanaque Hernández
Defensora Universitaria

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

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

Adrián Orús Hernández
Asesor de la Defensora Universitaria por el sector de estudiantes

Beatriz Vidal Serrano
Secretaria de la Oficina de la Defensora Universitaria

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	4
2. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	6
3. INTERVENCIONES REALIZADAS POR LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA	8
3.1. INTRODUCCIÓN	8
3.2. DATOS GLOBALES	11
3.3. ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES.....	22
4. SÍNTESIS DE RECOMENDACIONES	38
4.1. CUESTIONES ACADÉMICAS.....	38
4.2. PROBLEMAS ECONÓMICOS.....	41
4.3. VIDA LABORAL.....	41
5. CONSIDERACIONES FINALES	43
6. RELACIONES INSTITUCIONALES.....	48
6.1. REUNIONES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS	48
6.2. RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	52
7. UN AÑO DE DEFENSORA	54
8. AGRADECIMIENTOS	55
9. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO.....	56
ANEXO. RELACIÓN DE EXPEDIENTES	57

1. PRESENTACIÓN

Presentamos al Claustro la memoria de las actividades llevadas a cabo por la Oficina de la Defensora Universitaria, en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de octubre de 2012 y el 30 de septiembre de 2013. La presentación de este documento tiene como objeto cumplir con lo señalado en el artículo 93.5 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza “el Defensor Universitario presentará al Claustro Universitario una memoria anual de actividades. También informará al Claustro de cuantos asuntos considere conveniente”.

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

Queremos agradecer la colaboración que hemos tenido por parte de toda la comunidad universitaria, en la resolución de los problemas que han sido atendidos en la Oficina. Sin la colaboración de los estudiantes, el profesorado, el personal de administración y servicios y de los diferentes órganos de gobierno, hubiese sido imposible el desarrollo de nuestra tarea.

No podemos olvidar al presentar esta memoria al anterior Defensor, José Luis Alonso Martínez, tristemente fallecido en el mes de octubre de 2012. Amigo Pepelu, te damos las gracias por todo el trabajo realizado por la Universidad de Zaragoza y sentimos que nos dejases de forma inesperada.

También quiero dar las gracias a todas las personas que trabajan en la Oficina de la Defensora, Beatriz, Blanca, Adrián y Lucía. Lucía fue la Defensora en funciones desde el mes de octubre de 2012 al de enero de 2013, asumiendo una labor que desarrolló con total dedicación y esmero. Quiero manifestarles mi gratitud por haber aceptado seguir formando parte del Equipo, por tener una actitud siempre positiva y amable, tanto en el trabajo en Equipo como en la atención a todas las

personas que han solicitado nuestra intervención. Esta memoria ha sido el resultado del trabajo de todos y esperamos que la información en ella mostrada sea de utilidad para mejorar nuestra labor universitaria.

En estos tiempos de dificultades, es más importante que nunca mantener la ilusión en hacer las cosas mejor y en contribuir al buen funcionamiento de esta institución. Deseamos lo mejor a las personas que componen los tres sectores de la Universidad: Estudiantes, Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador, quedando a su disposición.

La Defensora Universitaria

2. MARCO NORMATIVO. CRITERIOS Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

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

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

Además de estos principios básicos, se incluyen entre las funciones del Defensor Universitario la defensa de los derechos y libertades, la mediación en situaciones de conflicto, recomendar o sugerir actuaciones que precisen mejorar, todo ello intentando mantener la más absoluta neutralidad, acogiendo por igual a todos los miembros de la comunidad universitaria que recurren a esta Oficina y garantizando la máxima transparencia, dándole así mayor credibilidad a las actuaciones realizadas.

Dado que el fin que se pretende es contribuir a que la Universidad de Zaragoza funcione correctamente, respetando los derechos y libertades de todos los miembros, así como las normas que regulan la vida universitaria, se hace necesaria la más absoluta confidencialidad en el tratamiento de los casos y personas que se dirigen a la Defensora Universitaria. Este criterio lo hemos aplicado en la elaboración de esta memoria que, aunque contiene la información necesaria para poder mantener la requerida transparencia, con el fin de cumplir con la obligación de informar de nuestra labor ante el Claustro y ante el resto de la comunidad universitaria, se ha omitido cualquier dato que pudiera servir para identificar a personas, centros u órganos universitarios que hayan requerido nuestra intervención.

Todos estos principios deben ser compatibles con el diálogo, imprescindible en la resolución de muchos de los problemas atendidos.

Igualmente es un criterio básico de funcionamiento de la Oficina de la Defensora la agilidad en las actuaciones y la inmediatez al abordar los asuntos tratados, dándoles seguimiento hasta su resolución final.

3. INTERVENCIONES REALIZADAS POR LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

3.1. INTRODUCCIÓN

Las actuaciones realizadas han sido llevadas a cabo aplicando los criterios de actuación comentados en el apartado anterior. Se ha pretendido que la comunidad universitaria confíe en nuestra forma de proceder y considere que podemos colaborar en la solución de conflictos, teniendo como objetivo principal la mejora de la calidad de la Universidad de Zaragoza.

Atendiendo a lo dispuesto por el artículo 7 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, donde se establece que "El Defensor Universitario podrá recibir quejas o peticiones sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad o en las actuaciones concretas de sus miembros, en cuanto tales," hemos basado nuestra memoria en una tipificación de esas quejas o peticiones, considerando que de este modo se refleja adecuadamente lo que la comunidad universitaria ha demandado de este Órgano.

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

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

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

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

- ⌘ Mediación o Intervención: Posiblemente la actuación más propia por la naturaleza del ejercicio de nuestras funciones. Basada en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando la Defensora Universitaria como facilitador de soluciones en situaciones de conflicto, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Las actuaciones se llevan a cabo mediante entrevistas con implicados y solicitud de información de los órganos universitarios correspondientes, permitiendo solucionar reclamaciones con escasa burocracia.

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

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

Las resoluciones de la Defensora Universitaria, consecuencia fundamentalmente de las quejas pero también tras las actuaciones de mediación, dan lugar, ya sea de forma oral o escrita, a recomendaciones y sugerencias dirigidas a órganos, servicios o personas responsables que permiten, a nuestro juicio, mejorar la calidad del servicio público, o la salvaguarda de los derechos mediante otra interpretación de las normativas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas. En este ejercicio, en varios de los expedientes hemos considerado oportuno poner en conocimiento de las autoridades o responsables de los servicios los hechos que hemos conocido en el desarrollo de nuestra función, pues en estos casos la queja o mediación solicitada no es consecuencia de disfunción alguna sino de conflictos personales que deben ser observados con celo y cautela.

También hemos de destacar que, tras la modificación del apartado 2 del artículo 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, que permite al Defensor Universitario intervenir incluso cuando no se hayan agotado todos los recursos previstos en los mismos, pocos han sido los casos no admitidos,

dando trámite a aquellas solicitudes que no habiendo agotado todos y cada uno de los recursos previstos sí tengan un mínimo fundamento.

3.2. DATOS GLOBALES

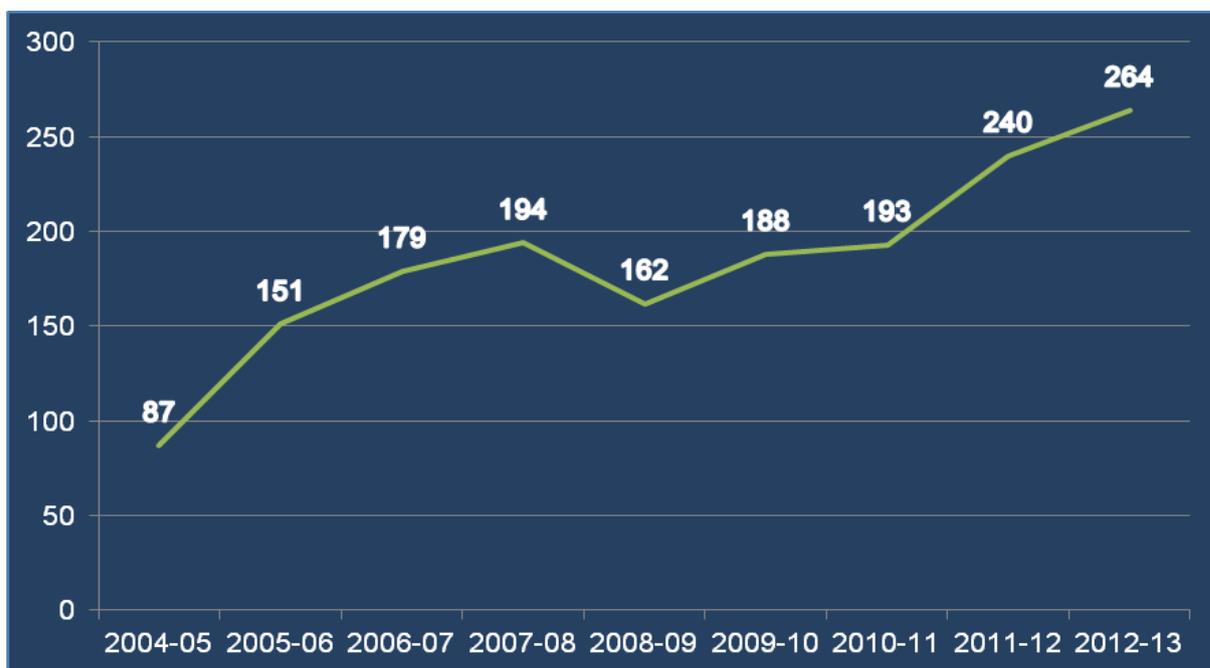
Este apartado recoge las actuaciones realizadas por la Oficina de la Defensora Universitaria durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2012 y el 30 de septiembre de 2013. Los datos se presentan en una serie de gráficos y tablas que muestran la actuación de la Oficina por sectores de la comunidad universitaria, por el tipo de solicitud recibida, por el sexo del solicitante, por la vía de acceso utilizada y, por último, en relación al centro o servicio de procedencia de la solicitud.

También se ha analizado el tiempo de resolución invertido en la tramitación de los expedientes.

Número de solicitudes y evolución de la demanda atendida

Durante este periodo se han resuelto un total de 264 expedientes, lo que supone un aumento de un 10% con relación a la última memoria presentada ante el Claustro (curso 2011-2012). Hay que tener en cuenta que los datos hacen referencia al número de expedientes y que un número importante de éstos fueron presentados por varios solicitantes.

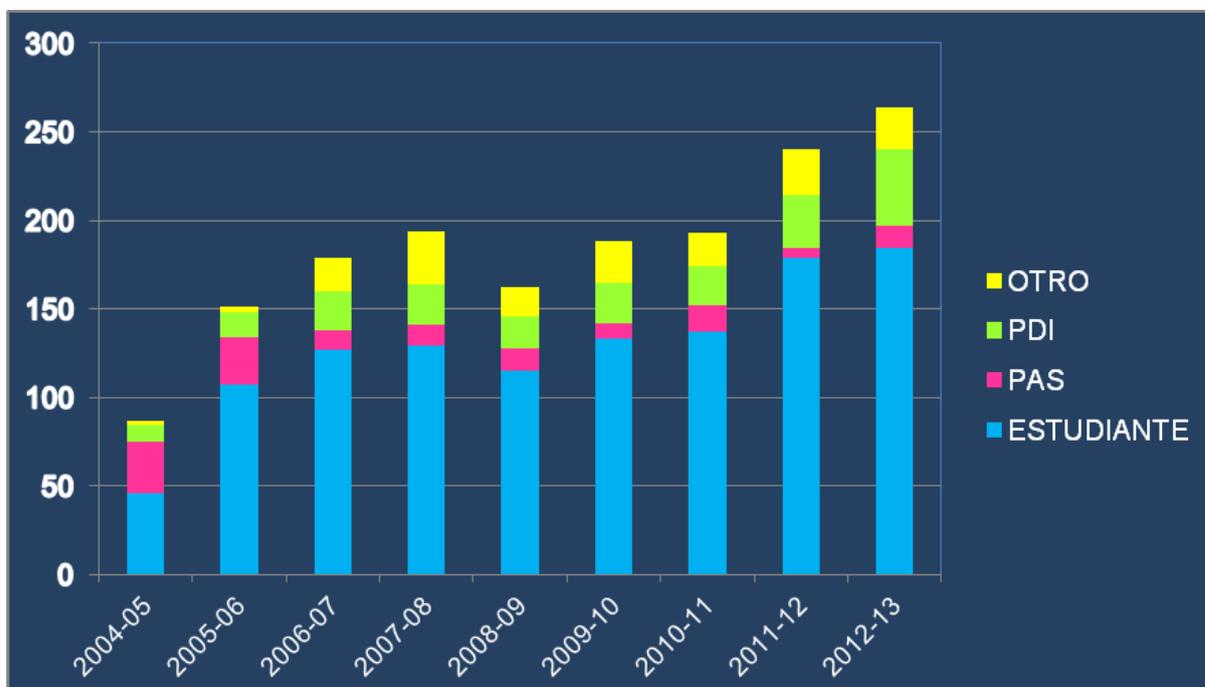
Gráfico 1. Evolución temporal del número de expedientes



Hay que señalar que se han registrado aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa, por los miembros de la Oficina de la Defensora. Si bien no se incluyen un número importante de peticiones, que tratan de algún tema repetido, o que se solucionan con gestiones rápidas, directamente por teléfono o por otro medio, y que no conllevan más trámites por parte de la Oficina.

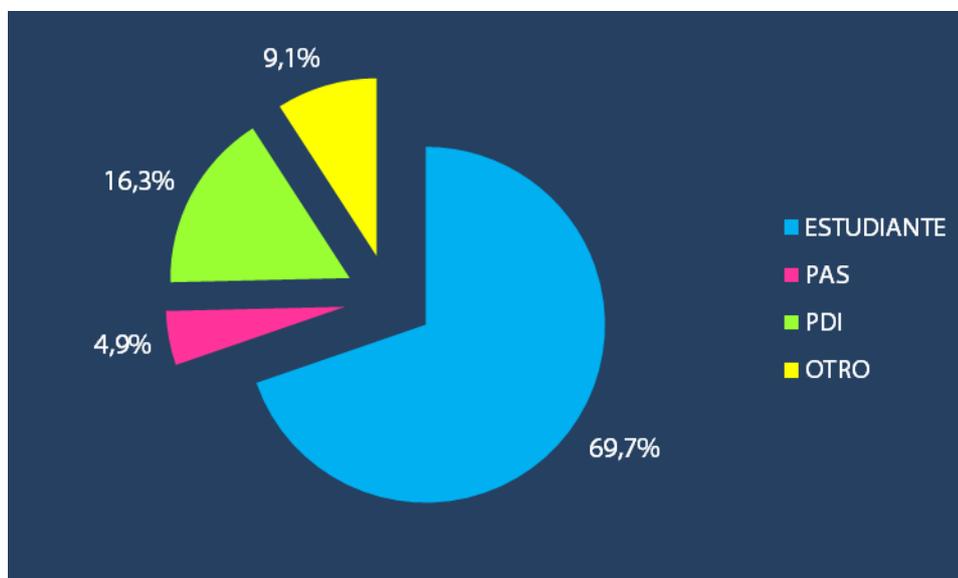
En cuanto a la evolución de solicitudes por sector de procedencia, se ha observado un incremento en todos ellos, excepto en el denominado como **otros**.

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



De los 264 expedientes que se han tramitado, 184 (69,7%) corresponden al sector de los estudiantes, 13 (4,9%) al de personal de administración y servicios (PAS), 43 (16,3%) al de personal docente e investigador (PDI) y 24 (9,1%) al sector denominado otros.

Aunque el sector de estudiantes sigue siendo el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes, porcentualmente se ha reducido su peso respecto al curso anterior, mientras que ha aumentado el del PAS y el del PDI.

Gráfico 3. Distribución porcentual de los expedientes por sectores**Tabla 1. Expedientes por población de cada sector**

Colectivo	Nº Solicitudes	Nº total	Porcentaje
ESTUDIANTE	184	36.212	0,5%
PAS	13	1.908	0,7%
PDI	43	3.664	1,2%
TOTAL	240	41.784	0,6%

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

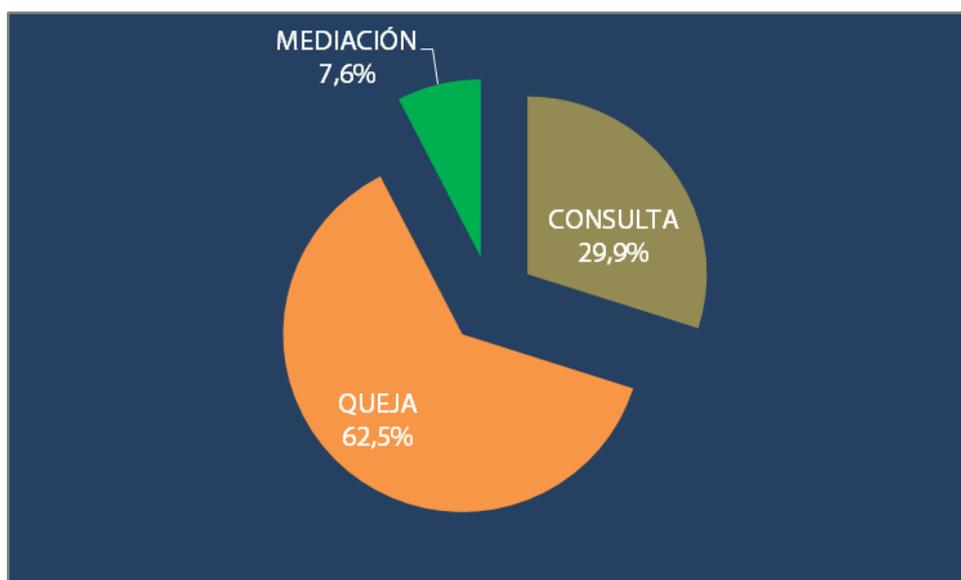
Tipo de solicitudes atendidas

En cuanto al tipo de solicitudes recibidas, las más frecuentes fueron las quejas, seguidas de las consultas y finalmente las mediaciones. Se atendieron 165 (62,5%) quejas, frente a 79 (29,9%) consultas y 20 (7,6%) clasificadas como mediaciones.

Destacan pues las quejas, más de la mitad de las intervenciones, apreciándose este dominio en los tres sectores.

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

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

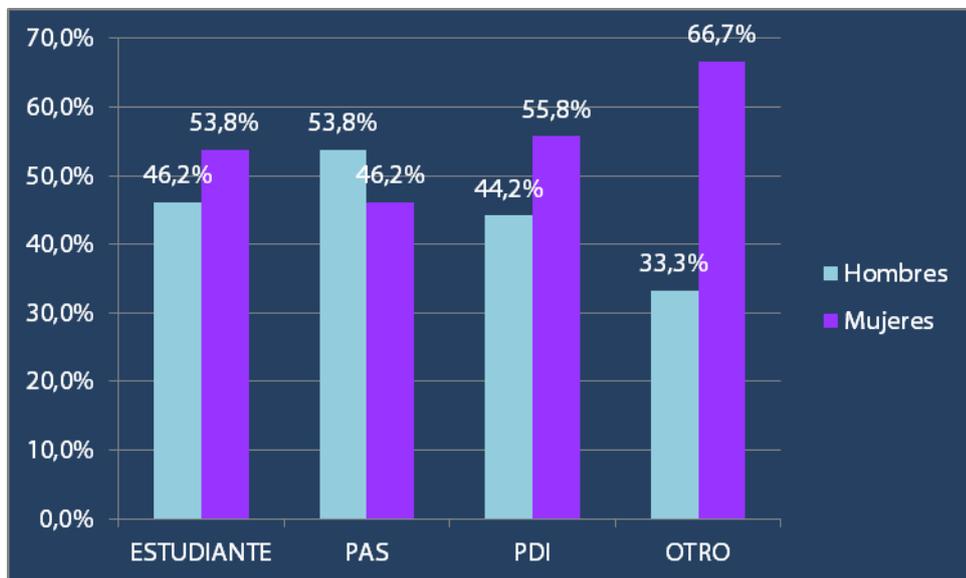


Demanda por sector y sexo del solicitante

En la tabla siguiente se presentan los datos de las solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora en relación al colectivo y al sexo del solicitante. El número de solicitudes que corresponden a mujeres es ligeramente superior al de hombres en los casos de estudiantes, PDI y otros.

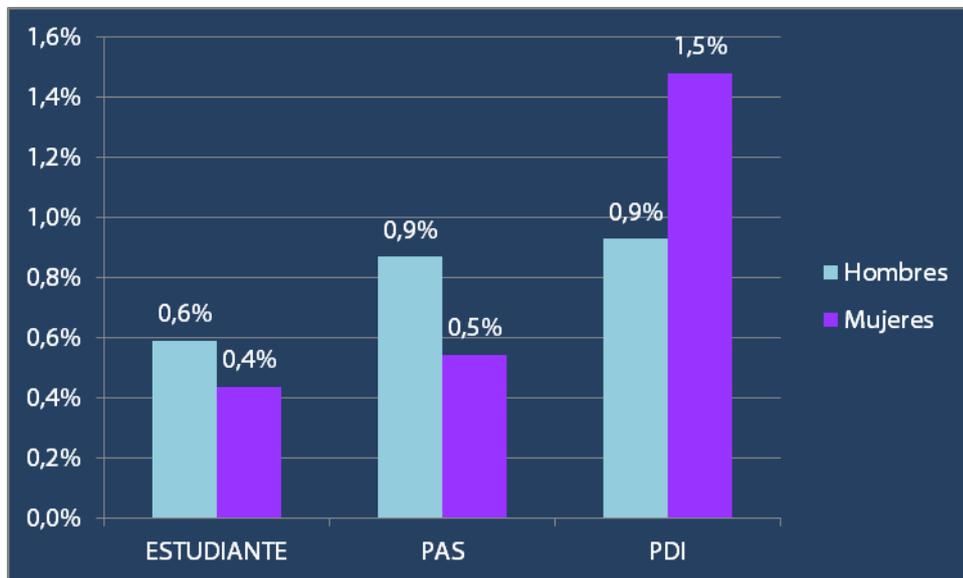
Tabla 2. Número de expedientes por colectivo y sexo

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
ESTUDIANTE	85	99	184
PAS	7	6	13
PDI	19	24	43
OTRO	8	16	24
TOTAL	119	145	264

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

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

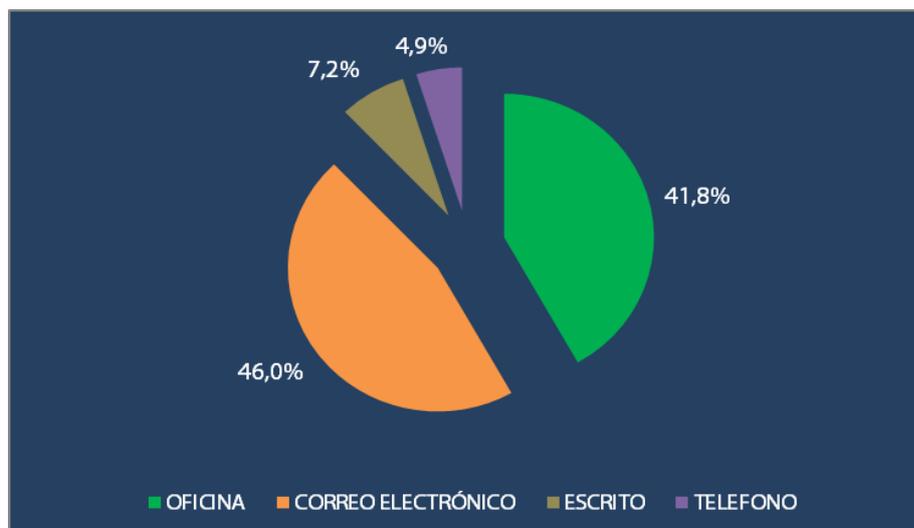
Gráfico 6. Porcentaje de población que ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria por sector y sexo



Vías de acceso utilizadas

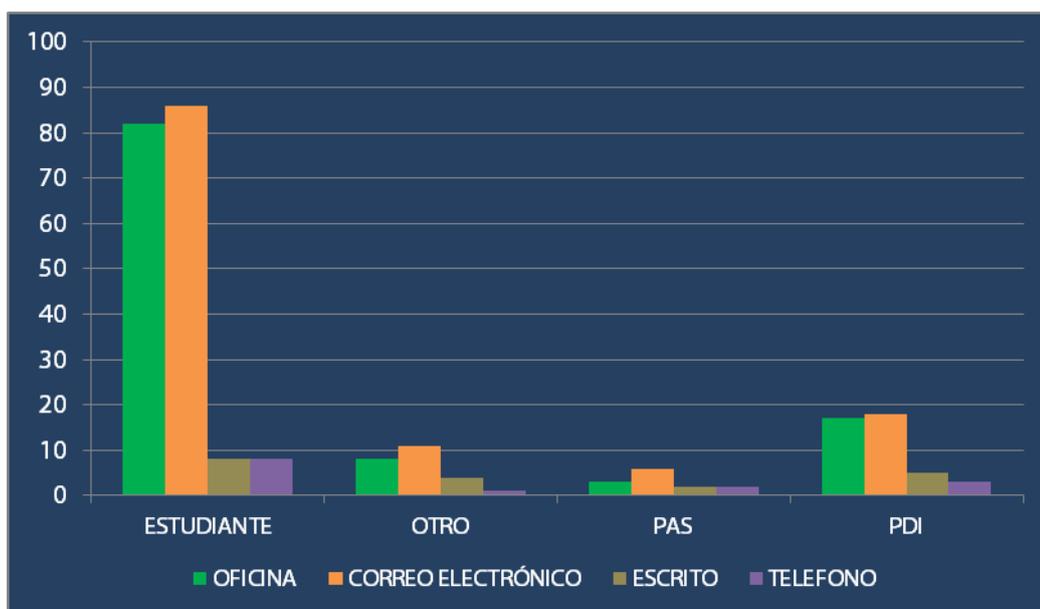
En cuanto a las vías de acceso empleadas, se comprueba que es el correo electrónico la más utilizada con 121 solicitudes, seguido de la atención directa en la Oficina con 110. El teléfono se ha escogido en 13 ocasiones como forma de primer contacto.

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



En todos los colectivos la vía de acceso más utilizada ha sido el correo electrónico, seguida de la atención directa en la Oficina.

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



Solicitudes por centros

Se ha analizado el número de solicitudes según el centro de procedencia. Hay que tener en cuenta que el centro hace referencia a la adscripción del solicitante, no al centro o servicio objeto de la queja o solicitud de intervención.

Igualmente hay que aclarar, como se ha indicado anteriormente, que los datos corresponden a solicitudes, no a personas que han demandado nuestra atención. Si se tuviese en cuenta esta variable podría ser diferente la distribución por centros. De hecho se han recibido en el sector de estudiantes varias quejas de centros diferentes, apoyadas por un número muy importante de alumnos. El mismo fenómeno ha sucedido con una queja del sector del PAS.

En el sector de estudiantes hay 4 centros que recogen un número importante de las actuaciones, Facultad de Economía y Empresa, Escuela de Ingeniería y Arquitectura, Facultad de Filosofía y Letras y Facultad de Educación de Zaragoza, si bien es cierto que la mayoría de ellos cuenta con un alto

número de alumnos matriculados. De hecho, cuando se analiza el porcentaje de estudiantes demandantes por centros, los mayores valores se observan en centros pequeños. No obstante, en estos centros, al tener un bajo número de efectivos, pequeños cambios en el número de solicitudes ocasionan cambios relevantes en los porcentajes de demanda.

En el sector del PAS, el SICUZ ha sido el centro/servicio con mayor número de expedientes. En el del PDI las Facultades de Ciencias Sociales y del Trabajo y Filosofía y Letras, la Escuela de Ingeniería y Arquitectura y la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte son las que mayor número de solicitudes aportan, no obstante, la diferencia con el resto de centros es muy pequeña.

Tabla 3. Número de expedientes por colectivo y centro

Centros y Servicios	ESTUDIANTE	OTRO	PAS	PDI
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	1			
CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS	1			
E. P. SUPERIOR HUESCA	5			2
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2			
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	3			
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	9			
E.U. POLITÉCNICA TERUEL				2
E.U. TURISMO ZARAGOZA	3			
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA ZARAGOZA	22			5
F. CIENCIAS ZARAGOZA	8			2
F. CIENCIAS DE LA SALUD ZARAGOZA	11			1
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE HUESCA	6		1	5
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN HUESCA	5			2
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO ZARAGOZA	6			6
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS TERUEL	6			1
F. DERECHO ZARAGOZA	9			2
F. EDUCACIÓN ZARAGOZA	14		2	1
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA HUESCA	1			1
F. FILOSOFÍA Y LETRAS ZARAGOZA	20			6
F. MEDICINA ZARAGOZA	8			1
F. VETERINARIA ZARAGOZA	9			2
F. ECONOMÍA Y EMPRESA ZARAGOZA	31		2	4
SERVICIOS CENTRALES			4	
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES			4	
DESCONOCIDO	4			
SIN VINCULACIÓN CON CENTRO UNIVERSITARIO		24		
TOTAL	184	24	13	43

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

Centros y Servicios	EXPEDIENTES	PORC.
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	1	0,1%
CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS	1	
E. P. SUPERIOR HUESCA	5	1,0%
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2	1,0%
E.U. ENFERMERÍA TERUEL	3	2,2%
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	9	0,7%
E.U. TURISMO ZARAGOZA	3	1,1%
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA ZARAGOZA	22	0,4%
F. CIENCIAS ZARAGOZA	8	0,3%
F. CIENCIAS DE LA SALUD	11	0,6%
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y EL DEPORTE HUESCA	6	0,8%
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN HUESCA	5	0,6%
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO ZARAGOZA	6	0,3%
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS TERUEL	6	0,4%
F. DERECHO ZARAGOZA	9	0,3%
F. EDUCACIÓN ZARAGOZA	14	0,6%
F. EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA HUESCA	1	0,2%
F. FILOSOFÍA Y LETRAS ZARAGOZA	20	0,6%
F. MEDICINA ZARAGOZA	8	0,4%
F. VETERINARIA ZARAGOZA	9	0,6%
F. ECONOMÍA Y EMPRESA ZARAGOZA	31	0,7%

Tiempo de resolución

En cuanto al pronunciamiento de la Defensora Universitaria sobre las quejas y peticiones recibidas, recordar que un criterio de funcionamiento de la Oficina ha sido la agilidad, puesto que, a menudo, muchas de las solicitudes planteadas requerían respuestas rápidas.

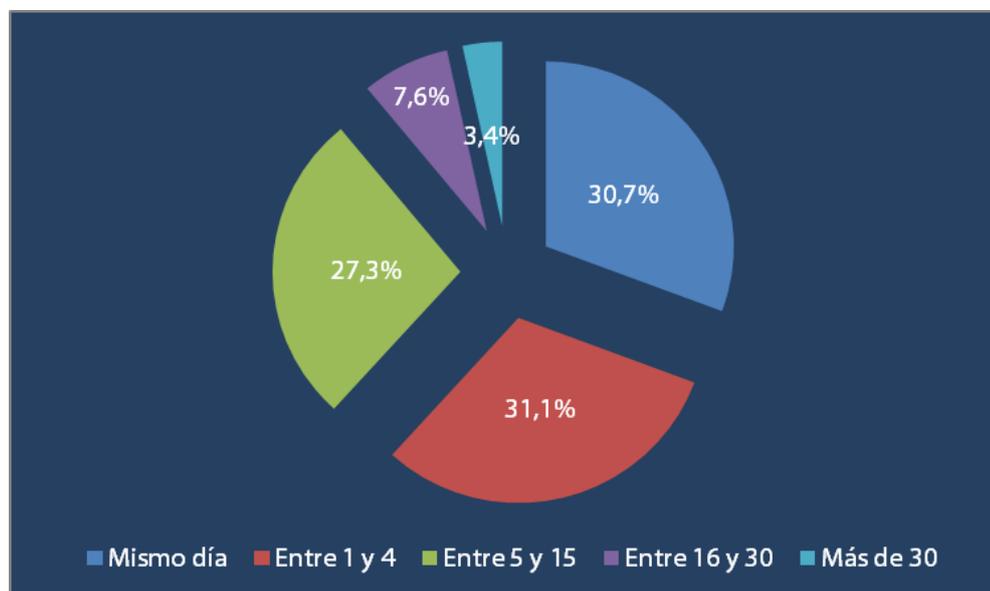
En el 89% de los casos el tiempo de resolución de la Oficina fue inferior a 15 días, el 7,6% se pudo solucionar entre 16 y 30 días, y únicamente el 3,4% del número de intervenciones han requerido más de 30 días. Los casos en los que ha sido necesario más tiempo, éste ha sido debido a que las soluciones a los problemas no dependían de la Defensora y a que no se han cerrado los expedientes

hasta no conocer la resolución dada por los órganos competentes a los problemas planteados. En todos los casos se ha tenido en cuenta que el Reglamento del Defensor Universitario establece que el pronunciamiento sobre las quejas y peticiones no podrá ser superior a 4 meses desde su presentación.

Tabla 5. Tiempo de resolución de las solicitudes

	Número	Porcentaje
Mismo día	81	30,7%
Entre 1 y 4	82	31,1%
Entre 5 y 15	72	27,3%
Entre 16 y 30	20	7,6%
Más de 30	9	3,4%

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



3.3. ANÁLISIS DE LAS INTERVENCIONES

El total de actuaciones agrupadas por temas y los sectores de los que provienen aparecen reflejados en la tabla siguiente.

Tabla 6. Número de expedientes por colectivo y centro	ESTUDIANTE	OTRO	PAS	PDI	
ACADÉMICO	179	147	14	2	16
1.1.Desarrollo de la docencia	16				8
1.2.Permanencia	12				
1.3.Acceso a la Universidad	3	3			1
1.4.Evaluación y exámenes	50	1			3
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones	11				
1.6.Planes de Estudio	18	2			1
1.7.Otros servicios académicos	14	5	2		
1.8.Tercer ciclo, postgrado y formación continua	14	3			3
1.9.Sócrates-Erasmus	9				
ECONÓMICO	21	19	2		
2.1.Becas	13	1			
2.2.Tasas	6				
2.5.Otros asuntos económicos		1			
ADMINISTRATIVO	12	9	3		
3.1.Matrícula	2	3			
3.2.Turnos	3				
3.3.Horarios	3				
3.4.Calendario académico	1				
LABORAL	23		10		13
4.1.Plazas docentes y no docentes					1
4.3.Concursos y oposiciones			2		3
4.4.Reivindicaciones retributivas					2
4.5.Riesgos laborales y salud			3		1
4.6.Distribución de la docencia					6
4.8.Otros asuntos laborales			1		
4.9.Desigualdades en la aplicación de normativa laboral			4		
VIDA UNIVERSITARIA	29	9	5	1	14
5.1.Servicios y campus	2	2			2
5.2.Actividades de extensión universitaria	1				1
5.3.Derechos y discriminaciones	4	1	1		3
5.4.Procesos electorales					1
5.5.Colegios mayores, residencias	1				1
5.6.Propiedad intelectual			1		4
5.7.Bienestar y salud	1	1			2
TOTAL GENERAL		184	24	13	43

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

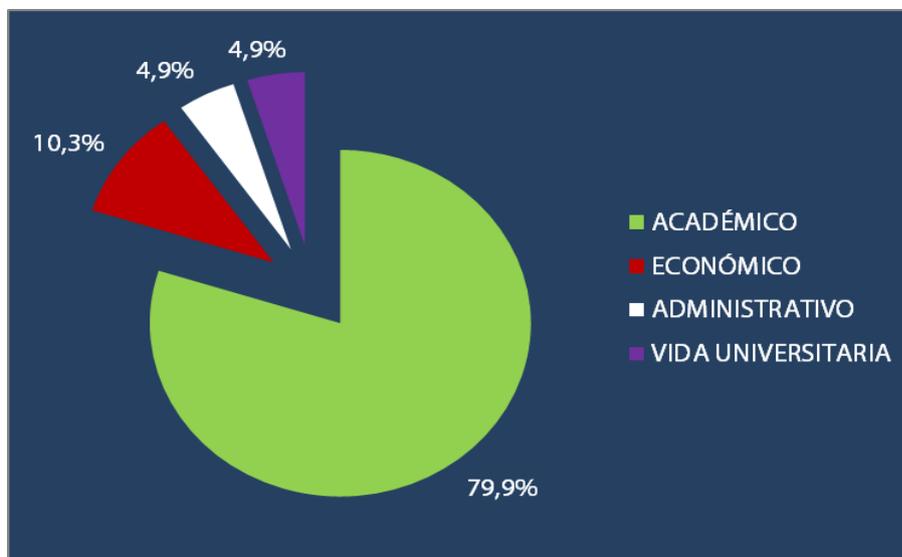
En los estudiantes destacan los problemas académicos, especialmente los relacionados con la evaluación. También han presentado 19 solicitudes relacionadas con temas económicos. En el caso del PAS destacan los problemas de vida laboral y en el del PDI los relacionados con el desarrollo de la docencia y con la distribución de las horas lectivas

A continuación se revisan en detalle los expedientes por sectores.

INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DE ESTUDIANTES

Durante el curso 2012-2013 la Oficina de la Defensora Universitaria ha atendido 184 reclamaciones o solicitudes promovidas por el sector de estudiantes, lo que equivale al 70% del total de reclamaciones presentadas. Este es un porcentaje levemente inferior al del curso pasado.

De todas estas reclamaciones, y atendiendo a los temas generales a los que iban referidas, las más habituales son aquellas que se refieren a actividad académica, con un total de 147 (79,9%). En segundo lugar las relacionadas con la actividad económica, becas y tasas, pero en un número muy inferior, de 19 solicitudes de intervención (10,3%) y por último las referidas a actividad administrativa y vida universitaria con 9 reclamaciones cada una (4,9% en ambos casos).

Gráfico 10. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por temas

Si descendemos más al detalle y atendemos a la clasificación de las reclamaciones presentadas por los estudiantes en cuanto al tipo de actuación de la Defensora, podemos observar que en su mayoría estas reclamaciones han sido quejas, con un total de 116 (63,0%), seguido de las consultas, que han sido 58 (31,5%) aunque, como se ha dicho ya en otras memorias, ésta no sea la actividad natural de la Defensora, y en último lugar las mediaciones con un número de 10 intervenciones (5,4%).

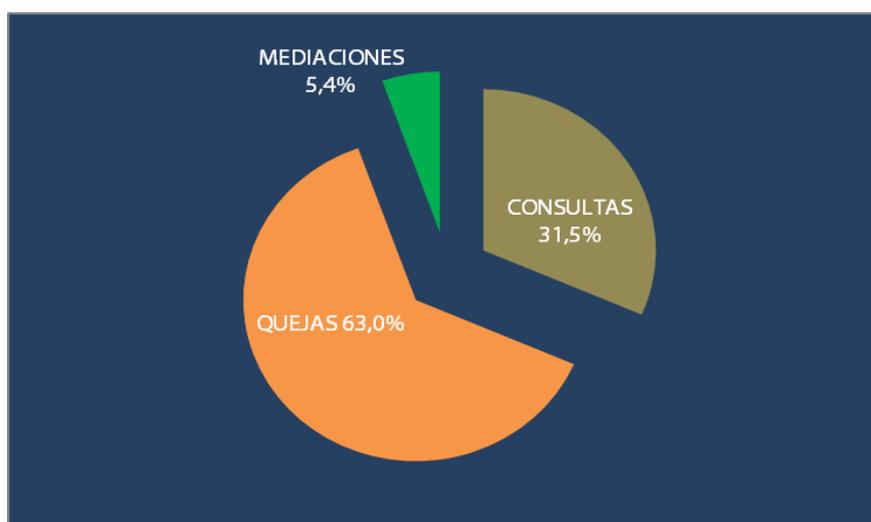
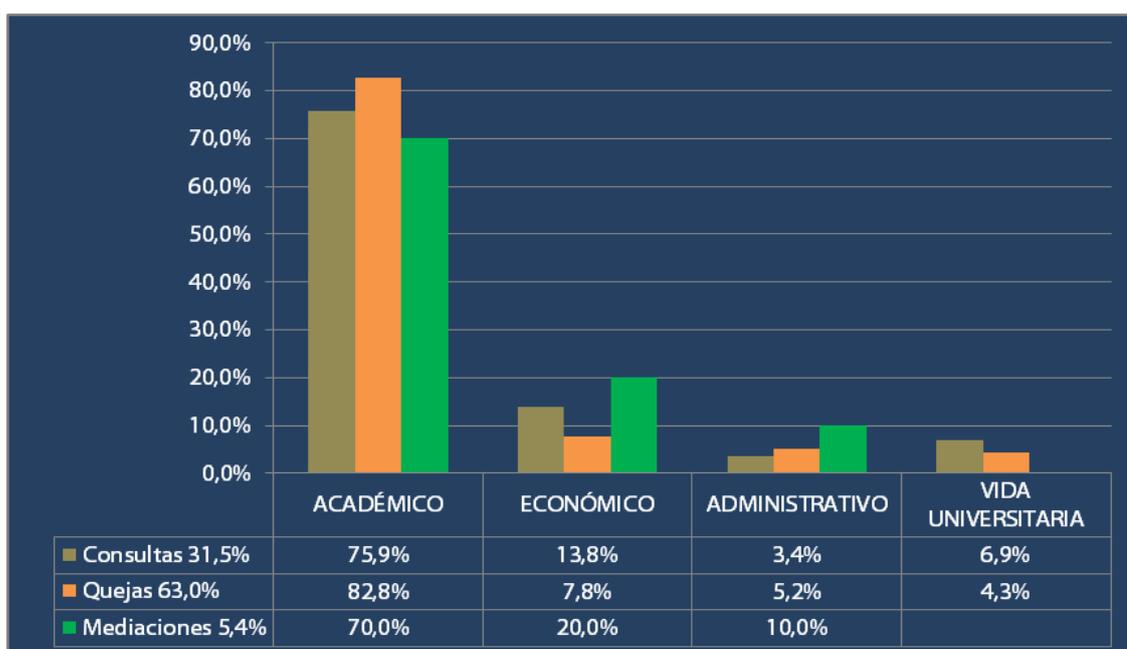
Gráfico 11. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por tipo de solicitud

Tabla 7. Número de expedientes de estudiantes por tipo y temas

CONSULTAS	58	ACADÉMICO	44
		ECONÓMICO	8
		ADMINISTRATIVO	2
		VIDA UNIVERSITARIA	4
QUEJAS	116	ACADÉMICO	96
		ECONÓMICO	9
		ADMINISTRATIVO	6
		VIDA UNIVERSITARIA	5
MEDIACIONES	10	ACADÉMICO	7
		ECONÓMICO	2
		ADMINISTRATIVO	1
TOTAL	184		

De las reclamaciones o solicitudes presentadas por los estudiantes, en lógica correspondencia con las cifras anteriores, es de nuevo la actividad académica el tema que domina sobre todos los demás, y lo mismo sucede con las consultas y las solicitudes de mediación que tienen su origen en este sector.

Gráfico 12. Distribución porcentual de expedientes de estudiantes por tipo y temas

De los expedientes tramitados correspondientes a estudiantes, 27 expedientes afectaban no sólo al peticionario sino a varios alumnos. Algunos de ellos no se pueden cuantificar al ser los delegados de curso o de grupo los que contactaron en representación del grupo de docencia. Ha sido especialmente significativo el número de solicitantes con un mismo objeto, o causa, en temas relacionados con el desarrollo de la docencia y con evaluación y exámenes.

En un análisis más detallado de las actuaciones ligadas a las solicitudes de estudiantes, dentro del bloque de actividad académica, los temas que destacan son evaluación y exámenes, permanencia, planes de estudio y desarrollo de la docencia.

- ✧ La mayor parte de las quejas presentadas en relación con **evaluación y exámenes** se refieren a la disconformidad con la calificación recibida y al trato, que refieren incorrecto, dispensado por algunos profesores, fundamentalmente, durante la realización de la revisión de las pruebas de evaluación. Cabe también destacar las protestas, aunque en menor grado que en cursos anteriores, sobre la inadecuada correspondencia entre los criterios de evaluación publicados y los finalmente aplicados. En los casos de consultas efectuadas a la Defensora Universitaria, la información solicitada lo es respecto a la aplicación del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje en casi todos sus apartados.
- ✧ Siguiendo con el apartado académico, el segundo tema que destaca es el **desarrollo de la docencia**; y dentro de éste subrayaremos dos problemas que en nuestra opinión merecen especial comentario. Los dos aparecieron ya en memorias anteriores, y parece que son difícilmente solucionables, al menos por lo persistente. El primero consiste en la ausencia de profesor al comienzo del curso en alguna asignatura. No es admisible que los estudiantes dejen de recibir una parte significativa de la docencia comprometida en el contrato de matrícula, cuando no se llega a completar el desarrollo del programa de la asignatura. Es fundamental la colaboración de los Departamentos implicados y responsables de esas asignaturas. Más aún cuando se trata de circunstancias que eran conocidas y previsibles con muchos meses de antelación o que se repiten de año en año. Instamos una vez más a todas las partes implicadas, en especial, a los Directores de Departamento para que este problema deje de ser objeto de mención en las Memorias de actuación del Defensor Universitario, y se cumpla al acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 19 de mayo de 2010, por el que se

aprobaron medidas para garantizar que la asignación por los Departamentos del profesorado, que ha de impartir docencia, permita que todas las asignaturas puedan comenzar satisfactoriamente el curso académico sin incidencias o sorpresas.

Otro de los problemas de este apartado, y que también es cosa vista, es el referente a las quejas recibidas por el comportamiento y actitud de algunos profesores, por suerte muy pocos en números absolutos, en su relación con los estudiantes. En ocasiones se pierde el referente ético y de dignidad y autoridad profesional que debería suponer el profesor para el estudiante, con actitudes y gestos imposibles de justificar. Como ya se ha dicho en otras memorias, son muy pocos los casos, pero somos todos los que formamos la comunidad universitaria los que, detectado algún caso, debemos mostrar rechazo a tales comportamientos.

Son muchas las intervenciones de la Defensora en las que el reclamante refiere conflicto con el titular de una asignatura por no atender éste a su caso y circunstancias personales, o por no acceder a modificar la fecha de una prueba de evaluación o la fecha de una revisión; o por todo lo contrario: por no cumplir el profesor con los horarios señalados y la organización establecida al comienzo del curso y causar esto algún perjuicio a sus alumnos. Aunque ciertamente el titular de la asignatura tiene la potestad para acceder o no a flexibilizar las fechas conforme a su decisión particular, desde esta Oficina se ha detectado que, en la mayoría de los casos de los que ha tenido noticia, había motivos razonables para solicitar tales cambios. De modo que no acceder a ellos causa en ocasiones un grave perjuicio para quién los solicita, y casi y de manera inevitable a la imagen de la Universidad misma. Por ejemplo y como se verá más adelante, en aquellos casos en que el estudiante se encuentra realizando una estancia académica normalizada fuera de nuestra Universidad y no es posible concurrir a la convocatoria ordinaria.

- ✧ En cuanto a los **planes de estudio** las quejas son similares a las del curso anterior, y se deben a la desaparición de planes de estudio, situaciones transitorias de los mismos, y las dificultades que ello genera. Aunque el denominador común suele ser la disconformidad con una resolución administrativa, el fondo es muy variado, desde el cómputo de los créditos a las medidas flexibilizadoras de los centros.
- ✧ Un capítulo que vuelve a aparecer recurrentemente -como en el curso anterior- es el referido a **convalidaciones/adaptaciones**. En el presente curso académico la mayor parte de las quejas

tenían como origen la desaparición de planes de estudios, y como ya hemos indicado antes, en algunos casos la información que se había proporcionado a los estudiantes no era precisa, y ésto fue lo que las motivó. Las quejas y consultas presentadas hacen referencia, aparte de las posibles discrepancias, más o menos fundadas, con las resoluciones de las Comisiones responsables, sobre todo a la tardanza en emitir dichas resoluciones lo que afecta de una manera significativa a la planificación del trabajo académico del estudiante.

- ✧ Otro tema que ha generado un número significativo de quejas es el relativo a la **permanencia**. Ha sorprendido que si bien en unos casos eran los interesados los que desconocían la normativa y ello no es imputable a la Institución, en otros casos la información que se les había transmitido, de forma directa y personal, era errónea, incompleta, o claramente contradictoria con la normativa vigente aplicable.
- ✧ Algunas cuestiones planteadas a la Defensora se refieren a lo que los alumnos consideran una deficiente calidad de la docencia en algunos estudios de **postgrado**, y a la falta de transparencia en los criterios de evaluación de los mismos. Se ha comprobado cómo en ocasiones no se ha atendido a lo establecido en la normativa ni en las guías docentes de las asignaturas. También se han producido quejas por parte de estudiantes de Másteres Oficiales por la falta de tutorización de los Trabajos Fin de Máster y por la falta de transparencia en la calificación de los mismos. Consideramos que en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) la formación de postgrado adquiere una gran relevancia, y por lo tanto debe impartirse con calidad y transparencia.

En los últimos años se ha producido un incremento importante en los precios de matrícula de estos estudios, por lo que la responsabilidad de la Universidad es mayor, si cabe, y debe garantizar que se corresponde a los derechos y las expectativas de los alumnos.

Se han recibido reclamaciones en la Oficina de la Defensora relacionadas con la concesión de Premios Extraordinarios de Doctorado. Se ha observado en estas concesiones que los Departamentos no siempre tienen establecidos previamente los criterios de valoración y que, en ocasiones, la propuesta que realizan a la Comisión de Doctorado contiene escasa información.

- ✧ En el apartado de movilidad internacional **programa Erasmus** las quejas presentadas tenían en su mayoría origen en el desconocimiento de la normativa que rige los programas de movilidad

de los centros de estudios, aunque generalmente se ha comprobado el correcto funcionamiento de los responsables de la gestión de los mismos. No obstante, debemos indicar que en algún caso sí hemos observado descoordinación y dejadez por parte de los responsables, y la no disposición de algunos profesores a facilitar la movilidad de los estudiantes. Esto último no accediendo a la solicitud de realización de pruebas de evaluación fuera de la fecha única fijada por cada Centro.

- ✧ En el apartado económico destacamos las reclamaciones relacionadas con la **resolución de becas**. En prácticamente todos los casos que han llegado a esta Oficina se habían resuelto correctamente salvo algún error de carácter administrativo, que una vez constatado también se subsanó.
- ✧ En el apartado **administrativo** hemos observado un descenso en el número de asuntos planteados con origen en la deficiente información dada por las diferentes unidades administrativas. Destacan aquellos asuntos relacionados con solicitudes de cambio de grupo o en los que se cuestiona la adecuación de las resoluciones y actos administrativos a la normativa vigente. En estos casos, se ha indicado cuáles son las funciones y competencias de la Oficina de la Defensora Universitaria y se les ha indicado el procedimiento a seguir en función de los hechos.

Han acudido a la oficina un número significativo de estudiantes que habiéndose accedido en un primer momento a su solicitud de matrícula, de cambio de grupo, o variedad de casos, tiempo después se les comunicó anulación de esas resoluciones favorables, y debemos señalar que si bien en muchos casos un error administrativo no debe crear la adquisición de un derecho, corregir resoluciones genera mucho malestar a quienes pensaban satisfechas sus peticiones.

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

A lo largo del curso hemos recibido solicitudes de intervención por parte de alumnos que, habiendo acabado sus estudios, han solicitado el correspondiente Expediente Académico. El

problema se planteó cuándo todas o parte de las calificaciones de estos estudiantes se realizaron con valoración cualitativa, y en la actualidad necesitan, bien para acceder a oposiciones, o bien para acceder a los cursos de adaptación al grado, un expediente con valoraciones cuantitativas.

También se han producido quejas dirigidas a la Defensora por estudiantes que solicitaron sus títulos de Grado y Suplemento Europeo al Título (SET), y a los que en sus Centros se les informó de que no era posible que apareciese en el citado SET la relación de "Actividades Complementarias", debido a que no existe normativa al respecto.

Durante el curso 2012-2013 la Defensora Universitaria ha realizado doce recomendaciones formales relacionadas con las actuaciones referidas al sector de estudiantes.

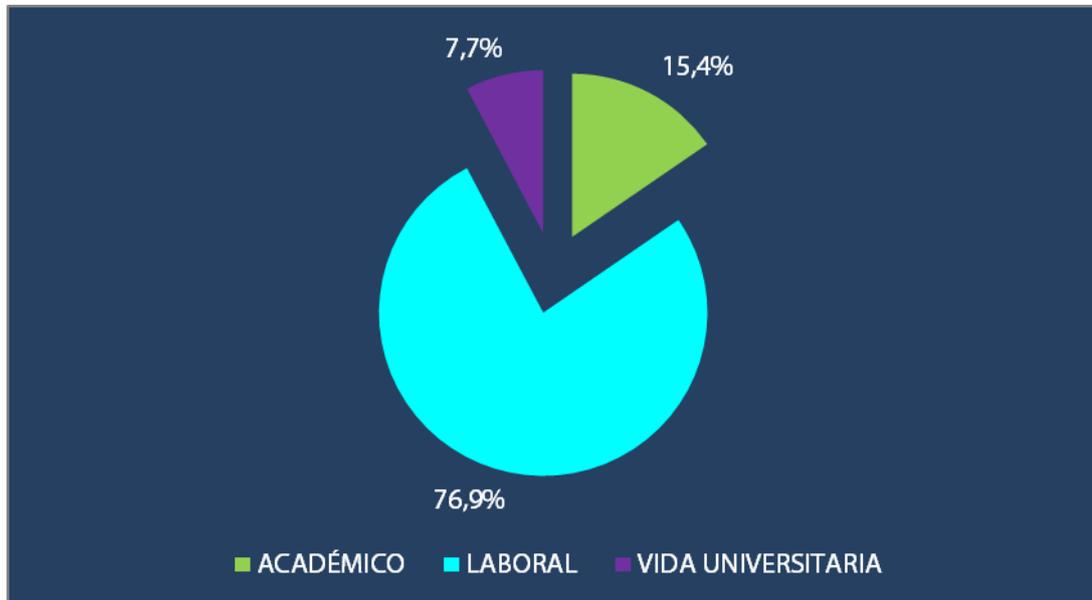
INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Las actuaciones promovidas por el colectivo del PAS ascienden a 13, lo que supone un 4,9% del total de actuaciones de la Defensora Universitaria, aumentando noblemente con respecto al curso anterior en el que el porcentaje fue del 2%.

Mencionar que el número de actuaciones a que hacemos referencia no equivale al número de solicitudes presentadas. Resaltando, en este sentido, una actuación, a la que haremos mención más adelante, que fue generada por 21 personas.

Los expedientes se han ido clasificando por temas para poder, así, realizar un estudio sobre los mismos. De este modo, y según nuestra clasificación, destacan los expedientes relacionados con el tema laboral, siendo éstos un 76,9% del total. También hemos atendido expedientes relativos al tema académico y a la vida universitaria, pero con menor frecuencia (15,4% y 7,7% respectivamente).

Gráfico 13. Distribución porcentual de expedientes de personal de administración y servicios por temas



Al realizar el análisis por la tipología de las actuaciones obtenemos como resultado: 7 quejas, 4 consultas y 2 mediaciones. Siendo todas las quejas y las mediaciones relacionadas con la vida laboral.

Tabla 8. Número de expedientes de personal de administración y servicios por tipo y temas

CONSULTAS	4	ACADÉMICO	2
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJAS	7	LABORAL	7
MEDIACIONES	2	LABORAL	2
TOTAL	13		

Pasamos ya a realizar un análisis detallado de los expedientes.

En este curso académico cabe destacar los problemas relacionados con la vida laboral. Y dentro de este apartado los que hemos denominado “Desigualdades en la aplicación de la normativa laboral” y “Riesgos laborales y salud”. Particularmente resaltamos los siguientes temas:

- ✧ En primer lugar, un caso que, por el número de solicitudes presentadas, ha sido la cuestión que más quejas ha suscitado entre el colectivo del PAS. En total fueron 21 personas que presentan la misma queja, aunque, como ya se ha indicado en la introducción, ha sido tratado como un único expediente. El asunto, en concreto, trató de la convocatoria pública de unas plazas como personal funcionario interino. Aunque la citada convocatoria cumplía con los requisitos de legalidad exigidos, se recomendó que, como norma general, se hagan públicos, en la convocatoria de las plazas, los criterios de valoración de méritos exigidos para su cobertura. Igualmente se planteó la posibilidad de que en sucesivas convocatorias se facilite la cobertura de plazas por funcionarios de carrera de la Universidad.
- ✧ Otro asunto que hay que resaltar en cuanto a este colectivo, ha sido el enrarecimiento del ambiente laboral en algunos servicios y unidades. Debido a discrepancias entre varios trabajadores de la misma unidad o con el superior jerárquico, creando un mal ambiente laboral con el resto de compañeros. En estas situaciones, se intentó mediar entre los trabajadores y los responsables llegando, en todos los casos, a encontrar una solución favorable para todos.
- ✧ También ha generado quejas entre los trabajadores la forma de aplicación e interpretación, en las distintas unidades, de la instrucción relativa a la jornada y horarios de trabajo con motivo de la aplicación de la Ley 2/2012, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012. En este caso, se hizo una recomendación para que se adoptaran las medidas necesarias para garantizar la aplicación de esta norma de modo equitativo y así evitar agravios comparativos entre unidades.
- ✧ Por último, no podemos dejar de insistir en la conveniencia de la contestación a las quejas y solicitudes presentadas por este colectivo a sus superiores administrativos.

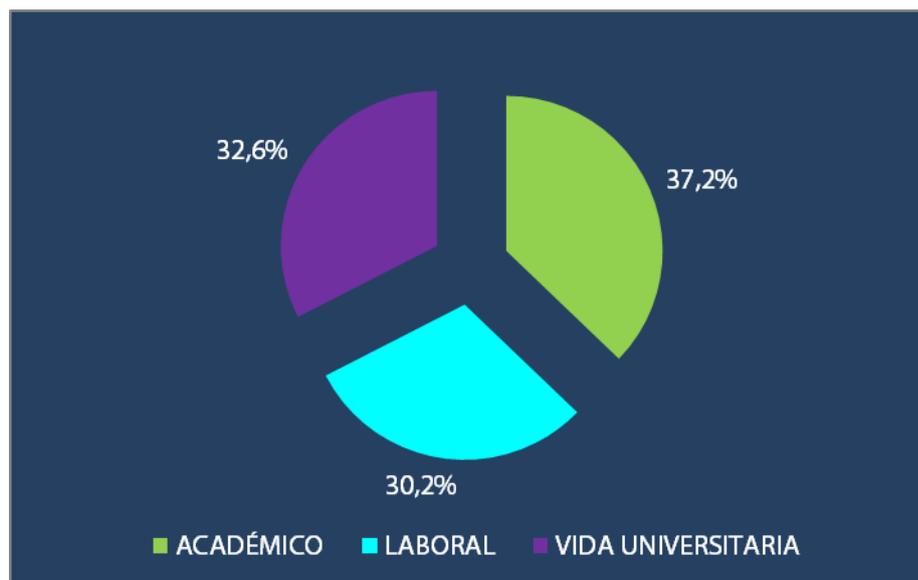
La actuación de la Defensora, en relación con este colectivo, dio lugar a 3 recomendaciones.

INTERVENCIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

El número de actuaciones a instancia del personal docente e investigador ha sido de 43 expedientes, lo que supone el 16,3% del total de intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria en el periodo 2012/2013. Se ha observado un aumento respecto al curso anterior de 13 expedientes (43%).

Si hacemos referencia a los temas que han sido objeto de las actuaciones, a diferencia de otros cursos, el tema académico es el que ha representado la mayor parte de las mismas, seguidas por las concernientes a la vida universitaria.

Gráfico 14. Distribución porcentual de expedientes de personal docente e investigador por temas



La mayor parte de las actuaciones se han iniciado por las quejas presentadas, más del 70% de las solicitudes de intervención, coincidiendo el número de consultas y mediaciones.

Tabla 9. Número de expedientes de personal docente e investigador por tipo y temas

CONSULTAS	6	LABORAL	4
		VIDA UNIVERSITARIA	2
QUEJAS	31	ACADÉMICO	13
		LABORAL	8
		VIDA UNIVERSITARIA	10
MEDIACIONES	6	ACADÉMICO	3
		LABORAL	1
		VIDA UNIVERSITARIA	2
TOTAL	43		

Gráfico 15. Distribución de expedientes de personal docente e investigador por tipo de solicitud

Consideramos que debemos dejar indicado que en este curso se han tramitado tres expedientes colectivos, de más de un profesor, por lo que el número de miembros del personal docente e investigador que han solicitado la intervención de la Oficina de la Defensora Universitaria es superior al número total de expedientes reflejados en los datos globales. También queremos expresar que

dos actuaciones fueron promovidas, una de ellas, por miembros de un departamento y otra, por los componentes de una comisión de un centro.

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

- ✧ En los asuntos laborales, subrayar la variedad de cuestiones planteadas de solicitud de información, consultas, que en ocasiones buscan el pronunciamiento expreso respecto a la adecuación a la normativa de un acto o a la interpretación de la norma, yendo más allá de la comprobación del correcto funcionamiento de los procedimientos establecidos.
- ✧ En los asuntos académicos sobresalen las quejas presentadas, e información solicitada, respecto a la distribución de la docencia y asunción de la carga docente correspondiente a cada profesor, bien por la no existencia de criterios diferentes al cargo y antigüedad para su distribución, bien por el desconocimiento de la normativa y, en ocasiones, por la pésima relación entre compañeros. También queremos resaltar los asuntos que se han puesto en conocimiento de la Oficina de la Defensora Universitaria y que responden a la anticipación que han realizado los profesores ante la previsible queja que pudieran presentar los alumnos respecto a su labor docente.
- ✧ En los asuntos de vida universitaria destacan las quejas planteadas por los problemas relacionados con la actividad investigadora, fundamentalmente conflictos de la propiedad intelectual, de complicada resolución y que son muestra de la rivalidad entre compañeros. En este curso también se nos ha dado traslado de asuntos que tienen su causa en la desconfianza ante el funcionamiento de los procedimientos de calidad establecidos en nuestra Universidad, bien por las medidas que pueden adoptarse como por la desazón que origina la ineficacia en ocasiones de las decisiones adoptadas.

En relación con las solicitudes de intervención del personal docente e investigador la actuación de la Defensora ha dado lugar a 1 recomendación y 4 sugerencias.

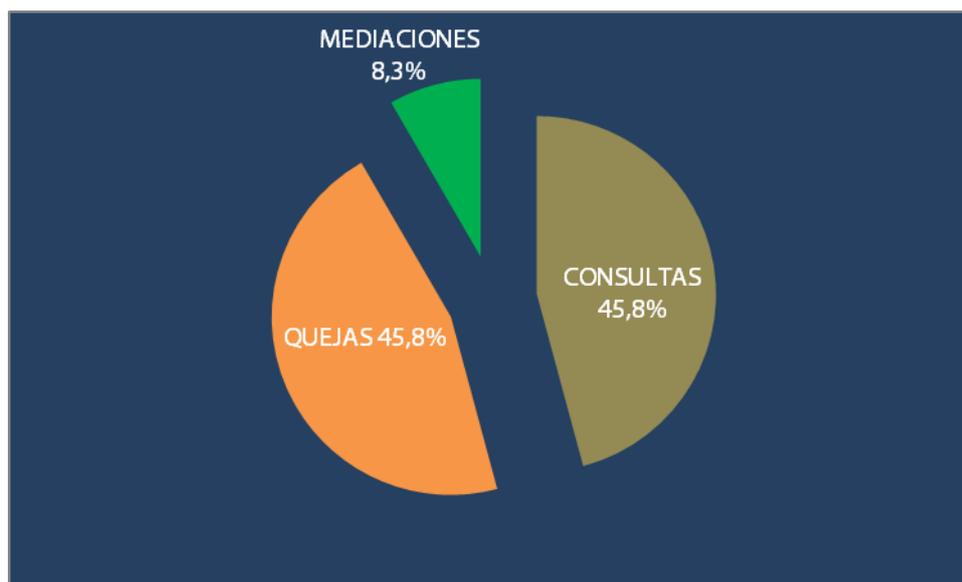
También queremos poner de manifiesto que en seis ocasiones se ha considerado oportuno dar traslado a las autoridades universitarias de los hechos que esta Oficina ha tenido conocimiento en el desarrollo de las funciones encomendadas.

INTERVENCIONES RELATIVAS A OTROS SOLICITANTES

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

El número de estas actuaciones fue de 24, lo que corresponde a un 9,1% del total de los expedientes. Número que desciende en comparación con el curso pasado. Resaltar que la mayoría fueron quejas y consultas, siendo el porcentaje exactamente el mismo (45,8%).

Gráfico 16. Expedientes de otros solicitantes por tipo de solicitud



El tema académico es el que más problemas ha ocasionado con un total de 14 expedientes: 7 consultas, 5 quejas, y 2 mediaciones, resaltando una queja colectiva presentada por los representantes del comité de empresa de una empresa contratada por la Universidad.

Tabla 10. Expedientes de otros solicitantes por tipo y temas

CONSULTAS	11	ACADÉMICO	7
		ECONÓMICO	1
		ADMINISTRATIVO	2
		VIDA UNIVERSITARIA	1
QUEJAS	11	ACADÉMICO	5
		ECONÓMICO	1
		ADMINISTRATIVO	1
		VIDA UNIVERSITARIA	4
MEDIACIONES	2	ACADÉMICO	2
TOTAL	24		

Si nos centramos en el estudio de los expedientes de este sector, cabe resaltar un caso que afectó a varios egresados y que supuso una recomendación de la Defensora a los responsables en la materia. Es el relativo al cálculo de la nota media del expediente. Se tiene constancia de que el procedimiento pretende ser revisado a nivel nacional, pero, a pesar de ello, la Defensora sugiere a los responsables académicos que se regule, para el ámbito de la Universidad de Zaragoza, en tanto no sea modificado dicho procedimiento a nivel nacional.

En cuanto al resto de quejas y consultas, sólo comentar que el motivo de las mismas fue de naturaleza muy diversa. Para el caso de las consultas, se proporcionó la información requerida; en cuanto a las quejas, se informó del procedimiento para presentar una reclamación, en el caso de que lo estimaran conveniente. Comprobando, previamente, que ninguno se debió a un mal funcionamiento de la administración universitaria.

Frente a estas solicitudes, la actuación de la Defensora Universitaria dio lugar a 1 recomendación.

4. SÍNTESIS DE RECOMENDACIONES

Desde la Oficina de la Defensora han sido identificados algunos temas que, finalmente, han sido objeto de recomendaciones realizadas a diferentes órganos de gobierno. Consideramos que llaman la atención sobre posibles puntos de mejora de la institución. Presentamos una breve síntesis de los mismos, agrupándolos en tres apartados: Cuestiones académicas, problemas económicos y vida laboral.

4.1. CUESTIONES ACADÉMICAS

Evaluación y calificaciones

- ✧ Se han recibido varias quejas, de diferentes centros, firmadas por un número muy importante de alumnos, relacionadas con el tipo de pruebas de evaluación utilizadas y/o resultados en las calificaciones. La solución de estos conflictos resulta muy dificultosa. En todos los casos se ha tratado el problema con los órganos de dirección de los centros y se ha recomendado que se apliquen las normas de evaluación fijadas para la Universidad de Zaragoza.
- ✧ Otras quejas recibidas han sido referidas a las dificultades que tienen algunos alumnos, que están realizando estancias en otras universidades, para ser evaluados fuera de las fechas oficiales fijadas por los centros. Puesto que la solución a estas situaciones, o similares, depende en este momento de la voluntad del profesorado, recomendamos a los Vicerrectores responsables se enviase a las direcciones de centros y departamentos una notificación, para que garanticen que los alumnos con estancias fuera de esta Universidad sean evaluados y no pierdan convocatorias oficiales en las que están matriculados. Esta recomendación fue realizada y desde algunos centros nos han trasladado la preocupación, y las dudas, por no poder garantizar en todos los casos que se cumpla lo que se solicitaba, dado que en este momento el profesorado no tiene obligación clara al respecto, y ésta no está recogida en ninguna normativa. Aunque la mayoría de profesores entienden la situación y facilitan la evaluación a estos alumnos, existen algunos casos en los que el profesor se niega a facilitar la evaluación fuera de la forma y fechas oficiales

fijadas por el centro para todos los alumnos. Por ello consideramos necesario regular, o normar, la obligación del profesorado de garantizar la evaluación de alumnos con estancias fuera de la Universidad de Zaragoza.

- ✧ En las reuniones que la Defensora mantuvo con las Delegaciones de Estudiantes, en algunos centros, le plantearon que en el momento de la realización de las encuestas de valoración del profesorado, algunos de los docentes están presentes en la evaluación y ejercen un control sobre los estudiantes que conlleva que éstos no respondan libremente. En nuestra opinión, por una parte hay que dar las máximas garantías al profesor de que el procedimiento de evaluación es riguroso, y a la vez hay que garantizar que los estudiantes evalúen sin ser coaccionados. Por lo comentado realizamos una recomendación a los Vicerrectorados correspondientes para que se tomen las medidas oportunas, que garanticen los dos derechos simultáneamente. Igualmente los estudiantes mostraron su desconfianza al tener que entregar las encuestas con sus datos de identificación. Consideramos recomendable que las encuestas sean anónimas.
- ✧ Otro problema planteado está relacionado con la realización de exámenes orales. Según nos informan, con frecuencia, tanto alumnos como profesores desconocen el derecho del alumno a que esté presente otra persona, perteneciente a la comunidad universitaria, en el momento de realización de la prueba. Consideramos recomendable informar a los centros, a los profesores y a los alumnos de los aspectos normativos relacionados con los exámenes orales.

Capacitación idiomas

- ✧ Se han recibido quejas en la Oficina por coincidir las pruebas de capacitación de idiomas con la evaluación de algunas materias de titulaciones oficiales. Para evitar que sigan existiendo problemas de coincidencias, se realizó una recomendación al Vicerrector responsable para que se valorase la posibilidad de realizar las citadas pruebas de certificación de idiomas fuera de los periodos oficiales de exámenes.

Títulos propios

- ✧ Ante una queja presentada por un estudiante de un estudio propio se realiza una recomendación para que se compruebe si los criterios de evaluación aplicados en algunas materias del citado estudio son públicos y conocidos por los estudiantes matriculados.

Doctorado

- ✧ Se han recibido en la Oficina de la Defensora quejas relacionadas con la concesión de premios extraordinarios de doctorado. En la concesión de estos premios se ha observado que los departamentos no siempre tienen establecidos criterios explícitos y públicos de valoración y, en ocasiones, la propuesta que realizan a la Comisión de Doctorado contiene escasa información. Hecho que impide valorar correctamente la adecuación de las propuestas que realizan. Por lo comentado se realizó una recomendación para que se establezca un proceso claro y transparente, que garantice la igualdad de oportunidades para los alumnos que soliciten este tipo de premios.

Expedientes académicos

- ✧ A lo largo del curso hemos recibido solicitudes de intervención, por parte de alumnos que, habiendo finalizado sus estudios, han solicitado el correspondiente expediente académico. El problema se ha planteado cuando, todas, o algunas, calificaciones de estos alumnos se realizaron con valoración cualitativa y en la actualidad necesitan, bien para acceder a oposiciones o a los cursos de adaptación al grado, un expediente con valoraciones cuantitativas. Revisado el problema se observa que hay una gran variabilidad en los sistemas utilizados por las diferentes universidades, y que desde la Conferencia de Rectores se ha propuesto al Ministerio que uniformice este sistema, para garantizar la igualdad para los alumnos. Dado que en la actualidad el sistema de transformación utilizado en la Universidad de Zaragoza es complejo, y puede perjudicar a nuestros estudiantes frente a los de otras universidades, y que no parece haber una respuesta ministerial ante el problema, consideramos recomendable que se revise el sistema de transformación utilizado en la actualidad.
- ✧ Se han recibido quejas ante la Defensora de algunos alumnos que solicitaron sus títulos de grado y el SET y en los centros les informaron de que no era posible que constase en el citado SET la relación de actividades complementarias. Se revisa la normativa y se comprueba que existe un reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos, aprobado por acuerdo de 9 de julio de 2009 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, y desarrollado por un procedimiento aprobado por acuerdo de 13 de septiembre de 2010, de la Comisión de Docencia de la Universidad. Aunque desde el Ministerio no se han marcado las pautas para

proceder a estas certificaciones, se ruega se dispongan los medios necesarios para que sea posible la inclusión en el SET de este tipo de actividades.

4.2. PROBLEMAS ECONÓMICOS

- ✧ Desde la Oficina se ha percibido en los estudiantes una gran preocupación por las dificultades económicas para poder finalizar sus carreras académicas, a la que se une la falta de perspectiva laboral. Para poder valorar la magnitud del problema y prever algunas estrategias para paliarlo, solicitamos a los Vicerrectores responsables que estudiaran el problema y que nos hiciesen llegar información relacionada con impagos y renunciaciones de matrícula, información que nos fue proporcionada.

4.3. VIDA LABORAL

- ✧ Se ha recibido una queja de un profesor que recibió un escrito de la Comisión de Docencia del centro en el que imparte docencia. En el citado escrito se le comunicaba la potencial evaluación negativa de su docencia, aunque finalmente no fue así. La decisión de la Comisión se basaba en el resultado de una única encuesta de evaluación vía electrónica realizada por un alumno. Aunque entendemos que es un procedimiento automatizado, no parece razonable que se emitan escritos de estas características partiendo de una única encuesta. Por ello, creemos recomendable que no se emitan avisos de posibles evaluaciones negativas cuando se disponga de un número muy bajo de encuestas.
- ✧ Se nos han hecho llegar varias quejas, desde el sector del personal de administración y servicios, relacionadas con la concesión de permisos para la asistencia a exámenes u pruebas de evaluación en horario de trabajo. Revisada la normativa existente la respuesta del responsable del servicio ha sido la adecuada. No obstante se sugiere la modificación de la normativa interna

de la Universidad para facilitar a los trabajadores la asistencia a exámenes y pruebas, siempre y cuando éstos se convoquen únicamente dentro de su horario de trabajo.

- ✧ Se han recibido algunas quejas relacionadas con lo que algunas personas han considerado agravios comparativos en la aplicación de la Instrucción sobre jornada y horarios de trabajo del PAS. Se realizó una recomendación para que se tomen las medidas oportunas que garanticen evitar agravios comparativos entre unidades y/o servicios.
- ✧ Se han recibido un número importante de quejas del sector del PAS en relación con una convocatoria de plazas. Aunque la citada convocatoria ha cumplido con los requisitos de legalidad exigidos, recomendamos que, como norma general, se hagan públicos, en la convocatoria de las plazas, los criterios de valoración de méritos exigidos para la cobertura. Igualmente se plantea la posibilidad de que en sucesivas convocatorias se facilite la cobertura de las plazas por funcionarios de carrera de la Universidad.
- ✧ Se han recibido varias quejas, desde todos los sectores de la comunidad universitaria, sobre la falta de respuesta a recursos interpuestos. Se realiza una recomendación indicando que se considera conveniente y necesario que se dé respuesta a estas solicitudes.

5. CONSIDERACIONES FINALES

En este apartado presentaremos un análisis y valoración de aquellas cuestiones que han sido objeto de solicitud de intervención en la Oficina de la Defensora y que, bien, han correspondido a problemas que se han visto de manera reiterada, bien han tenido mayor impacto en algunos de los sectores y/o en la vida universitaria.

En primer lugar, y como comentario general, queremos destacar que, con base en lo tratado desde la Defensoría, parece haber aumentado el clima de crispación. Han tenido lugar algunos conflictos que resultan difíciles de resolver, especialmente entre estudiantes y profesorado, pero también entre personas de los otros sectores o entre miembros de cada sector. Esta situación creemos que es debida a la interacción de varios elementos. La crisis económica ha afectado, por una parte a muchas familias, dificultándoles el sostenimiento de alumnos universitarios, y, por otra, ha limitado la financiación de la Universidad. Igualmente se han producido algunos cambios en el marco legislativo que han tenido impacto en la Universidad española. Es de destacar las consecuencias derivadas del RD 14/2012, de 20 de abril, de “Medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo”. Este Real Decreto determina nuevas reglas de desarrollo de la actividad del personal docente e investigador, prevé la racionalización del mapa universitario de las titulaciones e incorpora novedades en el régimen económico y financiero con el objetivo de atender la estabilidad presupuestaria, fijando normas sobre los precios públicos. Igualmente, han tenido, y tendrán, su impacto los cambios en la política de becas, contemplados en el Real Decreto 1000/2012, de 29 de junio, por el que se “establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio, para el curso 2012-2013, y se modifica parcialmente el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, por el que se establece el régimen de las becas y ayudas al estudio personalizadas”. En este contexto, de dificultades económicas y de falta de perspectiva profesional de muchos estudiantes, de limitaciones para mantener una plantilla estable, de reducciones salariales reales del personal, crece la sensación de inestabilidad y de incertidumbre que dificulta la planificación y limita la capacidad docente e investigadora de la Universidad. Como resultado de la conjunción de éstos y otros elementos se observa en la comunidad universitaria un ambiente de cierto desánimo y desmotivación.

A lo largo del curso, se han recibido varias quejas, procedentes de diferentes centros, firmadas por un número muy importante de alumnos, relacionadas con el tipo de **pruebas de evaluación** utilizadas y/o resultados en las calificaciones. La solución de estos casos resulta muy dificultosa, dada la complejidad de los problemas y la diferente valoración que hacen de las situaciones profesores y alumnos. En todos los casos se ha tratado el problema con los órganos de dirección de los centros, y se ha recomendado que se apliquen las normas de evaluación fijadas para la Universidad de Zaragoza. Hay que destacar que en este tipo de quejas se ha observado la concatenación de varios elementos. Aunque el motivo fundamental de la queja de los alumnos es la no superación de la materia, otros elementos suelen estar presentes, tales como lo que los alumnos consideran baja calidad de la docencia, sistemas de evaluación no adecuados o un trato incorrecto por parte del profesor. En nuestra opinión varios son los factores que están contribuyendo a este fenómeno. Por una parte la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EES) y la estructura de los nuevos grados, fundamentalmente la adaptación a la misma de contenidos de las materias, no está resultando fácil al profesorado ni a los alumnos. Por otra, el hecho de que los alumnos tengan que matricular segundas y sucesivas matriculas, especialmente en materias con altos índices de suspensos, incrementa el coste de las mismas. Este aumento del coste, más los cambios en la política de becas y la crisis económica que afecta a las familias, hace que los estudiantes manifiesten sus quejas, especialmente cuando consideran que la evaluación realizada por los profesores no es razonable.

Ante estas situaciones, y con el ánimo de solucionar el problema planteado, consideramos necesario tomar algunas medidas encaminadas a la revisión de las tasas de rendimiento y de éxito de las materias y al análisis de los informes y planes de mejora, así como de las cargas de trabajo y niveles de exigencia, en las materias con bajas tasas de éxito o de rendimiento.

En la Oficina se ha percibido en los estudiantes una gran preocupación por las **dificultades económicas** para poder finalizar sus carreras académicas. Como se ha comentado, en los últimos años, se han producido una serie de cambios que dificultan la posibilidad real de que algunos alumnos puedan finalizar sus estudios. Hay que considerar de modo especial la existencia de alumnos con matriculas realizadas confiando en la obtención de la beca y que, ante la resolución negativa, tienen que hacer frente a pagos que no pueden asumir, quedando en situación de morosos con la Universidad.

Puesto que no es previsible que se rebajen las tasas de matrícula, ni se cambie la política de becas, parece necesario reflexionar en la Universidad sobre posibles medidas que puedan reducir el impacto de estos factores en los estudiantes.

Otro tema que ha destacado han sido los problemas relacionados con **planes de estudios y títulos en extinción**. Ya en las dos memorias anteriores se puso de relieve la existencia de una problemática relacionada con la adaptación de los nuevos planes de estudios, y con la aplicación de la normativa, que ha ido incorporándose, para regular las situaciones de alumnos en planes de estudios en extinción y las adaptaciones de estos alumnos a los nuevos grados. Un número importante de consultas presentadas, en algunos casos quejas, estaban relacionadas con el desconocimiento de los estudiantes de las normas que les afectan, en concreto con las que fijan las condiciones que debe cumplir para mantenerse en los planes de estudios en extinción y no tener que adaptarse a los nuevos planes de estudio. Se ha podido comprobar que la actuación de los servicios administrativos de los centros ha sido, en general, correcta pero queda la duda de si la información suministrada a los estudiantes, y la interpretación que éstos hacen de la misma, es la adecuada. Otro elemento importante en los alumnos que cursan titulaciones con materias en las que no se imparte la docencia, es la dificultad que, a menudo, tienen para ser tutorizados de forma adecuada.

Relacionado con los puntos anteriores, queremos resaltar que nos resulta muy preocupante el desconocimiento, fundamentalmente en los estudiantes pero también en algunos profesores, de normas básicas que afectan a los puntos comentados anteriormente, especialmente las relacionadas con la evaluación, con la permanencia en la Universidad y con las medidas previstas para planes de estudios en extinción.

Resulta imprescindible seguir haciendo un esfuerzo de información a estudiantes, especialmente desde los centros, dirigida a los que estén cursando titulaciones en extinción y a los alumnos que están cursando los nuevos grados, para que conozcan los derechos y deberes que tienen en relación con la evaluación de las materias y las normas de permanencia establecidas. Igualmente es necesario potenciar la comunicación con el profesorado, para que éste conozca aquellas normativas que le afectan como docente y que tienen serias repercusiones en la vida académica de los estudiantes.

Otro aspecto a destacar es la percepción que se plantea en los tres sectores sobre lo que, las personas que han presentado quejas en la Oficina, han considerado **falta de transparencia** en

algunos procesos. Estas quejas han sido referidas, fundamentalmente, a convocatorias y resoluciones de plazas y a concesiones de premios. Es necesario que se garantice la transparencia en todos los procedimientos y que las personas afectadas por estos procesos no puedan tener dudas acerca de la imparcialidad con la que se resuelven.

Resulta fundamental que los criterios de valoración sean conocidos por los candidatos antes de que sean presentadas las solicitudes. Igualmente es necesaria la publicación de las calificaciones de todos los candidatos de la forma más detallada que sea posible.

Queremos volver a llamar la atención, como se hizo en las memorias de años anteriores, sobre temas que se reiteran y que siguen afectando a la vida universitaria. Se han observado de nuevo situaciones en las que existe una **falta de deferencia en el trato** que todos nos debemos. Este problema ha sido denunciado por todos los colectivos, como en años anteriores, y en todo tipo de relación entre ellos. Consideramos tan reprobable tanto la falta de respeto de un alumno a un profesor, como entre alumnos, o como de profesores a alumnos, y también entre compañeros.

Debemos vigilar y denunciar, desde todos los colectivos, la existencia de prácticas incorrectas, y los diferentes órganos de gobierno deberán tomar las medidas oportunas para que no se repitan situaciones de trato inadecuado, por parte de miembros de la comunidad universitaria.

Se han recibido, también como en años anteriores, algunos expedientes en los que, por voluntad expresa del solicitante, no se ha actuado desde la Oficina de la Defensora, por **miedo a represalias** de una persona concreta, pero solicitando que quedara constancia de los hechos.

Es una labor de todos luchar contra estas situaciones. Resulta inadmisibles la pasividad y el silencio ante estas realidades. Esta actitud nos convierte en cómplices y debemos ser conscientes de que estos casos dañan la imagen de todos.

Se han reiterado las quejas relativas al **modo en el que se da la información** requerida, al desconocimiento de la misma, y en especial a la no contestación a las reclamaciones que se plantean

Aunque en estos casos no nos enfrentamos a supuestos en los que se hayan vulnerado derechos o libertades, creemos que la calidad universitaria exige un trato correcto en la atención, especialización en el servicio y obtención de respuesta a lo planteado.

Deseamos manifestar la insatisfacción que la Defensora y su equipo sienten ante aquellos temas que

no se logran resolver, o no de forma completamente satisfactoria. Son temas complejos, en los que las relaciones interpersonales se imponen a la relación universitaria, por ello tienen tan difícil solución.

Para finalizar, comentar que, aunque, tanto en la sociedad como en la comunidad universitaria, se observa un ambiente de cierto desánimo y desmotivación, y aunque no resulta fácil, tenemos que poner todo nuestro empeño en cambiar esta energía negativa por otra positiva que mejore el servicio que la Universidad presta a la sociedad. Desde la Oficina de la Defensora pondremos nuestro entusiasmo en alcanzar este cometido.

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

Hemos puesto todo nuestro empeño en cumplir con el compromiso adquirido en el Claustro de diciembre de 2012. Nuestra tarea ha sido intentar resolver conflictos a través de la mediación y el diálogo, realizando nuestras actuaciones con agilidad, y manteniendo en todo momento como principios de actuación la imparcialidad, la independencia y el respeto. Esperamos haber respondido como el Claustro y los universitarios se merecen.

6. RELACIONES INSTITUCIONALES

6.1. REUNIONES DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

Desde el mes de enero de 2013 se ha asistido a 4 reuniones de trabajo de Defensores Universitarios. Dos corresponden a reuniones de los Defensores de las Universidades del G9, y otras dos a reuniones estatales de Defensores Universitarios. A continuación se presenta el orden del día de las citadas sesiones de trabajo y un comentario respecto a lo tratado en las mismas.

1. REUNION DE DEFENSORES G9. Universidad Politécnica de Madrid.

Temas tratados:

- ✧ Reconocimiento de competencias idiomáticas
- ✧ Rescisiones y no renovaciones de contratos en la Universidad
- ✧ Aplicación del RDL 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, artículo 6.4, referido a la Dedicación del Profesorado
- ✧ Movilidad de estudiantes, convalidaciones y reconocimiento de créditos

Comentario:

- ✧ En relación con el reconocimiento de competencias idiomáticas, se observa una gran variabilidad entre Universidades, tanto en el nivel de exigencia como en el reconocimiento de méritos. Existe una valoración general de falta de medios, y espacio real en los grados, para el aprendizaje de idiomas.
- ✧ Se analizó la situación de las diferentes Universidades en cuanto a rescisiones y no renovaciones de contratos, derivadas de las restricciones económicas. En la mayor parte de los casos corresponden a profesores asociados. En algunas universidades se ha suspendido el contrato de una parte muy importante de estos profesores. Otras universidades han optado por reducir el número de horas de dedicación para evitar estas suspensiones. En algunas se ha procedido a cambiar la asignación de algunas materias, de áreas deficitarias de profesorado a otras excedentarias. Se analizan los criterios fijados por las universidades para decidir cuáles son los

contratos afectados, llamando la atención que, en algunos casos, estos criterios no se han fijado o no son explícitos.

- ✧ La aplicación del RDL 14/2012, ha tenido serias repercusiones en todas las Universidades, limitando las posibilidades de sustituir a los profesores jubilados y de estabilizar y promocionar a profesores jóvenes. En algunas universidades se ha optado por la contratación de profesores "Interinos". Una posible vía para solucionar, al menos en parte, este problema, sería estimar el 10% de reposición sobre la masa salarial y no sobre las plazas. Igualmente parece necesaria una planificación a medio plazo y la creación de figuras de profesorado que permitan renovar las plantillas. En cuanto a la dedicación de profesorado, la aplicación del RDL es muy diversa entre universidades, fundamentalmente en la consideración de "sexenio vivo".
- ✧ En relación con el tema de movilidad de estudiantes, resulta contradictoria la filosofía del proceso del Espacio Europeo de Educación Superior con la reducción en las cuantías de las becas de movilidad. Igualmente se observan serias dificultades en el reconocimiento de créditos entre universidades y en el reconocimiento de la experiencia laboral y profesional.

2. JORNADA DE TRABAJO DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS. Universidad Politécnica de Madrid.

Tema tratado: Análisis del informe "Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español"

- ✧ Selección del personal docente e investigador (PDI) de las universidades públicas
- ✧ Evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad
- ✧ Financiación de las universidades
- ✧ Gobierno de las universidades
- ✧ Estudios y título universitario

Comentario:

- ✧ En esta sesión se procedió a valorar las propuestas realizadas en el informe mencionado. Los temas tratados fueron amplios y complejos. Destacar los problemas que podría plantear el sistema de selección de profesorado y el modelo de gobernanza propuestos en el citado

documento. Llama la atención que, aunque se plantea la necesidad de una alta calidad en docencia, los méritos a los que hace referencia el documento están relacionados con la calidad investigadora, tanto del profesorado como de las universidades.

3. REUNION DE DEFENSORES G9. Universidad de La Rioja

Temas tratados:

- ✧ Normativas de progreso y permanencia de los estudiantes
- ✧ Asignaturas con índices de suspensos anómalamente altos
- ✧ Estudiantes y problema de tasas académicas
- ✧ Problemática de becas

Comentario:

De lo presentado y analizado en las sesiones, se observó que los cuatro temas están completamente relacionados y que las modificaciones en cualquiera de ellos repercuten en los otros.

En los últimos años, se han producido una serie de cambios que dificultan la posibilidad real de que algunos alumnos puedan finalizar sus estudios.

- ✧ Por una parte, con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, las universidades han fijado normas de permanencia, diversas entre universidades, pero que suelen establecer un número mínimo de créditos a matricular y superar por curso, un número máximo de convocatorias y años de permanencia y, en algunas, la obligatoriedad de que los alumnos matriculen las materias suspendidas anteriormente, si quieren cursar otras nuevas, así como la contabilización de convocatorias aunque no se presenten. Estos aspectos tienen algunos matices entre universidades. La filosofía que subyace podría ser razonable: los alumnos tienen que ser responsables con la inversión social que se hace para su formación, y por tanto tienen que demostrar un buen rendimiento. Igualmente es deseable que se superen los primeros cursos antes de acceder a los siguientes, puesto que suelen contener materias básicas para los cursos superiores. Esta lógica se cuestiona cuando se observa la existencia de materias con

elevados índices de suspensos y se dan muchos casos de alumnos que superan asignaturas de cursos superiores, para las que las materias suspensas, supuestamente son fundamentales.

- ✧ Las normas de permanencia, más las materias con altos índices de suspensos ocasionan un número elevado de alumnos con materias en terceras, cuartas y sucesivas matriculas. Los alumnos se ven obligados a matricular un alto número de ECTS por curso que luego no pueden superar. Todo lo comentado deriva en un alto coste de matrícula y en dificultades para obtener beca. Esta situación es muy preocupante por los incrementos en tasas observados en los últimos años y por la exigencia académica para obtener una beca. Otro hecho que se produce es la existencia de alumnos con matriculas realizadas, confiando en la obtención de la beca, y que ante el resultado negativo tienen que hacer frente a pagos que no pueden asumir, quedando como impagados con la Universidad.

Puesto que no es previsible que se rebajen las tasas de matrícula, ni se cambie la política de becas, parece necesario tomar, desde las universidades, algunas medidas que puedan reducir el impacto en los estudiantes y sus familias de los cambios producidos.

4. XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS (CEDU). Universidad de Sevilla.

Temas tratados:

- ✧ La mediación en las defensorías universitarias
- ✧ Evaluación y calificación en ECTS: análisis de casos y conflictos en las defensorías universitarias
- ✧ Derechos y políticas sociales: las defensorías universitarias ante la crisis y los recortes.
Problemática de las becas
- ✧ Guías docentes como contrato de aprendizaje

Comentario:

- ✧ La mediación es una técnica extrajudicial de resolución de conflictos que se utiliza intensamente por las defensorías universitarias. El sentido de esta mesa de trabajo ha sido ofrecer unos rudimentos básicos en materia de mediación para aquellos defensores interesados en

adquirirlos, a fin de depurar su técnica para intervenir en la resolución de conflictos que respondan al perfil correspondiente.

- ✧ La incorporación de la formación en competencias propia del modelo de ECTS hace necesario un diseño adecuado de las asignaturas, que contemple un sistema de evaluación coherente con los objetivos y resultados de aprendizaje esperables. Uno de los problemas planteados es cómo hacer posible la evaluación del aprendizaje por vías alternativas a la evaluación continua.
- ✧ La problemática planteada por los cambios en la política de becas, unida a la crisis económica global, hace necesario que las universidades se planteen medidas que puedan paliar el impacto de estos cambios sobre los estudiantes y sus familias. Algunas de estas medidas estarían relacionadas con cambios en las normas de permanencia y de matrícula. Igualmente, las universidades deben tener fondos para atender situaciones graves sobrevenidas.
- ✧ Las guías docentes se han convertido en contratos de aprendizaje. Para que las guías cumplan esta función, deben ser elaboradas con rigor, adaptadas a las situaciones reales y supervisadas por profesores diferentes a los que imparten las materias, o comisiones de calidad de las titulaciones. Por otra parte debe estar prevista la sistemática a seguir en caso de que resulte necesario introducir cambios en las mismas.

6.2. RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Desde su nombramiento, una de las mayores preocupaciones de la Defensora ha sido conocer la problemática de los diferentes sectores de la Universidad, e identificar áreas en las que nuestra labor pudiese ser de utilidad.

Para alcanzar este objetivo, se propuso a los delegados de los alumnos y a las direcciones, de los diferentes centros de la Universidad, mantener reuniones de presentación y de toma de contacto. Finalmente se mantuvieron estas reuniones en la mayor parte de los centros de Zaragoza y en los campus de Huesca y Teruel. La información obtenida, tanto de las Delegaciones de Alumnos, como de los Equipos de Dirección fue muy interesante, identificando algunos problemas comunes a varios centros y que fueron trasladados a los órganos de gobierno correspondientes.

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

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

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

7. UN AÑO DE DEFENSORA

Cuando se cumple un año de mi elección por el Claustro Universitario como Defensora Universitaria, quiero en primer lugar dar las gracias al Claustro por haberme dado la oportunidad de llevar a cabo esta tarea, y a toda la comunidad universitaria por su colaboración. Sin todos ellos mi labor no sería posible.

Todas las acciones que se han realizado desde la Oficina de la Defensora han sido basadas, únicamente, en lo que hemos considerado el cumplimiento de nuestro deber y con el único interés de atender y dar respuesta a aquellas solicitudes que hemos considerado justas y fundamentadas.

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

El trabajo que se ha realizado desde la Oficina ha sido posible por la implicación de todo el Equipo. Quiero agradecer a Lucia, Blanca y Adrián que aceptasen seguir conmigo en esta tarea. Gracias a ellos y a Beatriz, persona fundamental en la Oficina, ha sido posible la labor que hemos realizado.

En estos tiempos difíciles para toda la sociedad, la Universidad tiene una responsabilidad mayor, si cabe. Por tanto, todos debemos implicarnos en realizar nuestras tareas de la forma más adecuada posible. Desde la Oficina de la Defensora pondremos todo nuestro empeño en colaborar en mejorar la institución y la atención a sus miembros.

En estos momentos queremos transmitir un mensaje de compromiso y de ilusión, sin abandonar el realismo. Sólo con un gran esfuerzo de toda la Universidad, pero también de los responsables políticos y de la sociedad en general, conseguiremos nuestro objetivo que es contribuir a formar mejor a las generaciones más jóvenes, aportar conocimiento útil a la sociedad y ayudar a avanzar hacia una sociedad mejor para todos.

Un cordial saludo

8. AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la comunidad universitaria, por su disponibilidad y su ayuda permanente en la resolución de los problemas que se han ido planteando.

La ayuda la hemos recibido de todos aquellos a los que hemos solicitado su colaboración. Esta colaboración ha hecho posible, en unos casos encontrar soluciones, y en otros iniciar el camino para alcanzar mejoras, por medio de nuestras sugerencias o recomendaciones.

Damos pues nuestro agradecimiento sincero al Rector y su Consejo de Dirección, Decanos y Directores de Centro, y sus equipos, Directores de Departamentos, Administradores, Secretarías de Centros, Servicios y Unidades Administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos han atendido nuestras peticiones de información y aclarado cualquier duda planteada con la máxima diligencia, ayudando así a la resolución de los conflictos en los que se hayan visto implicados y contribuyendo de este modo a la consecución de nuestros objetivos, que no son otros que velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y contribuir a mejorar la Institución.

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

9. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

La asignación económica recibida por el Defensor Universitario para el ejercicio 2013 procede del programa presupuestario 422-G (Órganos Generales de Gobierno, Representación y Gestión Universitaria) y se destina a gastos generales y de funcionamiento.

A continuación se presenta un resumen del presupuesto, en el que se realiza un desglose del gasto por conceptos presupuestarios con objeto de dar a conocer la naturaleza del gasto realizado.

Asignación inicial	5.000,00 €
Gastos desglosados por conceptos:	
Material de Oficina	423,39 €
Reuniones de Defensores Universitarios (4)	558,89 €
Gastos generales	225,00 €
Cuota anual CEDU*	225,00 €
Comunicaciones telefónicas	310,54 €
Material informático (alquiler y compra equipos)	802,99 €
Total gastos:	2.320,81 €
Saldo:	2.679,19 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

ANEXO. RELACIÓN DE EXPEDIENTES

Expediente 1-2012/13-1.4

Un grupo de alumnos de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para ponerle de manifiesto las malas prácticas, en su opinión, llevadas a cabo en la revisión de los resultados de los exámenes de pruebas de certificación de niveles de competencia en lenguas modernas.

Los alumnos aportan documentos de los que se desprende la veracidad de los hechos que denuncian y demuestran graves errores en la corrección de la prueba; estos errores son los que, consideran los alumnos, justifican una revisión de su calificación, ya que inducen a entender que la misma no se ha realizado.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se indica a los alumnos el procedimiento que han de iniciar para hacer valer sus pretensiones, teniendo conocimiento con posterioridad de que las mismas han sido reconocidas.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 2-2012/13-1.1

Un estudiante de una titulación de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria. El estudiante indica que actúa en nombre y representación de un grupo de estudiantes.

El motivo por el que se solicita nuestra intervención es la dificultad que tienen para poder asistir a las clases de las asignaturas en las que se encuentran matriculados, debido a la configuración de los horarios.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se indica al representante de los estudiantes que intenten concertar una reunión con el responsable en su Centro de la organización académica, y que si consideran precisa nuestra intervención nos lo hagan saber.

Habiendo transcurrido un tiempo prudencial sin tener más noticias de este grupo de estudiantes, damos por concluida nuestra actuación.

Expediente 3-2012/13-1.5

Un alumno de grado acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar su mediación ante la situación que a continuación se relata. El estudiante comenzó sus estudios en el plan anterior de licenciatura y se ha tenido que adaptar a los nuevos planes de grado. En el plan anterior aprobó las prácticas de una asignatura y el profesor responsable de la misma informó de que tal aprobado lo respetaría a aquellos alumnos que pasaran a grado.

Según el alumno, en un primer momento el profesor no estuvo por mantener el aprobado, por lo que desde esta Oficina se indicó al estudiante que todos los alumnos que estuvieran en la misma situación intentaran hablar de nuevo con el profesor.

El estudiante nos comunica que el asunto ha sido resuelto en el Centro, por lo que se da por finalizado el expediente.

Expediente 4-2012/13-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, que disfrutó durante el curso 2011-2012 de una beca SICUE en otra universidad española, acude a la Defensora Universitaria al considerar deficiente la actuación de la Universidad de Zaragoza, en relación con el resultado obtenido en sus estudios durante dicho curso académico.

Según el contrato, firmado con anterioridad al inicio de la beca, debía superar dos asignaturas cuatrimestrales en la universidad de destino para compensar una asignatura anual de la Universidad de Zaragoza. El estudiante aprueba solo una cuatrimestral y exige que se le apruebe la anual por ser "un problema burocrático" de los administrativos de la Universidad de Zaragoza que no "quieren" aprobarle la asignatura, y en el caso de que no se le dé por aprobada la asignatura anual, exige que se le devuelva el dinero de la matrícula.

Se le informa que la actuación de la Universidad de Zaragoza fue correcta y conforme al contrato aceptado y firmado por él; que el personal de administración no puede, en ningún caso, modificar las calificaciones obtenidas en esta u otra universidad, y que no está ni en plazo ni en situación de que se le devuelva el dinero por una asignatura no aprobada.

Se busca una solución para que esa asignatura contabilice como créditos de libre elección y no haya perdido el año de estudios, hablando para ello con la Secretaría de su Centro y buscando todo tipo de facilidades. Pese a todo, el último día del período de matrícula, se vuelve a poner en contacto con la Oficina para informarnos de la imposibilidad de realizarla al no estar disponible nadie de la Secretaría de su Centro, por lo que pide que se le permita matricularse fuera de plazo.

Una vez comprobado que el personal de la Secretaría del Centro lleva realizando matrículas y atendiendo a los estudiantes, tanto presencialmente como por teléfono, durante el periodo fijado, todo el mes de septiembre hasta el 5 de octubre, y que, además, disponía de la posibilidad de la automatrícula directamente a través de la página web desde cualquier ordenador, se le informa que el plazo de matrícula es igual para todos y que hasta las 12 de la noche de ese día podía realizarla.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 5-2012/13-1.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria ante lo que considera una resolución arbitraria a una solicitud previa a la Dirección de su Centro.

Explica que, en su día, solicitó el cambio de estudios cumpliendo, según él, los requisitos para que se accediese a ello y la contestación del Centro ha sido negativa.

La Defensora Universitaria se informa del caso y de la situación concreta del alumno. Le indicamos al alumno que la normativa establece que además de haberse matriculado en 30 créditos, como había hecho el alumno en previsión del cambio, éstos debían ser créditos que estuviesen reconocidos en la facultad de destino para el cambio de estudios, y ese no es el caso. Le explicamos que lo que debería haber hecho es, además de solicitar el cambio y ante la posibilidad de que el mismo fuese denegado, solicitar la admisión durante el periodo ordinario de matrícula.

Por lo tanto, la resolución del Centro es conforme a normativa, y nada se puede hacer en este sentido.

No obstante, la Defensora aprecia que la tardanza en la respuesta al estudiante impidió a este realizar la matrícula, y le sugiere que dirija un escrito explicando esa circunstancia y los perjuicios que le ha causado.

Sin ninguna otra actuación se da por finalizado el expediente.

Expediente 6-2012/13-1.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento ante la denegación de la continuación de sus estudios de grado, al no haber superado el número mínimo de créditos establecido para ello.

Se le informa sobre el recurso que puede interponer y se da por finalizado el expediente.

Expediente 7-2012/13-1.6

Un estudiante de un plan de estudios en extinción se pone en contacto con la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento sobre un problema con la matrícula, así como para informarse sobre cómo y dónde puede presentar una reclamación por no estar de acuerdo con los métodos aplicados por la Universidad de Zaragoza, en relación con los estudios en extinción y los nuevos grados.

El problema con su matrícula surge al tener la revisión de una asignatura después de finalizar el plazo de matrícula del curso siguiente. Se le informa de que la Secretaría de su Centro es consciente de esta situación excepcional, que se ha dado con esa asignatura en concreto, y se le indica que presente su solicitud en plazo. Cuando se conozca la calificación definitiva, después de la revisión del examen, la Secretaria del Centro procederá a revisar su solicitud. Aclaremos que esta situación excepcional se produjo debido a la autorización, por parte de las autoridades competentes, de una tercera convocatoria en septiembre para aquellas asignaturas de un plan en extinción que cumplieran una serie de requisitos, y que es un caso excepcional y único de este curso académico que finaliza.

Por último, también se le informa sobre la forma de realizar la reclamación indicada. Se da por finalizado el expediente.

Expediente 8-2012/13-5.7

Se pone en conocimiento de la Defensora Universitaria unos hechos que, si bien no entran en las competencias que se tienen asignadas, no por ello dejan de ser merecedoras de nuestra atención, y consecuente denuncia.

Un profesor de un centro adscrito nos informa que un alumno de la Universidad de Zaragoza protagoniza un incidente durante la realización de un examen, desatendiendo las indicaciones que se le daban por el profesor. Dicho incidente finaliza en un desagradable enfrentamiento con el docente, adoptando una actitud desafiante, llegando a propinarle un empujón al abandonar las instalaciones del Centro.

Ante la gravedad de los hechos el docente solicita que quede constancia escrita de los mismos y que se adopten las medidas que se consideren oportunas; a su primera petición accedemos y criticamos la actitud del estudiante, a la segunda le indicamos cuáles han de ser los cauces oportunos para llevarla a efecto.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 9-2012/13-1.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria buscando asesoramiento, ante la imposibilidad de continuar sus estudios, por haber agotado todas las convocatorias de que disponía en una asignatura determinada, sin haberse presentado a ningún examen.

Se le explica que en la normativa correspondiente viene así indicado y que es correcta la actuación de la Universidad. Asimismo, se le informa de la posibilidad de solicitar, por escrito y por registro, una petición ante el Decano de su Centro solicitando una última convocatoria extraordinaria.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 10-2012/13-1.2

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria preocupado por la evolución de su vida universitaria, en relación con la normativa de permanencia en vigor.

Expone todos los aspectos relevantes de la aplicación de la misma que le afectan, y desea conocer cuál será el alcance para esa situación personal que relata.

La Defensora Universitaria concierta una cita entre el interesado y el Vicerrector competente y, como resultado de esta reunión, se alcanza una solución satisfactoria para el estudiante y siempre conforme a la normativa vigente.

Sin ninguna otra actuación se da por finalizado el expediente.

Expediente 11-2012/13-1.6

Un grupo de estudiantes acuden a la Defensora Universitaria con una queja relativa a los servicios académicos de nuestra Universidad.

Explican que convalidaron la parte realizada en unos estudios que habían iniciado con anterioridad para un nuevo plan de estudios que deseaban cursar. El motivo de su queja es que este segundo plan de estudios está a punto de extinguirse, como hubiera pasado con los primeros estudios que iniciaron y de los que convalidaron la parte realizada, y que, según los alumnos, ningún miembro del personal de la Secretaría les advirtió del tiempo restante hasta la extinción de los planes de estudios anteriores al Espacio Europeo de Educación Superior. Por todo lo anterior solicitan el auxilio de la Defensora Universitaria.

Explica la Defensora que no es posible intervenir en este caso porque no se han vulnerado los derechos de ningún miembro de la Comunidad Universitaria, ya que son los propios interesados, al matricularse o solicitar traslado de expediente, quienes deben obtener o solicitar la información relevante para ellos. En este caso la información estaba disponible tanto en la web de la Universidad como en las propias secretarías, sin perjuicio de que la desaparición de los Planes de estudios anteriores al Espacio Europeo de Educación Superior sea de mayor o menor dominio público, y por estos motivos no es admisible que los estudiantes se sientan defraudados por los servicios administrativos de la Universidad.

Sin más actuaciones se da por finalizado el expediente.

Expediente 12-2012/13-3.4

Un estudiante se dirige a la Defensora manifestando su queja por la falta de información y publicidad que, según el alumno, ofrece la Dirección de su Centro. En concreto su queja va referida al cierre del Centro los sábados, sin previo aviso.

La Defensora Universitaria lamenta los inconvenientes que haya podido causar el desplazamiento del interesado al Centro un sábado por la mañana para encontrarlo cerrado, pero le indica que sus manifestaciones, por cuanto hacen referencia a la falta de publicidad, no son ajustadas a la realidad,

ya que el calendario académico fue aprobado por el Consejo de Gobierno, con fecha 25 de mayo de 2012, está publicado correctamente en la web de la Universidad de Zaragoza y otros canales de difusión, y en él consta acordado el cierre de las instalaciones en sábado, salvo en los periodos de evaluación, por motivos de ahorro de gasto público. Por ello, se considera que el emisor de la queja disponía de información suficiente y no tiene derecho a sentirse defraudado.

Explica la Defensora que el cierre de las instalaciones en sábado es una medida de ahorro de gasto público, que sin duda causa perjuicios, y quizás de manera especial a un sector especialmente frágil como es el de estudiantes, pero la Universidad de Zaragoza atraviesa, como el conjunto de la sociedad, una etapa complicada y debemos realizar sacrificios todos los integrantes de la misma, con lo que es un mal menor, razonablemente admisible.

No obstante todo lo anterior, la Defensora abunda en que la información estaba correctamente difundida y que los perjuicios causados no se han debido a ninguna disfunción de carácter administrativo.

Expediente 13-2012/13-5.7

Un miembro del personal docente e investigador traslada a la Defensora Universitaria su inquietud ante una situación que puede generarse en el aula.

Los motivos de su inquietud trascienden del ámbito docente universitario, pero no deja de ser encomiable la preocupación que se ha generado, ya que a todas luces pretenden mejorar la calidad de la enseñanza.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se comparte la preocupación del docente y se le indica, a modo de sugerencia, que acuda a los servicios universitarios especializados que puedan orientarle en cómo ha de tratar la situación.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 14-2012/13-3.1

Una persona, que pretende acceder a la Universidad de Zaragoza, acude a la Defensora Universitaria para contrastar la información recibida en la Secretaría de su Centro, relativa a la cuestión de las posibilidades de solicitar la anulación de matrícula debido a sus particulares circunstancias.

La Defensora le indica la normativa relevante para el caso y es el propio interesado quien constata que, efectivamente, el Centro había actuado conforme a la misma y no existe situación de desamparo o desigualdad.

Satisfecho el interesado, se da por finalizado el expediente.

Expediente 15-2012/13-3.1

Un futuro estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para solicitar su ayuda ante una situación que considera vulnera sus derechos.

El estudiante realizó la matrícula, en el primer curso de grado de los estudios que había solicitado en primera opción, una vez le fue comunicada expresamente su admisión por la Universidad de Zaragoza. Comenzado el curso asiste a clases con regularidad y al tiempo recibe una notificación por la que se le comunica que su admisión se ha debido a un error en la tramitación de su solicitud de admisión, procediendo la Universidad de oficio a anular su matrícula.

Con independencia del resultado final de las actuaciones, que ha sido su archivo por desistimiento del solicitante, no podemos por menos dejar indicado que, en nuestra opinión, y sometida a mejor criterio, el acto de formalización de matrícula es un verdadero acto administrativo, un acto favorable para el interesado que en ningún momento intentó que la Universidad actuara erróneamente.

El estudiante optó por realizar otro tipo de estudios y que su admisión se hubiera hecho posible conforme al orden que finalmente ocupó en la lista de espera.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 16-2012/13-1.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria en representación de su grupo de docencia. Desea denunciar que, sobrepasada la mitad del periodo lectivo del primer cuatrimestre, todavía no disponen de un profesor contratado para impartir una determinada asignatura. La situación es especialmente grave, al tratarse de una asignatura para la que está previsto que la etapa final de este primer cuatrimestre se destine a prácticas externas.

La Defensora comunica la situación a las autoridades competentes y se interesa por la evolución y resolución de esta situación descrita.

Expediente 17-2012/13-1.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora solicitando que se le permita continuar siendo alumno de los estudios en los que se encuentra matriculado, ya que se le ha informado de que las normas de permanencia se lo impiden.

Una vez valorada la situación, le comunicamos al alumno que sería recomendable que volviera a la Secretaría de su Centro, ya que dudamos que la información que le transmitieron sea tal y como nos lo ha relatado. El alumno nos comunica posteriormente que el Centro, expresamente, le ha admitido la matrícula en los estudios que estaba cursando, dando de este modo por concluidas nuestras actuaciones.

Expediente 18-2012/13-1.6

Un estudiante de licenciatura de la Universidad de Zaragoza solicita de la Defensora Universitaria información respecto a la extinción de su plan de estudios.

De nuevo nos encontramos ante un caso en el que, o bien el alumno no ha entendido correctamente la información ofrecida por el Centro, o el Centro no ha transmitido la misma en los términos precisos.

Aclarada la normativa aplicable, y el procedimiento establecido por el Centro para la extinción de ese plan de estudios, el estudiante nos comunica que han sido resueltas las dudas por la Secretaria de su Centro, dando por finalizado el expediente.

Expediente 19-2012/13-2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar asesoramiento y conocer las consecuencias que tendría un hipotético impago de la matrícula.

Explica el interesado que su situación económica ha empeorado en los últimos tiempos y teme que, si le es denegada la beca que solicitó en su día al Ministerio, no pueda afrontar el pago de la matrícula.

La Defensora le comunica el procedimiento habitual para los casos de impago y las consecuencias que del mismo se deriva, y se dirige al Vicerrectorado correspondiente y a la Dirección del Centro

donde cursa sus estudios el interesado para conocer las posibles vías de solución a ese hipotético impago.

El estudiante queda satisfecho con las explicaciones y agradece la intervención de la Defensora.

Expediente 20-2012/13-1.5

Un alumno que ha finalizado sus estudios de diplomatura en la Universidad de Zaragoza pone en conocimiento de la Defensora la actuación de la Secretaría de su Centro, al denegarle el reconocimiento de unos créditos de libre elección y la expedición del título académico, argumentando que los estudios estaban extinguidos.

Una vez observada la normativa al respecto, y puestos en comunicación con la Secretaría del Centro, se comprobó, desde la Oficina de la Defensora Universitaria, que se mantenía el criterio que se había trasladado al estudiante por indicación de un servicio interno. Se le recomienda al alumno que elabore el preceptivo recurso ante el órgano competente que viniera a revisar la resolución negativa a su solicitud, dictando otra en su lugar ajustada a la norma.

Así, se interpuso el recurso que fue resuelto en tiempo, concediendo lo solicitado por el alumno conforme a las normas, dando con ello por finalizado el expediente.

Expediente 21-2012/13-5.1

Un miembro del personal docente e investigador solicita de la Oficina de la Defensora Universitaria asesoramiento en un tema concreto, y a resultas de las indicaciones recibidas por otro servicio de la Universidad de Zaragoza.

El profesor quiere saber con exactitud si uno de los puntos del orden del día a tratar en un Consejo de Departamento es competencia de este órgano. Sin entrar a valorar las indicaciones realizadas por el servicio anteriormente referido, y atendiendo a la finalidad de esta Oficina, se le indica al profesor cuál es con precisión el tema del punto del orden del día del Consejo que ha sido incluido y los límites del mismo, no pudiendo el Consejo de Departamento adoptar acuerdo alguno que sobrepase el mismo.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 22-2012/13-1.8

Un estudiante de un centro de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria quejándose por no haber obtenido plaza en el turno solicitado de las prácticas del máster que está realizando.

Puestos en contacto con la Secretaría del Centro del referido máster, nos informan del procedimiento establecido para la adjudicación de los turnos de prácticas.

Es el Gobierno de Aragón el que elabora los listados de plazas por centros y especialidades, que posteriormente ofertará a los alumnos de máster de la Universidad de Zaragoza y a los alumnos de otras universidades con las que tenga establecido convenio. Es en este momento cuando el centro correspondiente de la Universidad de Zaragoza informa a sus alumnos del plazo y forma de realizar la matrícula, advirtiéndoles que pueden solicitar prácticas en condiciones especiales. El orden de adjudicación sigue el orden establecido en la normativa correspondiente, siendo los primeros en elegir aquellos que hayan solicitado las prácticas en condiciones especiales (localidad distinta, turno vespertino...), siempre debidamente justificadas estas condiciones. A continuación elegirán prácticas según la nota media de la titulación de acceso. Hay que tener en cuenta que, aunque un alumno solicite un turno concreto y su justificación sea correcta, no siempre es posible conceder lo requerido por haber alumnos en sus mismas condiciones con mejor nota, o por no haberse ofertado plazas en el turno solicitado.

Se informa al estudiante que el Centro actuó correctamente en el procedimiento de adjudicación de turnos de prácticas. También se le indica que el mismo Centro le sugiere que, en caso de no estar conforme, siempre puede presentar una reclamación por escrito y debidamente justificada dirigida a la Dirección del Centro.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 23-2012/13-1.6

Un estudiante de una licenciatura en extinción solicita la intervención de la Defensora Universitaria para intentar obtener respuesta a una cuestión que ha planteado en su Centro.

El alumno necesita matricularse de varias asignaturas optativas para terminar los estudios y ha decidido cursar asignaturas en las cuales no tenía plaza libre; de otro modo que cursar todas las asignaturas optativas en el segundo cuatrimestre.

Con independencia de que el alumno ha sido correctamente informado por la Secretaría de su Centro en todo momento, presentó una instancia, a modo de súplica, en la que relataba su situación a las autoridades académicas, a la cual no se le dio contestación.

La Oficina de la Defensora Universitaria se interesa en el asunto, no siendo este el primer caso que se ha presentado, y se informa de cuál va a ser la solución que se va a adoptar. Se le comunica al alumno que no puede examinarse de las tres asignaturas optativas del primer cuatrimestre que decidió seguir sin estar matriculado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 24-2012/13-5.3

Se recibe en la Oficina de la Defensora un correo electrónico, de un miembro del personal docente e investigador, en el que nos reenvía los correos que ha recibido y que han sido enviados por un alumno suyo.

La Oficina se pone en contacto con el docente pues no entiende si la finalidad del correo enviado es presentar una queja, solicitar una cita con la Defensora o dejar constancia de un hecho ocurrido. El docente aclara que no quiere iniciar ninguna actuación, por lo que se archiva el expediente sin más trámites.

Expediente 25-2012/13-2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para pedirle su intervención, ante lo que cree que es un error administrativo.

El interesado se matriculó en el curso anterior, y debido a su discapacidad se le aplicó la exención de tasas prevista para el caso. En el presente curso volvió a matricularse, pero se le comunicó por carta que al no haber superado los créditos previstos en el curso anterior debía devolver el importe de la beca. Como se ha dicho, el interesado no solicitó beca, sino que se le aplicó la exención de tasas prevista para la situación que afectaba al interesado, y esta exención no estaba sujeta a rendimiento académico.

La Defensora se pone en contacto con la Sección correspondiente y, efectivamente, se constata que se ha producido un error que se corrige, lo que se comunica al interesado y con ello se finalizan las actuaciones.

Expediente 26-2012/13-1.7

Una persona no perteneciente a la Comunidad Universitaria se dirige a la Oficina de la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento e información, respecto a la realización de unas pruebas de aptitud que no son enseñanzas regladas.

Desde la Oficina se le indica que no podemos hacernos cargo del asunto, pero se le orienta en los pasos a seguir en el procedimiento que ha de iniciar.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 27-2012/13-1.1

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para trasladarle queja del grupo de docencia al que pertenece.

Manifiesta que bien avanzado el curso carecen de profesor para una determinada asignatura, de la cual aún no han recibido docencia. La situación es muy desafortunada, porque después de la parte teórica, que no han recibido, está prevista formación práctica, y no podrán los afectados hacer un aprovechamiento óptimo de esa formación práctica.

La Defensora da traslado del asunto a las autoridades competentes y se interesa por la resolución de esa situación.

Expediente 28-2012/13-2.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza recurre a la Defensora Universitaria ya que, siendo solicitante de beca y antes de la resolución de la misma, el Centro donde estudia procedió al cobro de la matrícula.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se habla con la Secretaría de su Centro, con la Sección responsable y con el estudiante llegando a la siguiente conclusión: el estudiante no pudo solicitar la beca en el momento de la matrícula ya que, al ser de plan antiguo, el programa informático no le permite marcar la opción de solicitante de beca. Informa en su Secretaría, donde le aseguran que

corregirán la situación manualmente, hecho que realizan una vez cobrada la matrícula. El estudiante solicita la devolución del importe de la misma presentando una reclamación ante la Dirección de su Centro.

Al mismo tiempo, recibe escrito de la Sección responsable denegándole la beca por no cumplir los requisitos académicos. Hablamos con la Sección referida y nos indican que, efectivamente, tiene derecho a beca pero que el programa informático sólo detecta el caso genérico, por lo que tiene que presentar reclamación ante dicha Sección y, una vez que sea estimada la misma, volver a presentar reclamación a su Centro para que le devuelvan el importe de la matrícula.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 29-2012/13-1.5

Un alumno de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para solicitar su intervención, ante lo que considera una actitud pasiva de la Secretaría de su Centro.

El alumno, que procede de otra universidad, ha solicitado la convalidación de las asignaturas superadas en la anterior universidad. Consumido más de la mitad del primer cuatrimestre no se le ha comunicado en cuáles de ellas debe matricularse, lo que le ha llevado a no formular matrícula todavía.

Puestos en comunicación con la Secretaría del Centro nos informan respecto a lo que le fue indicado al alumno, comprobando de ese modo que los órganos administrativos actuaron correctamente, por lo que se insta al alumno a que proceda a matricularse, pudiendo modificar su solicitud una vez haya obtenido la resolución de las convalidaciones solicitadas.

Sin otra actuación damos por finalizado el expediente.

Expediente 30-2012/13-2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar auxilio ante la reclamación de una deuda remitida por el Ministerio de Educación y Ciencia.

En el pasado curso le fue concedida una beca de estudios y, tras matricularse en el presente curso, le ha sido notificada la reclamación del importe de esa beca, por ello acude a la Defensora Universitaria,

quiere conocer las posibles vías de solución, ya que esta reclamación le supone un grave perjuicio patrimonial.

La Defensora estudia las condiciones de la beca recibida, y constata que la misma no estaba sujeta a un determinado rendimiento académico, sino a la simple realización de las pruebas ordinarias de evaluación, y como estas pruebas no fueron realizadas por el beneficiario de la beca puede el Ministerio reclamar el importe de dicha beca.

La Defensora comprende la situación tan difícil que genera esta deuda al estudiante, pero no hay que olvidar que es el propio estudiante el que ha vulnerado las cláusulas de la beca, condiciones que debía conocer, y le indica las posibilidades de pago que podrían resultarle menos gravosas.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 31-2012/13-3.3

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para contrastar la adecuación a la normativa de un acto emitido por su Centro de estudios. Concretamente, ha recibido la rectificación de oficio del grupo de matrícula que se le había asignado, en el momento en el que se confeccionó la misma. Previamente el Centro procedió a comunicarle un error de hecho en la tramitación de su matrícula.

Sin entrar a valorar la adecuación de la actuación del Centro a la normativa que ha de regir la anulación de los actos administrativos, con especial atención a la modificación de oficio de actos que suponen un reconocimiento de derechos al administrado, se le indica al estudiante el procedimiento a seguir en su reclamación, dando de este modo por finalizado el expediente.

Expediente 32-2012/13-2.2

Se presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria relativa a la denegación de la devolución de las tasas de preinscripción a un máster de la Universidad de Zaragoza. El motivo de la renuncia al mismo es la imposibilidad de realizarlo por haber sido seleccionado para un puesto de trabajo.

Desde la Oficina se le informa de la posibilidad de presentar recurso de alzada ante el Rector, alegando que la normativa de estudios propios de la Universidad de Zaragoza, aprobada en Junta de

Gobierno el 8 de marzo de 1999 y modificada parcialmente el 23 de mayo de 2011, hace referencia a la no devolución del importe de la matrícula, no así al importe de la tasa de preinscripción.

A la espera de la contestación al mismo, se da por finalizado el expediente.

Expediente 33-2012/13-2.2

Un estudiante extracomunitario que realiza un grado en la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria al comprobar que en el curso académico 2012-2013 se triplica el importe que debe pagar por las tasas académicas. Asimismo, se queja de que la Universidad no está cumpliendo el convenio existente entre España y su país, y de la denegación de la aplicación de la normativa sobre exención de tasas para estudiantes no comunitarios y no residentes.

La Oficina de la Defensora Universitaria se pone en contacto con los Vicerrectorados y Sección competentes, llegando a la siguiente conclusión:

El aumento de las tasas es debido a la modificación de la normativa sobre las mismas, realizada el año pasado, que triplica su precio para estudiantes extracomunitarios y no residentes en España. Existe un convenio entre España y el país de residencia de este estudiante mediante el cual el precio de las tasas de los nacionales de dicho país, residentes en España, será el mismo que para los nacionales españoles. En este caso no se le puede aplicar por no ser residente. La denegación de la exención de tasas fue debido a que no aprobó el mínimo de créditos exigidos por la normativa.

Con todo esto se le indica que la actuación de la Universidad de Zaragoza fue correcta, no pudiendo hacer nada más por evitar el aumento del importe de su matrícula.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 34-2012/13-1.1

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria solicitando su intervención ante una situación que considera de acoso, instigación y falta de respeto de parte de su alumnado hacia su persona, hechos respaldados por otros profesores.

El profesor puso en conocimiento de las autoridades las circunstancias concretas y la Institución incoó los procedimientos oportunos. Desde esta Oficina hemos de expresar que puede haberse

dado un componente de incomprensión, por parte del alumnado, de lo que el profesor consideraba debía exigirse en la materia.

Tras varias reuniones entre las personas implicadas se ha reconducido la situación, con intervención del Vicerrector competente, buscando en todo momento respetar los derechos de las partes y confiando en que situaciones como esta no vuelva a repetirse.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 35-2012/13-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para pedirle ayuda, ante lo que él cree que es una calificación inferior a su rendimiento, malintencionada e injusta.

Desea conocer las posibilidades de revisión de la prueba por parte de un tribunal de evaluación, sin que intervengan profesores cercanos al profesor responsable de la calificación.

La Defensora le indica cuál es la normativa de evaluación aplicable y queda a disposición del estudiante para el caso de que le fuesen denegados injustamente los recursos e instrumentos previstos en esa norma.

Sin ninguna otra actuación se da por finalizado el expediente.

Expediente 36-2012/13-3.3

Un estudiante de grado acude a la Defensora solicitando asesoramiento al habersele denegado un cambio de grupo. El estudiante solicita dicho cambio por incompatibilidad de horarios entre asignaturas de diferentes cursos. Se le informa de la opción de reclamar esta negativa ante el Vicerrector pertinente.

Tras presentar dicha reclamación es aceptada su petición, por lo que se da por finalizado el expediente.

Expediente 37-2012/13-1.6

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se presenta ante la Defensora Universitaria solicitando que le tramiten un recurso de alzada ante el Rector, contra la denegación a su solicitud de matrícula en una asignatura sin docencia de la carrera que está cursando. Ha sido denegada dicha solicitud por la Comisión de Docencia de su Centro.

Desde la Oficina de la Defensora se le informa que no está dentro de sus atribuciones tramitar ni gestionar recursos de alzada, informando al alumno sobre cómo tiene que proceder.

El estudiante presenta dicho recurso ante el Rector y, tras informe de su Centro, se le comunica que no se puede acceder a su petición. Se informa al estudiante y se da por finalizado el expediente.

Expediente 38-2012/13-3.3

Un grupo de estudiantes acude a la Defensora Universitaria para solicitar su asesoramiento y parecer.

La cuestión que se plantea es cómo deberían actuar para tratar de resolver un desajuste de horarios y asignaturas de su plan de estudios con el coordinador del grado.

La Defensora les indica cuál es el procedimiento para formalizar la queja y se ofrece para mediar entre las partes si fuera preciso.

La queja fue atendida y no fue necesaria ninguna otra actuación.

Expediente 39-2012/13-1.5

Acude a la Defensora Universitaria un estudiante de la Universidad de Zaragoza, ante la negativa obtenida a la solicitud, que presentó en su momento, de convalidación de varias asignaturas, conforme a una tabla que le fue facilitada por la Secretaría del Centro.

Sin entrar a valorar la resolución adoptada por el Centro, le indicamos al estudiante que el procedimiento se ha desarrollado correctamente, y que si no está conforme con los fundamentos que motivan la resolución del recurso debe acudir a otras instancias para hacer efectivo el reconocimiento de los derechos que pretende.

Damos por concluido el expediente.

Expediente 40-2012/13-5.6

Se recibe una solicitud de mediación, por parte de un profesor de un centro de la Universidad, que plantea un conflicto de autoría de un artículo científico. La revista en la que está previsto que sea publicado acepta la mediación de la Universidad. El tema también ha sido enviado al Vicerrector correspondiente y se ha tratado conjuntamente. Se sugiere a la revista que las dos personas implicadas en el conflicto sean coautoras del trabajo y se cierra el expediente.

Expediente 41-2012/13-1.6

Un estudiante de un plan de estudios en extinción solicita la intervención de la Defensora Universitaria para intentar obtener respuesta a una solicitud planteada en su Centro y ante el Vicerrector correspondiente.

El alumno solicita un tercer curso sin docencia, puesto que considera que tiene superado el 85% de los créditos del plan en extinción y no tiene agotadas las 6 convocatorias de las materias en las que está matriculado (Acuerdo de 15 de mayo de 2009, de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se fijan las Directrices generales para la elaboración de los programas formativos de los estudios de grado, artículo 15). Tanto el Centro como el Rector habían rechazado la solicitud.

Se revisa la normativa y el expediente del alumno, y se analiza el problema con el Vicerrector, así se comprueba que el alumno no cumple los criterios relativos al número de créditos superados y pendientes para obtener el título correspondiente, por lo que se concluye que, la actuación se ajusta a la normativa vigente. Se informa al alumno de las gestiones realizadas y de la valoración de la situación.

El Vicerrector va a enviar un recordatorio a los administradores de los centros sobre los criterios a aplicar en estas situaciones, y les suministrará algunos ejemplos, para garantizar la uniformidad de aplicación de la normativa en todos ellos.

Expediente 42-2012/13-4.4

Dos investigadores, no estables, de un centro de la Universidad, plantean una queja a la Oficina de la Defensora por el retraso en el cobro de un trabajo realizado. Los dos participaron en un proyecto de investigación, financiado por una empresa externa a la Universidad, que tenía una fecha de finalización. No obstante, los afectados trabajaron un tiempo superior al periodo previsto para poder finalizar el trabajo. Tras estudiar el caso y recabar información, se comprueba que hay un retraso en el abono de las correspondientes cuantías económicas por parte de la empresa. Finalmente, y tras el interés y el trabajo de la Unidad responsable, se consigue que la empresa realice el ingreso correspondiente y se soluciona el problema.

Expediente 43-2012/13-3.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria tras habersele denegado, según él de forma arbitraria, un cambio de grupo de docencia.

Explica que ya solicitó ese mismo cambio alegando los mismos motivos el curso pasado, y que en aquella ocasión sí le fue concedido. Además, en esta ocasión, en la convicción de que el cambio le iba a ser concedido, ha acudido a las clases del grupo solicitado, perdiendo los plazos de entrega de prácticas en su grupo de origen.

La Defensora solicita, al Centro al que pertenece el interesado, la normativa de cambio de grupo de docencia y consulta con la Secretaría del Centro el caso.

Como resultado de todo lo anterior se observa que el cambio ha sido denegado correctamente y conforme a normativa, ya que en ella se especifica que el motivo alegado por el estudiante suficiente para acceder a la solicitud de cambio de grupo. La razón por la que sí se accedió al cambio en el pasado curso fue porque las concretas circunstancias de matriculación permitieron aceptar la solicitud de cambio de grupo, aun cuando el motivo alegado no fuese suficiente, y en el momento en que hay muchas solicitudes o éstas entran en conflicto entre sí, hay que acudir a la normativa para priorizar que solicitudes son aceptadas y cuáles no.

El hecho de que hubiese asistido al otro grupo no es motivo para acceder al cambio, y aunque lamentamos los perjuicios que le pueda causar, no es razonable dotar de un mejor derecho a quien ha actuado por su cuenta propia sin adecuación a la norma.

Expediente 44-2012/13-1.6

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, que está cursando un plan de estudios en extinción, pone en conocimiento de la Oficina de la Defensora Universitaria que un profesor de una de las asignaturas que han quedado sin docencia le ha denegado realizar tutorías y le pone de manifiesto que, en todo caso, tienen preferencia los alumnos de grado.

El estudiante solicita información al respecto, y desde la Oficina se le indica que la normativa propia regula el régimen de las tutorías en las asignaturas sin docencia de los planes en extinción. Se le ofrece la posibilidad de hablar con el Departamento para que recuerde a los profesores responsables

de estas asignaturas lo anteriormente expuesto. El estudiante agradece la información que le ha sido facilitada e indica que no se realice actuación alguna desde la Oficina de la Defensora.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 45-2012/13-2.1

Un estudiante de grado, de un centro de la Universidad de Zaragoza, solicita ayuda de la Defensora al recibir escrito del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte denegándole la beca solicitada al realizar la matrícula.

Se solicita información a la Sección correspondiente, donde nos aclaran que ha habido un error informático con algunas becas del Ministerio, no almacenando correctamente los datos del expediente, dando como resultado la denegación de algunas becas. Nos informan que el estudiante debe presentar una reclamación ante dicha Sección para solucionar el problema.

Informado al estudiante, y confirmado que será estimada su reclamación, se da por finalizado el expediente.

Expediente 46-2012/13-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para realizarle una consulta. Explica que en su titulación coincide la fecha de examen de muchas asignaturas de segundo y tercer curso, tanto en la convocatoria de enero como en la de junio. Al tratarse de asignaturas sin docencia renunciar a alguna puede perjudicarlo gravemente. Por estos motivos solicita de la Defensora que intervenga para corregir esa situación.

La Defensora Universitaria le informa sobre la normativa de evaluación, que prevé estos casos, y cómo debe solicitar el cambio de fechas para las pruebas coincidentes.

Satisfecho el interesado, se da por finalizado el expediente.

Expediente 47-2012/13-1.4

Un estudiante se dirige a la Oficina de la Defensora Universitaria para conocer las posibles vías de solución ante la coincidencia de fecha entre una prueba escrita, programada en el ámbito de su titulación, y la prueba del nivel B1 en idiomas.

La Defensora le indica la normativa de evaluación y el procedimiento para solicitar el cambio de fecha de la prueba que afecta a su titulación.

No obstante, como esta situación puede afectar a muchas más personas, la Defensora emite una recomendación en la que propone programar en el futuro la prueba del B1 fuera del periodo de evaluación previsto para las titulaciones. La recomendación fue asumida por las autoridades académicas y éstas dieron traslado a los responsables correspondientes.

Expediente 48-2012/13-1.4

Un grupo de estudiantes acuden a la Defensora Universitaria para solicitar su intervención, o asesoramiento, en relación con una prueba escrita.

Explican que la prueba se realizó recientemente y que el aula en la que tuvo lugar no reunía, a su juicio, las condiciones necesarias para la misma. La queja se concretaba, fundamentalmente, en el escaso tamaño de las mesas, sillas de pala, para realizar un ejercicio que requería de la utilización de manuales y calculadora, además del enunciado de la prueba y los folios para su resolución.

La Defensora les aconseja que pongan esas circunstancias en conocimiento del coordinador del grado, y, aunque comprende el malestar de los estudiantes, es también consciente de la dificultad de programar las pruebas escritas de todas las asignaturas de un centro, en el periodo señalado con la limitación de espacios existentes.

Puesto que este caso relatado no está previsto en la normativa de evaluación, es improbable que se acceda a la repetición de la prueba, pero si se puede evitar esta misma circunstancia en el futuro, y así se les hace saber a los interesados.

Expediente 49-2012/13-1.8

Un alumno de un título propio de la Universidad presenta una queja sobre lo que considera un inadecuado funcionamiento del estudio que está realizando y expone problemas en la formación y organización del mismo. Según el estudiante las prácticas son impartidas por personas externas a la Universidad y la evaluación es realizada por personas, también externas pero, diferentes a las que imparten las clases, lo que considera está suponiendo un problema para los matriculados. Igualmente, expone que el acceso a algunos módulos requiere una evaluación previa que no todos los alumnos superan.

Desde esta Oficina se habla con los Vicerrectores responsables y se realiza una recomendación para que se proceda a obtener información respecto a este estudio propio, fundamentalmente de los aspectos referidos a la relación entre docencia impartida y evaluación realizada, y si los criterios de evaluación son públicos y son conocidos por los estudiantes cuando se matriculan en el estudio.

Expediente 50-2012/13-1.8

Un alumno que está realizando un máster en la Universidad de Zaragoza presenta una queja. Cuando se matriculó en el estudio, en la información de la página web, se ofrecía la posibilidad de presentar el trabajo fin de máster en el mes de febrero del año siguiente a la de la finalización del resto de materias. Con posterioridad, se informa de que la última fecha de presentación de trabajos será, en todos los másteres, diciembre del segundo año del curso. El alumno considera que este cambio le perjudica por su situación laboral y familiar. Se consulta con el Vicerrector competente quien nos informa de que la modificación se debe a la aplicación de un acuerdo de Consejo de Gobierno, en el que se regulan estos aspectos, y cuya aplicación hubo que revisar y concretar con los administradores de los centros, intentando solucionar algunos problemas observados en su aplicación.

Comprendiendo tanto la necesidad de las autoridades académicas de revisar y concretar las normas, como que el alumno se haya sentido perjudicado, se le sugiere que, si lo considera oportuno, presente sus quejas a la Dirección del Centro y un recurso de alzada al Rector.

Expediente 51-2012/13-1.7

Un egresado de la Universidad de Zaragoza presenta una solicitud en el Centro, donde cursó sus estudios, requiriendo una determinada certificación. A su vez presenta escrito ante la Defensora Universitaria, poniendo de manifiesto que ha realizado dicho trámite y solicitando que ésta que tome las medidas oportunas para que se acceda a su petición.

Consultada la normativa vigente, y hablado con los responsables en la materia, se constata que el interesado solicita una certificación que no posee, por lo que no puede atenderse a su petición. Se informa al interesado y se da por finalizado el expediente.

Expediente 52-2012/13-1.8

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria un antiguo alumno de doctorado de la Universidad de Zaragoza solicitando nuestra mediación ante el que ha sido, hasta el momento, director de su trabajo doctoral, y que en la actualidad no ejerce como tal. El alumno refiere una serie de hechos que motivan el inicio de nuestra actuación, ya que denuncia que no puede continuar con la elaboración de su tesis doctoral debido a una serie de circunstancias que involuntariamente han originado desavenencias entre director y doctorando.

Para contrastar la veracidad de los hechos y datos que relata el solicitante, la Defensora Universitaria mantiene conversaciones con todos los responsables competentes en el asunto, y se comprueba la inexactitud de muchos de los datos que fueron relatados en la solicitud de intervención.

Por ello se comunica al interesado que no se han detectado disfunciones, irregularidades o carencias en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad, ni en las actuaciones concretas de sus miembros, dando por finalizado el expediente.

Expediente 53-2012/13-1.9

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para conocer las posibilidades de realizar una estancia Erasmus, dado que en el Centro en que cursa sus estudios, no están previstas.

Explica el interesado que en ocasiones se han incluido a alumnos, de su Centro de estudios, en las plazas que tienen disponibles otros centros para estancias Erasmus.

La Defensora Universitaria le indica que son los propios centros de la Universidad de Zaragoza los que deben suscribir convenios de colaboración con los centros de otras Universidades, y le sugiere al interesado que sean los propios estudiantes los que insten al Centro a suscribir dichos convenios.

No obstante, la Defensora se pone en contacto con los responsables de movilidad internacional, que efectivamente le confirman que, en ocasiones, y como solución provisional, se habían incluido estudiantes en convenios de otros centros, pero que esa solución no era posible en la actualidad, ya que existe una mayor demanda que oferta de plazas y, lógicamente, tienen prioridad los estudiantes pertenecientes al centro de estudios que tiene suscritos dichos convenios de colaboración.

De todas estas circunstancias se da traslado al interesado y se da por finalizado el expediente.

Expediente 54-2012/13-1.4

Un estudiante de la Universidad consulta con la Oficina de la Defensora Universitaria un problema derivado de haber utilizado un nombre falso en el examen de una materia. Ha solicitado al profesor que le evalúe como no presentado, solicitud que el profesor rechaza. Se le informa de que la actuación del profesor es adecuada a normativa y se cierra el expediente.

Expediente 55-2012/13-4.5

Un miembro del personal de administración y servicios se dirige a la Defensora Universitaria solicitando su asesoramiento ante un problema relacionado con otro compañero, que por su actitud ante el trabajo está generando mal ambiente laboral.

El problema se pone en conocimiento de los responsables administrativos. Estos últimos nos informa que ya conocían el problema y que se han puesto en marcha los medios necesarios para su resolución.

Así se comunica al interesado dando por finalizada nuestra intervención, así como el expediente.

Expediente 56-2012/13-2.2

Un estudiante de la Universidad que ha decidido abandonar la titulación que había iniciado en el curso actual, y que desea iniciar nuevos estudios en el mismo centro en el curso próximo, consulta porque pretende anular la solicitud de reconocimiento de créditos realizada en su día, puesto que no va a continuar los estudios. En el Centro se le ha indicado que debe pagar las tasas correspondientes a la convalidación cursada en su día porque no está en plazo para solicitar su anulación. Puesto que es una convalidación que no le va a ser de utilidad alguna al alumno, se le sugiere que presente un recurso de alzada ante el Rector y se cierra el expediente.

Expediente 57-2012/13-1.7

Un egresado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para ponerle de manifiesto una situación que considera coloca a los titulados universitarios de la Universidad de Zaragoza en manifiesta posición de desventaja frente a los de otras universidades.

Los hechos se concretan en el modo de calcular la nota media del expediente académico, cuando el mismo está compuesto por notas combinadas, cuantitativas y cualitativas.

Así, vistas las manifestaciones que se realizan en el escrito de solicitud de intervención y comprobadas las desigualdades, respecto a otras universidades, que se generan por la aplicación en nuestra Universidad del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2005, la Defensora Universitaria traslada a diversas autoridades universitarias el estado de la cuestión, realizando la sugerencia de que sea revisado el criterio hasta ahora aplicado, habiéndosele comunicado la disposición a atender la misma.

Se da traslado al interesado de las actuaciones realizadas, y damos por finalizado el expediente.

Expediente 58-2012/13-2.2

Un estudiante de máster de la Universidad de Zaragoza se dirige a la Defensora Universitaria requiriendo información acerca de una solicitud de devolución económica, y sobre la realización de un recurso de alzada interpuesto contra la denegación de dicha solicitud.

Desde la Oficina se le informa que las actuaciones realizadas por él han sido las correctas y que la Defensora no puede intervenir mientras el proceso esté pendiente de resolución. Quedando a su disposición para cuanto necesite, se da por finalizado el expediente.

Expediente 59-2012/13-4.3

Un profesor contratado, y candidato a ocupar una plaza de personal docente e investigador en la Universidad de Zaragoza, acude a la Oficina de la Defensora Universitaria solicitando su intervención ante la que considera injusta, por irregular, resolución del concurso convocado.

Una vez mantenida la entrevista personal con el interesado, se le indica que la interpretación que estaba realizando de determinadas disposiciones que deben regir este tipo de convocatorias no debía ser en el sentido que erróneamente había considerado. Se le indicó que el procedimiento había sido correcto y que, tal y como constaba en la resolución del mismo, podía interponer el preceptivo recurso de alzada ante el Rector de la Universidad, si consideraba injusta la valoración que se había efectuado de los candidatos.

Por ello, una vez comprobado que no se había vulnerado derecho alguno, y que las actuaciones de las unidades encargadas de la selección fueron correctas, damos por finalizado el expediente.

Expediente 60-2012/13-1.5

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que se le reconozcan unos créditos de idiomas para obtener el B-1, reconocimiento que le ha sido denegado.

Solicitamos al estudiante que nos aportara la documentación que refrendara los hechos que nos ponía de manifiesto y en los que basaba su petición. Una vez revisada la misma, y comprobada la normativa aplicable, concluimos que la decisión de no reconocer el nivel B1 por la Comisión de Certificación de Idiomas era correcta, comunicándose al alumno y dando de este modo por concluidas nuestras actuaciones.

Expediente 61-2012/13-2.1

Un estudiante extracomunitario acude a la Defensora Universitaria por habersele denegado la ayuda al estudio prevista para éstos.

La Defensora estudia el caso y aprecia que el interesado interpuso recurso de alzada contra la resolución que le denegaba la citada ayuda. Al tratarse de un asunto pendiente de resolución no es posible realizar ninguna otra intervención desde esta Oficina. Sin embargo la Defensora se interesa por la resolución del recurso y se comprueba que, aunque la respuesta del Rector es negativa, ésta cumplía con todas las garantías, no produciéndose indefensión alguna.

Expediente 62-2012/13-1.4

Se recibe en la Oficina de la Defensora la queja de unos alumnos que consideran se ha realizado una evaluación inadecuada en una materia, lo que conlleva tasas altas de suspensos y acumulación de alumnos repetidores.

Este tema se trata con la Dirección del Centro, y se envía una recomendación, teniendo en cuenta el artículo 15 del Reglamento de permanencia de Títulos Oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior y el artículo 19 de del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje vigentes en la Universidad de Zaragoza. Estos artículos hacen referencia a que las asignaturas cuya tasa de éxito sea inferior al 40 por ciento en el curso anterior serán objeto de análisis por las comisiones que garantizan la calidad de la titulación.

Se propone que se tomen las medidas oportunas para dar solución al problema que supone, para muchos alumnos, el no poder superar una materia con una baja tasa de éxito académico. Desde la Dirección del Centro se ponen en marcha las medidas oportunas.

Esperando se pueda solucionar el problema se cierra del expediente.

Expediente 63-2012/13-1.4

Un alumno de un centro solicita información sobre la normativa de evaluación ya que se ha examinado de una materia y se encuentra ante un problema. En una de las hojas del examen olvidó poner el nombre y el profesor le ha suspendido porque se ha negado a corregir esa hoja. En las notas colocadas en el tablón aparece su calificación con una nota al lado que indica que no se ha corregido la parte sin identificación, lo que parece indicar que el profesor asumía la autoría del alumno. Se le sugiere que hable con la Dirección de su Centro y que nos haga saber el resultado de las conversaciones para actuar desde la Oficina de la Defensora, si fuese necesario. Desde el Centro, aplicando la normativa de evaluación, se da respuesta al estudiante concediendo la revisión del examen por un tribunal. Damos por finalizado el expediente.

Expediente 64-2012/13-1.7

Un estudiante de tercer ciclo de la Universidad de Zaragoza, y candidato a premio extraordinario de doctorado, interpone una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria ya que considera que la propuesta de candidatura realizada por el Departamento a la Comisión de Doctorado, y las propuestas provisional y definitiva de la Comisión de Doctorado en la concesión del premio extraordinario, se han adoptado de modo irregular.

Basa el estudiante su reclamación en el hecho de que el Departamento no tuvo en cuenta los criterios que, para la concesión de premios extraordinarios del doctorado del área al que pertenece, estaban establecidos por nuestra Universidad, y que la Comisión de Doctorado no consideró las alegaciones que presentó contra la propuesta realizada por el Departamento.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se ha seguido con detenimiento y detalle el procedimiento, y se ha observado que el mismo se ha resuelto sin entrar a valorar los argumentos que se efectuaron desde un primer momento por el candidato; el expediente ha sido resuelto de modo genérico y, a nuestro entender, sin motivación suficiente.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 65-2012/13-1.8

Se presenta ante la Defensora una solicitud de una persona que desea matricularse en un programa de doctorado. Está realizando la formación de Médico Interno Residente y plantea si, siguiendo las indicaciones del Decreto de Doctorado de 2011, tiene que realizar un máster oficial para ser admitido en un programa de doctorado y realizar su trabajo de tesis doctoral. Tratado este tema con el Vicerrector competente en la materia, se le informa de que en el curso 2013-2014 se pondrán en marcha los nuevos programas de doctorado y que para ser admitido en estos programas, las personas que hayan realizado los dos primeros años de la formación de Médicos Internos Residentes, tal como indica el citado Decreto de 2011, no necesitarán realizar un máster oficial. Con estas gestiones se da por cerrado el expediente.

Expediente 66-2012/13-1.1

Llega a la Oficina de la Defensora una solicitud de mediación de un número importante de estudiantes de un centro universitario. En el escrito de los estudiantes se identifican unas quejas relacionadas con temas académicos y otras que hacen referencia a la actitud de un profesor en clase. Se trata el tema con los alumnos, con el profesor y con los órganos responsables de la docencia. Junto con el Vicerrector correspondiente se estudia el asunto y se realiza una labor de mediación y consejo, destacando que la actitud de los afectados y de los órganos responsables de la docencia ha sido positiva, logrando dar una solución a la situación creada.

Expediente 67-2012/13-1.9

Un estudiante, de cuarto curso de un centro de la Universidad de Zaragoza, acude a la Defensora Universitaria solicitando su intervención ya que considera que las normas para los intercambios Erasmus no son iguales en todos los centros de la Universidad.

El problema surge cuando dicho estudiante comprueba que, en su Centro, su solicitud de intercambio Erasmus es rechazada por no cumplir los requisitos establecidos y, en cambio, en otros centros no se exigen esos mismos requisitos. Asimismo, propone una solución a su problema solicitando nuestra intervención para que sea aceptada su propuesta.

La Oficina de la Defensora estudia la normativa vigente sobre intercambio Erasmus, y consulta a las autoridades en la materia y llega a la siguiente conclusión.

Es difícil que las normas sean idénticas en los distintos centros, ya que los requisitos del contrato Erasmus se establecen en cada centro de la Universidad de Zaragoza con el centro de destino. Para estudios diferentes se pueden exigir requisitos diferentes, y ello en función de las asignaturas, del número de estudiantes que solicitan el intercambio o de otros aspectos, por lo que sí se pueden dar situaciones como la expuesta por el estudiante.

Por otro lado, tampoco se puede aceptar la solución que el estudiante ofrece ya que se estaría perjudicando a estudiantes que cumpliendo los requisitos en el momento de la matrícula se hubieran quedado sin plaza, o a alumnos que en su misma situación no se les de la misma oportunidad.

Por lo que desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le informa que la actuación del Centro fue correcta, aplicando la normativa establecida y que no se han vulnerado sus derechos.

Con todo esto se da por finalizado el expediente.

Expediente 68-2012/13-1.9

Un miembro del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora para intentar obtener respuesta a un escrito presentado por su parte, hace nueve meses, solicitando un pronunciamiento expreso ante lo que considera una situación de desigualdad.

Con independencia de que a esta Oficina siempre le ha resultado, en términos generales, una falta de deferencia hacia los miembros de nuestra colectividad el no dar respuesta a lo que se suscita, hemos de indicar que el planteamiento que sobre el fondo del asunto realiza no puede interpretarse tal y como él considera.

Las exigencias de confidencialidad de las funciones que nos han sido encomendadas hacen que no podamos dar muchas más explicaciones sobre el encargo que se nos solicitó, de otro modo sería fácilmente identificable al solicitante, tan sólo dejaremos indicado que el objeto principal del mismo era la prelación en la elección de las asignaturas a los efectos de confeccionar el encargo docente.

Damos por concluido el expediente.

Expediente 69-2012/13-1.9

Un estudiante que está realizando una estancia en el extranjero a través del programa Erasmus, presenta una queja ante la Defensora Universitaria tras habersele denegado el cambio de asignaturas solicitado.

Puestos en contacto con los responsables en la materia del Centro al que pertenece el estudiante nos informan de la pasividad del mismo ante los requerimientos del coordinador Erasmus, así como la presentación de la solicitud fuera de los plazos establecidos. En opinión del estudiante la situación es exactamente la contraria, siendo el coordinador el que no contesta a los mensajes enviados por él, confirmando que su solicitud estaba en plazo y advirtiéndolo, además, que en su misma situación se encuentran tres alumnos más.

Por otra parte, el coordinador del programa nos informa de su intención de realizar una visita a estos estudiantes para estudiar lo ocurrido y buscar una posible solución.

Estudiada toda información presentada por una y otra parte, nos consta que el Centro actuó correctamente, por lo que se informa al estudiante de nuestra opinión así como de la posibilidad de presentar recurso de alzada, en el caso de que lo estimara conveniente.

Con todas estas actuaciones se da por finalizado el expediente.

Expediente 70-2012/13-5.1

Solicitan la intervención de la Defensora un grupo de trabajadores de una empresa que presta servicios para la Universidad, porque consideran que esta institución está incumpliendo algunos compromisos adquiridos con ellos sobre complementos económicos y festivos. Se trata el tema con los órganos correspondientes, que han puesto en marcha las medidas oportunas para solucionar el problema, quedando sin resolver una parte relativa a temas económicos. Este punto se propondrá sea revisado en el momento de la prórroga del contrato con la empresa. Con esta solución se da por cerrado el expediente.

Expediente 71-2012/13-1.4

Los delegados de un curso de un centro universitario solicitan la intervención de la Defensora Universitaria porque consideran que han sido aplicados en la evaluación de una materia unos

criterios distintos a los que constan en la guía docente. Se habla con el profesor implicado y con el coordinador del semestre correspondiente y se soluciona el tema en el propio Centro.

Expediente 72-2012/13-1.9

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar consejo y parecer.

El interesado es beneficiario de una beca de movilidad para realizar una estancia en el extranjero durante parte de este curso, y también durante las vacaciones estivales. Ha mantenido reuniones con un profesor encargado de una asignatura que está cursando, para intentar pactar de mutuo acuerdo una alternativa a la fecha programada por el Centro en que se encuentra matriculado, y así no perder la convocatoria. El estudiante indica que no tiene preferencia por una u otra alternativa, adelantar la prueba antes de la fecha en que partirá hacia su destino o poner en contacto al profesor en cuestión con un profesor de la Universidad de destino para que este último realice la prueba por encargo de aquel.

Sin embargo, el profesor implicado no accede a ninguna de las alternativas propuestas, y es por este motivo que el interesado acude a la Defensora. No parece razonable que en un momento en que se incentiva tanto la movilidad a nivel internacional, ésta luego se castigue con la pérdida de convocatorias ordinarias de evaluación.

La Defensora no encuentra normativa aplicable al caso y constata que ponerse de acuerdo dos profesores, uno de la Universidad de origen y otro de la de destino, para la realización de la prueba de evaluación, es una práctica quizás no habitual pero desde luego sí conocida y no prohibida, y se ofrece para concertar una reunión con el profesor con el que el alumno no ha llegado a un acuerdo.

El estudiante agradece el trabajo de la Defensora y su oferta pero prefiere que no haya ninguna intervención, ya que teme que, en ese caso, el profesor podría acceder a realizar la prueba, en alguno de los términos arriba explicados, pero con ánimo revanchista que haría casi imposible superarla.

Se ha realizado una sugerencia a los Vicerrectorados correspondientes para que se regulen estas situaciones y se tomen las medidas que garanticen el derecho de los estudiantes a ser evaluados. La Defensora lamenta no poder actuar de ningún otro modo, y a petición del interesado se da por finalizado el expediente.

Expediente 73-2012/13-4.3

Se recibe una sugerencia por parte de un profesor, en relación con la solicitud de plazas de profesores asociados. El profesor propone que cuando en un área de conocimiento se oferten en la misma convocatoria varias plazas, aunque correspondan a dedicaciones diferentes, el candidato realice una única solicitud en la que indique las plazas a las que desea concursar.

Se habla con el Vicerrector competente que nos plantea que cada una de las plazas convocadas conlleva tareas de gestión en el Servicio responsable, y que si el candidato no presentase varias solicitudes, en el citado servicio, sería necesario hacer un número importante de fotocopias, lo que supondría una sobrecarga de trabajo difícil de asumir por el elevado número de solicitudes que se reciben; en los Departamentos también se realiza una labor de revisión de expedientes y de baremación de los candidatos que puede ser diferente en función del perfil de la plaza. Hay que tener en cuenta, además, que la dedicación o el horario previsto para las diferentes plazas puede suponer la compatibilidad o no de algunos de los candidatos. Estas cuestiones hacen recomendable disponer de una solicitud para cada una de las plazas a las que se desee concursar.

Aun considerando y entendiendo las razones expuestas por el profesor, en este momento, no parece factible cambiar el sistema de solicitud de plazas en el sentido planteado.

Expediente 74-2012/13-1.6

Un estudiante solicita asesoramiento de la Defensora Universitaria, ya que le ha sido denegada la matrícula de dos asignaturas de primer curso de un plan en extinción.

La Defensora estudia el caso y comprueba que los recursos le han sido contestados desfavorablemente, pero conforme a la normativa de la Universidad de Zaragoza.

El motivo por el que no se accede a la solicitud de matrícula es que, en aplicación de las normas de flexibilización de la extinción de los planes de estudio, los alumnos deben haber superado el 85 % de los créditos necesarios para terminar la carrera, y así poder solicitar un tercer año sin docencia, que es la petición que el estudiante ha realizado en su Centro. La alternativa que le queda al estudiante es adaptarse al grado.

Después de haber comprobado que se ha actuado correctamente y que no se ha producido indefensión, se informa al interesado y se da por finalizado el expediente.

Expediente 75-2012/13-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar su mediación entre él y un miembro del personal docente e investigador.

Explica que en su día el encargado de la asignatura le ofreció la posibilidad de, por sus buenos resultados en pruebas, trabajos y ejercicios anteriores, no realizar la prueba final de la asignatura y quedar calificado con una nota superior a 9.

El desacuerdo surge porque el interesado esperaba obtener con esa calificación una mención de matrícula de honor, lo que además aliviaría su situación económica, mención no otorgada. El estudiante explica que si hubiera sabido que el no presentarse a la prueba escrita era incompatible con la obtención de dicha mención posiblemente hubiese optado por realizar la prueba.

La Defensora interviene, pero la contestación del titular de la asignatura es que el motivo para no conceder matrícula de honor no ha sido la no realización de la prueba escrita. El profesor considera que si esta mención puede otorgarse con una nota de 9 o superior, no es un reconocimiento automático, sino que es potestad del profesor valorar si el alumno ha hecho méritos, durante todo el desarrollo de la docencia, que le hagan merecedor de la mención.

El interesado queda satisfecho con la explicación de porqué no se le ha concedido la mención de matrícula de honor y se da por finalizado el expediente.

Expediente 76-2012/13-1.6

Un estudiante de un grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria solicitando su ayuda ante la decisión del Consejo de Gobierno de esta Universidad de eliminar unas menciones en el grado que está realizando.

Una vez estudiada la situación se le recomienda al estudiante que presente una reclamación ante el Vicerrector competente. El estudiante presenta dicha reclamación aportando una posible solución temporal para los estudiantes de último curso, que sería su caso. Solución que, a nuestro parecer, también parece razonable.

Se tiene conocimiento de que los responsables del Centro se han reunido con los estudiantes implicados para informarles de la situación para el curso siguiente. La impresión del estudiante es

que los responsables entienden la preocupación por la eliminación de dicha mención, pero que no está en su mano modificar dicho acuerdo.

Por otro lado, la Defensora mantiene una reunión con los Centros implicados y los Vicerrectores correspondientes, y se consigue llegar a una solución temporal para curso próximo.

Posteriormente, el interesado mantiene otra reunión con la Dirección de su Centro, donde se le informa que no es posible adoptar la solución inicialmente planteada por no haber marco legal. Por ello, no se puede resolver el problema.

Lo confirmamos con los responsables en la materia y damos por finalizado el expediente, sin poder solucionar el problema del estudiante por causas ajenas a esta Universidad.

Expediente 77-2012/13-1.1

Llega a la Oficina de la Defensora una solicitud de mediación de un profesor, que ha sido objeto de una queja por parte de un número importante de estudiantes. En el escrito de los estudiantes se identifican unas quejas relacionadas con temas académicos y otras que hacen referencia a la actitud del profesor en clase. El profesor discrepa de la valoración de los estudiantes y se considera indebidamente tratado en el escrito presentado por éstos. Se trata el tema con los alumnos, el profesor y los órganos con responsabilidad en la docencia. Junto con el Vicerrector pertinente se estudia el asunto y se realiza una labor de mediación y consejo, destacando que la actitud de los afectados y de los órganos responsables de la docencia ha sido positiva, logrando dar una solución a la situación creada.

Expediente 78-2012/13-1.7

Un miembro del personal de administración y servicios plantea una consulta a la Oficina de la Defensora Universitaria. Desea conocer cómo se debe actuar ante la posible reclamación, por la retención de la expedición del título académico solicitado por un alumno del Centro, ante el impago de una deuda que mantiene con nuestra Universidad.

En el origen de la situación se ha observado, por el solicitante de nuestra actuación, una disfunción de la actuación de los servicios administrativos, consecuencia de la incorrecta aplicación de la norma.

Por ello, y conforme a las competencias otorgadas a la figura del Defensor Universitario en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, se considera necesario realizar la oportuna recomendación a la Vicegerencia a la que corresponde la supervisión de estas funciones.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 79-2012/13-1.7

Se plantea una consulta en la Oficina de la Defensora Universitaria, respecto al extravío de un título que se ha enviado por correo certificado, desde la Secretaría de un Centro al destino solicitado por el interesado. La consulta es de carácter preventivo, pues se pretende obtener un criterio de actuación administrativa que queda fuera de las funciones que tenemos encomendadas.

Aun así, procedemos a comprobar los hechos y la normativa aplicable, y comunicamos al solicitante nuestro parecer sobre la cuestión.

Sin precisar otro tipo de actuaciones, damos por finalizado el expediente.

Expediente 80-2012/13-1.4

Un alumno de un centro solicita información en relación a las normas existentes para la revisión de pruebas de evaluación. El alumno ha solicitado en su Centro la revisión de un examen por un tribunal, ya que no está de acuerdo con la calificación asignada por el profesor. Se le informa de la normativa vigente en temas de evaluación y se le plantea que revise el examen con el tribunal, y que si tiene alguna queja nos la haga llegar.

Semanas después contacta de nuevo con la Oficina de la Defensora ya que no pudo asistir al acto de revisión por el tribunal correspondiente. Éste ha mantenido la calificación inicial. Le indicamos que puede interponer recurso de alzada, que también resulta denegado.

Finalmente, recabada información del responsable académico del Centro, se comprueba que la normativa se ha aplicado de forma escrupulosa y así se le comunica al interesado, dando por finalizado el expediente.

Expediente 81-2012/13-1.1

Acuden a la Defensora Universitaria dos estudiantes de la Universidad de Zaragoza en calidad de representantes de su grupo de docencia.

Describen un descontento general producido durante el curso por pequeños desajustes del Centro y de la titulación, que han cristalizado en dos cuestiones muy concretas. La primera consiste en una serie de modificaciones en la guía docente de una asignatura que no fueron debidamente publicitadas conforme a la normativa, y que en su última versión incluye una prueba escrita que se ha convocado con tiempo inferior al plazo previsto en las normas de evaluación.

La segunda cuestión afecta a una asignatura en la que deben en realizar prácticas externas. La guía también se modificó, pero han detectado que el número de horas programadas excede en mucho las que, por número de créditos, corresponderían a esa asignatura. Además, y en relación con esto, preguntan si de realizar horas prácticas que exceden las previstas estarían también protegidas por el seguro de responsabilidad civil.

A esta última cuestión la Defensora les responde que el Centro nos ha informado de que la Universidad tiene contratado un seguro de responsabilidad civil de carácter general para estudiantes en práctica, y no quedarían desprotegidos.

Para resolver las otras dos cuestiones planteadas, la Defensora se pone en contacto con varios miembros del equipo de Dirección del Centro y acuerdan que, como la guía docente se modificó conforme a lo previsto en la normativa pero no se publicitó correctamente, mantendrían los criterios de la primera versión de la guía. En cuanto a las prácticas externas se acuerda corregir el exceso de horas y publicar las nuevas fechas de inicio y final de las mismas de forma próxima.

Expediente 82-2012/13-1.4

Tres alumnos de un centro plantean a la Defensora que ha sido modificada la guía docente de una materia unos días antes de la realización de la prueba de evaluación. En la nueva versión se han modificado los criterios fijados para superar la materia, siendo más exigentes los actuales que los existentes en la versión de los dos cursos anteriores y en la que estaba colgada en el ADD recientemente. Los alumnos plantean si el cambio en los criterios fijados para superar la materia podría justificar la anulación de las convocatorias anteriores en las que habían sido suspendidos. Se les informa de que un cambio de criterios de evaluación no puede anular las convocatorias anteriores. Se les da a conocer lo que establece la normativa de evaluación, en el sentido de que los cambios de las guías docentes, una vez iniciado el curso, deben estar justificados y aprobados por la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación. Se les sugiere que hablen con el responsable del

Centro, y que si necesitan nuestra intervención nos lo hagan saber. Desde la Oficina de la Defensora se ha intentado en varias ocasiones contactar con los alumnos. Ante la falta de respuesta se cierra el expediente.

Expediente 83-2012/13-2.1

Un estudiante acude a la Oficina de la Defensora para solicitar su intervención ante lo que considera mal funcionamiento de un Servicio de la Universidad, y relacionado con la denegación de una ayuda. Explica que ya en el curso anterior acudió a esta Oficina precisamente por la misma razón.

Revisado el expediente se observa que el curso pasado se le denegó la ayuda al estudio solicitada por no acreditar suficientemente su situación personal y familiar, y este curso se repite la misma situación. A pesar de que la actuación de los Servicios administrativos de la Universidad fue correcta, se informa al interesado de la posibilidad de presentar escrito a la Unidad solicitando información de lo ocurrido, y que, en caso de no obtener respuesta, contacte de nuevo con la Defensora.

Al no tener nuevas noticias del solicitante, se da por finalizado el expediente.

Expediente 84-2012/13-3.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para conseguir la anulación de matrícula en una asignatura, aduciendo motivos personales.

Desde la Oficina se le indica cuáles son los medios que tiene para hacer valer su pretensión. A su vez, se le informa que las actuaciones han sido conforme a lo establecido, no habiendo comprobado ningún funcionamiento anómalo.

Damos por concluido el expediente.

Expediente 85-2012/13-3.1

El padre de un alumno se pone en contacto con la Defensora Universitaria para denunciar una situación que cree injusta en relación con las calificaciones de una asignatura de su hijo.

La Defensora se pone a su disposición para que le amplíe la queja presentada por correo electrónico, informándole a su vez, que debe ser el estudiante el que tiene que formalizar la solicitud de intervención, tal y como establece el Reglamento del Defensor Universitario.

Al no recibir ninguna contestación se da por finalizado el expediente.

Expediente 86-2012/13-1.4

Un estudiante de primer curso de grado de la Universidad de Zaragoza plantea una duda a la Oficina de la Defensora Universitaria que atañe a la veracidad de cierta información respecto a la posibilidad de que *"si el profesor llega media hora tarde al examen (como es el caso) se concede un aprobado general a los alumnos"*.

Desde la Oficina se le indica al alumno cuál es la normativa que nuestra Universidad ha dispuesto al respecto, y que conforme al artículo 12.3 del Reglamento de Normas de Evaluación establece que *"si el comienzo de una prueba se retrasase más de treinta minutos, por ausencia del responsable de su supervisión, los estudiantes podrán solicitar que se celebre en una fecha distinta, previamente acordada con la dirección del centro."*

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 87-2012/13-4.5

Un trabajador de la Universidad de Zaragoza, perteneciente al personal de administración y servicios, se pone en contacto con la Defensora, reclamando su mediación, al considerar que un superior suyo no le ha tratado correctamente a través de un correo electrónico dirigido no solamente a él, sino a un grupo de trabajadores.

Estudiada la documentación presentada, se decide convocar una reunión con el superior jerárquico para sugerir que rectifique el comentario efectuado sobre el trabajador, y a través del mismo medio utilizado. El superior entiende que no fue apropiado el comentario y decide disculparse. El trabajador acepta las disculpas.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 88-2012/13-5.3

Solicita la intervención de la Defensora un alumno que considera haber recibido un trato inadecuado por parte de un profesor. Se habla con la Dirección del Centro y con el profesor implicado, quien manifiesta no haber querido ofender al alumno y no considera que le haya dado un trato inadecuado. Finalmente, se tiene una entrevista con el alumno y el profesor, se considera que ha sido un incidente puntual, que en adelante no va a influir en la relación académica que tienen que seguir manteniendo a lo largo del curso. Tras esta gestión se procede a cerrar el expediente.

Expediente 89-2012/13-1.6

Un estudiante, de un plan de estudios en extinción, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para solicitar consejo sobre cómo continuar sus estudios.

La Defensora atiende al interesado y le aconseja reunirse con el Vicerrector competente, por si hubiera una solución a su problema. Realizada la reunión y tras estudiar las opciones que le plantea el Vicerrector, considera que la continuación en sus estudios en extinción es inviable, por lo que decide cambiarse al grado para no perder todo el cuatrimestre.

Con esto, damos por finalizado el expediente.

Expediente 90-2012/13-1.8

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para denunciar que ha sido coaccionado por un miembro del personal docente e investigador.

Esta coacción se materializaba, según el interesado, en la amenaza de no recibir el título del estudio en que estaba matriculado, y del que había finalizado la formación, si no cumplía con unas condiciones determinadas que el estudiante consideraba no eran exigibles por la Universidad de Zaragoza.

La Defensora Universitaria recaba información de los servicios administrativos oportunos, así como del profesor aludido, de las que se desprende que en ningún momento el profesor pretendió coaccionar al estudiante, y lamentaba que éste lo hubiera percibido así. El estudiante por su parte obtuvo el título sin ningún impedimento y reconoció que todo había sido un mal entendido.

Tras lo cual se da por finalizado el expediente.

Expediente 91-2012/13-1.1

Un profesor acude a la Defensora Universitaria y solicita su intermediación ante una situación que considera vulnera sus derechos como trabajador. Denuncia que, desde la Dirección de su Centro, se ha facilitado la interposición, por parte de los alumnos, de una serie de quejas que el profesor considera que dañan considerablemente y falsean indebidamente su labor docente, iniciándose por ello las actuaciones previstas en el procedimiento de garantía de calidad regulado en nuestra normativa.

Ante la gravedad de la denuncia, la Defensora Universitaria estima oportuno ser informada por las partes implicadas, profesor, alumnos, compañeros de asignatura, Dirección de Departamento y Dirección del Centro, y realizar el seguimiento del expediente con los Vicerrectores competentes.

Un número importante de los alumnos percibieron de forma negativa la evaluación realizada por el profesor, que derivó en la elaboración y presentación de un escrito ante la Dirección del Centro. El profesor manifestó su total desacuerdo con el contenido del mismo.

Revisado el contenido de lo expresado por los alumnos, algunos párrafos corresponden a aspectos difícilmente contrastables; por otra parte, los alumnos han percibido como presiones las explicaciones solicitadas por el profesor ante el escrito por ellos presentado, hechos también difíciles de demostrar.

Las circunstancias y hechos comprobados por la Oficina de la Defensora Universitaria ponen de manifiesto una inadecuada relación profesor/alumnos y profesor/Centro, causada por diversos factores, principalmente las relaciones interpersonales.

La Defensora plantea al profesor que intente valorar el escrito de los alumnos, no textualmente, sino como una manifestación de malestar y de la existencia de un problema. Igualmente le sugiere la conveniencia, para el docente, de compartir materia con otros profesores en el próximo curso, y de ese modo intentar disminuir la posible presión de los alumnos que le está ocasionando un auténtico malestar. Se da por finalizado el expediente.

Expediente 92-2012/13-4.1

Un profesor de la Universidad solicita la intervención de la Defensora por lo que considera una pérdida de derechos adquiridos en cuanto a asignación de docencia. Se le pide al profesor que envíe los documentos que apoyan su solicitud y ante la falta de respuesta por su parte se cierra el expediente.

Expediente 93-2012/13-2.1

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para explicarle su situación y solicitar su ayuda. Manifiesta que es estudiante extracomunitario y que en el presente curso le fue denegada la ayuda prevista para este grupo de estudiantes, que hasta ahora se le venía concediendo.

Su situación económica no ha cambiado respecto a cursos anteriores, pero sí se ve afectado por otras circunstancias, no estrictamente económicas, que agravan aún más su situación.

La Defensora le indica cómo realizar un recurso de alzada, aportando toda la documentación necesaria para que se revise su solicitud de ayuda. Además pone en contacto al interesado con el servicio de asesorías de la Universidad de Zaragoza para que le concierten una cita.

Finalmente se hace saber a la Oficina de la Defensora que se ha resuelto el recurso interpuesto en sentido favorable, y se da por finalizado el expediente.

Expediente 94-2012/13-1.1

Se recibe en la Oficina de la Defensora una queja de un grupo de estudiantes de un centro universitario. La queja hace referencia a los contenidos impartidos y al sistema de evaluación aplicado en una asignatura. Se trata el tema con los alumnos, el profesor y los órganos con responsabilidad en la docencia. Se realiza una labor de mediación y consejo, destacando que con la colaboración de los órganos responsables de la docencia ha sido posible dar una solución al problema planteado.

Expediente 95-2012/13-4.3

Varios miembros del personal de administración y servicios de la Universidad acuden a la Oficina de la Defensora Universitaria para manifestar el malestar causado en el colectivo por la convocatoria pública, para la selección y posterior nombramiento como funcionarios interinos, de unas plazas.

Varios son los motivos que fundamentan su queja, y podemos agruparlos en dos. En el primero se incluirían los referentes a posibles defectos de la convocatoria, en el segundo lo que consideran atañe al incumplimiento de lo acordado y comprometido por los responsables de la Universidad con el personal de administración y servicios.

Desde un primer momento se les comunicó a los solicitantes la necesidad de acudir a otras vías si efectivamente pretendían impugnar la convocatoria, pues queda fuera de las competencias de este órgano la revisión de los actos dictados, pudiendo tan sólo realizar la observancia de disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los órganos o servicios de la Universidad, o en las actuaciones concretas de sus miembros, en cuanto tales.

La Defensora dio traslado a los órganos competentes el malestar originado en el personal de administración y servicios, para hacerle saber que, aunque la citada convocatoria ha cumplido con los requisitos de legalidad exigidos, recomendamos que, como norma general, se hagan públicos en la convocatoria de las plazas, los criterios de valoración de méritos exigidos para la cobertura. Igualmente se plantea la posibilidad de que en sucesivas convocatorias se facilite la cobertura de las plazas por funcionarios de carrera de la Universidad.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 96-2012/13-1.5

Un estudiante de un centro presenta en la Oficina una queja por estar en desacuerdo con la negativa a una solicitud de reconocimiento de créditos, que el interesado había presentado. Estudiada la situación con el estudiante se le informa de que puede presentar un recurso de alzada al Rector. Igualmente, se le recomienda que solicite un nuevo informe al Centro en el que cursó los estudios que tiene superados, en el que se hagan constar los contenidos de las materias aprobadas, para que esté mejor justificada la solicitud de reconocimiento de créditos.

Expediente 97-2012/13-1.3

Una persona, que desea acceder a la Universidad, acude a la Defensora por considerar injustos y lesivos los criterios de acceso al curso de adaptación al grado que va a impartirse para la titulación que tiene cursada.

La Defensora le explica que los criterios y el baremo de acceso a dicho estudio fueron aprobados en Consejo de Gobierno, y no es competencia de esta Oficina revisar los criterios aprobados por los órganos que tienen atribuida esa función. No obstante, la Defensora pone en conocimiento del Vicerrector competente en esta materia la queja recibida, siendo informado el solicitante de que el Vicerrector ya conoce el caso y ha solicitado un informe al Centro implicado.

Dando traslado al interesado, se da por finalizado el expediente.

Expediente 98-2012/13-1.8

Dos profesores solicitan a la Defensora su intervención, dado que en el curso 2013-2014 se dejará de ofrecer un máster universitario y consideran que los alumnos que están finalizando dicha titulación pueden verse perjudicados por la extinción de ese estudio. Se comenta el tema con el Vicerrector

correspondiente y nos plantea que es una decisión de Consejo de Dirección y de Consejo de Gobierno que no consideran apropiado revisar, puesto que supondría volver a valorar todos los estudios que no han sido aprobados. Igualmente, se nos informa de que desde el Vicerrectorado se han dado las explicaciones oportunas al Centro y al Departamento. En cuanto al posible perjuicio a los alumnos, aunque es verdad que la no existencia del máster limita las opciones de algunos alumnos, también es cierto que no todas las titulaciones tienen un máster específico para sus titulados. Se considera que desde la Oficina de la Defensora Universitaria no es posible realizar ninguna otra acción, dado que es un tema de Gobierno Universitario y se da por cerrado el expediente.

Expediente 99-2012/13-1.6

Se recibe en la Oficina de la Defensora una queja de un alumno de un centro de la Universidad porque no han sido ofertadas todas las materias optativas previstas al inicio de curso. Se mantuvo una reunión con la Dirección del Centro en la que se expusieron las razones de la reducción de la oferta y se informó de que la solución adoptada había sido acordada con los delegados de los estudiantes. No obstante el Centro tenía previsto intentar ampliar la optatividad incorporando materias de otros estudios. Sin más gestiones que realizar se cierra el expediente.

Expediente 100-2012/13-1.9

Un alumno de la Universidad de Zaragoza pone en conocimiento de la Oficina de la Defensora Universitaria el retraso en el pago del importe de la beca Erasmus.

Nos dirigimos a la Sección responsable y nos informan de las circunstancias concretas del caso. En el momento de realizar el pago de la beca Erasmus al resto de los estudiantes, el solicitante de nuestra intervención no había remitido uno de los documentos exigidos para dar trámite al abono de la beca. Una vez remitido por el estudiante el documento y recibidos los fondos del Ministerio, el pago fue efectuado.

Se le comunica al estudiante lo anteriormente relatado y damos por finalizado el expediente.

Expediente 101-2012/13-4.5

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja a la Defensora Universitaria sobre la actitud de un compañero de trabajo que genera, desde su punto de vista, malestar con todos los trabajadores de esa Unidad.

Se mantiene una reunión con el jefe de ambos trabajadores, así como con los responsables de dicha Unidad, para buscar una posible solución al conflicto.

Partiendo de la base de que los conflictos entre trabajadores son puntos de vista de los mismos, así como siendo conscientes de las dificultades que puedan generar las posibles medidas a tomar, se intenta encontrar una solución que evite esta situación.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 102-2012/13-1.8

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria tras habersele comunicado su Centro el próximo fin de la vigencia de su matrícula, lo que le impedirá presentar el trabajo fin de máster en caso de no renovación de la misma.

El interesado manifiesta que, debido a recientes modificaciones en la normativa universitaria que motivaron que le fuese proporcionada información, en su opinión, contradictoria, no había comprendido las condiciones que debía cumplir y en qué plazos.

La Defensora Universitaria da traslado de su solicitud al Vicerrector correspondiente, que expone al interesado las posibles soluciones a su problema.

El interesado requiere de nuevo a la Defensora para que le aconseje acerca de la mejor opción y sus consecuencias, y finalmente muestra su disconformidad con el proceso universitario de ordenación de los másteres y anuncia su intención de presentar una reclamación ante la autoridad competente en dicha materia.

Tras las actuaciones referidas se da por finalizado el expediente.

Expediente 103-2012/13-1.9

Un estudiante solicita de la Defensora Universitaria la rectificación de la lista de admitidos y excluidos del programa Erasmus para el curso 2013/2014, ya que el solicitante ha sido excluido.

El estudiante presentó las oportunas alegaciones a la lista provisional, no siendo atendidas las mismas, por lo que desde la Oficina de la Defensora Universitaria se le indicó el procedimiento a seguir, y que la Defensora no puede modificar las resoluciones o acuerdos que han sido emitidos por los órganos de la Universidad.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 104-2012/13-1.1

Un estudiante de grado, a tiempo parcial, acude a la Defensora Universitaria ya que no está de acuerdo con la forma de evaluación, la realización de trabajos y la exigencia de la asistencia a clases de una asignatura de su carrera.

Desde la Oficina se comprueba, y así se le informa, que todo lo referente a ese tipo de cuestiones está perfectamente especificado en la guía docente del grado que está cursando. Guía que está publicada en la web de la Universidad de Zaragoza desde el momento en que se matriculó en dicho grado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 105-2012/13-1.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria solicitando su mediación ante las amenazas que considera ha recibido por parte de un profesor en la evaluación de una asignatura.

Nos ponemos en comunicación con el profesor implicado y reconoce que se produjo un incidente nada agradable, motivado, según su valoración de los hechos, por la actitud desafiante y poco respetuosa del alumno, ya no sólo con el docente si no también con el resto de los alumnos de la clase. El profesor considera que el hecho ha sido puntual, que no tiene mayor trascendencia y se compromete a que la evaluación del alumno será conforme a los criterios de la asignatura y normativa de nuestra Universidad.

Así, se le da traslado al estudiante de la actuación y se le recuerda lo dispuesto en el artículo 22 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje sobre la posibilidad de ser evaluado a través de tribunal.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 106-2012/13-1.7

Un egresado se dirige a la Defensora Universitaria por considerar lesivo el procedimiento por el que se calculó la nota media de su expediente.

La Defensora le informa de que se han recibido otras solicitudes en esta Oficina requiriendo la intervención en este mismo sentido, y que, tras realizar una sugerencia a las autoridades competentes, se está a la espera de la posible aprobación de una normativa que venga a modificar el procedimiento anterior y subsanar los errores o deficiencias en que se pueda haber incurrido.

Expediente 107-2012/13-4.6

Un profesor de la Universidad de Zaragoza solicita información respecto a la aplicación del denominado "Decreto Wert", referente a la carga docente del profesorado de nuestra Universidad.

Desde la Oficina se le indica que la aplicación o no del Decreto ha sido, y sigue siendo, una cuestión a decidir por cada Universidad, y se le informa de las negociaciones que se mantienen con los órganos de representación de personal docente e investigador para la posible aplicación del mismo, dando de este modo por finalizado el expediente.

Expediente 108-2012/13-1.8

Un alumno presenta una queja ante la Oficina de la Defensora porque considera inadecuada la labor del tutor de su trabajo fin de máster y desea conocer si puede realizar el trabajo sin tutor. Se le informa de la normativa existente sobre trabajos fin de grado y de máster, y de que es necesaria la actuación de un tutor del trabajo. Se le recomienda, y acepta, hablar con el coordinador del estudio. Sin más trámites que realizar se cierra el expediente.

Expediente 109-2012/13-1.1

Llega a la Oficina de la Defensora una solicitud de mediación de un profesor, que ha sido objeto de una queja por parte de un número importante de estudiantes. En el escrito de los estudiantes se identifican unas quejas relacionadas con los contenidos de una materia y el sistema de evaluación utilizado. El profesor discrepa de la valoración de los estudiantes y se considera indebidamente tratado en el escrito presentado por éstos. Se trata el tema con los alumnos, el profesor y los órganos con responsabilidad en la docencia. Se realiza una labor de mediación y consejo, y, con la

colaboración de los órganos responsables de la docencia, ha sido posible dar una solución al problema planteado.

Expediente 110-2012/13-1.1

Un alumno se entrevista con la Defensora porque tiene dudas de si se le va a facilitar la compatibilidad de la realización de prácticas con su horario laboral. Se le indica que se ponga en contacto con el coordinador del grado y que si no se soluciona el problema vuelva a contactar con la Oficina de la Defensora, dando por cerrado el expediente.

Expediente 111-2012/13-1.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria para poner en conocimiento de ésta varios problemas que, a su parecer, están ocurriendo en el Centro en el que cursa sus estudios.

Los problemas genéricos que denuncia abarcan desde las condiciones físicas de las aulas en las que se imparten las clases, hasta el contenido de las asignaturas. En particular, se centra en un problema con dos créditos sin docencia y la legalidad de la publicación de las notas en los tablones de anuncios de la Universidad.

Para los temas genéricos se le aconseja que hable con el coordinador del grado.

En cuanto a la publicidad de las notas, se le informa que es un tema que varias universidades han planteado ante la Agencia Nacional de Protección de Datos, siendo su respuesta la siguiente:

La publicación de las calificaciones de los alumnos en los tablones de anuncios de la Universidad, no queda amparado en los supuestos de procesos selectivos, sino ante una forma de comunicación y/o traslado de las notas de calificación correspondientes a cada asignatura, que tienen como destinatario únicamente a los alumnos afectados, anotándose –a su vez- en su expediente académico.

La difusión de dichas notas de calificación a través de los tablones de anuncios de la Universidad, constituirá una cesión de datos de carácter personal de los alumnos autorizada por una norma con rango de ley formal, en virtud de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, que en su disposición adicional vigésimo primera, en el punto 3, señala "no será preciso el consentimiento de los estudiantes para la publicación de los resultados de las pruebas relacionadas con la evaluación de

sus conocimientos y competencias ni de los actos que resulten necesarios para la adecuada realización y seguimiento de dicha evaluación".

Por último, en lo referente a los créditos sin docencia, se hace la consulta al Centro y se comprueba que todo lo referente a los mismos está contenido en el plan de estudios, por lo que los estudiantes son conocedores de esta situación desde el comienzo del curso, por lo que consideramos que sus quejas son infundadas.

Se comunican todos los temas al interesado dando por finalizado el expediente.

Expediente 112-2012/13-5.3

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para conocer las posibilidades de ejercicio del derecho de huelga, por parte de los estudiantes, y las posibles consecuencias que se derivarían del mismo, en previsión de una próxima jornada de huelga convocada por el sector educativo.

Asimismo, desea conocer la viabilidad de intervención, por parte de la Defensora, en caso de conflicto si se programaran actividades académicas que pretendiesen imposibilitar a los estudiantes secundar la jornada de huelga.

La Defensora se reúne con el Vicerrector que corresponde, y éste anuncia que dirigirá próximamente un escrito a los centros con algunas sugerencias para tratar de evitar excesos. No obstante, advierte que para el presente curso no es posible regularizar y reglamentar el derecho a huelga, que está reconocido para los trabajadores pero no para los estudiantes.

Realizadas las actuaciones anteriores se da por finalizado el expediente.

Expediente 113-2012/13-4.6

Un profesor pone en conocimiento de la Defensora que tiene asignada una importante carga docente, impartiendo la docencia de varias materias en varias titulaciones y en varios centros. La situación la considera más gravosa, en comparación con la carga lectiva que tienen asignada otros profesores de su área en otro campus. Se mantiene una entrevista con el Vicerrector correspondiente quien nos informa de que, según las fichas del plan de ordenación docente, el profesor afectado no tiene totalmente cubierta su disponibilidad docente y que la distribución de docencia corresponde a los Departamentos. Se le sugiere al profesor que plantee el problema en su Departamento, dando por finalizada nuestra actuación.

Expediente 114-2012/13-1.6

Un egresado de otra Universidad se pone en contacto con la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar información sobre el curso de adaptación a un grado.

A pesar de que el solicitante no pertenece a la comunidad universitaria se le indica que debe acudir al Centro correspondiente, donde le puedan dar toda la información requerida. Sin más trámites, se da por finalizado el expediente.

Expediente 115-2012/13-1.4

Se plantea una consulta en la Oficina de la Defensora por parte del remitente de un correo electrónico que dice ser alumno de la Universidad de Zaragoza, si bien no se identifica correctamente, ni aporta datos suficientes para comprobar la veracidad de los hechos sobre los que plantea la cuestión.

Se requiere al remitente del correo su identificación y los datos precisos para poder valorar las circunstancias concretas del caso, que de ser ciertas podrían alterar los principios que deben regir la evaluación del aprendizaje.

Ante el silencio al requerimiento dirigido damos por concluido el expediente, pues no es labor de esta Oficina resolver cuestiones de esta índole, más aún cuando no se puede comprobar quien será el destinatario final de la información.

Expediente 116-2012/13-1.4

Un alumno de licenciatura acude a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento unos hechos que le preocupan. El estudiante decidió publicar un anuncio solicitando información para la realización de un trabajo que debía entregar en una de las asignaturas que estaba matriculado. Ello llegó a conocimiento del profesor responsable de la asignatura, que lo consideró como intento de plagio. El profesor expuso los hechos al Director del Departamento y solicitó que se abriera expediente disciplinario al alumno. La solicitud de apertura de expediente disciplinario cursó los trámites oportunos, y no se incoó.

Tras una entrevista con el profesor se decidió que el alumno, si se presentaba en la siguiente convocatoria, fuera evaluado por un tribunal.

De los hechos que se han conocido en este expediente se desprende la necesidad de que sean tipificados los supuestos constitutivos de faltas cometidas por los alumnos, y dispuesta la sanción que deba corresponder, haciéndoselo saber a los alumnos en el momento de su ingreso en nuestra Universidad, y recordándolo al inicio de cada curso académico.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 117-2012/13-1.1

Dos alumnos de un centro se quejan a la Defensora de la baja calidad docente de algunos profesores. También se quejan del trato dado por algunos docentes a los alumnos, de descoordinación de materias y de incumplimientos de horarios.

La Defensora pone las quejas en conocimiento de la Dirección del Centro, desde donde se comprometen a hablar con algunos profesores y a vigilar los incumplimientos.

Con estas gestiones se da por cerrado el expediente.

Expediente 118-2012/13-2.2

Un alumno presenta a la Defensora una queja en relación con las tasas universitarias, y con la falta de salidas profesionales. La Defensora le informa al alumno de que las tasas no son fijadas por la Universidad y lamenta no poder actuar directamente en ninguno de los dos temas planteados, a pesar de comprender perfectamente sus quejas. Se expone el problema de las tasas a la autoridad autonómica competente y se cierra el expediente.

Expediente 119-2012/13-1.4

Un estudiante de un plan de estudios en extinción de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria, ya que le ha sido denegada una convocatoria al no haber sido informado debidamente en su Centro.

Estudiada su solicitud se puede observar falta de información del Centro, por lo que se solicita una cita con los responsables del mismo y con el Vicerrector correspondiente para buscar una posible solución a un problema ajeno al estudiante. Se llega a un acuerdo y se informa al estudiante del mismo, dando por finalizado el expediente.

Expediente 120-2012/13-1.8

Los responsables de un máster oficial de la Universidad de Zaragoza solicitan de la Defensora Universitaria su intervención ante lo que consideran una actuación arbitraria. El Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza ha decidido la supresión de la oferta del máster, en su opinión, sin explicitar motivos concretos, impidiendo contrastarlo con los estudios que sí se han mantenido.

La Defensora Universitaria, al igual que procedió en un caso anterior, se entrevista con el Vicerrector competente, quien le informa que la decisión se ha adoptado por Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno y no se considera apropiado revisarla, puesto que supondría volver a valorar todos los estudios que no han sido aprobados.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se concluye que no es posible realizar ninguna acción, dado que es un tema de Gobierno Universitario.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 121-2012/13-1.7

Se recibe en la Oficina una queja de un profesor, relacionada con una notificación de potencial evaluación negativa de su docencia. Esta notificación se basó en una única encuesta negativa, respondida por un alumno de forma telemática. No obstante, el resultado de la evaluación de la docencia que emitió la Comisión de Docencia del Centro se realizó con base en el análisis de los resultados de la evaluación efectuada por los alumnos de las otras materias impartidas por el profesor, sin tener en consideración la materia con una única encuesta. El profesor solicita la revisión de la evaluación realizada por la Comisión de Docencia. Se revisa la documentación y la actuación de la Comisión, y se concluye que la actuación de ésta ha sido adecuada. No obstante, se ha emitido una recomendación, proponiendo que no se emitan avisos de posibles evaluaciones negativas cuando se disponga de una única encuesta, o de un número muy bajo de respuestas.

Expediente 122-2012/13-1.4

Se recibe una queja en la Oficina de la Defensora de unos alumnos a los que se ha cambiado, una vez finalizada la impartición de una materia, los criterios de evaluación hasta entonces conocidos, incumpliendo la guía de la asignatura. Se habla con la Dirección del Centro y se soluciona el problema, llegando a un acuerdo entre el profesor y los estudiantes.

Expediente 123-2012/13-4.8

Un miembro del personal de administración y servicios acude a la Defensora Universitaria para consultar un problema laboral y sus posibles consecuencias futuras.

Se mantiene una reunión con los responsables y se informa al interesado de su situación y derechos.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 124-2012/13-1.1

Los miembros de una Comisión de Garantía de Calidad del Grado, de una determinada titulación, nos dan traslado de las actuaciones realizadas en los dos últimos cursos académicos.

La Comisión de Garantía de Calidad del Grado, siguiendo el Sistema Interno de Garantía de Calidad, puso en conocimiento de los Vicerrectores correspondientes unos hechos que, en el ejercicio de forma efectiva de las tareas encomendadas, consideró afectaban a la calidad de la organización, docencia y evaluación del grado.

Habiendo transcurrido un tiempo más que prudencial sin respuesta, la Defensora Universitaria insta a las autoridades académicas a adoptar las medidas oportunas para tener en consideración el problema planteado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 125-2012/13-5.3

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria para plantearle lo siguiente: durante la última sesión de Claustro universitario se aprobó una moción que requería la regulación del derecho a huelga para el sector de estudiantes. Se ha convocado, para un día próximo, una huelga por el sector educativo, y el interesado desea conocer si se ha previsto alguna medida por la Comunidad Universitaria para que el ejercicio del derecho a la huelga de los estudiantes sea posible.

La Defensora le indica que se han recibido otras consultas en la misma línea, y le da traslado de la información obtenida en las reuniones mantenidas con el Equipo de Dirección. En todo caso y con el objetivo de que los estudiantes que deseen secundar la huelga no se vean afectados por repentinas y maliciosas modificaciones de las fechas de entrega de trabajos, realización de prácticas etc., se ha

dirigido un escrito a los Directores de los Centro y Directores de Departamentos para que se procure impedir ese tipo de actuaciones.

Por último, y aunque esta Defensora comprende la demanda de los estudiantes, sin olvidar las dificultades que conlleva por no tratarse de trabajadores, recuerda al interesado que las mociones aprobadas en el Claustro universitario no tienen carácter vinculante.

Satisfecho el estudiante con la información recibida se da por concluido el expediente.

Expediente 126-2012/13-1.7

Se presenta una queja en la Oficina por parte de un alumno. La queja está referida a los problemas existentes en la concesión de una beca para prácticas. Se trata el tema con la Unidad responsable y se concluye que todo ha sido un malentendido, solucionándose el problema. Se cierra el expediente.

Expediente 127-2012/13-1.6

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para plantear una consulta. Quiere saber cuáles son las alternativas que puede tener ante la desaparición de una mención del grado que está cursando, e informarse de la posibilidad de obtener la referida mención trasladándose a otra Universidad para finalizar sus estudios, ya que en la Universidad de Zaragoza no va a ser posible.

Se le ofrece al estudiante toda la información solicitada, a la vez que se le advierte respecto a la especial atención que debe prestar a los plazos que se establecen por las distintas universidades, para solicitar el correspondiente traslado de expediente.

Damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 128-2012/13-5.6

Dos profesores solicitan la intervención de la Defensora en un conflicto que ha surgido entre varios investigadores. El conflicto se plantea por la autoría de un artículo científico y por la decisión, de algunos de los investigadores, de dar por finalizada la colaboración establecida previamente. Tras varias conversaciones con los afectados, con la Dirección del Departamento y con la colaboración

del Vicerrector competente, se intenta mediar para que, aunque se dé por finalizada la colaboración, todos los investigadores tengan la oportunidad de seguir publicando el trabajo realizado.

Con esta solución que consideramos el mal menor, puesto que no es posible restablecer lazos de colaboración, se da por finalizado el expediente.

Expediente 129-2012/13-1.5

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para solicitar su intervención y que trate de corregir los errores que, en su opinión, se han producido durante la resolución de unos trámites administrativos que solicitó en su Centro de estudios.

Estas solicitudes se referían, por un lado, a la convalidación de una asignatura que había cursado anteriormente en un grado de formación profesional, y por otro a la convalidación de las prácticas que había realizado durante ese mismo grado de formación profesional.

La Defensora se dirige a la Secretaría del Centro donde le explican que en realidad, la primera solicitud del estudiante consistía no en la mera convalidación de la asignatura, sino en la anulación de esa convalidación que ya se había realizado en un momento anterior, y en un nuevo reconocimiento como otro tipo de créditos, lo que no es posible.

En cuanto a la convalidación de las prácticas realizadas durante el grado superior de formación profesional, admite el Centro que sí se había concedido en cursos anteriores, pero que se debió a un error en la interpretación de las normas de reconocimiento y convalidación. Sin embargo, esta situación finalizó, y además no se da el caso, porque se trata de ramas de conocimiento distintas respecto de los grados de formación profesional para los que se había convalidado las prácticas, y para el que lo solicita el interesado.

La Defensora comprende el intento del Centro por subsanar una aplicación incorrecta de la norma y el intento por hacer esa corrección de la forma que parecía menos traumática posible, y lamenta que el interesado no se encuentre en los supuestos en que el Centro había flexibilizado la norma en cursos anteriores.

Estimando que se han seguido los trámites ordinarios y que no se han vulnerado las garantías previstas para el procedimiento se da por finalizado el expediente.

Expediente 130-2012/13-1.7

Un estudiante, que finaliza sus estudios este curso académico, acude a la Defensora Universitaria para informarse de dos cuestiones relacionadas con la expedición de su título, ya que, a su entender, no se está aplicando correctamente en el Centro al que pertenece.

Con la primera de ellas, que es la relacionada con el certificado de nivel B1 en idiomas, se le informa que la actuación del Centro fue la correcta.

Con la segunda cuestión, relacionada con la inclusión de cursos en el Suplemento Europeo al Título (SET), se estudia la normativa y se hace la consulta a la unidad correspondiente, llegando a la conclusión de que se actuó correctamente con el estudiante.

A raíz de esta queja, se cree que, aunque existe una normativa interna relacionada con los grados y el SET, puede que no se esté aplicando en todos sus términos por falta de medios informáticos. Por lo que se hace una recomendación al Vicegerente responsable. Éste nos confirma que el problema informático y normativo proviene del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y que están a la espera de la contestación a la consulta realizada al mismo.

Así se informa al interesado y se da por finalizado el expediente.

Expediente 131-2012/13-1.4

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria en representación del grupo de docencia en el que está matriculado.

Explica que durante el curso el profesor ha realizado varios exámenes de los que ha ido publicando la nota sin demora ni incidencia hasta la fecha, pero que del resultado de la última prueba escrita no tienen noticia alguna los estudiantes y próximamente tienen programado un nuevo examen.

La Defensora les indica que antes de iniciar cualquier otra acción deberían dirigirse directamente al profesor, ya que podría tratarse de un error en la comunicación de nota fácilmente subsanable, o si lo consideran oportuno ponerlo en conocimiento del coordinador de la titulación.

Los estudiantes decidieron proceder como les indicó la Defensora y a los pocos días escribieron para comunicar a esta Oficina que el profesor había publicado la nota y por lo tanto se había solucionado el conflicto.

Expediente 132-2012/13-1.6

Un profesor de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para denunciar una actitud que no considera propia del personal docente e investigador. En su opinión se ha adoptado una decisión apartándose de las pautas marcadas en el procedimiento, con sutileza y mala intención, y que a todas luces ponen de manifiesto el mal ejercicio de las facultades que se otorgan los cargos de representación de los centros.

El profesor fue responsable el curso pasado de un estudio propio, obteniendo éxito en su convocatoria y realización, a tenor de las solicitudes que no pudieron atenderse y por lo que han valorado los alumnos, hechos contrastados con la unidad administrativa encargada de su gestión.

La intención del profesor era proponer la impartición de la segunda edición y una segunda parte ampliatoria del estudio propio, y por la que, así nos consta, se han interesado varios alumnos.

Ante la modificación de la normativa de los estudios propios, el profesor presentó su solicitud antes de la celebración del Consejo de Departamento en el que se debía proceder a su valoración. También fue informado por la Secretaría del Departamento, de que no constaba ningún documento presentado, por otros miembros del Consejo, que estuviese relacionado con el tema a tratar.

Durante la celebración del Consejo de Departamento, al que no asistió el interesado, uno de sus miembros dijo estar en posesión de un informe que aconsejaba la no autorización del estudio propio, si bien no se aportó ni se dejó constancia del mismo junto con el acta de la reunión, y trasladó verbalmente a los miembros del Consejo que debían adoptar la decisión. En el mismo Consejo se procedió a la aprobación de otro estudio propio con algunos contenidos similares al que se había realizado el curso anterior. El profesor solicitante de nuestra intervención no consta entre el profesorado del nuevo estudio propio propuesto.

La Oficina de la Defensora pone en conocimiento de las autoridades académicas los hechos y circunstancias del caso, dando por finalizada nuestra actuación.

Expediente 133-2012/13-5.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza presenta una queja ante los responsables universitarios, por lo que considera un mal funcionamiento de un servicio central de la Universidad. Al no recibir respuesta, solicita la intervención de la Defensora Universitaria.

Sin entrar en el fondo de la queja, la Defensora mantiene una reunión con los responsables y solicita que contesten a la queja. Así nos consta que se hizo.

Se informa al estudiante y se da por finalizado el expediente.

Expediente 134-2012/13-1.9

Cuatro estudiantes de la Universidad de Zaragoza presentan una queja ante la Defensora Universitaria por un problema con el contrato Erasmus y el Centro en el que cursan sus estudios. El mismo problema ya surgió el curso pasado y se buscó una solución para este curso. Al recibirse esta queja, se comprueba que el problema persiste.

La Defensora mantiene una conversación con el Decano del Centro quien asegura no tener conocimiento de lo ocurrido el curso pasado y se compromete resolver el problema tal y como se había acordado con anterioridad con los estudiantes. Así se informa a los interesados. Posteriormente, éstos nos confirman que se están poniendo los medios para solucionar el problema, con ayuda de todos los implicados en el caso, tanto profesores como coordinadores del programa Erasmus.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 135-2012/2013-5.3

Un miembro del personal de administración y servicios, ejecutando el encargo concreto de su superior inmediato, y en el cumplimiento del ejercicio de las funciones encomendadas, detecta una situación irregular que afecta a la utilización de un bien concreto.

Ante la posibilidad de que la gestión que debe realizarse pueda afectar a derechos de otras personas, el responsable de la Unidad acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para que se emita opinión fundada respecto a la situación comunicada.

Dado el deber de confidencialidad que se debe observar en la información obtenida en el expediente no debemos concretar más los hechos.

Una vez vista la normativa aplicable al caso y comprobados los hechos puestos de manifiesto, la Defensora Universitaria indica cómo considera que debe procederse.

Damos por finalizado el expediente ya que hemos considerado que el mismo se constriñe a la consulta formulada.

Expediente 136-2012/13-1.1

Un profesor envía un escrito a la Defensora aclarando algunas cuestiones relativas a un escrito de quejas de sus alumnos en relación a la carga docente, excesiva según los estudiantes, la evaluación, que consideran desproporcionada, y al trato, que valoran inadecuado. Se mantiene una entrevista con el profesor revisando los diferentes aspectos, especialmente el relativo a los contenidos docentes, que en nuestra opinión son excesivos para el tiempo disponible y para el nivel que de la materia deben tener los alumnos de grado. El profesor muestra una actitud colaboradora y su disponibilidad a hablar con los estudiantes, en presencia de la Defensora. Esta reunión no ha tenido lugar porque no ha sido posible concretar una cita con los estudiantes.

También se han mantenido reuniones con los responsables del Centro y con el coordinador de la materia. Desde el Departamento se intentarán ajustar los contenidos a lo requerido para un titulado de grado.

Con estas gestiones y esperando se solucione el problema se cierra el expediente.

Expediente 137-2012/13-1.1

Un grupo de estudiantes envían un escrito mostrando sus quejas frente a un profesor, en relación con la carga docente, que consideran excesiva, con la evaluación, que consideran desproporcionada, y con el trato, que valoran inadecuado. Se mantiene una entrevista con el profesor revisando los diferentes aspectos, especialmente el relativo a los contenidos docentes, que en nuestra opinión son excesivos para el tiempo disponible y para el nivel que de la materia deben tener los alumnos de grado. El profesor muestra una actitud colaboradora y su disponibilidad para hablar con los estudiantes en presencia de la Defensora. Esta reunión no ha tenido lugar porque no ha sido posible concretar una cita con los estudiantes.

También se han mantenido reuniones con los responsables del Centro y con el coordinador de la asignatura. Desde el Departamento se intentarán ajustar los contenidos a lo requerido para un titulado de grado.

Con estas gestiones y esperando se solucione el problema se cierra el expediente.

Expediente 138-2012/13-3.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria tras conocer una serie de resoluciones y decisiones administrativas que, en su opinión y sin haber justificación real, le perjudican gravemente.

En la actualidad se encuentra realizando la adaptación del plan anterior de estudios al grado, y el problema surge como consecuencia de haber convalidado, a principio de curso, sólo la mitad de las asignaturas para dividir el gasto entre el curso presente y el próximo. Estos créditos convalidados son los mínimos requeridos para solicitar mención, y por lo tanto el interesado se encuentra en último lugar para escoger la mención que desea.

La Defensora se pone en contacto con el Centro que accede a regularizar la matrícula del resto de asignaturas, para que el estudiante pueda concurrir a la elección de mención, con las mismas oportunidades que el resto de alumnos.

Tras comunicar lo anterior al interesado, se da por finalizado el expediente.

Expediente 139-2012/13-2.2

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria buscando asesoramiento ante un problema con el pago de la matrícula de su trabajo de fin de máster.

El problema surge al no haberse enterado el interesado de una información publicada en su Centro relativa al pago de la matrícula.

Se le informa que su actuación de presentar un recurso al Decano de su Centro es la correcta y que, al ser un expediente pendiente de resolver en instancias superiores, esta Oficina da por finalizada su intervención, al no poder realizar ninguna otra actuación.

Expediente 140-2012/13-1.4

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora porque le ha sido denegada la anulación de la matrícula de una materia optativa, puesto que no está contemplada la anulación de matrícula parcial en la normativa vigente. La causa de querer abandonar dicha materia está relacionada con la propuesta de trabajo que ha hecho el profesor, y especialmente con la obligatoriedad de adquirir un libro, entre una lista de recomendados, que debe leer y sintetizar. En la Universidad de Zaragoza no está permitido que los profesores obliguen a los alumnos a comprar libros, por el problema

económico que podría suponer si esta práctica la llevaran a cabo un número importante de profesores. Se mantiene una entrevista con el profesor para hacérselo saber. En la misma el profesor explica las razones docentes de esta medida y plantea que para los cursos siguientes buscará una solución.

Expediente 141-2012/13-1.4

Un estudiante de grado se pone en contacto con la Defensora para plantearle unas quejas en relación con una asignatura que le resta para finalizar sus estudios, en concreto, sobre la evaluación curricular, la actitud de los profesores y la falta de información por parte de la Secretaría de su Centro.

Contrastada su postura con el Centro, y con base en la documentación aportada y en la normativa vigente, se comprueba que tanto los profesores como el personal de administración y servicios del Centro actuaron correctamente, y en todo momento hubo una comunicación constante con el estudiante, proporcionándole la información que en cada momento precisaba.

Así se informa al interesado dando por finalizado el expediente.

Expediente 142-2012/13-1.7

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria ante lo que, en su opinión, es un abuso por parte de una empresa colaboradora con una Unidad de la Universidad durante el proceso de asignación de prácticas.

Explica que una vez adjudicada la plaza para realizar prácticas, la empresa se puso en contacto con él y le informó de que si deseaba realizarlas, debería desplazarse fuera de la localidad donde se le indicó al interesado en un primer momento.

La Defensora se pone en contacto con la Unidad competente, y se comprueba que la empresa que ofertaba esa plaza para realizar prácticas podía ofrecer el puesto en dos localidades diferentes, en función del volumen de trabajo y de la naturaleza de éste. Explica la Unidad que las prácticas ofrecidas son de gran interés para la formación del interesado, y que así lo valoran estudiantes que han evaluado las prácticas después de realizarlas en años anteriores, pero que en todo caso, si el cambio de localidad para la realización de las prácticas es motivo, en opinión del interesado, para renunciar a esa plaza, esta renuncia no será objeto de penalización.

La Defensora aconseja al interesado que se mantenga en contacto con la Unidad y que valore toda la oferta en su conjunto, ya que si bien la renuncia no le supondría una penalización por parte del servicio, es cierto que la situación económica actual ha reducido la oferta empresarial para la realización de prácticas de estudiantes universitarios, y quizás no pueda encontrar un puesto similar.

Expediente 143-2012/13-1.3

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar información de cómo ha de tramitar su solicitud de traslado de expediente a otro centro de la misma Universidad.

En la Oficina se le informa de los trámites que debe realizar y del modo en el que debe exponer las circunstancias excepcionales, que según el estudiante, concurren en su solicitud.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 144-2012/13-2.1

Un alumno solicita información de posibles sistemas de financiación, por encontrarse su familia en una situación económicamente complicada. Se le informa de la existencia de las ayudas de la Universidad para situaciones sobrevenidas y se le proporciona la web en la que está disponible la información al respecto.

Expediente 145-2012/13-4.6

Un miembro del personal docente e investigador se pone en contacto con la Defensora Universitaria para realizarle una consulta, en relación a la elección de la carga docente con criterios diferentes a cargo y antigüedad. La Defensora se informa de que la normativa está en vías de aprobación pero que no entrará en vigor este curso por lo que le indica el criterio utilizado actualmente.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 146-2012/13-1.1

Un estudiante escribe a la Defensora para solicitar su intervención. Según dice, durante este curso debería haber cursado la totalidad de las horas previstas para prácticas externas. No las cursó en su totalidad porque se encuentra realizando sus estudios fuera de su residencia habitual y en el periodo en que debía cursar estas prácticas, por motivos personales, no las pudo realizar.

Solicita mediación de la Defensora porque en el Centro le exigen el cumplimiento íntegro de las horas previstas y las fechas que le proponen le resultan difíciles de cumplir.

La Defensora se informa del caso, y parece que se trata de una asignatura tipo practicum, en las que además de demostrar la adquisición de determinadas competencias debe completarse una determinada duración programada, por lo que efectivamente, y si desea superar esa asignatura debería recuperar las horas. Además, al tratarse de prácticas que se realizan en el ámbito de los servicios públicos, no es posible flexibilizar los horarios para facilitar la recuperación de las horas perdidas, ya que éstas están sujetas al mismo régimen que el servicio que se presta de manera ordinaria.

La Defensora trata de ponerse en contacto con el interesado para transmitirle estas conclusiones y para recabar más información pero ante la falta de respuesta da por finalizado el expediente.

Expediente 147-2012/13-4.3

Se pone en contacto con la Oficina un profesor, a tiempo parcial, de la Universidad de Zaragoza que considera está siendo sometido a acoso por parte de un superior y que teme por su futuro laboral. Aunque pone de manifiesto algunos hechos que podrían apoyar la denuncia que plantea, las pruebas objetivas que puede presentar son escasas. Se le recomienda que ponga los hechos en conocimiento de la Dirección del Departamento y que intente recopilar pruebas de lo que denuncia. En espera de que la situación se solucione en el Departamento o de que el profesor pueda tener pruebas del supuesto acoso, se cierra el expediente.

Expediente 148-2012/13-1.4

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para plantearle una queja respecto a la exigencia de una de las asignaturas que ha cursado. El estudiante dice representar a un gran número de alumnos del curso.

El estudiante pone de manifiesto que la nota media de la clase en la asignatura es de 2, y que debido a la exigencia del profesor muchos de ellos han tenido que acudir a academias o profesores particulares.

Desde la Oficina se le recomienda que ponga en conocimiento del Centro la situación y los hechos que nos ha relatado, que compruebe el contenido de la guía docente, las competencias y

habilidades que se les va a exigir, y la evaluación y criterios de la misma. Recomendación que no fue atendida por el estudiante puesto que, tal y como nos indicó, *no creía que mereciera la pena que a estas alturas del curso intentaran que se les escuchara, consideraban que iba a ser una pérdida de tiempo.*

Al no haber podido contrastar los hechos que fundaron la queja del estudiante debemos dar por finalizado el expediente.

Expediente 149-2012/13-1.3

Una persona que está cursando estudios en una universidad privada, y que pretende trasladarse para finalizar los estudios a la Universidad de Zaragoza, desea conocer si desde la Oficina de la Defensora se puede indicar al Centro que se tengan en cuenta cuestiones familiares y económicas a la hora de ser concedidos los traslados. Desde la Oficina se le informa de que estos criterios los fijan los centros y que no es función de la Defensora actuar al respecto. No obstante se consulta con el Centro de la Universidad de Zaragoza al que se solicita el traslado, y se nos confirma que el único criterio es la nota del expediente. Se transmite esta información al interesado y se cierra el expediente.

Expediente 150-2012/13-1.3

Un estudiante acude a la Defensora para conocer las posibilidades que existen para la concesión de un cambio de estudios que ha solicitado.

La Defensora comprueba la solicitud y observa que el interesado no ha cursado y superado el número mínimo de créditos establecidos para poder acceder al traslado, y por lo tanto, sería ajustada a la normativa en este momento la contestación en sentido negativo a su solicitud.

No obstante, indica la Defensora al estudiante el procedimiento para elevar recurso de alzada, si lo considera oportuno.

Ya que no se observa error alguno ni en los criterios para no acceder a lo solicitado ni tampoco en el procedimiento la Defensora da por concluido el expediente.

Expediente 151-2012/13-4.9

Dos miembros del personal de administración y servicios presentan sendas quejas ante la Defensora Universitaria por la denegación, por parte de su responsable, de un permiso al que creen tener derecho. También manifiestan queja de la falta de contestación al recurso interpuesto contra dicha denegación ante sus superiores.

Se mantienen conversaciones y reuniones con los responsables implicados. Se revisa la normativa interna de la Universidad de Zaragoza y se llega a la conclusión de que la ambigüedad en algún punto de la misma puede dar lugar a diferentes interpretaciones por parte de los responsables de las diferentes unidades, provocando agravios comparativos entre los trabajadores.

Por ello se decide realizar una serie de recomendaciones, con respecto a la interpretación y aplicación de la norma en cuestión, y evitar dichos agravios. Así mismo, se recuerda la conveniencia de responder a los recursos interpuestos por el personal de la Universidad de Zaragoza ante la denegación de una petición.

Se informa a los interesados y se da por finalizado el expediente.

Expediente 152-2012/13-5.6

Un profesor solicita la intervención de la Defensora ante una situación que considera vulnera sus derechos. El citado profesor ha sido denunciado, ante el Rector, por otro compañero por un tema relacionado con proyectos de investigación. Según el profesor la denuncia carece de sentido y pone en conocimiento de la Defensora una serie de hechos que, según el interesado, son difamatorios y cuestionan su profesionalidad. Desde la Oficina se le informa de las medidas que puede adoptar y se contacta con las autoridades universitarias para conocer las decisiones que se van a tomar frente a la denuncia. Con la resolución que se adopta por las autoridades universitarias se da por cerrado el expediente.

Expediente 153-2012/13-1.8

Un estudiante de máster acude a la Defensora Universitaria al considerar que uno de sus profesores ha incumplido la guía docente.

Se consulta al profesor y se comprueba que la modificación efectuada fue propuesta por la totalidad de la clase. Además, nos confirman que el estudiante presentó reclamación ante la Comisión de Docencia, desde donde se ha buscado una posible solución al problema planteado.

Se informa al estudiante y se da por finalizado el expediente.

Posteriormente el estudiante nos informó que se solucionó el problema.

Expediente 154-2012/13-1.8

Se recibe una queja de un profesor, como director de un doctorando que está disfrutando de una beca. El alumno ha solicitado cambio de director y de tema de investigación. El profesor nos hace llegar su valoración de la situación. Se trata el tema con el Vicerrectorado competente, desde donde se envía informe al Ministerio que corresponde para que tome la decisión oportuna.

Sin más trámites a realizar desde la Oficina se cierra el expediente.

Expediente 155-2012/13-1.1

Un estudiante pone en conocimiento de la Defensora Universitaria la deficiente calidad de la docencia que, en su opinión, han recibido de un determinado profesor de nuestra Universidad.

La Defensora para contrastar los hechos se pone en comunicación con el Departamento al que pertenece el profesor implicado, y le comunican que son concedores del caso y que han puesto en funcionamiento los mecanismos previstos por nuestra normativa para garantizar una docencia de calidad.

La Defensora considera que no se debe realizar otra actuación desde la Oficina de la Defensora Universitaria por lo que se da por finalizado el expediente.

Expediente 156-2012/13-2.1

Un estudiante de un máster presenta una queja ante la Defensora Universitaria al considerar que se le ha denegado una beca cumpliendo los requisitos exigidos para obtenerla.

Se habla con la Sección responsable y se comprueba la veracidad de los hechos. A la vez, comprueban que el error proviene del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, por lo que recomiendan que el estudiante presente una reclamación por escrito dirigida al Ministerio

anteriormente referido. Este tipo de reclamaciones son tramitadas por la Sección que corresponde en nuestra Universidad.

Así se informa al interesado, quien agradece nuestra intervención y aclaración de lo sucedido. Se da por finalizado el expediente.

Expediente 157-2012/13-1.8

Se recibe una solicitud de mediación de un alumno de doctorado que está disfrutando del primer año de una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. El alumno ha solicitado cambio de director y de tema de investigación por discrepancias con su director, quien no está de acuerdo en estos cambios y le propone que renuncie a la beca. Se trata el tema con el Vicerrectorado competente, desde donde se envía informe al Ministerio para que se tome la decisión oportuna.

Sin más trámites a realizar desde la Oficina se cierra el expediente.

Expediente 158-2012/13-4.6

Varios profesores, de un departamento, solicitan la intervención de la Defensora Universitaria ante la propuesta planteada por otro miembro del Consejo de Departamento. Según relatan, se pretende que el Consejo de Departamento al que pertenecen modifique los criterios de elección de la carga docente, que hasta ahora habían estado vigentes, para confeccionar el Plan de Ordenación Docente.

Se mantuvo una entrevista con los afectados y se les indicaron las actuaciones que podrían realizar, en el supuesto en el que se modificaran los criterios sin fundamentación bastante que lo justificara.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 159-2012/13-1.8

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para pedirle su intervención y terminar con el abandono que asegura haber percibido por parte de su tutor de trabajo de fin de máster.

Según expone, aunque tiene un tutor asignado para realizar el seguimiento de ese trabajo que deberá presentar en la convocatoria de septiembre, éste ha desatendido sus funciones y por ello solicita la intervención de la Defensora Universitaria.

La Defensora se pone en contacto con el Centro, y aunque éste ignoraba la situación, da respuesta al interesado en un breve periodo de tiempo, asignando un nuevo tutor de trabajo de fin de master empleando para ello los procedimientos ordinarios previstos para situaciones similares.

Satisfecho el estudiante, habiendo observado que el Centro daba una respuesta rápida al problema y conforme a las garantías establecidas para estos casos, la Defensora da por finalizado el expediente.

Expediente 160-2012/13-5.2

Un profesor solicita amparo a la Defensora porque ha sido difundida en medios de comunicación, locales y nacionales, una información manipulada en la que se cuestiona la labor del citado profesor y de algunos servicios de la Universidad. Se trata el tema con las autoridades universitarias, que proceden a presentar una queja ante los responsables de los medios de comunicación implicados, y a solicitar de los mismos que hagan pública una información de la labor realizada por el profesor y su equipo, que pueda compensar el daño causado tanto al profesor como al Servicio, al Centro y a la Universidad.

Expediente 161-2012/13-1.4

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para solicitar el adelanto de la convocatoria de septiembre.

El estudiante relata una serie de circunstancias que, en su opinión, han hecho imposible que superara la asignatura en la convocatoria de junio, y por otros motivos solicita el adelanto de convocatoria en septiembre.

El estudiante inicia el procedimiento en su Centro para cursar la solicitud de adelanto de convocatoria; así lo realiza, y le informan verbalmente que su solicitud va a ser rechazada, solicitando en ese momento nuestra intervención. El estudiante recibe la resolución expresa que confirma lo indicado con anterioridad.

Vistos los motivos que el estudiante argumenta para solicitar el adelanto de convocatoria, hemos de decir que la resolución del Centro es ajustada a lo dispuesto en la normativa y que el procedimiento ha sido correcto, por lo que damos por finalizado el expediente.

Expediente 162-2012/13-1.4

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para mostrarle su inquietud ante la evaluación de una asignatura impartida por varios profesores, y con cierta descoordinación.

La Defensora le recomienda que haga participe al coordinador de la titulación de estos hechos y que le exponga lo que la guía docente indica, si bien la misma no es clara en sus contenidos.

El coordinador le recomienda esperar a la publicación de las calificaciones y le indica que, llegado el caso y en la revisión de los exámenes, los profesores responsables de la asignatura darían las explicaciones oportunas.

El estudiante nos comunica que no ha superado la asignatura y que, debido al retraso en la publicación de las calificaciones, por motivos laborales no va a poder ejercer su derecho a revisión.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 163-2012/13-4.9

Un miembro del personal de administración y servicios de la Universidad presenta una queja a la Defensora Universitaria al habersele denegado un permiso al que cree que tiene derecho.

Estudiada la normativa se comprueba que la denegación se ajustaba a la misma, si bien se considera que, en parte, se podrían haber visto vulnerados los derechos del trabajador por lo que se hace una sugerencia a los responsable sobre la necesidad de regular este concepto.

Asimismo, se informa al interesado de su opción de presentar una reclamación en estos términos.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 164-2012/13-1.4

Un estudiante presenta una queja en relación con la evaluación de una materia, que ya había sido objeto de reclamación en esta Oficina por parte de un número importante de estudiantes. A lo largo de los últimos meses, desde el Centro y el Departamento correspondientes, se está intentado resolver el problema, ya que se considera que las quejas de los alumnos son justificadas. Puestos en contacto con el Centro, se le recomienda al alumno que comente la cuestión con el coordinador de

la titulación. Se intenta conocer si el Centro ha dado respuesta al alumno pero no es posible contactar con él por lo que se cierra el expediente.

Expediente 165-2012/13-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria para contrastar la información recibida en su Centro en respuesta a una consulta previa.

La cuestión que planteaba era la solicitud de renuncia expresa a la calificación obtenida en una asignatura de la que había superado la prueba de evaluación final pero con una nota inferior a sus expectativas, y que deseaba realizar una nueva prueba en el futuro con el objetivo de mejorar su propia calificación.

En el Centro le contestaron que esto no era posible, y es por este motivo por el que se dirige a la Defensora Universitaria.

La Defensora recopila información y comprueba que la información del Centro proporcionada al interesado era correcta, y que así como en otras universidades españolas si está contemplada y regulada la renuncia a una calificación, en la Universidad de Zaragoza no es así por el momento, por todas las consecuencias y complicaciones que apareja dicha renuncia.

Por tratarse de una cuestión que excede de las competencias de esta Oficina, la Defensora pone en contacto al interesado con el Vicerrector correspondiente, esperando que hallen una solución satisfactoria para todas las partes.

Tras lo anterior, se da por finalizado el expediente.

Expediente 166-2012/13-1.9

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza, al que se le ha concedido una beca Erasmus, se pone en contacto con la Defensora Universitaria para presentar una queja en relación con la obligatoriedad de matricularse en asignaturas que no puede realizar estando fuera de España, así como para informarse de a quién debe dirigir una reclamación.

Estudiada la normativa, se comprueba que, por un lado, el reglamento de permanencia vigente en la Universidad obliga a matricular cada curso las asignaturas que hayan quedado pendientes el curso anterior y, por otro, que la normativa Erasmus se regula en cada centro, por lo que, al

ponernos en contacto con el centro en cuestión, nos confirman que existe un acuerdo de la Junta de Centro que no permite realizar fuera asignaturas matriculadas anteriormente y que no se hayan superado.

Se comunica al interesado, pero a la vez se pide cita al Vicerrector que corresponde por si se pudiera resolver el problema. Tras la cita, se confirma lo expuesto anteriormente.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 167-2012/13-1.8

Un alumno de último curso de grado presenta una queja en la Oficina porque las fechas de presentación de trabajos fin de grado son posteriores a las fechas previstas para las preinscripciones en los másteres oficiales, y considera que este hecho les puede impedir o dificultar el acceso a estos estudios. Tras recopilar la información correspondiente, se le informa de que sus solicitudes serán admitidas, condicionadas a la finalización de sus estudios de grado. No obstante, se hace saber al Centro que consideramos conveniente que se revisen los calendarios de las pruebas de evaluación, y se intente adelantar las fechas de presentaciones de trabajos, para no perjudicar a los alumnos que deseen continuar su formación realizando estudios de postgrado.

Expediente 168-2012/13-1.4

Un alumno de un centro de la Universidad de Zaragoza acude a la Oficina de la Defensora para plantear dos quejas. La primera hace referencia a la modificación de las calificaciones publicadas por el profesor responsable de la asignatura, la segunda a la protección de datos que se derivan de la publicación de las calificaciones.

De los hechos que manifiesta el alumno en su escrito, se desprende que la primera de las cuestiones, la modificación de la calificación obtenida, es el resultado de la corrección de un error en la publicación de la misma, que como tal no se ha producido ninguna modificación de la calificación, tan sólo se ha venido a subsanar el error. El procedimiento de evaluación ha funcionado correctamente y se le comunica al alumno.

En cuanto a la segunda de las cuestiones, la protección de datos de carácter personal, se facilita al alumno la fundamentación por la que se considera correcta la publicación de las calificaciones tal y como se ha realizado.

Sin precisar otro tipo de intervención, se da por finalizado el expediente.

Expediente 169-2012/13-4.3

Un miembro del personal de administración y servicios presenta una queja ante la Defensora Universitaria al considerar paralizada la convocatoria de una serie de plazas, aprobadas en una Oferta Pública de Empleo (OPE) de hace más de cuatro años.

La Defensora le comunica que dichos temas corresponden a negociaciones entre Sindicatos y Universidad, a lo que el interesado responde que la Junta de personal de administración y servicios le ha informado que la paralización proviene exclusivamente de la Universidad. Por ello, se decide realizar la consulta a los responsables para informarnos de cuál es la situación actual y por qué no se convocan dichas plazas aprobadas en la oferta pública de empleo del 2009. Tras dicha reunión se informa al interesado de que el tema se está tratando con la mesa sindical y que esperan publicar la convocatoria en breve.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 170-2012/13-2.1

Un alumno de grado se dirige a la Defensora Universitaria para poner en su conocimiento su situación personal, que tiene importantes consecuencias académicas y económicas.

El estudiante ha sufrido una situación personal complicada, hecho que no podemos contrastar, lo que le hizo abandonar los estudios durante el segundo semestre.

La cuestión principal es que el estudiante tiene una beca de movilidad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y parece que no va a poder cumplir con las condiciones académicas que en la misma se establecían, por lo que el interesado plantea la posibilidad de que se le mantenga la matrícula de las asignaturas del segundo semestre para el próximo curso académico.

La Sección responsable de la Universidad informa al alumno, correctamente, de las posibilidades que puede tener, y así se lo hacemos saber al interesado, indicándole que, si lo considera oportuno, nos comunique las circunstancias que se produzcan.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 171-2012/13-1.4

Un alumno solicita la mediación de la Defensora ante una situación que considera injustificable. Un profesor de una materia que cursa el alumno les ha hecho llegar, vía mail, varias veces las calificaciones con errores en las mismas y discrepancias en las notas enviadas en las diferentes ocasiones. Se contacta con el Centro y el coordinador de la materia y solucionan el problema. Sin más actuaciones pendientes se cierra el expediente.

Expediente 172-2012/13-1.4

Un alumno solicita información sobre la sistemática a seguir para presentar una reclamación por no haberse cumplido la normativa de evaluación, según su criterio. Se le informa y se le hace llegar la normativa de evaluación, dando por cerrado el expediente.

Expediente 173-2012/13-1.4

Un profesor se dirige a la Defensora, realizando un informe escrito justificativo de la evaluación de un alumno, en la creencia de que dicho alumno habría presentado una queja en la Oficina de la Defensora.

Se informa al profesor de que tal queja no ha tenido entrada en la Oficina hasta el momento, y se cierra el expediente.

Expediente 174-2012/13-5.3

Un alumno egresado de la Universidad de Zaragoza presenta una queja ante la Defensora Universitaria por considerar que, desde la Universidad, se ha vulnerado la Ley de Protección de Datos, a la vez que insta a la Oficina a realizar los trámites oportunos para que la situación sea corregida.

Se le comunica al antiguo estudiante que no se comparte la interpretación que realiza de la Ley de Protección de Datos, sometiéndola a otra mejor fundada, y se le indica que no ha lugar a lo solicitado, pues conforme a la legislación, debe ser el interesado quien inicie el procedimiento de rectificación.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 175-2012/13-1.4

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza se pone en contacto con la Defensora Universitaria para realizarle una consulta sobre el derecho de los estudiantes a obtener copia de los exámenes realizados.

La Defensora le contesta que tal posibilidad no está contemplada en la normativa propia de la Universidad de Zaragoza, dando por finalizado el expediente.

Expediente 176-2012/13-4.6

Se recibe una solicitud de información en relación con los criterios existentes para decidir a qué profesor de un campus periférico se le puede asignar docencia en el campus de Zaragoza. Se le informa al interesado de las gestiones que debe realizar, y de los criterios que debe aplicar el Departamento a la hora de decidir qué profesor, o profesores, tendría que dar la docencia citada. Según nos informan posteriormente, la asignación de docencia en los dos campus no ha resultado necesaria, cerrándose el expediente.

Expediente 177-2012/13-5.3

Un profesor presenta una queja por no haber recibido un certificado de asistencia a un curso impartido en nuestra Universidad. Revisadas las condiciones exigidas para expedir el certificado de asistencia, y obtenida la información oportuna, se considera que la decisión es ajustada a lo exigido, no debiéndose expedir el certificado de asistencia.

Expediente 178-2012/13-5.3

Un profesor hace llegar una queja a la Oficina, en relación con la aplicación de la reducción de carga docente por sexenios. Nos informa de que ha presentado una reclamación al Vicerrector competente, solicitando se consideren los periodos de baja maternal en la valoración de la continuidad en los sexenios.

Solicitada información al Vicerrector, éste nos indica que se estudiará la consideración de dichos periodos.

Sin más acciones que llevar a cabo se cierra el expediente.

Expediente 179-2012/13-1.2

Un alumno de una licenciatura solicita información sobre las posibilidades que tiene de finalizar la carrera, sin pasar al grado correspondiente, dado que le faltan dos materias para completar los estudios. Se le envía la normativa de evaluación y se le informa de que puede solicitar una convocatoria extraordinaria para septiembre de una de las dos materias, puesto que se ha presentado en febrero y junio, y, en caso de aprobarla, solicitar la evaluación por compensación. Con estas gestiones se cierran las actuaciones desde la Oficina.

Expediente 180-2012/13-1.8

Un alumno de la Universidad de Zaragoza que está en su último curso de grado plantea una queja a la Defensora Universitaria. Tiene previsto realizar un máster en el próximo curso académico pero las fechas de inscripción en los nuevos estudios y las de entrega y defensa del trabajo fin de grado, le impiden realizarlo en la primera fase de inscripción.

No es la primera vez que este tipo de queja se plantea en la Oficina de la Defensora Universitaria, y se le informa al alumno que la designación de los calendarios es competencia de las Juntas de los Centros, siendo distintos, en este supuesto, los Centros implicados. Por ello, se le indica al estudiante que presente las correspondientes quejas ante los Centros, y que las mismas las haga llegar a los Vicerrectores correspondientes.

Sin otra actuación, se finaliza el expediente.

Expediente 181-2012/13-1.6

Un alumno que está cursando un estudio en extinción nos solicita información sobre las gestiones que tiene que realizar para poder presentarse, en septiembre, a materias de las que no ha agotado las dos convocatorias anteriores del curso. En el Centro al que pertenece el alumno le han informado de que no cumple los requisitos establecidos en la normativa y, por tanto, desde esta instancia no pueden solucionar el problema. La justificación del alumno está relacionada con problemas familiares y con desconocimiento de la norma. Entendiendo que la información dada por el Centro es correcta, se le indica que tiene derecho a presentar una solicitud al Vicerrector competente, gestión que realiza.

Expediente 182-2012/13-4.4

Un miembro del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, acude a la Oficina de la Defensora Universitaria, para poner de manifiesto que ha impartido más horas de las que correspondían a su carga docente, y solicita que le sean abonadas.

Damos traslado de la queja a los órganos que tienen encomendada la competencia para atender la petición, y así efectivamente se realiza.

De nuevo nos traslada su descontento por la demora en el pago de las horas extraordinarias reconocidas.

Puestos en contacto con el servicio correspondiente, se nos indica que se va a proceder al abono de la cantidad adeudada; el abono se ha efectuado si bien no con la prontitud deseada por la solicitante de la intervención.

Damos por finalizada nuestra actuación.

Expediente 183-2012/13-1.6

Un alumno que está cursando un estudio en extinción, está en un segundo curso sin docencia, nos solicita información sobre las gestiones que tiene que realizar para poder presentarse en septiembre a una materia de la que no ha agotado las dos convocatorias anteriores del curso. En el Centro al que pertenece el alumno le han informado de que no cumple con los requisitos establecidos en la normativa. Entendiendo que la información dada por el Centro es correcta, se le informa de su derecho a presentar una reclamación. La reclamación es denegada, por lo que vuelve a acudir a la Defensora solicitando asesoramiento.

Desde la Oficina de la Defensora nos ponemos en contacto con la Secretaría de su Centro, donde comprueban su expediente académico y nos informan que no cumple los requisitos establecidos en las normas de la Universidad de Zaragoza sobre medidas flexibilizadoras de la extinción de planes, pues no tiene superados el 85% de los créditos y no se presentó a la convocatoria de febrero de 2013.

La única opción que plantea el Centro es la posibilidad de superar el curso realizando las asignaturas que le quedan sin docencia. Para ello debería matricularse en todas las suspensas y como máximo dos asignaturas que nunca hubiera estado matriculado. No es su caso, ya que le quedan más de dos

asignaturas nuevas, por lo que tampoco podría finalizar sus estudios por esta vía. Por lo que se le informa que si quiere finalizar sus estudios debe pasarse al grado, tal y como le han informado en su Centro.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 184-2012/13-1.4

Un alumno presenta una queja ante la Defensora por tener pendientes dos asignaturas para finalizar una licenciatura desde hace dos años. Se solicita informe al Centro en el que hacen constar que en la última convocatoria el alumno fue sorprendido copiando en una de las materias y no se presentó a la otra. El tema es tratado con el Vicerrector correspondiente, cerrando nuestras actuaciones puesto que no hemos comprobado que exista una falta de respeto hacia los derechos del alumno.

Expediente 185-2012/13-1.4

Un alumno solicita información sobre las gestiones que puede realizar para poder revisar un examen. Se le informa de la normativa de evaluación, especialmente de la posibilidad de solicitar revisión por un tribunal, y se le recomienda hablar con la Dirección del Centro. Se envían varios correos electrónicos al alumno y ante la falta de respuesta se cierra el expediente.

Expediente 186-2012/13-1.4

Un alumno solicita información sobre varios aspectos de la revisión de exámenes. Se le informa y se le envía la normativa de evaluación. No fue posible volver a contactar con el alumno por lo que se cierra el expediente.

Expediente 187-2012/13-4.9

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al personal de administración y servicios, presenta una queja en relación a una pregunta que ha realizado a sus superiores jerárquicos y de la que no ha obtenido respuesta. Desde la Oficina de la Defensora se le propone otra vía de resolución, a lo que responde de forma poco adecuada. Comentado el asunto con los responsables, nos explican que no se ha respondido al afectado por haberse dirigido de forma poco educada. Considerando que es necesario mantener las formas en cualquier situación dentro de la comunidad universitaria, decidimos no realizar más trámites y cerrar el expediente.

Expediente 188-2012/13-1.8

Se recibe en la Oficina de la Defensora una queja de un alumno, en relación con la tardanza en asignar unas prácticas en un máster oficial. Se trata el tema con el servicio que se ha hecho cargo de las prácticas del citado máster, desde donde nos informan de las dificultades que están teniendo para conseguir prácticas para los alumnos por las características del estudio. No obstante consiguen solucionar el problema y garantizar las prácticas al alumno. Con este resultado se da por cerrado el expediente.

Expediente 189-2012/13-1.5

Un estudiante de grado presenta una queja porque no le ha sido reconocida, en el Centro donde cursa sus estudios, una formación recibida en estudios de grado superior de formación profesional. El alumno hace referencia al reglamento sobre reconocimiento de créditos de la Universidad de Zaragoza (punto 4 del artículo 14 del Título I), en el que consta el reconocimiento de créditos por estudios oficiales no universitarios.

La justificación dada por el Centro al estudiante, y corroborada a la Oficina de la Defensora con el Vicerrector competente, es la no existencia del correspondiente convenio con la Consejería de Educación del Gobierno de Aragón, en el que se expliciten los reconocimientos mutuos de las diferentes titulaciones y materias.

Se le informa al estudiante, lamentando no poder darle una solución, puesto que consideramos necesario que se aplique la norma existente y que se desarrolle el citado convenio.

El estudiante quiere que se conozca su queja, y ante esta situación se le sugiere que envíe un escrito al Vicerrector que ya ha conocido del caso, dando por cerrado el expediente.

Expediente 190-2012/13-1.4

Un alumno nos plantea varias dudas respecto a normativa de revisión de calificaciones y evaluación con tribunal. Se le informa de las normas existentes para la revisión de exámenes, incluida la revisión por tribunal, recalcándole que ésta sólo es posible si asiste a la revisión del examen prevista por el profesor de la materia. No fue posible volver a contactar con el alumno para hacer el seguimiento del tema por lo que se cierra el expediente.

Expediente 191-2012/13-4.5

Un profesor solicita la mediación de la Defensora. El profesor, por motivos justificados y siguiendo las recomendaciones de la Unidad responsable, solicita a su Departamento algunos ajustes en la docencia que tendrá que impartir en el próximo curso. Su objetivo es no tener que llegar a una situación de baja laboral para que los alumnos no sufran las consecuencias de un posible retardo en el inicio de las clases. El Consejo de Departamento no acepta los cambios solicitados por el profesor. Ante esta situación, y después de hablar con el Vicerrector competente, se le recomienda que, en caso de no poder atender la docencia prevista, solicite la baja laboral y que el Departamento arbitre la solución oportuna para cubrir esa docencia. Sin más acciones que poder realizar desde la Oficina se cierra el expediente.

Expediente 192-2012/13-1.7

Un antiguo alumno de la Universidad que desea realizar el curso de adaptación al grado de su titulación, quiere conocer cuál será la nota media que tendrá en el nuevo expediente cuando finalice el curso de adaptación. Las estimaciones de notas medias tienen algunas complicaciones cuando los alumnos tienen todas o algunas materias con calificaciones literales. Existen dos tablas diferentes de conversión a notas numéricas, en función de si se desea estimar la nota media de un expediente o proceder a la convalidación de materias. Además, existe otro criterio que fijó en su día el Vicerrector competente en la materia, para los casos, como el que nos ocupa, de alumnos con titulaciones de licenciaturas o diplomaturas y que desean obtener el título de graduados.

Dada la complejidad del tema, informamos al alumno de que este último criterio es el que se le aplicará, y elaboramos una recomendación a los responsables académicos para que se informe a los administradores de los centros con objeto de uniformizar los criterios.

Expediente 193-2012/13-1.4

Un grupo de alumnos se dirigen a la Defensora por tener problemas, en la evaluación de la última materia que tienen pendiente, para finalizar el grado en el que están matriculados. El problema se plantea por existir incompatibilidad de examen entre una materia de tercer curso y otra de cuarto, por lo que a algunos alumnos no se les corrigió el examen de ésta en la convocatoria de febrero. Es decir, los alumnos han pagado una matrícula que les da derecho a dos convocatorias pero realmente algunos de ellos sólo han podido optar a una de ellas y otros a ninguna. Además, existe el problema

de que en la convocatoria de junio los alumnos no han tenido la oportunidad de revisar los exámenes. Analizado el problema con el profesor, el Centro y el Vicerrector que corresponde, se decide que el profesor convoque a los alumnos a revisión de examen y que el Vicerrector autorizará una convocatoria extraordinaria en septiembre para garantizar el derecho de los estudiantes, cerrando con estas medidas el expediente.

Expediente 194-2012/13-1.4

Un alumno solicita información sobre el procedimiento a seguir para solicitar una convocatoria extraordinaria. La razón es no haberse podido presentar a una de las dos convocatorias oficiales por problemas de salud. Se le informa del procedimiento que debe seguir y se cierra el expediente.

Expediente 195-2012/13-1.5

Un alumno de un centro, que ha cursado parte de los estudios en otra universidad, solicita información sobre el procedimiento a seguir para reclamar la no convalidación de unas materias y manifestar su queja al respecto. Desde la Oficina se informa a los responsables del Centro y se le indica al alumno que se ponga en contacto con ellos, cerrando el expediente.

Expediente 196-2012/13-5.6

Unos profesores hacen llegar a la Oficina de la Defensora una queja relacionada con temas de propiedad intelectual. Han sido conocedores, y tienen pruebas, de que una academia está utilizando material docente colgado en el Anillo Digital Docente de la Universidad, distribuyendo fotocopias del mismo con el logotipo de la academia. Tratado el tema con la autoridades competentes, se indica a los profesores que presenten un escrito formal para que puedan intervenir en el caso, con lo que damos por finalizadas nuestras actuaciones.

Expediente 197-2012/13-1.4

Un profesor solicita amparo ante la Defensora porque ha sufrido amenazas de un alumno al haber sido suspendido. La causa del suspenso fue que dos alumnos fueron denunciados por sus compañeros por copiar mediante dispositivos intraauriculares. Tratamos el problema con el Centro y varios Vicerrectores. Ante la gravedad de los hechos, la Dirección del Centro ha solicitado una apertura de expediente a los alumnos que realizaron las amenazas. Con estas actuaciones se cierra el expediente.

Expediente 198-2012/13-1.3

Una persona que ha realizado la prueba de acceso a la Universidad, para mayores de 25 años en la UNED, solicita información a la Oficina de la Defensora. Desde la UNED no pueden expedirle el correspondiente certificado hasta pasada la fecha de preinscripción en las titulaciones de la Universidad de Zaragoza, si bien dispone de un justificante de las calificaciones. Se le informa de que debe realizar la correspondiente preinscripción, explicando su situación, y presentar el certificado posteriormente.

Expediente 199-2012/13-1.4

Dos alumnos presentan una queja ante la Defensora, consideran haber recibido un trato inadecuado por parte de un profesor en la revisión de un examen. Los alumnos han sido suspendidos porque unos compañeros los han denunciado por copiar mediante dispositivos intraauriculares, hecho que ellos niegan. Se les informa que pueden solicitar a la Dirección del Centro una revisión del examen mediante tribunal, así como una evaluación por tribunal para la siguiente convocatoria. Igualmente, se les hace saber que, probablemente, desde las instancias competentes se proceda a abrir un expediente. Con estas actuaciones damos por finalizadas las actuaciones de la Defensoría.

Expediente 200-2012/13-1.4

Un alumno de un centro presenta una queja ante la Defensora por la falta de atención que, según su criterio, reciben de un profesor, especialmente en aspectos relacionados con la calidad de la docencia y con la información sobre calificaciones de evaluación continua, desconociendo los estudiantes si deben realizar o no la prueba de evaluación global. Desde la Oficina se habla con la Dirección del Centro, se recomienda que se tomen las medidas oportunas y se indica al alumno que se ponga en contacto con el responsable de Ordenación Académica de su Centro. Se intenta conocer si el problema se ha resuelto pero no obtenemos respuesta por parte del alumno.

Expediente 201-2012/13-1.1

Un profesor presenta en la Oficina de la Defensora una queja ante un escrito de dos alumnos en los que cuestionan la calidad de la docencia, el material utilizado, la falta de respuesta a petición de tutorías y el resultado de la evaluación. El profesor presenta alegaciones al escrito de los estudiantes.

Se solicita información al Centro, y nos comunican que los alumnos no han asistido a la revisión de exámenes y que el escrito de los estudiantes será tratado en la Comisión de Garantías del Grado. Se informa al profesor de las gestiones realizadas y de que se han tenido en cuenta sus alegaciones. Damos por finalizado el expediente.

Expediente 202-2012/13-1.1

Dos alumnos presentan una queja, en relación a la falta de respuesta del Centro en el que cursan sus estudios, frente a un escrito que enviaron a la Dirección del mismo, y en relación con un profesor de una materia optativa. En este escrito cuestionaban la calidad de la docencia, el material utilizado, la falta de respuesta a petición de tutorías y el resultado de la evaluación y solicitaban un cambio de materia optativa. El profesor presenta alegaciones al escrito de los estudiantes. Se solicita información al Centro, desde donde nos comunican que los alumnos no han asistido a la revisión de exámenes, que el escrito de los estudiantes será tratado en la Comisión de Garantías del Grado y que dadas las fechas, primeros del mes de julio, es imposible conceder el cambio de optativa, decisión que compartimos. Igualmente, ponen en nuestro conocimiento que tienen previsto responder a los estudiantes. Se informa a los alumnos de las gestiones realizadas, de que no es posible acceder a la petición de cambio de materia y que recibirán una respuesta del Centro.

Con esta información se cierra el expediente.

Expediente 203-2012/13-1.4

Un alumno solicita información en la Oficina de la Defensora sobre posibles trámites a realizar. El alumno tiene pendiente una materia para finalizar sus estudios. Ha solicitado la evaluación por compensación pero le han comunicado en su Centro que no le puede ser compensada la materia dada la puntuación que ha obtenido en las convocatorias a las que se ha presentado, dos en el curso actual. Desde la Oficina se vuelven a hacer los cálculos correspondientes, y se le informa al alumno de la nota que necesita obtener para poder optar a la evaluación por compensación. También se le indica que puede solicitar al Vicerrector competente una convocatoria extraordinaria para el mes de septiembre.

Expediente 204-2012/13-5.6

Un alumno de otra universidad nos hace una consulta en relación con posibles consecuencias de un problema que se le ha planteado. El tribunal de trabajos fin de grado le acusa de plagio, y ha solicitado que se abra un expediente y se proceda a un castigo ejemplarizante. Por la información que el alumno nos aporta, no parece ser un problema de plagio sino de falta de formación en la manera en que debe proceder a referenciar las fuentes bibliográficas. A pesar de no pertenecer a la Comunidad Universitaria, se le recomienda que presente un escrito frente al Director y Defensor de su universidad, explicando lo sucedido. Al tratarse de una persona sin vinculación con la Universidad de Zaragoza no podemos realizar más gestiones y damos por finalizado el expediente.

Expediente 205-2012/13-1.4

Un alumno de una titulación en extinción, presenta una solicitud de información en la Oficina de la Defensora. El alumno tiene pendiente una única materia para finalizar sus estudios y le ha sido denegada en su Centro la evaluación por compensación, por no cumplir los requisitos requeridos. El alumno ha consumido seis convocatorias. Se le recomienda que solicite una séptima convocatoria extraordinaria para que, bien apruebe la materia, u obtenga una nota que le permita volver a solicitar la evaluación por compensación.

Expediente 206-2012/13-1.9

Un alumno solicita información en la Oficina de la Defensora. El alumno tenía previsto participar en el programa Erasmus en el curso próximo. En su solicitud hizo constar que deseaba cursar una doble titulación que ofrecía la Universidad receptora. Las plazas de esta doble titulación se cubrieron por alumnos que tenían superior puntuación y la Universidad receptora rechazó su solicitud, sin darle opción a cursar una titulación normal. Se trata el tema con el Vicerrectorado correspondiente, que nos informa que tanto desde el Centro como desde el Vicerrectorado han intentado solucionar el problema pero no ha sido posible, por lo que el alumno tendrá que optar por otra universidad para realizar su estancia.

Expediente 207-2012/13-1.8

Un licenciado en Medicina y Especialista, vía MIR, nos plantea si puede acceder al doctorado sin haber realizado un máster, con base en el RD 99/2011 que permite el acceso directo a los titulados

que hayan superado su segundo año de formación como internos residentes. El alumno estuvo matriculado anteriormente en un programa de doctorado en otra Universidad, aunque no presentó el trabajo de DEA. Se le informa de que en el curso 2013-2014, si son aprobadas por ANECA las propuestas de programas de doctorado, podrá acceder directamente al programa. También se le informa de que puede solicitar un traslado de expediente y continuar en la Universidad de Zaragoza finalizando el trabajo de las líneas de investigación iniciadas.

Expediente 208-2012/13-3.2

Un alumno que se matriculará el próximo curso en su último curso de grado, y que está trabajando, nos plantea que en el Centro en el que cursa sus estudios sólo se impartirá docencia en horario de mañana, según horarios publicados. Este hecho le imposibilitará asistir a clase, incluso a clases prácticas obligatorias, lo que no le permitirá finalizar sus estudios. Puesto que está en el último curso, y consideramos un derecho que el alumno pueda obtener un título universitario, le sugerimos que hable con el coordinador de la titulación y presente un escrito a la Dirección del Centro, con copia al Vicerrector competente. El objeto es que se le facilite al alumno la realización de prácticas y actividades obligatorias para que pueda optar a la evaluación de las materias.

Expediente 209-2012/13-5.7

Un profesor comunica a la Defensora que ha recibido un anónimo en el que se le insulta, y en el que se hace referencia a conflictos de distribución de docencia en el Área de conocimiento a la que pertenece. Según nos informan, en las últimas semanas, ha tenido lugar una reunión de Área y un Consejo de Departamento en el que se plantearon situaciones de violencia y agresividad verbal. Se informa del tema al Director de Departamento para que conozca los hechos y para que intente que se reduzca el nivel de crispación en las reuniones que tengan lugar.

Expediente 210-2012/13-2.1

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria ya que cree que no cumple los requisitos para obtener beca para el curso académico 2013-2014 y solicita asesoramiento.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se habla con los responsables de la Sección competente para informarnos de la situación, y nos confirman que las becas a las que hace

referencia el estudiante todavía no han sido convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Una vez convocadas se sabrán los requisitos exigidos.

Se informa al estudiante del lugar donde se publican las convocatorias de las becas, para que esté pendiente y compruebe si cumple o no con los requisitos exigidos en la convocatoria para el curso 2013-2014.

Una vez convocadas las becas, regresa a la Oficina ya que, tal y como suponía, no cumple con el requisito de dependencia económica. Entendiendo que su situación es un caso especial, se traslada la consulta al Vicerrector competente y al Jefe de la Sección correspondiente, y tratan de buscar una solución al problema. Quedando en manos de dichos responsables, se comunica al estudiante y se da por finalizado el expediente.

Expediente 211-2012/13-5.4

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria un miembro del personal docente e investigador y plantea una consulta, respecto a la adecuación a la normativa de un cambio que se ha producido en la composición de un órgano de representación universitaria. Analizados los hechos y contrastadas las disposiciones vigentes, se le comunica al interesado la corrección del cambio, sin que ello suponga valoración alguna respecto a la actuación sobre la que se nos consulta.

Expediente 212-2012/13-2.1

Un becario FPU acude a la Defensora Universitaria solicitando asesoramiento ya que tras los dos años de beca, el Centro para el que trabaja se niega, según él, a hacerle el contrato de trabajo asociado a su condición de becario FPU.

Comprobamos que, aunque el trabajo relacionado con la beca lo esté realizando en la Universidad de Zaragoza, pertenece al CSIC, por lo que se le recomienda, primero que hable con la asesoría jurídica y segundo que reclame ante el CSIC, ya que la Universidad considera que no puede solucionar el problema.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 213-2012/13-1.4

Un alumno de grado de la Universidad de Zaragoza pone de manifiesto ante la Defensora Universitaria una situación que afecta directamente a sus derechos como estudiante.

Explica que ha sido calificado en una determinada asignatura con suspenso (4,9) y ha seguido el procedimiento de revisión previsto en la normativa. No estando de acuerdo con la calificación presentó, en su día, recurso de alzada al Rector, esperando en este momento la resolución del citado recurso, interpuesto hace casi tres meses. Su preocupación se debe a que están cerca las fechas de la próxima convocatoria y desconoce si su calificación definitiva será la de suspenso.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se intenta averiguar el motivo por el que no se ha resuelto el recurso planteado, ya que de los hechos relatados y comprobados se desprende que las alegaciones del estudiante están bien fundamentadas. Así, desde el órgano que ha de resolver el recurso, se nos indica que se ha solicitado al profesor responsable de la asignatura toda la documentación precisa para conocer de la petición del alumno, y contrastarla con lo que aduzca el profesor, pero que hasta el momento, más de dos meses, no se ha obtenido respuesta.

La Defensora Universitaria aconseja al estudiante que solicite tribunal de evaluación para la próxima convocatoria, ya que el recurso puede que no sea resuelto a tiempo o sea desestimado. Con independencia de la cuestión de fondo en cuanto a la reclamación del alumno, no podemos por menos cuestionar la actuación del profesor, salvo que acredite debidamente su falta de presencia en la Universidad por motivos justificados.

Expediente 214-2012/13-1.4

Un profesor acude a la Oficina de la Defensora Universitaria para corroborar la adecuación de la resolución que le ha sido notificada, por la que se le indica que debe proceder a la modificación de la calificación de uno de sus alumnos.

El profesor expone las diferencias entre la guía docente y el programa entregado "en mano" en clase a los alumnos, motivo por el que han sido atendidas las razones que el alumno expuso en el recurso que presentó. Dichas razones son compartidas por la Oficina de la Defensora, pues se consideran ajustadas a la norma vigente, no configurando criterio alguno propio de esta Universidad, tal y como adujo el profesor.

Se le recuerda al profesor cuál es el documento que debe servir como guía en el desarrollo de la asignatura, en cuanto a contenido, competencia y procedimiento de evaluación; cualquier modificación que se pretenda ha de realizarse conforme a lo previsto en los procedimientos de calidad de la titulación.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 215-2012/13-5.1

Una persona que desea preinscribirse en una titulación de la Universidad de Zaragoza presenta una queja. Considera que fue mal informada, por teléfono, desde un servicio de la Universidad, sobre las fechas de preinscripción previstas y en este momento no puede realizar la preinscripción por estar fuera de plazo. Se le informa de que el calendario, y todas las fechas para la realización de los diferentes trámites, están colgados en la web de la Universidad, aportándole la dirección correspondiente. Igualmente se le comunica que, en caso de disponer de plazas libres en la titulación a la que opta, habrá un nuevo plazo de preinscripción en el mes de septiembre.

Expediente 216-2012/13-5.1

Un estudiante de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria por un problema personal ajeno a esta institución. La Defensora le pone en contacto con la Asesoría Jurídica y con el CIPAJ por si ellos pudieran ayudarle, dando así por finalizado el expediente.

Expediente 217-2012/13-3.1

Una persona se pone en contacto con la Oficina solicitando información porque desea saber si siendo una persona discapacitada puede obtener matrícula gratuita para realizar, simultáneamente, estudios de licenciatura y máster. A pesar de no poder comprobar si realmente pertenece a la comunidad universitaria, le informamos cuál es la Sección con la que tiene que ponerse en contacto.

Expediente 218-2012/13-5.5

Un alumno se pone en contacto con la Oficina de la Defensora para plantear una queja. Ha presentado solicitud de admisión en colegios mayores, indicando varias opciones. En el primero en el que fue aceptado pagó la correspondiente fianza. Posteriormente se le admite en un segundo colegio, que es el que le interesa al alumno, y se le vuelven a solicitar una nueva fianza. Desde la Oficina se contacta con el Servicio de Alojamientos de la Universidad que se hará cargo del caso.

Expediente 219-2012/13-1.2

Un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria para expresarle su preocupación, y solicitar asesoramiento, por las dificultades que está teniendo en relación con varias asignaturas del grado que está cursando.

La Defensora se informa de las tasas de éxito de dichas asignaturas, de la normativa de permanencia y le traslada dicha información al estudiante resolviendo así su consulta.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 220-2012/13-1.4

Un estudiante de primer curso de un grado de la Universidad de Zaragoza acude a la Defensora Universitaria ante una duda que se le plantea a la hora de hacer la matrícula.

El estudiante al intentar realizar la matrícula comprueba que una asignatura que, en principio, tenía suspendida le aparece como aprobada. Al intentar aclarar la situación con el profesor implicado, no lo localizó por lo que acudió a la Secretaría de su Centro, donde comprobaron que las calificaciones eran las entregadas por el profesor. Por lo que decide acudir a la Defensora para solicitar asesoramiento.

Desde la Oficina de la Defensora se le aconseja que intente contactar con el profesor para que le explique lo sucedido y así poder matricularse. El estudiante decide dejar el asunto como está y matricularse conforme le permita el programa.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 221-2012/13-2.5

Un egresado de la Universidad de Zaragoza plantea a la Defensora una queja sobre la imposibilidad de hacer frente a un crédito bancario solicitado para realizar sus estudios de máster.

La Defensora le informa que, según el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, este órgano es el encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, en las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Por lo que, la consulta que realiza está fuera de las competencias de la Defensora. Si bien se tiene constancia de que también ha presentado la consulta ante diferentes miembros del

equipo de Dirección de la Universidad, por lo que quedamos a la espera de lo acordado por los responsables universitarios.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 222-2012/13-1.7

Un estudiante de grado solicita ayuda a la Defensora Universitaria para que le resuelva un problema técnico que ha surgido al intentar acceder de nuevo a la aplicación del Ministerio de Educación y no disponer de los datos que le solicitan para ello, en relación con la solicitud de beca que pretende para el curso académico 2013/14.

Sin entrar en detalles del problema concreto, la Oficina de la Defensora Universitaria le comunica al estudiante que no pueden atender su solicitud de intervención, pues no se incluye entre las funciones encomendadas la petición recibida.

Expediente 223-2012/13-1.4

Un alumno presenta una queja en la Oficina, en relación a un conflicto que ha tenido con un profesor y al trato recibido, y que el alumno considera amenazante por parte del profesor. Se le recomienda que hable con el coordinador de la titulación y le ofrecemos solicitar desde la Oficina un informe al profesor implicado y otro al coordinador. Según nos informa el alumno, finalmente, el profesor ha dado muestras de no discriminarle y éste decide dar por cerrado el incidente.

Expediente 224-2012/13-1.2

Un estudiante de un plan de estudios en extinción acude a la Defensora Universitaria al habersele denegado la tercera matrícula de una asignatura sin docencia.

Estudiada su situación, se comprueba que tiene otra titulación finalizada, que está pendiente de convalidar varias asignaturas de esta segunda titulación, por lo que cumpliría con el requisito de créditos mínimos, y que no existe grado equivalente a la titulación en extinción en la Universidad de Zaragoza. Se le recomienda que presente un recurso ante el Vicerrector competente explicando con detalle su situación y solicitando la tercera matrícula.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 225-2012/13-3.2

Dos alumnos de primer curso de grado de la Universidad de Zaragoza, de dos centros diferentes, solicitan información en la Oficina de la Defensora Universitaria para poder tramitar la solicitud de cambio de grupo. Las circunstancias por las que solicitan el cambio de grupo son diferentes y a los dos se les proporciona la información requerida.

Se comprueba la correcta actuación de los Centros y damos por finalizado el expediente.

Expediente 226-2012/13-1.4

Se recibe en la Oficina una queja de unos alumnos que consideran que la evaluación de una materia no ha sido adecuada, ya que se han incluido preguntas que no correspondían al temario impartido y recogido en la guía docente. Se trata el tema con las direcciones del Centro y del Departamento responsable de la materia, quienes plantean que el problema ha sido debido a que la materia es impartida por un número alto de profesores y a la no existencia de profesor permanente que se pudiera hacer cargo de coordinarla. Desde el Departamento se toman las medidas oportunas y se corrige el error cometido.

Expediente 227-2012/13-1.5

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

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

Desde la Oficina nos ponemos en contacto con los responsables en la materia y así nos informan que, efectivamente, aunque no existen tablas de convalidaciones para esos dos grados, sí se pueden reconocer las asignaturas de primer y segundo curso, ya que son comunes.

Se informa al interesado de la respuesta recibida, así como, la posibilidad de consultar al coordinador del grado si tuviera otra duda.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 228-2012/13-1.4

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria un estudiante de grado, que debido a unas incidencias y malentendidos con el profesor responsable de una de las asignaturas, podría ser que no obtuviera la beca para continuar con sus estudios.

Se le aconseja al alumno que hable con el profesor y con el coordinador de grado para intentar aclarar la situación. El alumno nos comunica que todo ha sido solucionado y que puede continuar con sus estudios.

Expediente 229-2012/13-3.1

Se solicita, por un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza. la intervención de la Defensora Universitaria para que actúe ante una situación contraria a sus intereses y generada, en su opinión, por la deficiente información ofrecida por la Secretaría del Centro al que pertenece, para formalizar su matrícula.

La Defensora pone en conocimiento de la Administración del Centro los hechos, recibe al estudiante y acuerda con él una solución al problema que se había generado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 230-2012/13-5.1

Se recibe en la Oficina una queja de un alumno, en relación con la presión comercial ejercida por el personal de una entidad bancaria que ofrece sus servicios dentro del recinto universitario. El alumno considera que ha sido objeto de un engaño. Según la información aportada, se le ha ofrecido un "nuevo carnet universitario", se le ha solicitado una cantidad de dinero entre 1 y 30 € y se ha realizado una fotocopia del carnet de identidad. Finalmente se le entrega una carpeta en la que comprueba que había contratado una tarjeta de débito y que para cancelar la cuenta tiene que esperar un mes y presentar varias solicitudes. La Defensora considera completamente impropia la presión comercial ejercida sobre los estudiantes e informa a los responsables en la Universidad de

las relaciones con las entidades bancarias, para que presenten una queja ante las mismas y exijan que no se repitan situaciones de acoso y engaño a los universitarios.

Expediente 231-2012/13-1.4

Un alumno presenta una queja ante la Defensora por lo que considera un trato inadecuado, por parte de un profesor, en la revisión de un examen. El alumno plantea que es bastante frecuente que este profesor sea grosero y desagradable con los alumnos, quienes no lo denuncian porque imparte materias en diferentes cursos y temen ser objeto de represalias en las calificaciones. Se le solicita que presente en la Oficina una queja por escrito pero el alumno decide no hacerlo, probablemente por temor a posibles consecuencias.

Expediente 232-2013/13-1.2

Un estudiante de último curso de una titulación a extinguir, que está realizando su último curso en el extranjero a través del programa Erasmus, presenta una queja a la Defensora Universitaria al habersele denegado la tercera convocatoria de septiembre de una asignatura.

Se realiza una consulta al Vicerrector competente y a la Sección correspondiente y se comprueba que, efectivamente, no cumple los requisitos exigidos en la normativa. Dada su situación académica, se le recomienda que, en el caso de que decida no adaptarse al grado, solicite al Vicerrector que procede el tercer año sin docencia para poder continuar con sus estudios en extinción.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 233-2012/13-1.2

Acude a la Oficina de la Defensora Universitaria un alumno de primer curso de grado para que se le informe de cómo debe proceder para solicitar la continuación de sus estudios en la Universidad de Zaragoza, ya que no se le permite la matrícula en el nuevo curso al no cumplir las normas de permanencia.

A tal efecto, se le indica a quién debe dirigir la solicitud y cuáles son los hechos que puede exponer en la misma para que sea atendida.

Expediente 234-2012/13-1.2

Se solicita información por un estudiante de grado de la Universidad de Zaragoza referente a las normas de permanencia. El estudiante, de tercer curso de grado, en este curso no ha superado los créditos que establece el reglamento de nuestra Universidad, si bien el alumno durante los dos primeros cursos ha superado más créditos que los que se establecen, por lo que en este momento el estudiante tiene "créditos a su favor".

La Defensora le indica que solicite formalmente la permanencia al órgano correspondiente y que ponga de manifiesto los hechos anteriormente relatados. Se da por finalizado el expediente.

Expediente 235-2012/13-1.2

Un estudiante solicita información sobre posibles soluciones a su situación académica. Está cursando una titulación, para cuya finalización tiene pendientes dos materias. En la Secretaría del Centro le informan de que tiene que abandonar los estudios y le recomiendan que consulte con la Oficina de la Defensora. Valorado el caso, se ve que puede haber soluciones para que el alumno finalice sus estudios y se habla con el Administrador del Centro, que desconocía el asunto y se ofrece a solucionar el problema.

Expediente 236-2013/13-1.4

Un estudiante acude a la Defensora Universitaria por no estar conforme con la nota obtenida en una asignatura. Se le recomienda que, tal y como establecen las normas de evaluación del aprendizaje de la Universidad de Zaragoza asista a la revisión del examen, ya que es requisito imprescindible para solicitar revisión por tribunal, en el caso de que lo estime conveniente.

Realizada la revisión, el estudiante nos informa que ha sido aprobado, ya que hubo un error en la corrección de varias preguntas.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 237-2012/13-1.4

Un alumno nos plantea un problema y nos solicita información sobre posibles actuaciones para solucionarlo. Se ha presentado a un examen de una materia, de un plan de estudios en extinción, y tiene problemas en relación con las convocatorias utilizadas durante el curso.

Se le informa de los trámites que tiene que realizar para intentar solucionar el problema y se cierra el expediente.

Expediente 238-2012/13-1.6

Un alumno, de un plan de estudios en extinción, plantea a la Defensora que le ha sido denegada una convocatoria extraordinaria por no cumplir los requisitos exigidos. Desea ser informado de si existen otras vías para obtener esa convocatoria y, de no ser esto factible, desea conocer si puede matricularse de materias de cursos superiores sin matricularse de la materia objeto de la solicitud. Se le informa de que no tiene derecho a la convocatoria extraordinaria pero que puede seguir cursando materias de cursos superiores, aunque tendrá que finalizar los estudios realizando el grado correspondiente.

Expediente 239-2013/13-1.6

Un estudiante contacta con la Defensora Universitaria al considerarse víctima de un abuso como estudiante por parte de un profesor, al quedarle una única asignatura de los estudios que está realizando y comprobar que no puede superarla, a su parecer, por culpa del profesor.

Estudiada su situación y comprobado que el profesor se ajustó a la guía académica, se realiza una consulta al Vicerrector competente. Tras lo cual, se le recomienda que ejerza su derecho de solicitar la evaluación por compensación ante la Dirección de su Centro.

Expediente 240-2012/13-3.1

Un alumno del Centro de Lenguas Modernas presenta una queja ante la Defensora Universitaria por haberle sido denegada la posibilidad de continuar en sus estudios de idiomas, al no haber realizado la preceptiva preinscripción. El estudiante consideraba que no estaba obligado a ello por ser antiguo alumno.

La Defensora le indica que sí que ha existido la obligación de preinscripción, y que se ha publicitado debidamente. Le sugiere que presente un escrito ante la Dirección del Centro exponiendo lo ocurrido, si bien se le recuerda que la actuación universitaria ha sido la adecuada.

Expediente 241-2012/13-1.6

Dos alumnos que se encuentran en el segundo curso sin docencia, de un estudio en extinción, solicitan información a la Defensora Universitaria sobre sus posibilidades para poder seguir cursando estos estudios y no tener que pasarse al grado.

Comprobado que, en la situación que se encuentran, no sería posible finalizar sus estudios y tras consultar con la Secretaría de su Centro, deciden, por motivos económicos, continuar con la titulación en extinción realizando solo aquellas asignaturas que luego podrán ser convalidadas al pasarse al grado.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 242-2012/13-1.7

Un alumno que ha finalizado la licenciatura en la convocatoria de septiembre plantea una queja a la Defensora Universitaria, pues considera que puede verse gravemente perjudicado. Tiene la intención de continuar sus estudios en un máster de la Universidad de Zaragoza, pero en la fecha de presentación de solicitud de intervención no tiene las calificaciones en su expediente, por lo que no puede realizar los trámites pertinentes, habiendo finalizado el plazo máximo de entrega de actas.

La Defensora Universitaria traslada la situación a la Dirección del Centro y, prácticamente de forma inmediata, el alumno comunica que la calificación de la que estaba pendiente figura ya en el expediente.

Expediente 243-2012/13-1.7

Se recibe una queja de una persona que desea matricularse en un máster oficial en el que se le exige, para optar al estudio, un nivel B1 de idiomas. El interesado manifiesta haber estado un curso en otro país, dentro del programa Erasmus, y haber realizado su trabajo fin de grado en inglés. Revisadas las tablas de convalidaciones ha comprobado que no se le reconocerá el nivel B1 que necesita para realizar el máster, ante lo que presenta una queja. Se le informa de cuál es la normativa existente en relación al tema planteado y se le sugiere que realice la prueba que organiza la Universidad para acreditar el nivel B1.

Expediente 244-2013/13-1.7

Un estudiante presenta una queja ante la Defensora Universitaria al comprobar que no puede realizar las prácticas externas obligatorias en una provincia distinta a la que está realizando sus estudios.

Tras una reunión con el Vicerrector correspondiente, se informa al estudiante que tiene la opción de presentar una solicitud formalmente en su Centro, ya que la Universidad no puede intervenir en la forma de adjudicación de dichas plazas.

Se da por finalizado el expediente.

Expediente 245-2012/13-5.3

Un alumno presenta una queja por lo que considera un trato inadecuado de un profesor. Nos ponemos en contacto con la Dirección del Centro que nos informa de que han solucionado el problema, cerrando por nuestra parte el expediente.

Expediente 246-2012/13-1.6

Un alumno egresado de la Universidad de Zaragoza presenta un escrito de queja a la Defensora Universitaria y solicita su intervención.

El alumno realizó, hace cinco cursos académicos, un estudio propio de la Universidad de Zaragoza identificado como máster. A la finalización del estudio propio, le fue certificada por la Dirección del Centro la equivalencia de los mismos a una licenciatura.

El alumno aportó el referido certificado como mérito en un concurso oposición, si bien el mismo no le fue reconocido.

Estudiada la normativa no puede concluirse la equivalencia certificada por la Dirección del Centro, y así se le hace saber al solicitante de la intervención.

Se ponen los hechos en conocimiento del Vicerrector correspondiente y se le remite una sugerencia, en el sentido de que recuerde a los centros la imposibilidad de certificar la equivalencia que ha dado origen a este expediente.

Expediente 247-2012/13-1.4

Un alumno solicita la intervención de la Defensora por lo que considera una evaluación inadecua por parte de unos profesores. El sistema de evaluación que se le ha aplicado, en las dos convocatorias, ha incluido una prueba no contemplada en la guía docente. Tratado el tema con los profesores, que han mantenido una actitud muy positiva, eliminan de la evaluación la citada prueba y recalculan la nota media con el resto de pruebas. Agradeciendo la colaboración del profesorado cerramos el expediente.

Expediente 248-2012/13-1.7

Un alumno de la Universidad de Zaragoza presenta una queja en la Oficina de la Defensora Universitaria. El alumno muestra su preocupación por el hecho de que pasada la fecha máxima de entrega de actas, la calificación de una de sus asignaturas no consta en su expediente.

Ha acudido en un primer momento al profesor responsable de la asignatura, que se encuentra en el extranjero, al Departamento y a la Secretaría del Centro, y en última instancia a la Defensora Universitaria.

Ante la falta de determinados datos para poder iniciar la actuación se le requiere al alumno los mismos, y en su contestación nos manifiesta que la calificación ya consta en el expediente.

Vuelve a ponerse de manifiesto el incumplimiento reiterado por parte de algunos docentes en la entrega de actas en la fecha establecida por la normativa sin causa justificada.

Expediente 249-2012/13-1.4

Un alumno, de una titulación en extinción, presenta una queja por lo que considera una evaluación inadecuada de una materia, por parte de un profesor. El alumno también plantea que considera totalmente inadecuado el comportamiento del profesor y considera que se deberían aplicar medidas sancionadoras al docente. Se le remite a la normativa de evaluación y se le informa de los trámites que tiene que realizar para solicitar la revisión de la prueba por un tribunal y, en su caso, para poder optar al tercer curso sin docencia.

Expediente 250-2012/13-5.7

Unos estudiantes solicitan a la Defensora información respecto a posibles repercusiones de un conflicto existente en la clase. La Defensora les orienta sobre posibles actuaciones y cierra el expediente.

Expediente 251-2013/13-4.9

Un miembro del personal de administración y servicios solicita a la Defensora Universitaria aclaración sobre, lo que a su parecer, es una discriminación con respecto al personal docente e investigador. Manifestado, a su vez, una queja ante falta de respuesta a un escrito presentado hace varios meses.

En cuanto a la primera cuestión, referente a la entrada en los centros de la Universidad los días de cierre por ahorro energético, se le informa que es de obligado cumplimiento para todo el personal de la Universidad de Zaragoza, salvo para aquellos trabajadores que así lo hayan solicitado convenientemente por escrito, y con causa justificada.

En cuanto a la segunda cuestión, nos informamos que efectivamente el escrito se recibió por las autoridades competentes y que, tras su estudio, se contestaría al interesado.

Una vez más se reitera la necesidad de contestar a las quejas y reclamaciones interpuestas por el personal de la Universidad.

Expediente 252-2012/13-1.4

Un alumno de un plan de estudios en extinción requiere información en la Oficina de la Defensora Universitaria. Necesita saber cómo debe proceder para solicitar el adelanto de convocatoria de una asignatura, en concreto, la única asignatura que le resta para finalizar sus estudios.

Se le indica al alumno que es el artículo 6 del Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje el que establece las circunstancias de hecho en las que un alumno puede solicitar el adelanto de convocatoria, y se le indica que su Centro dispone de normativa propia al respecto, que se aplica si fuera más favorable.

Damos por finalizado el expediente.

Expediente 253-2013/13-1.1

Un estudiante de último curso se queja de la falta de profesor en una de las asignaturas, problema que ya ocurrió en el curso pasado. Ante una situación que, a su parecer, parece ser una constante en ciertas materias, curso tras curso, nos pregunta si fuera posible el reembolso económico de la parte de la docencia que no se ha impartido.

En respuesta a su pregunta se le informa que no hay establecido ningún tipo de compensación económica, ni descuento, por las horas dejadas de impartir, si bien, en algunas ocasiones se intentan recuperar dichas horas.

Por otro lado, la Defensora se informa de lo ocurrido e insta a los responsables a que se tomen las medidas oportunas para que se imparta la docencia.

Expediente 254-2013/13-5.1

Un miembro del personal docente e investigador envía una queja por la falta de firma en los correos electrónicos remitidos por un servicio central de la Universidad y plantea la posibilidad de remitir una sugerencia al responsable correspondiente. Se hace llegar dicha sugerencia al responsable del servicio, quien nos confirma que se está estudiando dicho tema y que, esta sugerencia, les ayuda a decidir la política a seguir.

Se informa al interesado y se da por finalizado el expediente.

Expediente 255-2012/13-1.8

Un estudiante de un máster oficial presenta una queja ante la Defensora. Ha presentado el trabajo fin de máster y ha sido suspendido. El alumno se queja de la falta de tutorización del trabajo y el desinterés del tutor. Este no ha estado presente durante la defensa del trabajo, siendo que, según las normas fijadas, debería estar en el acto de defensa. Se le recomienda al alumno que hable con el coordinador del estudio y que presente un escrito ante la Dirección del Centro, órgano al que exponemos la situación. Intentamos reiteradas veces contactar con el alumno para conocer la evolución del problema, sin recibir respuesta, por lo que damos por finalizadas las actuaciones.

Expediente 256-2012/13-1.2

Un alumno de grado de la Universidad de Zaragoza solicita orientación a la Defensora Universitaria para la confección de un escrito, con objeto de solicitar la permanencia en los estudios que está cursando.

Se le dan al alumno las pautas correspondientes y se le indica que solicite formalmente la permanencia al órgano correspondiente, poniendo de manifiesto los hechos que le han imposibilitado superar con éxito los créditos exigidos.

Expediente 257-2012/13-1.8

Un alumno que ha sido admitido para realizar un máster en la Universidad presenta una queja por considerar que, en el proceso de selección, se ha incumplido lo previsto en la información de divulgación del estudio, en cuanto a la asignación a las diferentes especialidades. Igualmente denuncia lo que considera falta de transparencia en el proceso de selección. Se le informa de los trámites que tiene que realizar para que se revise su situación y se cierra el expediente.

Expediente 258-2013/13-5.5

Un profesor se pone en contacto con la Defensora ya que tiene indicios de que un alumno estaba padeciendo novatadas en un colegio mayor privado. Dada la gravedad que puede revestir el tema, la Defensora decide dar trámite al asunto. Puestos en contacto con el Director de dicho colegio nos confirma que las novatadas no han sido lesivas para los alumnos y que ya han finalizado. Así se le comenta al profesor, también se le informa de la posibilidad de interponer una queja por parte del alumno.

Expediente 259-2012/13-1.7

Un alumno egresado de la Universidad de Zaragoza solicita la intervención de la Defensora Universitaria para que se proporcione solución a una situación que considera no ajustada a sus derechos, como antiguo estudiante. El alumno solicitó un certificado de calificaciones para presentarse a una oposiciones, y las bases de la convocatoria exigían que la certificación de las calificaciones de su expediente académico estuviera expresada, y según se indica en la norma vigente, de 0 a 10.

En el Centro que debía certificar las calificaciones se le manifestó que su expediente sólo podían expresarlo de 1 a 4, según indicaciones recibidas desde los servicios competentes.

Desde la Oficina de la Defensora Universitaria se intentó contrastar la información con la Secretaría del Centro que, si bien en un primer momento no fue posible, con posterioridad fue aclarado. Finalmente fue expedido el certificado, conforme a la normativa, realizando la correspondiente transformación para que el rango de calificaciones fuese el que había solicitado el afectado.

Expediente 260-2012/13-2.1

Un alumno de la Universidad de Zaragoza presenta una queja a la Defensora Universitaria ya que considera se han infringido, en la resolución dictada, las bases de la convocatoria de una beca de apoyo en tareas de gestión en un área de servicios de la Universidad.

El alumno denuncia que el candidato propuesto por el órgano de selección ya fue beneficiario de la misma beca de apoyo en convocatorias anteriores.

La Defensora solicita la información precisa para contrastar tales extremos y se le indica que las tareas a desarrollar no son "exactamente" idénticas, si bien hemos de aclarar que el límite de la plena coincidencia difícilmente sería apreciable fuera del servicio encargado de la realización de la beca, que resulta ser el mismo.

A la vista de lo actuado la Defensora considera preciso realizar una recomendación a los órganos responsable de la convocatoria, resolución y desarrollo de la beca, no siendo recomendable que se convierta ésta en el desempeño de modo continuado de un trabajo

Expediente 261-2012/13-1.1

Un alumno presenta una queja por la falta de profesor en una de las materias. El alumno plantea que han pasado dos semanas desde el inicio del curso y que no parece razonable que, ante una situación previsible, no se hayan puesto los medios para que el curso se iniciase con normalidad. También solicita les sean devueltas a los alumnos las cuantías correspondientes a las clases que no van a recibir. Se trata el tema con la Dirección del Centro y con el Vicerrector competente. Nos informan de que el problema se está solucionando y se va a iniciar la impartición de las clases. Se le informa al alumno de que no está prevista la devolución de tasas académicas.

Cerramos el expediente considerando que la Universidad debe poner en marcha las medidas oportunas para que estas situaciones no tengan lugar y que es razonable que los alumnos entiendan que no deben pagar por clases que no reciben.

Expediente 262-2013/13-1.1

Un alumno presenta una queja por no poder matricularse en una optativa por falta de plazas.

Revisada la normativa y la información proporcionada a los alumnos, se comprueba que el número de plazas ofertadas se publicó desde el principio de curso, así como los requisitos a cumplir por los alumnos interesados en cursar las asignaturas optativas. Así se informa al interesado no realizando ninguna acción al no haber habido disfunción en la actuación del Centro.

Expediente 263-2012/13-1.3

Un profesor presenta una queja y nos solicita información sobre las gestiones que tiene que realizar para poder acceder a la realización de un curso de adaptación al grado, en el Centro donde imparte la docencia pero en el que no es docente. Se trata el tema con los Vicerrectores responsables y se le indica al interesado que presente la correspondiente solicitud, cerrando el expediente.

Expediente 264-2012/13-1.5

Un estudiante se dirige a la Defensora Universitaria tras habersele denegado por su Centro el reconocimiento de unas prácticas cursadas por intermediación de instituciones universitarias.

La Defensora estudia el caso y la normativa aplicable al mismo. Tras esto, se obtuvo información de las diferentes partes que intervinieron, tanto en la adjudicación de las prácticas como en la denegación de la solicitud de reconocimiento, y como resultado de estas actuaciones no observa que se haya hecho una aplicación desviada de la normativa, ya que el actor no reunía los requisitos necesarios, ni que los servicios universitarios hubiesen proporcionado al interesado una información incorrecta o deficiente.

Por tanto, se comunica al estudiante que la resolución negativa no puede considerarse lesiva o que el procedimiento seguido haya causado indefensión. Sin embargo, aunque estas prácticas no le serán reconocidas curricularmente en su expediente, sí lo serán en el suplemento europeo al título. Sin nada más, se da por finalizado el expediente.