



Defensoría Universitaria
Universidad Zaragoza

MEMORIA 2024-2025



unizar.es

Equipo de la Defensoría Universitaria



Javier Mateo Gascón
Defensor Universitario
(defensor@unizar.es)



Marta Artajona Ricarte
Secretaria del Defensor
Universitario
(defensor@unizar.es)



Isaac Tena Piazuelo
Asesor PDI del
Defensor Universitario
(defepdi@unizar.es)



Belén Causapé Gracia
Asesora PTGAS del
Defensor Universitario
(defepas@unizar.es)



Jorge Lahoz Gómez
Asesor Estudiantes del
Defensor Universitario
(defeest@unizar.es)

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

Teléfonos: 976 762 840 / 876 554 764

Correo: defensor@unizar.es

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

Índice

Índice	1
Presentación	3
Marco normativo. Criterios y principios de actuación	5
Fundamento legal y función de la Defensoría Universitaria	5
Principios rectores: independencia, autonomía y confidencialidad	5
Coordinación con otros órganos y servicios universitarios	6
Funciones de información, asesoramiento e intermediación	6
Criterios de actuación y orientación al servicio	7
Actividad de la Defensoría	9
Tipos de solicitudes	9
Intervenciones realizadas por la Defensoría	10
Datos globales de actividad	10
Solicitudes de intervención por centros	14
Motivos de solicitud	16
Resultados de nuestras intervenciones	17
Análisis según sectores	19
Estudiantes	19
Personal Docente e Investigador (PDI)	21
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)	22
Solicitudes relativas a otros solicitantes	23
Recomendaciones realizadas por la Defensoría	25
Análisis de los resultados obtenidos	34
Otras actividades de la Defensoría	35
Visitas a los centros de la Universidad	35
Participación en actos institucionales	35
Relación con otros colectivos	36
Encuentros con otras Defensorías Universitarias	36
Consideraciones finales	37
Anexo 1. Ejecución del presupuesto	39
Anexo 2. Jornadas Defensorías Universitarias	41

Presentación

El curso académico 2024-2025 ha supuesto un periodo de transición y cambios relevantes para la Defensoría Universitaria y, en general, para la Universidad de Zaragoza.

Durante los primeros meses de este curso, la actividad de la Defensoría fue dirigida por la anterior Defensora, Lola Mariscal, y su equipo, a quienes quiero dedicar mi más sincero agradecimiento por su profesionalidad, dedicación y entrega al servicio de la comunidad universitaria. La gestión de los casos y las acciones emprendidas en el inicio de curso reflejan el compromiso y la sensibilidad que han caracterizado su labor durante el tiempo en que han ocupado este cargo.

A partir del mes de diciembre, el relevo en la titularidad y la incorporación de un nuevo equipo nos brindó la oportunidad de afrontar nuevos retos y continuar la tarea con renovados ánimos y objetivos. Desde ese momento, la Defensoría Universitaria ha mantenido su vocación de servicio y su papel fundamental como garante de los derechos y deberes de toda la comunidad universitaria, fortaleciendo el diálogo, la intermediación y la búsqueda de soluciones justas y equitativas.

Quisiera poner en valor la colaboración y el espíritu constructivo encontrado tanto en el equipo saliente como en quienes me acompañan ahora, y expresar mi reconocimiento a todas las personas que han facilitado una transición ordenada y enriquecedora, fundamental para la continuidad y mejora de la institución. Especialmente quiero agradecer a nuestra secretaria, Marta Artajona, su labor sin la cual no hubiera sido posible hacer una transición tan sencilla y discreta.

El contexto universitario durante este curso ha estado marcado, además, por varios hechos de especial relevancia:

- Se han celebrado las elecciones para la renovación del cargo de Rectora o Rector, un proceso que conlleva la renovación de todo el equipo de Gobierno de la Universidad, con la consecuente transición en cada uno de puestos y la correspondiente puesta al día de sus integrantes.
- Se han llevado a cabo la modificación de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, con su adaptación a la nueva legislación universitaria. Este esfuerzo ha permitido consolidar un marco normativo actualizado y coherente con las demandas, derechos y obligaciones de la comunidad universitaria y garantiza el alineamiento de nuestra universidad con los avances y exigencias del sistema universitario español.
- En cumplimiento de los estatutos vigentes, hemos presentado una propuesta de Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Zaragoza para su valoración, con el fin de que pueda servir como base para la elaboración y posterior aprobación de un nuevo reglamento. Esta propuesta pretende reforzar la independencia, imparcialidad y eficacia de la Defensoría, asegurando su adecuación a las necesidades actuales y promoviendo una mayor transparencia y accesibilidad para toda la comunidad universitaria.

Estos acontecimientos han supuesto un desafío adicional, pero también han abierto nuevas vías de participación, diálogo y colaboración en todos los ámbitos de la vida universitaria. Para la Defensoría, estas transformaciones han requerido atención, flexibilidad y capacidad de adaptación, siempre con

la voluntad de ofrecer un servicio cercano, eficiente y respetuoso con los principios de equidad, responsabilidad y excelencia académica.

Por todo ello, en este nuevo ciclo, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la escucha activa y el acompañamiento de todas las personas que forman parte de la Universidad de Zaragoza.

Agradezco la confianza depositada en mi equipo y en esta institución, y hago extensivo ese agradecimiento a todas las personas que, día a día, contribuyen a construir una universidad más justa, plural y participativa.

Este capítulo recoge el espíritu de trabajo y colaboración con el que hemos afrontado el curso, y marca el inicio de una nueva etapa a la que invitamos a sumarse, con ilusión y responsabilidad, el conjunto de la comunidad universitaria.



Marco normativo. Criterios y principios de actuación

Fundamento legal y función de la Defensoría Universitaria

La Defensoría Universitaria encuentra su fundamento jurídico en el artículo 43.4 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), que le encomienda "velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión, de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios". Esta disposición legal le faculta, además, para asumir "tareas de mediación, conciliación y buenos oficios", ampliando su ámbito de intervención más allá de la mera función revisora.

Desde esta perspectiva normativa, la razón de ser de la Defensoría Universitaria es ejercer la función de protección y garantía de los derechos y libertades de todas las personas que integran la comunidad universitaria. Esta misión se orienta a prevenir y reparar posibles vulneraciones derivadas de las actuaciones de los distintos órganos, estructuras y servicios universitarios o de sus miembros. Para cumplir este cometido, la Defensoría desarrolla una labor verificadora rigurosa y delicada, cuyo objetivo es constatar la correcta actuación institucional y detectar posibles disfunciones, irregularidades o carencias en el funcionamiento del conjunto orgánico de la Universidad.

De este modo, la Defensoría Universitaria proporciona a la comunidad universitaria una garantía reforzada y única frente a lesiones de sus derechos y libertades. Al mismo tiempo, al evidenciar estos problemas y actuar sobre ellos, contribuye activamente a mejorar y potenciar la calidad de la Universidad en todos sus ámbitos de actuación.

Principios rectores: independencia, autonomía y confidencialidad

La efectiva garantía de los derechos y libertades universitarios se preserva mediante tres principios fundamentales que rigen el funcionamiento de la Defensoría: la independencia, la autonomía y la confidencialidad (artículo 43.4 LOSU). Estos principios son esenciales para asegurar la credibilidad, legitimidad y eficacia de su labor.

El principio de independencia significa que la Defensoría Universitaria no se inserta ni depende orgánica o funcionalmente de ninguno de los órganos que componen el marco institucional de la Universidad, ni está sometida a mandato imperativo alguno. Por tanto, su estructura no puede configurarse como una unidad o servicio administrativo al uso, sino que constituye en sí misma una estructura necesaria y diferenciada para el ejercicio de las competencias exclusivas e irrenunciables que le han sido otorgadas por atribución legal, las cuales son externas a la gestión administrativa convencional de la institución.

La autonomía opera de manera complementaria a la independencia, garantizando que la Defensoría actúe libremente en el ejercicio de sus funciones, sin condicionamientos ni presiones procedentes de otros órganos universitarios. Esta autonomía funcional resulta imprescindible para que pueda fiscalizar de modo objetivo las actuaciones de cualquier estructura universitaria, incluyendo las de máximas autoridades.

La confidencialidad protege tanto el derecho a la intimidad de quienes recurren a la Defensoría como la confidencialidad del procedimiento de actuación, permitiendo que los miembros de la

comunidad universitaria se dirijan a ella con garantía de que sus identidades serán protegidas y sus datos personales tratados conforme a la normativa vigente.

Coordinación con otros órganos y servicios universitarios

Sin perjuicio de estos principios definitorios, es necesario reconocer que las sucesivas novedades legislativas —en particular la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria (LCU) y la LOSU— han incrementado significativamente la complejidad del aparato organizativo universitario, generando zonas de concurrencia funcional entre diversas estructuras administrativas.

La Defensoría confluye con diversos órganos, unidades y servicios administrativos en el ejercicio de sus funciones exclusivas. Esta coexistencia de competencias exige que actúe de forma articulada, con respeto mutuo y pleno reconocimiento de las respectivas competencias. Sin embargo, es necesario subrayar su particular posición respecto al resto de órganos, unidades y servicios administrativos, derivada de su naturaleza como garante independiente de derechos y libertades, que la distingue cualitativamente del resto de la estructura organizativa.

Funciones de información, asesoramiento e intermediación

Ligada a su irrenunciable labor de revisión y control externo de las actuaciones de órganos, estructuras y unidades administrativas, la Defensoría desempeña un conjunto de actuaciones complementarias especialmente valoradas por la comunidad universitaria, que trascienden su función clásica de defensa de derechos.

En primer lugar, la Defensoría actúa como órgano de información y asesoramiento sobre derechos dirigido al profesorado, al personal técnico, de gestión, de administración y servicios (PTGAS) y al estudiantado. La complejidad y pluralidad orgánica del sistema universitario genera frecuentemente dudas y confusiones en los miembros de la comunidad acerca de cuáles son sus derechos, sus deberes y los procedimientos adecuados para ejercerlos o impugnar decisiones. La Defensoría actúa como referente fundamental en estas situaciones, canalizando estas inquietudes y proporcionando orientación sobre los cauces administrativos pertinentes. Esta función de asesoramiento y nexo de conexión entre la comunidad universitaria y la estructura administrativa no es una cuestión menor, sino que resulta estratégica en un sistema burocrático frecuentemente enredado y de difícil navegación.

En segundo lugar, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 del vigente Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario (aprobado por Acuerdo del Claustro de 14 de diciembre de 2004), la Defensoría realiza una labor de recomendación y propuesta de mejora dirigida a las autoridades y órganos de la Universidad. Estas recomendaciones buscan mejorar la calidad del funcionamiento institucional o modificar las pautas que originan las quejas y peticiones formuladas por la comunidad. Esta función de propuesta de mejora, derivada de su posición independiente y autónoma, constituye un instrumento valioso para la modernización y optimización de las prácticas universitarias.

En tercer lugar, aprovechando su posición como estructura neutral, la Defensoría puede actuar como facilitadora de procesos de intermediación, conciliación y buenos oficios entre las partes implicadas en controversias universitarias, tal como le faculta expresamente la LOSU. Esta función mediadora complementa su función clásica de defensa y contribuye a la resolución consensuada de conflictos.

Criterios de actuación y orientación al servicio

El funcionamiento de la Defensoría Universitaria se fundamenta asimismo en una serie de criterios operativos que garantizan la efectividad de su acción. Entre ellos destaca la agilidad en las actuaciones e inmediatez en el abordaje de los asuntos, dando seguimiento exhaustivo hasta la resolución final de cada caso.

Complementariamente, existe un compromiso institucional con la comprensión y el apoyo humanitario hacia las personas que solicitan intervención de la Defensoría, incluso en aquellos casos en que, conforme al criterio técnico-jurídico, la solicitud no estuviese completamente fundamentada. Ello obedece a que parte esencial de la labor de la Defensoría consiste no solo en resolver formalmente las cuestiones planteadas, sino en comprender las razones subyacentes que generan las solicitudes, proporcionar explicaciones claras sobre el estado de cada asunto y orientar sobre los cauces administrativos adecuados en cada situación específica.

Estos criterios de actuación —agilidad, humanidad, transparencia informativa y orientación procedimental— se enfocan todos ellos hacia el cometido permanente de la Defensoría Universitaria: la mejor protección y garantía de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, que constituye su razón de ser más profunda y su justificación institucional última.

Actividad de la Defensoría

Durante el curso académico 2024-2025, la Defensoría ha continuado desplegando su actividad de intermediación, información, asesoramiento y amparo, consolidándose como un instrumento fundamental para la protección de los derechos, la resolución de conflictos y el fomento de un clima institucional basado en el respeto, la equidad y la transparencia.

A lo largo del periodo analizado, la Defensoría ha registrado una actividad intensa y diversificada, reflejo tanto de la complejidad de las situaciones planteadas como del creciente conocimiento de la comunidad universitaria sobre las funciones y el alcance de esta institución. La experiencia acumulada durante este curso reafirma el papel esencial de la Defensoría como espacio de diálogo institucional, facilitador de soluciones consensuadas y garante de los principios de justicia y buen gobierno universitario.

Tipos de solicitudes

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

- CONSULTAS

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

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

Otras consultas requieren estudio técnico, gestión con otras unidades u órganos o con otro tipo de actuaciones.

- QUEJAS

Implican una manifestación de desacuerdo por parte de la persona interesada al considerar que alguna actuación o resolución de un órgano, servicio o persona de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos e intereses legítimos.

Algunas de las quejas precisan de una información técnica u orientación que, una vez proporcionada, no requieren de diligencias complementarias.

En otros casos, la primera actuación de la Defensoría Universitaria se centra en obtener la información necesaria para formar un criterio y pronunciarse sobre la procedencia o improcedencia de la queja. En el caso de que se determine la procedencia de la queja, se procede a realizar gestiones encaminadas a la solución del problema concreto o de las causas que lo originan.

Algunas solicitudes tramitadas dan lugar a sugerencias y recomendaciones dirigidas a órganos, servicios o personas responsables de alguna estructura universitaria que permiten, a juicio de la

Defensoría, mejorar la calidad del servicio público o salvaguardar derechos mediante la mejor interpretación de las normas, la modificación de las existentes o la adopción de nuevas.

- INTERMEDIACIONES

Las intermediaciones constituyen un tipo específico de actuación en la que la Defensoría Universitaria interviene como facilitadora del diálogo entre las partes implicadas en un conflicto o desacuerdo.

A diferencia de las consultas y las quejas, las intermediaciones se centran en la búsqueda de soluciones consensuadas que prevengan el agravamiento de conflictos y promuevan la convivencia y el entendimiento mutuo. Estas actuaciones requieren un seguimiento cercano del proceso y la implicación de las partes afectadas, siempre desde el respeto a la confidencialidad, la imparcialidad y la autonomía de las personas.

La Defensoría actúa en estos casos como espacio neutral, favoreciendo el acercamiento de posturas, clarificando malentendidos y proponiendo vías de solución que resulten satisfactorias para todas las partes involucradas.

Intervenciones realizadas por la Defensoría

En este apartado se presentan las solicitudes tramitadas y, por tanto, las intervenciones realizadas en la Defensoría Universitaria durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto 2025.

Datos globales de actividad

Durante el periodo analizado, la Defensoría Universitaria ha gestionado un número significativo de intervenciones, lo que pone de manifiesto la consolidación del servicio como un recurso accesible, confidencial y útil para miembros de todos los sectores.

En concreto, durante el curso 2024 – 2025 se han tramitado un total de 197, 19 más que en el curso anterior, de las cuales 126 han sido Quejas, 68 han sido Consultas y 3 han sido Intermediaciones.

En la siguiente figura se muestra esta distribución según el tipo de solicitud:

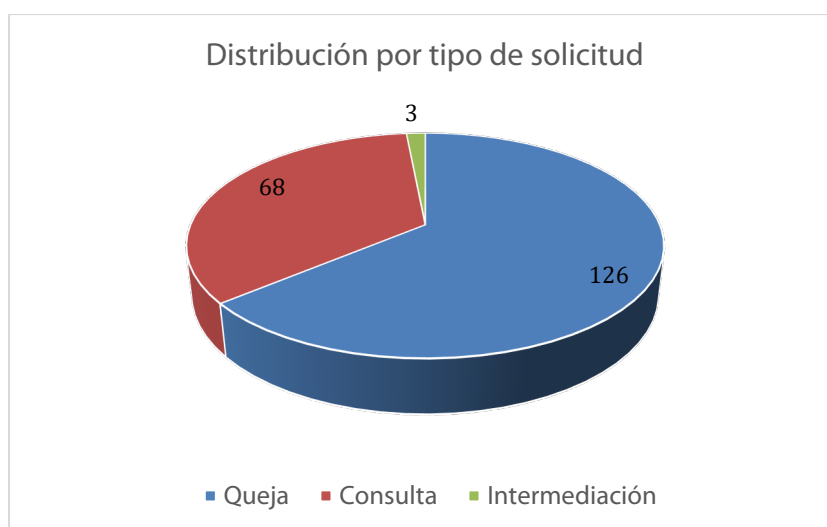


Figura 1. Distribución del tipo de solicitudes

No se ha producido ninguna inadmisión, es decir, todas las solicitudes recibidas han sido consideradas. En ocasiones se ha requerido subsanar alguna deficiencia previa y en otras la petición se ha tratado como consulta y no formalmente como queja.

Por otro lado, cinco solicitudes han sido redirigidas, lo que implica que, tras analizar su contenido y naturaleza, se identificó que corresponden a asuntos que deben ser tratados por el órgano diferente a la Defensoría. Este procedimiento de redirección garantiza que cada petición sea canalizada correctamente hacia la instancia competente para su estudio y posible resolución. En la siguiente tabla se recogen las solicitudes redirigidas.

Tabla 1. Solicitudes redirigidas a otras unidades

UNIDAD	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI
Comisión de convivencia			1
Inspección General de Servicios	2		1
Canal Interno de información		1	
TOTAL	2	1	2

En la siguiente figura se puede observar la evolución temporal del número total de solicitudes atendidas a lo largo de los diferentes cursos académicos.

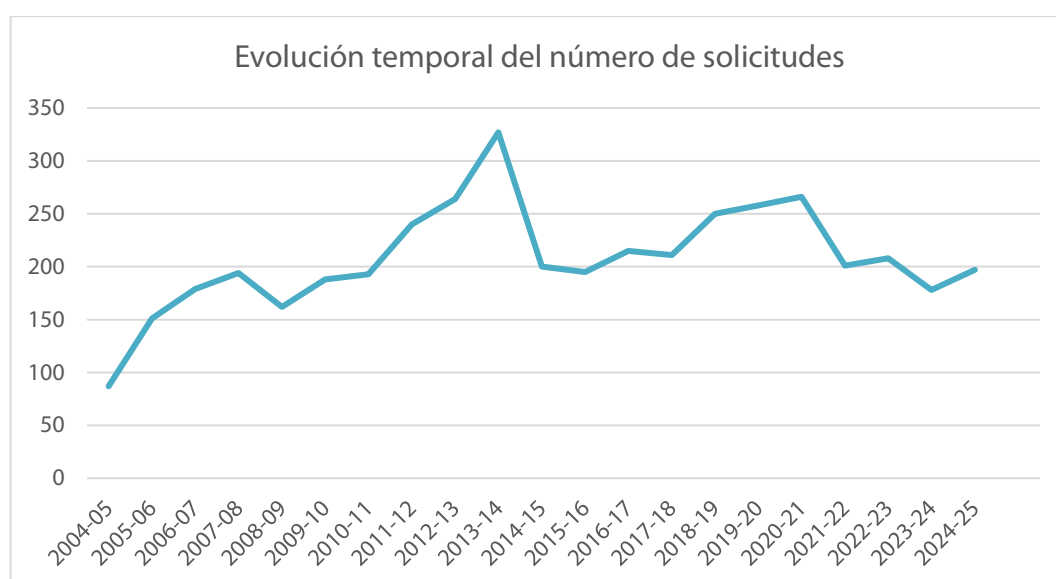


Figura 2. Evolución temporal del número de solicitudes por curso académico

De las 197 solicitudes tramitadas, 117 corresponden al sector de estudiantes; 45 al personal docente e investigador (PDI); 23 al Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS); 12 al sector denominado OTRO.

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

La figura siguiente muestra las solicitudes atendidas por curso académico y sector de donde proviene la solicitud.

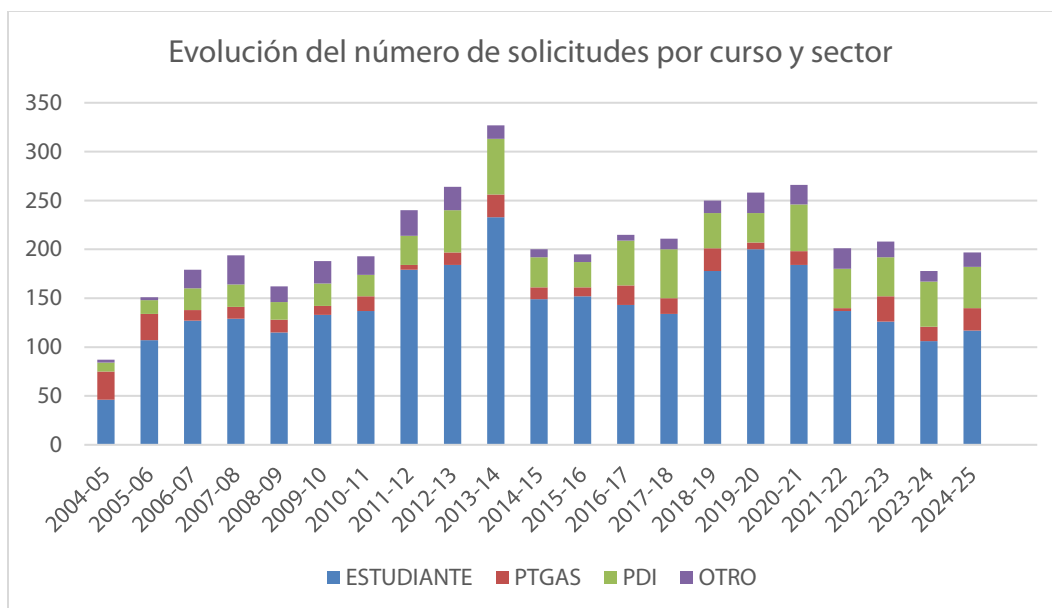


Figura 3. Evolución de solicitudes por curso y sector

En la siguiente figura se muestra la distribución del número de solicitudes por sectores.

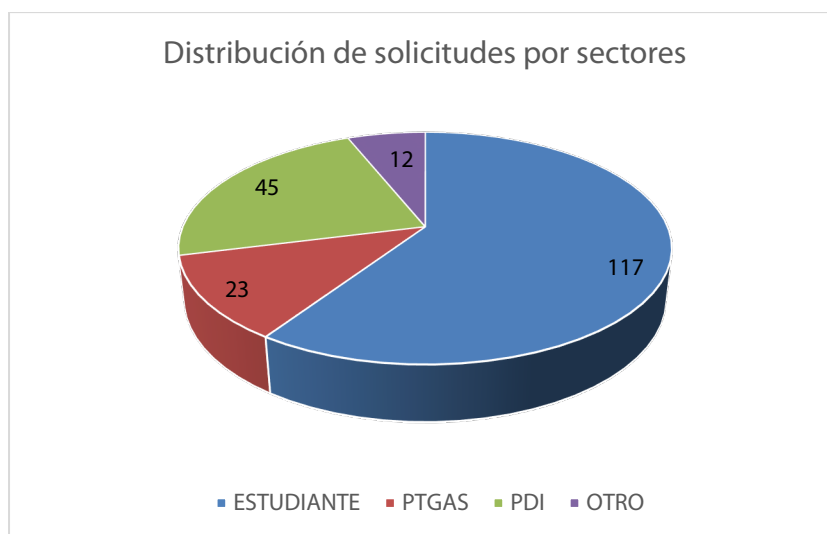


Figura 4. Distribución del número de solicitudes por sector

El sector de estudiantes es el colectivo que presenta un mayor número de solicitudes. Sin embargo, si el número de éstas se relaciona con el tamaño de sus poblaciones, se observa en la siguiente figura que más de la mitad de los casos, en términos relativos a la población ¹, han procedido del sector PTGAS y que el sector de Estudiantes es el que menos intervenciones ha precisado si lo ponderamos por su población.

¹ Los datos de población han sido obtenidos de DATUZ con fecha de diciembre de 2024

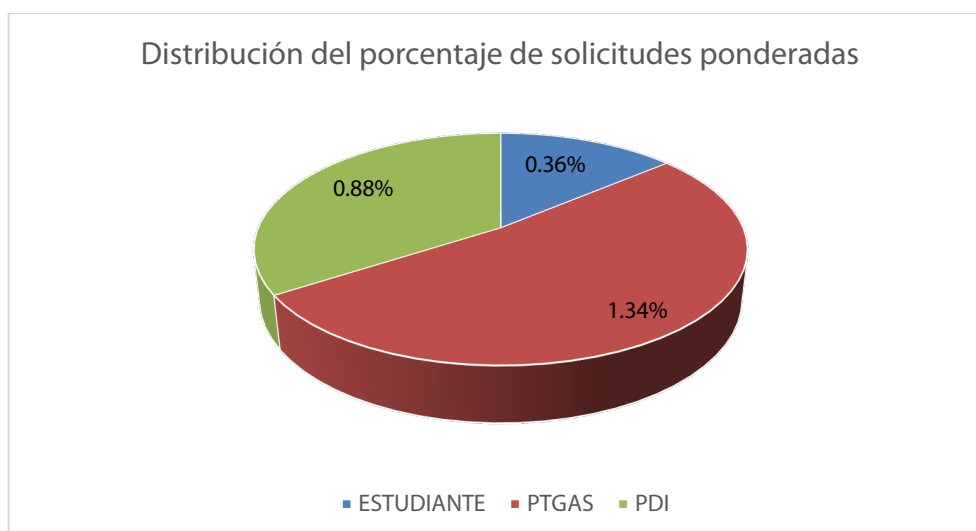


Figura 5. Distribución del porcentaje de solicitudes ponderadas por la población de cada sector

Si segmentamos los datos atendiendo al sexo se observa en la siguiente Tabla que en el sector PTGAS el porcentaje de solicitudes realizadas por mujeres supera ligeramente al de hombres, mientras que en los sectores de Estudiantes y PDI, las solicitudes hechas por mujeres y hombres son similares.

Tabla 2. Distribución de solicitudes por sectores y sexo relativas a la población de cada sector

Sector	Hombres	Población	%	Mujeres	Población	%	Total	Población	%
ESTUDIANTE	58	15104	0.38%	59	17755	0.33%	117	32859	0.36%
PTGAS	7	630	1.11%	16	1091	1.47%	23	1721	1.34%
PDI	22	2484	0.89%	23	2647	0.87%	45	5131	0.88%
OTRO	4			8			12		
TOTAL	91			104			197		

En la siguiente figura se muestra la evolución de solicitudes tramitadas por meses.

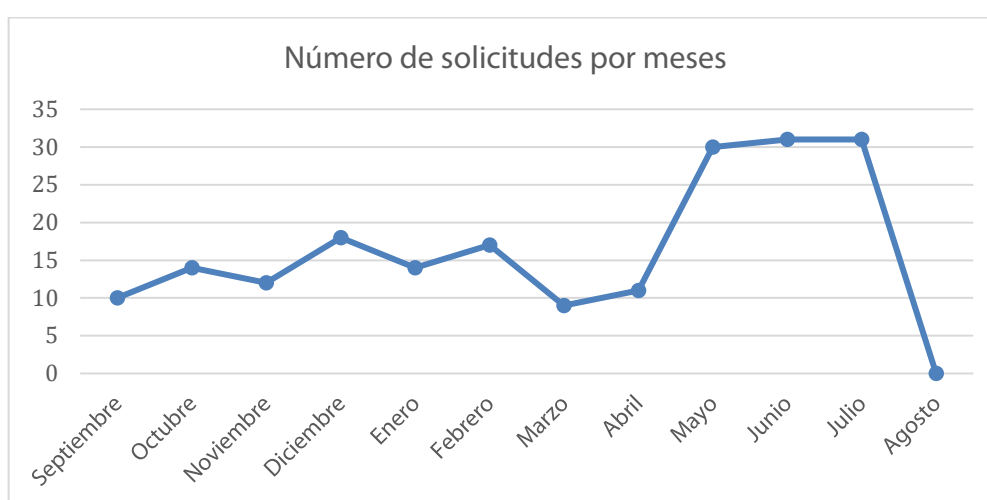


Figura 6. Distribución de las solicitudes a lo largo de los meses

La Defensoría ha priorizado la celeridad en sus actuaciones, dado que muchas de las solicitudes recibidas demandan una atención inmediata. Así, casi en tres cuartas partes de los casos (74.6%) el expediente se resuelve en un plazo no superior a dos semanas, y en un más de un tercio de ellos (36.5%) la resolución se produce en menos de cinco días.

El tiempo de resolución se calcula desde que se recibe la solicitud hasta la finalización de nuestras actuaciones. Cabe señalar que el cierre de un expediente suele estar condicionado a la obtención de respuestas por parte de otras unidades y órganos universitarios. En la tabla siguiente se muestra la distribución del número de solicitudes tramitadas por tiempo de respuesta.

Tabla 3. Distribución de número de solicitudes por tiempo de resolución

Duración	Solicitudes	Porcentaje (%)
Entre 0 y 4 días	72	36.5%
Entre 5 y 15 días	75	38.1%
Entre 16 y 30 días	17	8.6%
Más de 30 días	33	16.8%

Solicitudes de intervención por centros

Resulta conveniente analizar si existe algún tipo de diferencia significativa en el número de solicitudes por centros, en cualquiera de los sectores. Para ello presentamos la siguiente tabla en la que se muestran únicamente los centros en los que se ha recibido tres o más solicitudes y si tomamos en consideración la población² de cada sector en cada centro, obtenemos la siguiente gráfica de porcentaje de solicitudes por centro.

Tabla 4. Número de solicitudes por centro

CENTRO	SOLICITUDES ESTUDIANTES	SOLICITUDES PTGAS	SOLICITUDES PDI
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	19	2	2
F. EDUCACIÓN	17		5
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	5		10
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	8		6
F. ECONOMÍA Y EMPRESA	10	1	1
F. MEDICINA	10	1	
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	6		2
F. DERECHO	7		1
ESCUELA DE DOCTORADO	7		
F. CIENCIAS	3		4
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	5		2
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE	3		3
F. CIENCIAS DE LA SALUD	5		
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	2		
F. VETERINARIA		2	2
E.P. SUPERIOR HUESCA			3
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	2		1

² Los datos de población han sido obtenidos de DATUZ con fecha de diciembre de 2024

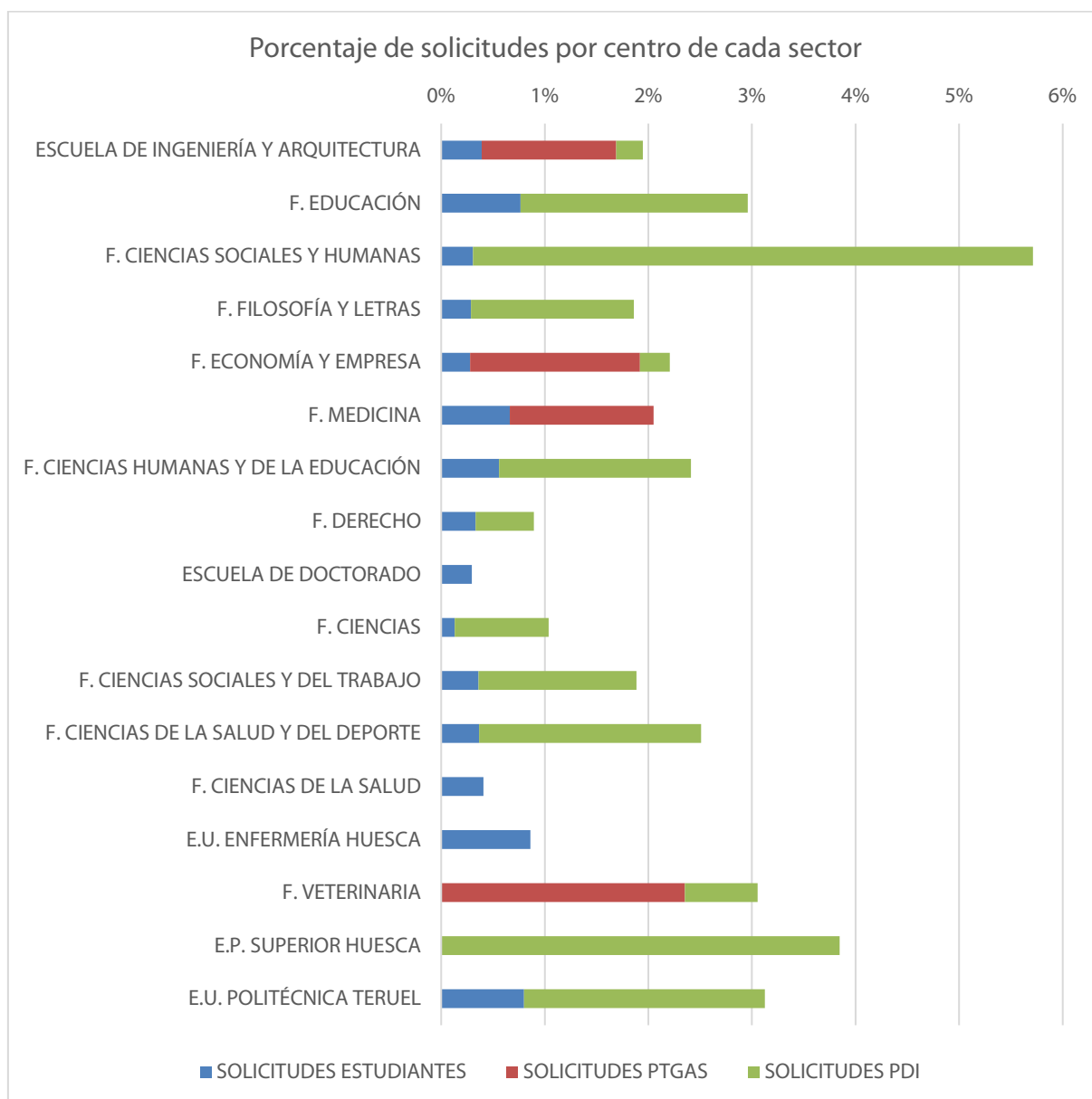


Figura 7. Porcentaje de solicitudes por centro de cada sector

Motivos de solicitud

Las solicitudes, distribuidas según los motivos expresados por las personas interesadas y desglosadas por sector de procedencia, se muestran en la siguiente tabla:

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

CLASIFICACIÓN	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO	TOTAL
ACADÉMICO	88	1	4	4	97
1.1. Desarrollo de la docencia	7		1	1	9
1.1.a . Practicum y Prácticas externas	7				7
1.2. Permanencia	5				5
1.3.a. Acceso a estudios universitarios Grado	4			1	5
1.3.b. Acceso a estudios universitarios Máster	2				2
1.4. Evaluación y exámenes	33		2	2	37
1.5. Reconocimiento de créditos/Adaptaciones/Cambios	8				8
1.6. Planes de Estudio					
1.7. Títulos propios	2				2
1.8. Programas de movilidad	5				5
1.9. Competencias en lenguas modernas-B1					
1.10. Doctorado	6		1		7
1.11. Adelantos de convocatoria y compensatoria	4				4
1.12. TFGS Y TFM's	4				4
1.13. Otros servicios académicos	1				1
1.14. Docencia no presencial		1			1
ADMINISTRATIVO	10		1	2	13
2.1. Matrícula	1				1
2.2. Turnos y horarios	5				5
2.3. Otros asuntos administrativos	4		1	2	7
ECONÓMICO	10			2	12
3.1. Becas	7				7
3.2. Tasas	2			1	3
3.3. Seguros	1				1
3.4. Otros asuntos económicos				1	1
LABORAL		19	32	3	54
4.1. Plazas , concursos y oposiciones		10	7		17
4.3. Reivindicaciones retributivas		2	5		7
4.4. Riesgos laborales y salud		2	2		4
4.5. Distribución docencia/POD/evaluación			7		7
4.6. Conciliación vida familiar/laboral		1	1		2
4.9. Otros asuntos laborales		4	10	3	17
VIDA UNIVERSITARIA	9	3	8	1	21
5.1. Servicios y campus	2	1			3
5.2. Derechos y discriminaciones					
5.3. Procesos electorales					
5.4. Colegios mayores, residencias		1			1
5.5. Propiedad intelectual			2	1	3
5.6. Bienestar y salud	1				1
5.7. Conflictos entre miembros comunidad universitaria	4		6		10
5.8. Otros asuntos de vida universitaria	2	1			3

Al igual que en años anteriores, la mayoría de las solicitudes están motivadas por razones de índole académica, provenientes principalmente del sector estudiantil.

Resulta necesario destacar antes una problemática ya reiterada en cursos previos: la demora excesiva en la respuesta a algunas solicitudes o recursos presentados por los interesados ante diferentes órganos, servicios o unidades de nuestra Universidad.

Se considera fundamental revisar y simplificar determinados procesos y procedimientos para acortar el, a menudo, prolongado tiempo de respuesta. Asimismo, se ha detectado la existencia de casos en los que no se ha dado respuesta a las solicitudes o recursos presentados. Este tipo de situaciones implican una falta de consideración hacia los solicitantes, evidencian deficiencias en la calidad institucional y revelan ámbitos en los que resultaría necesario implementar estrategias de mejora.

Igualmente, resulta relevante señalar la tendencia a aplicar en ocasiones ciertos requisitos procedimentales con un rigor excesivo, incluso cuando estos no vienen impuestos por la normativa de la Universidad ni por la de otros organismos o instituciones.

En un capítulo posterior se analizará de forma pormenorizada las solicitudes recibidas por sectores.

Resultados de nuestras intervenciones

A continuación, se presentan los resultados de nuestras intervenciones ante las Quejas, Consultas e Intermediaciones que nos han sido presentadas. Hay que tener en cuenta que una misma solicitud puede tener varios resultados, como por ejemplo “se agiliza la respuesta” y “se toman medidas”.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de las **Quejas** presentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria. A raíz de las intervenciones de la Defensoría con objeto de resolver las quejas, el tipo de resultado mayoritario ha sido la orientación a la persona interesada en 82 ocasiones. Seguidamente en 55 ocasiones se ha mostrado improcedente realizar actuaciones adicionales. En 34 ocasiones se han tomado medidas y en 10 hemos propuesto recomendaciones.

Tabla 6. Resultados de quejas, por sectores de procedencia

QUEJA	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO
Desconocido	1			
No produce resultados		2	2	
No se inician actuaciones por la defensoría a petición de la persona interesada	2			
Recomendación	2	6		1
Resolución ajustada a normativa			1	
Resultado intervención defensoría			1	
Se agiliza respuesta	2			
Se estima conveniente modificar la normativa o procedimiento		1		
Se orienta y/o proporciona a la persona interesada la información técnica pertinente	54	8	16	4
Se toman medidas	17	8	7	2
Tras estudio de la información aportada o normativa relativa, se muestra la improcedencia de actuaciones adicionales	34	5	13	3

De la misma forma, en la siguiente tabla se presentan los resultados de las **Consultas** presentadas. A raíz de las intervenciones de la Defensoría, el tipo de resultado mayoritario ha sido la orientación a la persona interesada en 56 ocasiones. Seguidamente en 23 ocasiones se ha mostrado improcedente realizar actuaciones adicionales y finalmente, en 12 ocasiones se han tomado medidas.

Tabla 7. Resultados de consultas, por sectores de procedencia

CONSULTA	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO
No se inician actuaciones por la defensoría a petición de la persona interesada	1		1	
Se agiliza respuesta	1			
Se orienta y/o proporciona a la persona interesada la información técnica pertinente	32	5	14	5
Se toman medidas	7	3	1	1
Tras estudio de la información aportada o normativa relativa, se muestra la improcedencia de actuaciones adicionales	13	3	4	3

Finalmente, en la siguiente tabla se muestran los resultados de las tres **Intermediaciones** que hemos realizado.

Tabla 8. Resultados de intermediaciones, por sectores de procedencia

INTERMEDIACION	ESTUDIANTE	PTGAS	PDI	OTRO
Se orienta y/o proporciona a la persona interesada la información técnica pertinente			2	
Se toman medidas			3	

Se debe aclarar que se han realizado tres intermediaciones, pero en las tres se muestra como resultado “Se toman medidas” y en dos “Se ha proporcionado información técnica pertinente”. Han sido tres casos resueltos de forma satisfactoria, llegándose a conciliar posiciones enfrentadas, obteniendo en las tres ocasiones un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

Por su parte, la Defensoría formula **“Recomendación”** en aquellos casos en que se propone formalmente al órgano competente la realización de actuaciones o la adopción de decisiones que, además de dar respuesta a la concreta situación planteada, presentan una trascendencia más allá de la misma, por lo que resultan aplicables con carácter más general. En ocasiones se incluyen aquellas sugerencias realizadas de forma verbal o escrita a otras unidades, miembros u órganos de la Universidad, que pensamos que son las adecuadas para la resolución del problema que se nos ha planteado.

Dedicaremos un capítulo específico a este tipo de actuaciones.

Análisis según sectores

A continuación, se analizan las solicitudes presentadas segmentadas por cada sector universitario:

Estudiantes

Dentro del colectivo de estudiantes, los casos más habituales se relacionan con dificultades académicas, así como problemas derivados de la organización de horarios y prácticas. Muchos estudiantes plantean quejas sobre reconocimientos de créditos, disconformidad con criterios de evaluación, cambios y retrasos en trámites de matrícula y problemas específicos relacionados con la Escuela de Doctorado.

Los problemas relacionados con evaluación y exámenes, como siempre, son los más frecuentes. Destacan quejas por problemas de corrección, errores técnicos, falta de transparencia en los criterios y disconformidad con los resultados. Esto causa frustraciones significativas y reiteradas reclamaciones.

Los casos en los que se combinan las dificultades académicas y de salud mental se hacen especialmente difíciles; en ocasiones, la rigidez de algunos planteamientos docentes puede agravar el malestar del estudiantado y exige coordinación con servicios de apoyo, especialmente la OUAD para ofrecer soluciones razonables sin desnaturalizar la autonomía docente.

En ocasiones, se detectan disfunciones en la práctica docente: retrasos en la devolución de notas, acusación de uso de herramientas de detección de IA sin explicación suficiente, escasa transparencia en criterios, o diferencias importantes entre grupos de una misma asignatura, que generan una fuerte sensación de agravio comparativo y ponen de relieve la necesidad de reforzar la calidad de la docencia.

Muchos de los problemas detallados hasta este punto no tienen una solución clara, ya que el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje no contempla algunas de las situaciones que se enfrentan. Se trata de un Reglamento aprobado en el año 2010 que, aunque ha sufrido modificaciones posteriores de carácter menor, necesita ser replanteado con una nueva redacción, para adaptarlo no solo a los nuevos Estatutos y a la LOSU sino también a un contexto moderno en el que se dote de mayor importancia y concreción normativa a aspectos como la evaluación continua que actualmente queda en un plano regulatorio muy abstracto.

Una parte significativa de consultas y quejas gira en torno a las becas, fraccionamiento de deudas y aplicación de descuentos (familia numerosa, situaciones especiales), lo que refleja la importancia de la ayuda financiera en el acceso y permanencia universitaria. También surgen problemas con la documentación requerida para el acceso a ayudas económicas, con especial incidencia en estudiantes con menos recursos o procedentes de otros países extranjeros no comunitarios, cuyas tasas son más elevadas y que, debido a burocracia han tenido dificultades para acceder a la ayuda económica y para quienes cualquier incidencia puede comprometer la continuidad de sus estudios.

Otros problemas reiterativos son los relacionados con los reconocimientos de créditos, tales como retrasos en las resoluciones, falta de respuestas y problemas derivados de la actualización de planes de estudio. Esto último es lo que ha ocurrido este curso en grados exigentes como Medicina, que ha cambiado de plan de estudios, y que a pesar del buen hacer del personal de la Facultad, ha tenido retrasos significativos en las resoluciones de reconocimiento de créditos que provocan que el

alumnado tenga que preparar exámenes sin saber si las asignaturas serán finalmente reconocidas, lo que supone una clara fuente de estrés e inseguridad.

Los problemas con prácticas externas, TFG/TFM y movilidad (nacional e internacional) se repiten: dificultades en asignación de tutores, reconocimiento de las prácticas, compatibilidad con otras obligaciones académicas o laborales, problemas en la asignación de director y plazos de presentación en los trabajos fin de estudios, así como demoras en trámites administrativos condicionan la planificación del estudiantado en etapas críticas de su formación. La movilidad, tanto nacional como internacional también generan múltiples expedientes cada año.

En el ámbito del Doctorado, se revela la importancia de una información clara y de plazos razonables. A raíz del reciente cambio de normativa de la Escuela de Doctorado se ha generado cierto descontento entre doctorandos y directores de tesis por el incremento de la burocracia y la dilatación de los plazos para la presentación y defensa de las tesis doctorales. Actualmente, el proceso desde el predepósito hasta la defensa puede prolongarse una media de cuatro meses, alcanzando en muchos casos los seis, en un contexto de elevado número de tesis en tramitación. Pese a ello, el personal de la Escuela realiza una labor constante y coordinada que implica, entre otros, la revisión documental, la solicitud de informes externos, la supervisión de posibles modificaciones, la exposición pública, la aprobación de tribunales por estricto orden de llegada y la organización logística para la defensa.

Diversos expedientes muestran las tensiones derivadas de la organización de turnos y horarios, especialmente cuando confluyen asignaturas con asistencia obligatoria, contratos laborales sobrevenidos o necesidades de conciliación.

También es necesario destacar la gestión de conflictos personales que, aunque afortunadamente minoritarios, siguen apareciendo en forma de situaciones de acoso o comportamientos inadecuados dentro de la comunidad universitaria. En estos casos, la Defensoría actúa como espacio de escucha y coordinación con otros servicios, favoreciendo soluciones individualizadas; parte de nuestra labor consiste en el acompañamiento y apoyo a las personas implicadas, o en ocasiones en la intermediación entre las partes cuando resulta pertinente. Asimismo, es importante reconocer la colaboración y el buen hacer de la Comisión de Convivencia, de la Oficina de Prevención y Respuesta ante el Acoso (OPRA) así como de la Inspección General de Servicios, a quienes derivamos buena parte de estos casos y con quienes trabajamos de forma coordinada para garantizar una intervención adecuada y respetuosa.

Aunque en menor número también se reciben quejas relacionadas con servicios universitarios (bibliotecas, aparcamientos, cursos de idiomas, campus) con la percepción de trato inadecuado por parte de personal docente o de administración, lo que muestra la importancia de la forma en la que nos relacionamos entre los miembros de la comunidad universitaria.

En general, conviene prestar especial atención a la mejora de la transparencia y agilidad en los procesos de evaluación y gestión administrativa, especialmente en reconocimientos de créditos y becas, así como reforzar la comunicación con los estudiantes para evitar demoras que condicionan directamente la trayectoria académica del estudiantado y que generan la mayoría de las quejas.

Personal Docente e Investigador (PDI)

El objeto de las reclamaciones que personas del colectivo de PDI han dirigido al Defensor universitario es sumamente heterogéneo en realidad. Sin embargo, como se expondrá a continuación, podrían clasificarse en varios apartados genéricos.

El primero de esos apartados, también por su frecuencia, es el funcionamiento de la gestión administrativa. Se ponen de manifiesto ineficiencias, ocasionadas por un exceso de burocracia y formalismo, que afectan al ejercicio satisfactorio de las actividades docentes y de investigación. De manera específica, se trata de las reclamaciones por el excesivo retraso en la tramitación de procedimientos, peticiones, recursos y, en general, se acusa un abuso del silencio administrativo que origina una conciencia de indefensión en el administrado.

Otro apartado significativo son las dificultades para la conciliación familiar, y la protección insuficiente de las situaciones de maternidad y paternidad (así como en embarazos de riesgo), en lo referente a la obtención de méritos docentes y de investigación, licencias y permisos, tomas de posesión, etc.

Un tercer aspecto que actúa como denominador común de ciertas reclamaciones es la percepción de una relativa vulnerabilidad del profesorado, frente a la protección que en algunos ámbitos corresponde a los estudiantes. Se trata de asuntos que tiene que ver, por ejemplo, con quejas (con insuficiente fundamento, se alega) por parte de los alumnos en contra de sus profesores, o con las características propias de las encuestas de evaluación, o la defensa de la propiedad intelectual y los derechos de imagen en un contexto de creciente digitalización.

La competitividad propia de la carrera académica, en ocasiones afecta a las relaciones personales entre los compañeros de un mismo Departamento universitario. Lo que, algunas veces trasciende de manera particular en los conflictos de convivencia, o en dificultades añadidas para el reparto de la carga docente de cada curso académico.

Añádanse, finalmente, los conflictos específicos que pueden originarse con la renovación de plantillas, concretados en los procedimientos de promoción, y en el funcionamiento de los tribunales y las comisiones de selección del profesorado, o las incertidumbres inherentes a las categorías profesionales con escasa estabilidad.

Es importante advertir que más de la mitad de las reclamaciones recibidas desde el colectivo de PDI constituyen propiamente “quejas”. Con las que se solicita a la Defensoría una acción concreta, una alternativa en lo que (desde el punto de vista de quien las formula) son supuestos de incorrecto funcionamiento de los procedimientos establecidos en la Universidad para regular su actividad. La respuesta del Defensor trata de contribuir, en primer término, al esclarecimiento de la normativa universitaria que resulte de mejor aplicación en cada caso. Asesorando a los interesados para que puedan valorar si sus intereses se han tratado correctamente dentro de los cauces previstos. Sin embargo, la actividad más importante que se realiza por el Defensor (tanto en número de supuestos, como en el tiempo dedicado a cada asunto) es la de buscar una composición de intereses adecuada, que facilite las soluciones basadas en la escucha (mediante entrevistas presenciales, o por medios telemáticos, que resulten necesarias). Es decir, se procura contribuir al buen entendimiento entre las partes implicadas en cada reclamación, para que en la medida de lo posible facilite un acuerdo consensuado o, cuando menos, permita comprender las razones que impiden lograrlo.

Si el balance de la gestión del Defensor Universitario ha resultado positivo, es gracias a la eficaz colaboración con las distintas autoridades universitarias, los responsables de las unidades administrativas, e incluso de los representantes sindicales que también son tenidos en cuenta en los asuntos que afectan a los derechos laborales del personal de la Universidad.

Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)

Las cuestiones recibidas en la Defensoría relacionadas con el sector PTGAS han aumentado notablemente respecto al curso anterior, alcanzando un 11'68% del total. De los veintitrés expedientes tramitados, siete han sido presentados por hombres y dieciséis por mujeres, mientras que seis de ellos tuvieron forma de consulta y diecisiete de queja. La mayoría han tenido que ver con aspectos laborales relacionados con la gerencia y la vicegerencia de recursos humanos y algunas con la vida universitaria.

Destaca, como motivo recurrente de las quejas, la coincidencia temporal o solapamiento de los períodos de realización de las prácticas de puestos distintos aprobados por la misma persona, sin que inicialmente la vicegerencia de RRHH ofreciera ninguna vía para poder aplazar las prácticas en uno de los puestos, de tal forma que no se vieran perjudicados los derechos de los aspirantes que superan más de un proceso selectivo. Agravaba la situación que la mayoría de aspirantes ya habían desempeñado una de las plazas durante años, como funcionarios de carrera del grupo inferior, por ser puestos duales. También intervino la Defensoría en la denegación del aplazamiento del período de prácticas a una funcionaria en situación de maternidad y lactancia. Este motivo de quejas recurrentes era previsible y se realizó una recomendación encaminada a evitar de forma proactiva esta situación. Finalmente, tras la incorporación del nuevo Gerente, se dio una solución positiva individualizada para los interesados en el 99% de los casos.

La carrera profesional ligada a la evaluación del desempeño y la aplicación de determinados baremos en procesos selectivos laborales temporales generó, así mismo, otras reclamaciones. Nuestras indagaciones y conclusiones al respecto nos han llevado a proponer mejoras, entre las que destacamos que debería especificarse en determinadas convocatorias la forma en que han de acreditarse válidamente algunos méritos profesionales. En otro orden de cosas, pero también relacionado con las convocatorias de procesos selectivos, otro expediente dio lugar a la recomendación de no incluir en estas la posibilidad de ampliación de plazas si, de antemano, se sabe que no va a poder realizarse dicha ampliación.

Si bien el resto de los asuntos han sido heterogéneos, nos gustaría destacar la queja de un funcionario de carrera porque las condiciones de los permisos del PTGAS para realizar exámenes CERTACLES son peores que en el caso de los exámenes oficiales tipo Cambridge, siendo éste el que promueve nuestro Centro Universitario de Lenguas Modernas. Si bien es una cuestión que podría abordarse en el nuevo Pacto del personal funcionario podría regularse específicamente por la Universidad sin necesidad de esperar, al suponer una mejora.

Fueron también atendidas otras cuestiones como el excesivo retraso en la implementación del grupo B, la escasez de personal en las conserjerías de algunos colegios mayores, los fines de la utilización de las cámaras de seguridad o la denegación de las solicitudes de prolongación en el servicio activo del PTGAS, aun en casos en que los trabajadores quedan con pensiones muy bajas. Así mismo, se recibió una queja por cambios considerados indebidos en el nuevo baremo de las plazas de aparcamiento en los Campus del centro de la ciudad.

Algunas de las quejas pusieron sobre la mesa la frecuencia con la que no se recibe respuesta por parte de la Universidad a solicitudes, reclamaciones y recursos presentados por los interesados, lo que les coloca en una posición de indefensión.

Por último, hemos dejado para el final las situaciones que reclaman elaborar y aprobar sin dilación una regulación detallada del sistema de fichajes y compensación de los servicios prestados por el PTGAS cuando debe desplazarse fuera de la Universidad durante uno o varios días. La falta de homogeneidad en la aplicación de la normativa que existe produce desigualdades e incidencias difícilmente asumibles.

Cabe mencionar, asimismo, que se han realizado gestiones ante organismos externos con el fin de ampliar el horario y la frecuencia del servicio de transporte nocturno que conecta con el Campus de Teruel. No obstante, hasta la fecha, dichas gestiones no han obtenido un resultado favorable.

Solicitudes relativas a otros solicitantes

Se han atendido 12 solicitudes, entre consultas y quejas, que representan un 6,09 % del total.

Se trata de solicitudes que se han tramitado en la Defensoría cuya petición no ha sido formulada por miembros de la comunidad universitaria.

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

Este curso, las solicitudes se han relacionado principalmente con la gestión académica, la expedición de certificados y la aplicación de normativas universitarias.

Diverso personal docente perteneciente a varios Centros adscritos a la Universidad de Zaragoza planteó a la Defensoría consultas generales sobre la docencia y, en concreto, sobre la evaluación, lo que pone de manifiesto la necesidad de una información más clara sobre organización académica y funcionamiento de estos Centros.

Se recibió una queja sobre la cancelación de un curso extraordinario de verano y el retraso en el reembolso de las tasas, lo que evidenció posibles demoras o ausencia de protocolo claro en la devolución de tasas.

Otra queja, ya planteada el curso anterior, se refería a la extinción de un curso de actualización de la Universidad de la Experiencia, que permitía cursar, sin derecho a título, a los mayores de 55 años hasta cuatro asignaturas impartidas en los diferentes grados de las Facultades y Escuelas en las mismas condiciones que para el resto de los matriculados en la titulación oficial. Tras la extinción del curso de actualización, quienes lo cursaban pasarían a pagar microcredenciales como estudiantes visitantes. Para esta queja, la Defensoría envió una recomendación que se recoge en el apartado correspondiente de la presente Memoria.

Asimismo, se presentaron varias quejas por la tardanza en la emisión de certificados académicos, de prácticas y de becas, evidenciando problemas de demora en la tramitación administrativa.

Una antigua investigadora solicitó un certificado de las actividades de investigación realizadas después de la finalización del contrato FPI. La Defensoría intervino con el Vicerrectorado de Política

Científica, y una vez acreditada su vinculación con la Universidad de Zaragoza pese a la finalización de su contrato, se emitió el certificado solicitado.

Un antiguo docente de la Universidad plantea su disconformidad con una nueva normativa sobre colaboradores extraordinarios, al considerar que las modificaciones normativas afectan negativamente al personal colaborador.

Finalmente, a través de personal docente de un centro adscrito, se recibió una denuncia de un posible mal funcionamiento de la herramienta Compilatio, que indicaba posibles problemas de protección de datos, propiedad intelectual y consentimiento en el uso de trabajos académicos. La Defensoría trasladó esta incidencia al Vicerrector de Estrategia Digital e Inteligencia Artificial, quien confirmó las garantías de seguridad de la herramienta.

Recomendaciones realizadas por la Defensoría

Las recomendaciones formuladas por la Defensoría Universitaria constituyen propuestas meditadas y fundamentadas, elaboradas tras un riguroso análisis de cada situación y con el propósito inequívoco de contribuir a la mejora de la institución universitaria en todos sus ámbitos. Estas sugerencias, siempre planteadas desde una óptica constructiva y con ánimo positivo, nacen de la experiencia acumulada en la atención de quejas, consultas e intermediaciones, buscando no solo resolver problemas concretos sino también prevenir situaciones futuras y salvaguardar los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria. Si bien es cierto que en determinadas ocasiones las recomendaciones han sido atendidas de forma individualizada, logrando resolver problemas específicos y promover cambios normativos o procedimentales concretos, lamentablemente en la gran mayoría de los casos no se obtiene una respuesta institucional formal que permita verificar la aplicación efectiva de las propuestas realizadas.

A continuación, se enumeran las recomendaciones, indicando la fecha, a quién iban dirigidas, la descripción resumida de cada una y el resultado obtenido:

Reconocimiento del periodo de prácticas en el proceso de transformación al subgrupo C1

Fecha: 19/5/2025

Destinatario: Sr. Gerente de la Universidad de Zaragoza

Descripción:

En el marco de varios procesos de selección de personal funcionario se ha observado en las bases de la convocatoria que se prevé la realización de un periodo de prácticas de tres meses como requisito imprescindible para la superación del proceso selectivo.

Se considera oportuno proponer que se contemple el reconocimiento de dichas prácticas como ya realizadas para aquellas personas aspirantes que hayan desempeñado previamente, durante un periodo mínimo de dos años, un puesto dual en la Universidad en el subgrupo inferior. En estos supuestos concurre una experiencia profesional claramente equiparable a la requerida, acreditando de forma sobrada la capacitación práctica y haciendo innecesaria la repetición de un nuevo periodo de prácticas cuya finalidad formativa ya estaría cumplida.

Se verifica, por otra parte, que todas las personas que han superado el proceso selectivo cumplen con dicha condición, lo que garantiza que no se genere discriminación alguna entre ellas.

Por todo ello, se propone que, una vez finalizado el proceso de concurso-oposición, se adopten las medidas necesarias para que el personal funcionario que reúna los requisitos señalados sea nombrado funcionario de carrera del subgrupo superior sin necesidad de realizar el periodo de prácticas

Resultado:

De forma individualizada y por motivos debidamente justificados, principalmente relacionados con la conciliación familiar y laboral se autorizó la flexibilidad en la realización de las prácticas.

Descripción clara de los contenidos formativos de los estudios propios

Fecha: 20/5/2025

Destinatario: Responsable del Estudio Propio

Descripción:

Se ha analizado una queja relativa a los contenidos formativos impartidos en un Estudio Propio de la Universidad, en la que se alegaba que no se estaba respetando la normativa oficial vigente en la materia objeto del estudio.

Tras ponderar la necesidad de garantizar tanto el principio de libertad de cátedra como el derecho del estudiantado a recibir una enseñanza de calidad y conforme a la normativa aplicable, se formulan las siguientes propuestas:

Que en las ediciones sucesivas del título propio se incluya en su descripción una breve explicación de la normativa oficial vigente que deba tenerse en cuenta, así como de los organismos competentes en la materia. Se informará de los criterios adoptados en el curso y de una breve justificación de su empleo.

Que el profesorado encargado de las asignaturas utilice la normativa oficial establecida o, en caso contrario, redacte los descriptores correspondientes explicando los criterios que va a seguir y las razones particulares por las que no se aplica la normativa oficialmente establecida.

Resultado:

La persona responsable del Estudio Propio accedió a mejorar la información suministrada en la página web del Estudio Propio, sin que se produjeran cambios en el contenido del estudio.

Solicitud de bonificación en los precios públicos de las microcredenciales para estudiantes visitantes mayores de 55 años jubilados

Fecha: 21/05/2025

Destinatarios: Vicerrectora de Comunidad Universitaria y Compromiso Social y Director de la Universidad de la Experiencia

Descripción:

Se reitera la recomendación formulada en el curso pasado, que no obtuvo respuesta favorable. Se ha analizado la situación derivada de la supresión de los cursos de actualización que permitían a personas mayores de 55 años cursar asignaturas de Grado y Máster abonando los mismos precios públicos que el resto de estudiantes.

Tras la eliminación de estos cursos, se ha ofrecido como alternativa la matrícula en calidad de estudiantes visitantes mediante el sistema de microcredenciales. Sin embargo, el importe de esta modalidad duplica el precio por crédito respecto al establecido para los estudiantes ordinarios, lo que supone una barrera económica para este colectivo.

La Ley Orgánica del Sistema Universitario establece como objetivo básico la formación a lo largo de la vida para cualquier persona y colectivo, incluyendo la formación permanente como dimensión esencial de la función docente de la Universidad. La participación de personas mayores enriquece el pensamiento crítico y el intercambio de conocimientos y experiencias entre generaciones.

Por todo ello, se propone que la Universidad establezca una bonificación especial en los precios públicos de las microcredenciales para estudiantes visitantes mayores de 55 años jubilados, igualando el precio por crédito ECTS al del resto de estudiantes de la titulación, de forma que se eliminen las barreras económicas y se dé cumplimiento a los objetivos de la LOSU de proporcionar una Universidad para todas las edades.

Resultado:

Hasta la fecha no se ha identificado evidencia de la realización de alguna acción orientada hacia esta recomendación.

Inclusión de medidas frente al fraude académico en las guías docentes

Fecha: 16/06/2025

Destinatario: Vicerrector de Política Académica

Descripción:

Se solicita la incorporación en las guías docentes de las asignaturas de información clara sobre las medidas y consecuencias académicas derivadas del fraude académico.

Si bien se distribuyó un folleto informativo sobre esta materia, se ha observado que el impacto del mismo no ha alcanzado los resultados esperados. Dada la importancia de una mayor eficacia en la lucha contra el fraude académico y en aras de mejorar la convivencia universitaria, resulta necesario que esta información figure en la guía docente, instrumento de carácter contractual al que el estudiantado suele prestar mayor atención que a materiales informativos de carácter general.

Por todo ello, se recomienda que en las guías docentes se especifiquen claramente las medidas y consecuencias que se derivan de actos de fraude académico, a fin de que el alumnado tenga pleno conocimiento de estas normas.

Resultado:

Hasta la fecha no se ha obtenido respuesta hacia esta recomendación. No obstante, este resultado no será verificable hasta su implantación al curso que viene, si se estima.

Propuesta para la unificación de criterios en la asignación y compensación de horas en exceso por desplazamientos del PTGAS

Fecha: 18/06/2025

Destinatario: Sr. Gerente de la Universidad de Zaragoza

Descripción:

Se ha detectado una falta de homogeneidad en los criterios aplicados para registrar y compensar las horas de trabajo en exceso realizadas por el Personal de Administración y Servicios cuando se desplaza fuera de su centro habitual de trabajo por razones de servicio. Esta situación genera confusión y desigualdades entre el personal de diferentes unidades.

Por ello, se propone establecer un procedimiento unificado consistente en que, en el momento de autorizar el desplazamiento, el responsable funcional deje constancia expresa de la previsión del número de horas en exceso que se realizarán con motivo del viaje. Esta información quedaría reflejada por escrito en la propia autorización, sirviendo como

referencia para su registro administrativo una vez confirmadas las horas realmente realizadas.

Será necesario establecer criterios claros y unívocos para las diferentes casuísticas que se generan, tales como horas de trabajo efectivo, horas de viaje, necesidad de pernoctar, inclusión de fin de semana, entre otras. Dichos criterios deberán ser debatidos y consensuados en la correspondiente mesa de negociación.

La implantación de este procedimiento aportaría claridad, equidad y eficiencia en la compensación del tiempo adicional invertido por el personal en el cumplimiento de sus funciones, permitiendo una gestión más transparente y homogénea.

Resultado:

Hasta la fecha no ha podido constatarse la realización de alguna acción orientada hacia esta recomendación.

Revisión del baremo de puntos para el acceso a plazas de aparcamiento en el Campus San Francisco para personal que trabaja en Campus Paraíso

Fecha: 18/06/2025

Destinatario: Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad

Descripción:

Tras la revisión del baremo de asignación de plazas de aparcamiento, se ha observado una considerable diferencia entre los criterios aplicados a los solicitantes que trabajan en diferentes campus. En concreto, el número de puntos otorgado al personal del Campus Paraíso con carencia crítica de plazas resulta significativamente inferior al que se asigna al personal del Campus San Francisco.

Esta situación no refleja adecuadamente las necesidades reales, ya que determinadas zonas presentan una limitación estructural de plazas disponibles que convierte en una tarea casi imposible el aparcamiento diario para los miembros de la comunidad universitaria que allí desarrollan su actividad. Esta circunstancia tiene impacto en la puntualidad, el rendimiento, la conciliación del personal y la asistencia del estudiantado.

Por ello, se propone revisar los criterios actuales de asignación para que el personal que trabaja en zonas sin aparcamiento propio, y que justifique su necesidad, obtenga la misma puntuación que quienes trabajan en el campus donde se encuentra el aparcamiento. Una redistribución más equitativa del baremo, que tenga en cuenta la disponibilidad real de plazas en cada ubicación, contribuiría a una mayor justicia y funcionalidad en el uso de los recursos comunes.

Resultado:

En este caso la recomendación llegó tarde para revisar el baremo en este curso, pero el vicerrector se mostró dispuesto a hacerlo para el próximo curso académico.

Concreción de requisitos de acreditación de méritos en las convocatorias de procesos de selección de PTGAS

Fecha: 11/07/2025

*Destinatario: Sr. Gerente de la Universidad de Zaragoza**Descripción:*

Tras analizar una consulta referida a una convocatoria de proceso selectivo de personal, se ha detectado que en las bases no se especifica de manera suficientemente clara ni detallada la forma en que debe acreditarse una determinada experiencia laboral exigida como requisito para participar. Esta falta de concreción puede generar confusión entre los posibles aspirantes, dificultar la evaluación objetiva de las candidaturas e incluso derivar en la exclusión de perfiles válidos por motivos formales.

En aras de garantizar el principio de igualdad de oportunidades, la seguridad jurídica y la transparencia en los procedimientos de selección, se recomienda que en las bases de las convocatorias se explicita de forma precisa:

Qué tipo de documentación se considera válida para acreditar cada experiencia requerida, especialmente en puestos técnicos o con especialidades.

Los criterios de valoración y verificación que se aplicarán en la evaluación de dicha documentación.

El formato o características mínimas que debe reunir la acreditación presentada.

De esta manera se contribuirá a fortalecer la confianza en los procedimientos y a asegurar una mayor equidad en los procesos de selección.

Resultado:

Hasta la fecha no ha podido constatarse la realización de alguna acción orientada hacia esta recomendación.

Concreción de circunstancias que motivan un cambio de fechas en pruebas de evaluación en la futura Normativa de Evaluación de la Universidad de Zaragoza

Fecha: 11/07/2025

Destinatario: Vicerrector de Estudiantes

Descripción:

Se evidencia una disparidad de criterio entre los diferentes centros de la Universidad a la hora de resolver solicitudes de cambio de fecha de pruebas de evaluación por causas de fuerza mayor. Ante situaciones similares, como enfermedad del estudiante, ingreso hospitalario o fallecimiento de familiares, algunos centros han atendido las solicitudes mientras que otros las han denegado.

Tras realizar un estudio comparado de las normas de evaluación de treinta universidades españolas, y con el fin de introducir seguridad jurídica y ofrecer un criterio de actuación uniforme, se recomienda que en la futura modificación de la Normativa de Evaluación se incorporen entre las circunstancias de fuerza mayor que motivan un cambio de fechas los siguientes supuestos:

1. Enfermedad, lesión o dolencia que, aunque no implique ingreso hospitalario, incapacite al estudiante para la realización del examen en la fecha prevista.

2. Fallecimiento de un familiar hasta segundo grado de consanguinidad en la fecha de la prueba o en los cuatro días anteriores.
3. Ingreso hospitalario de cónyuge, pareja de hecho o familiar en primer grado de consanguinidad.

Asimismo, en aras de la coherencia normativa, se recomienda que se incluyan entre los deportistas con derecho a cambio de fecha de evaluación no solo a los de alto rendimiento o alto nivel, sino también a aquellos estudiantes que representen a la Universidad en campeonatos universitarios o en competiciones federadas como componentes de equipos con los que exista convenio de colaboración, así como a deportistas propuestos por las autoridades deportivas autonómicas y las federaciones.

Resultado:

Hasta la fecha no ha podido constatarse la realización de alguna acción orientada hacia esta recomendación.

Evaluaciones del desempeño extemporáneas a la convocatoria ordinaria

Fecha: 14/07/2025.

Destinatario: Sr. Gerente de la Universidad de Zaragoza

Descripción:

Se ha constatado una situación vinculada al procedimiento de Evaluación del Desempeño del Personal de Administración y Servicios que refleja la necesidad de revisar ciertos aspectos del proceso, especialmente cuando afecta a personal de reciente incorporación.

En el caso analizado, una persona funcionaria del PTGAS fue evaluada por su responsable con una puntuación de 98/100. Sin embargo, al no haber cumplimentado la encuesta de autoevaluación en el plazo establecido, su evaluación resultó negativa conforme al reglamento, con los consiguientes perjuicios en su carrera profesional, promoción interna y participación en procedimientos de provisión temporal.

Las circunstancias concurrentes fueron las siguientes: el correo comunicando la obligación se remitió el mismo día de incorporación, sin recordatorio posterior; la persona afectada experimentó dificultades técnicas corroboradas por sus superiores que impidieron el acceso al correo electrónico durante los primeros días; y el plazo para cumplimentar la autoevaluación era de tan solo 15 días desde la incorporación.

Cabe señalar que algunos responsables de unidad también incumplieron el plazo para rellenar sus cuestionarios y esta situación fue excepcionada, permitiéndoles realizarlos fuera de plazo, lo que denota que aún existen desajustes en el procedimiento que la Universidad debe ir corrigiendo.

Por todo ello, se formulan las siguientes propuestas:

- Posponer un mes, tras la incorporación, el comienzo del cómputo del plazo de 15 días para realizar el cuestionario de autoevaluación y el envío del correo automatizado, de forma que el personal afronte la tarea cuando ya esté asentado en su puesto.

- Excepcionar aquellos casos en los que concurran circunstancias análogas a las descritas, especialmente cuando se trate de personas de reciente incorporación con dificultades técnicas o de acceso a las comunicaciones institucionales.
- Enviar un segundo correo de recordatorio a las personas evaluadas y a sus responsables cuando el plazo de cumplimentación esté próximo a finalizar.

Resultado:

Hasta la fecha no ha podido constatarse la realización de alguna acción orientada hacia esta recomendación.

Denuncia de ausencia de respuesta a los recursos presentados a diferentes unidades*Fecha: 28/5/2025**Destinatarios: Inspección General de Servicios, al Secretario General y al Director del Servicio Jurídico**Descripción:*

Se constata que la falta de contestación por las distintas unidades administrativas a los recursos presentados por las distintas unidades administrativas constituye una práctica habitual, generando situaciones de indefensión tanto para las personas demandantes como para las demandadas. Este silencio administrativo obliga con frecuencia a acudir a la vía judicial, con el consiguiente coste económico y personal.

En fecha 28/05/2025 se informó de esta situación a la Inspección General de Servicios, comunicando que, ante retrasos excesivos en la contestación de los recursos por parte de las diferentes unidades, se procedería a notificar de oficio a la Inspección General de Servicios a efectos de su inspección y seguimiento. Posteriormente se informó al Secretario General y al Director del Servicio Jurídico.

Se recomienda reforzar los mecanismos de control interno y establecer plazos efectivos de respuesta que garanticen el derecho de las partes a recibir una resolución administrativa motivada en un tiempo razonable. Asimismo, se propone que, en los supuestos de retrasos reiterados o de ausencia de contestación, se activen de forma sistemática las comunicaciones a la Inspección General de Servicios y a los órganos competentes a fin de prevenir y corregir estas prácticas.

Resultado:

Este caso no es una recomendación como tal, sino que se informa a los diferentes órganos sobre las actuaciones de la Defensoría ante esta práctica reiterada.

Inclusión del Defensor Universitario en la Comisión de Convivencia con voz, pero sin voto*Fecha: 2/6/2025**Destinatarios: Presidente de la Comisión de Convivencia y Secretaría General**Descripción:*

En el marco de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, y atendiendo a los acuerdos adoptados por las Defensorías Universitarias de diversas universidades

españolas, se solicitó que la persona titular de la Defensoría Universitaria fuera invitada a participar en la Comisión de Convivencia con voz pero sin voto.

Las razones que fundamentan esta solicitud son las siguientes:

La Defensoría Universitaria tiene encomendada por la Ley Orgánica de Universidades la función de velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, así como dirigir sus actuaciones hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

La participación con voz pero sin voto permite a la Defensoría aportar su conocimiento y experiencia en materia de derechos y convivencia universitaria, preservando al mismo tiempo la independencia y autonomía inherentes a esta institución. De esta forma se garantiza que la Defensoría pueda ejercer su papel de garante, en última instancia, de los derechos y libertades de los colectivos que integran la comunidad universitaria, sin verse comprometida por la toma de decisiones en el seno de la Comisión.

Esta fórmula de participación resulta coherente con la naturaleza de la Defensoría como órgano independiente, permitiéndole contribuir al buen funcionamiento de la Comisión de Convivencia sin menoscabo de su función institucional de defensa de los derechos de la comunidad universitaria.

Resultado:

El presidente de la Comisión de Convivencia aceptó la inclusión y se informó al Secretario General quien no puso objeciones. A día de hoy la presencia del defensor en la Comisión de Convivencia está resultando útil y mejora la coordinación entre ambos órganos.

Especificación clara de los documentos requeridos en convocatorias de ayudas para matrícula de estudiantes no residentes no comunitarios

Fecha: 14/07/2025

Destinatario: Sr. Vicerrector de Estudiantes y Empleo

Descripción:

Se han detectado dificultades recurrentes que afrontan estudiantes extranjeros no comunitarios durante el proceso de solicitud y tramitación de ayudas de matrícula convocadas por la Universidad. En particular, se ha constatado que, en algunos casos, una vez presentada la solicitud y entregada la documentación requerida según las bases de la convocatoria, se han exigido documentos adicionales no contemplados previamente, lo que genera inseguridad, indefensión y dificultades prácticas que pueden comprometer la igualdad de acceso a dichas ayudas.

Asimismo, se han planteado situaciones problemáticas relacionadas con el vencimiento del documento de residencia durante el proceso de evaluación o concesión de la ayuda, no reconociéndose como válida la situación administrativa de estudiantes que, habiendo presentado la solicitud de renovación en tiempo y forma, están pendientes de resolución en el momento de la adjudicación.

Por todo ello, se formulan las siguientes propuestas:

- Que en las futuras convocatorias de ayudas dirigidas a este colectivo se incluya un listado cerrado y exhaustivo de los documentos exigidos, especificando que no se requerirá documentación adicional no prevista expresamente en las bases, salvo en los casos debidamente justificados por normativa superior.
- Que se establezca expresamente en las bases que será suficiente que la persona solicitante se encuentre legalmente en territorio español en el momento de presentar la solicitud, y que, en caso de que su autorización de residencia caduque durante el proceso de tramitación, se considerará válida la solicitud de renovación presentada en plazo, aunque aún no haya sido resuelta en el momento de la concesión.
- Estas medidas contribuirán a reducir la incertidumbre, evitar desigualdades y reforzar la confianza en los procedimientos de apoyo al estudiantado en situación de mayor vulnerabilidad administrativa.

Resultado:

Hasta la fecha no se ha obtenido respuesta relacionada con esta recomendación.

Medidas singulares en puestos ocupados por PDI con discapacidad

Fecha: 15/07/2025

Destinatario: Vicerrector de Profesorado

Descripción:

Se reitera la recomendación formulada en el curso anterior, que no obtuvo respuesta favorable. Consiste en el caso de una persona del Personal Docente e Investigador con un grado de discapacidad reconocido del 70% que solicitó la adaptación de su puesto de trabajo. Tras la evaluación por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, se propuso como única medida la distribución de la docencia a lo largo del curso académico, recomendación que en la práctica no siempre resulta factible dada la complejidad de la ordenación docente departamental.

La normativa vigente, en particular el artículo 40 del Real Decreto Legislativo 1/2013 y el artículo 59.2 del Estatuto Básico del Empleado Público, establece la obligación de las Administraciones públicas de adoptar medidas individualizadas de adaptación del puesto de trabajo para las personas con discapacidad.

Por todo ello, se propone:

- Articular un procedimiento ágil que permita la adopción de medidas singulares respecto a los puestos de trabajo ocupados por personal docente con discapacidad acreditada.
- Que dichas medidas no se limiten a la ordenación temporal de la docencia, pudiendo extenderse a reducciones de carga lectiva análogas a las previstas para el PDI mayor de 60 años.

Resultado:

Hasta la fecha no ha obtenido respuesta alguna a esta recomendación.

Requisitos adicionales al Depósito de Tesis en determinados Programas de Doctorado

Fecha: 23/09/2025

Destinatarios: Responsables de los Programas de Doctorado afectados

Descripción:

Se ha identificado que en determinados programas de doctorado los requisitos internos exigidos para el depósito de la tesis doctoral no se encuentran publicados de forma clara y accesible para el estudiantado, figurando únicamente en documentos internos o comunicándose exclusivamente a las personas directoras de tesis.

Se formularon dos recomendaciones. La primera, que obtuvo resultado positivo, instaba a que los requisitos internos para el depósito de tesis se publiquen de manera transparente y accesible, garantizando que el estudiantado de doctorado conozca desde el inicio todas las condiciones aplicables a su trayectoria académica, conforme a las exigencias de publicidad y seguridad jurídica.

La segunda recomendación, que no fue atendida, proponía flexibilizar la aplicación de determinados requisitos formales cuando su exigencia estricta generase un perjuicio desproporcionado para la persona interesada y careciese de utilidad práctica, priorizando la valoración académica de la calidad del trabajo realizado.

Resultado:

La primera recomendación fue atendida mejorando la información publicada. La segunda recomendación no prosperó.

Análisis de los resultados obtenidos

La Defensoría Universitaria es, por su propia naturaleza, un órgano cuyas actuaciones carecen de carácter ejecutivo. Conforme establece el artículo 12.4 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario, los informes de esta institución no tienen la consideración de actos administrativos, no son jurídicamente vinculantes y, por sí mismos, no modifican resoluciones o acuerdos emanados de los órganos de la Universidad. En consecuencia, resulta inherente a la función de la Defensoría que sus recomendaciones puedan no ser atendidas, circunstancia que forma parte del normal funcionamiento de esta figura institucional.

No obstante, el propio Reglamento establece en su artículo 12.3 que los pronunciamientos serán comunicados al peticionario y al órgano o servicios afectados, lo que presupone la existencia de un diálogo institucional en torno a las recomendaciones formuladas. En este sentido, se considera que la ausencia de respuesta a las recomendaciones, más allá de la decisión de atenderlas o no, dificulta el adecuado ejercicio de las funciones encomendadas a la Defensoría y no resulta acorde con el deber de colaboración que el artículo 6.6 del Reglamento impone a las autoridades académicas y servicios de la Universidad, que deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Por ello, desde esta Defensoría se estima conveniente recordar la importancia de que las recomendaciones formuladas reciban, en todo caso, una respuesta motivada por parte de los órganos destinatarios, con independencia de que estas sean finalmente aceptadas o no. Esta práctica contribuiría a reforzar la transparencia institucional, el respeto mutuo entre órganos y la mejora continua de la calidad universitaria.

Otras actividades de la Defensoría

Durante el curso, además de la labor de atención y resolución de solicitudes, la actividad del Defensor Universitario se ha extendido a diversas acciones orientadas a consolidar el contacto con la comunidad universitaria y a fomentar la colaboración institucional en distintos ámbitos.

Visitas a los centros de la Universidad

La presencia activa en los centros y campus de la Universidad de Zaragoza ha sido constante, con visitas periódicas tanto a los campus centrales como a los de Huesca, Teruel, con el objetivo de facilitar el acceso a la oficina del Defensor a todos los universitarios, independientemente de su sector o lugar de actividad. En estas visitas se mantienen entrevistas de trabajo con las direcciones de los centros y las delegaciones de estudiantes, lo que permite conocer de primera mano la problemática de cada ámbito y ofrecer colaboración en la búsqueda de soluciones.

- 15 de noviembre de 2024: Visita al Campus de Teruel
- 21 de noviembre de 2024: Visita al Colegio Mayor Pedro Cerbuna
- 8 de enero de 2025: Visita a la EINA
- 14 de enero de 2025: Vista a la Facultad de Medicina
- 15 de enero de 2025: Visita a la EINA
- 24 de enero de 2025: Visita a la IGS
- 24 de enero de 2025: Visita a la Facultad de Ciencias
- 24 de enero de 2025: Visita a la Facultad de Veterinaria
- 3 de febrero de 2025: Visita a la Facultad de Economía y Empresa
- 10 de febrero de 2025: Vista a la Facultad de Educación
- 20 de febrero de 2025: Visita a la Facultad de Economía y Empresa
- 28 de febrero de 2025: Visita al Campus de Teruel
- 19 de marzo de 2025: Visita al Vicerrectorado de Huesca
- 20 de marzo de 2025: Visita a la Facultad de Ciencias
- 26 de marzo de 2025: Visita a la Escuela Politécnica Superior de Huesca
- 22 de mayo de 2025: Visita al Campus de Teruel
- 27 de mayo de 2025: Visita a la IGS
- 2 de junio de 2025: Reunión Comisión de convivencia
- 10 de junio de 2025: Vista a la Facultad de Medicina
- 10 de junio de 2025: Visita a la Facultad de Filosofía y Letras
- 12 de junio de 2025: Visita a la Facultad de Ciencias
- 17 de junio de 2025: Visita a la Escuela de Doctorado
- 10 de julio de 2025: Visita a la EINA

Participación en actos institucionales

La asistencia a los principales actos institucionales y académicos organizados por la Universidad y sus centros constituye otra parte significativa de la actividad del Defensor Universitario. Esta participación, siempre que la agenda lo permite, refleja el compromiso con todas las conmemoraciones y eventos relevantes de la vida universitaria, subrayando el papel institucional que corresponde a la figura del Defensor.

- 25 de septiembre de 2024: Apertura Nacional del Curso 2024-2025
- 18 de octubre de 2024: Festividad de la Facultad Medicina
- 15 de noviembre de 2024: Festividad de la Facultad de Ciencias
- 18 de noviembre de 2024: Festividad de la Facultad de Ciencias de la Salud
- 13 de diciembre de 2024: Claustro
- 7 de febrero de 2025: Festividad de la Facultad de Derecho
- 14 de febrero de 2025: Toma posesión del Decano de la Facultad de Filosofía y Letras
- 26 de febrero de 2025: Festividad de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
- 10 de marzo de 2025: Festividad de la Facultad de Educación
- 26 de marzo de 2025: Toma de posesión del Director de la Escuela Politécnica Superior de Huesca
- 4 de abril de 2025: Festividad de la Facultad de Economía y Empresa
- 10 de abril de 2025: Festividad de la Facultad de Veterinaria
- 5 de mayo de 2025: Acto de investidura de la Rectora
- 22 de mayo de 2025: Festividad de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de Teruel
- 1 de julio de 2025: Nombramiento Decana de la Facultad de Ciencias

Relación con otros colectivos

Durante el año se han consolidado las relaciones con diversos colectivos vinculados a la Universidad, como asociaciones estudiantiles, personal de servicios y representantes de otros grupos de interés. La oficina del Defensor ha mantenido interlocución permanente con estos colectivos, recogiendo inquietudes y colaborando en iniciativas orientadas a mejorar la convivencia y atención dentro de la institución.

- 6 de marzo de 2025: Visita Justicia de Aragón
- 21 de marzo de 2025: Reunión con representantes de PTGAS
- 1 de abril de 2025: Reunión con representante de estudiantes
- 7 de abril de 2025: Reunión con representante de estudiantes
- 6 de mayo de 2025: Visita Justicia de Aragón
- 12 de mayo de 2025: Reunión con representantes de PTGAS

Encuentros con otras Defensorías Universitarias

A nivel nacional, se ha mantenido una estrecha colaboración con las Defensorías Universitarias de otras universidades, a través de encuentros estatales (como el Encuentro Estatal y reuniones técnicas), intercambios de estudios, informes y consultas sobre temas de interés común: ética y derechos universitarios, convivencia, defensa de derechos, protocolos de acoso, entre otros. Esta participación contribuye al enriquecimiento de la labor del Defensor y favorece el canal de comunicación, la búsqueda de buenas prácticas y la elaboración de propuestas conjuntas.

- 16 -18 de septiembre de 2024: Encuentro Defensorías G9. Universidad de Castilla la Mancha
- 22 - 24 de octubre de 2024: Encuentro Estatal de Defensorías CEDU. Universidad de Huelva
- 17 de febrero de 2025: Encuentro Defensorías G9. Universidad de Murcia
- 7 - 8 de mayo de 2025: Jornada técnica CEDU. Universidad de Valladolid

Consideraciones finales

A lo largo del presente curso académico, la Defensoría ha podido identificar determinados focos recurrentes de conflicto que originan un número significativo de las quejas y consultas recibidas. Algunos de ellos han sido abordados mediante las recomendaciones formuladas, si bien su resolución resulta con frecuencia compleja y requiere de un esfuerzo sostenido en el tiempo. Por ello, se considera oportuno animar a las distintas unidades y servicios de la Universidad a continuar trabajando en la prevención y corrección de estas situaciones, con el convencimiento de que la actuación proactiva sobre estos focos contribuirá a reducir la conflictividad y a mejorar la experiencia de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Asimismo, esta Defensoría desea trasladar, con el debido respeto y ánimo constructivo, una reflexión que surge de la observación de numerosos casos atendidos. En ocasiones, se percibe una cierta tendencia a resolver las peticiones planteadas por los miembros de la comunidad universitaria desde interpretaciones especialmente rigurosas de la normativa, optándose por la denegación cuando quizá cabría una lectura más flexible que, sin vulnerar el ordenamiento jurídico, permitiese atender solicitudes razonables y fundadas. Sin cuestionar en modo alguno la necesidad de aplicar las normas con rigor y objetividad, parece conveniente recordar que el principio de buena fe debe presidir las relaciones entre la institución y quienes la integran. Una actitud de apertura y confianza hacia las peticiones legítimas, lejos de comprometer la seguridad jurídica, fortalece el sentido de pertenencia y refuerza los vínculos entre la Universidad y su comunidad.

Anexo 1. Ejecución del presupuesto

La presente Memoria hasta este punto está referida al curso académico 2024-2025. Sin embargo, este anexo se refiere a la ejecución presupuestaria del año natural 2025.

La asignación económica recibida para la Defensoría Universitaria en el año 2025 procede del programa presupuestario 422-G (Órganos Generales de Gobierno, Representación y Gestión Universitaria) y se destina a gastos generales y de funcionamiento.

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

Tabla 9. Ejecución del presupuesto

Asignación inicial	4.500,00 €
Gastos desglosados por conceptos	Importe
Material de Oficina e impresora	701,06 €
Servicio de Publicaciones	43,44 €
Desplazamientos sedes universitarias Huesca y Teruel	550,12 €
Encuentros Defensorías Universitarias (CEDU*, G9**)	1.836,41 €
Gastos generales	870,71 €
Comunicaciones	369,41 €
Total gastos:	4.371,16 €
Saldo:	128,84 €

*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

**Grupo 9+1 Universidades

Anexo 2. Jornadas Defensorías Universitarias

Encuentro Defensorías Universitarias G9+1 celebrado en Universidad de Murcia del 17 al 18 de febrero de 2025

Temas tratados:

- Inteligencia Artificial. Retos y oportunidades.
- Fracaso académico. Orientación y prevención.
- Defensorías Universitarias con los Derechos digitales y Protección de Datos.
- Ética y problemas de investigación y Defensorías Universitarias.



Jornada Técnica CEDU celebrada en Universidad de Valladolid el 8 mayo de 2025

Temas tratados:

- Los discursos de odio en la Universidad y su tratamiento desde las Defensorías.
- Los perfiles del apoyo administrativo en las Defensorías.

XXVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de La Rioja del 15 al 17 de octubre de 2025

Temas tratados:

- Puentes de diálogo: comunicación, escucha activa y empatía en las Defensorías Universitarias.
- Los protocolos antiacoso sexual universitarios: cohabitación con la comisión de convivencia y el respeto de las garantías en la incoación de expedientes disciplinarios.
- Adaptaciones curriculares para el estudiantado con discapacidad: análisis y reflexiones desde las Defensorías Universitarias.
- Presentación de los resultados de los grupos de trabajo CEDU 2025 “Evaluación” e “Inclusión”.

