

EXTRACTO MEMORIA ANUAL

Octubre
2011
2012

Septiembre

Este extracto ha sido elaborado a partir de la memoria anual del Defensor Universitario, presentada ante el Claustro Universitario el pasado 18 de diciembre de 2012



Defensor Universitario
Universidad Zaragoza

Contenido

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	2
DATOS GLOBALES	2
ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DE ESTUDIANTES	7
ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....	10
ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	11
CONSIDERACIONES FINALES	12
AGRADECIMIENTOS	15

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

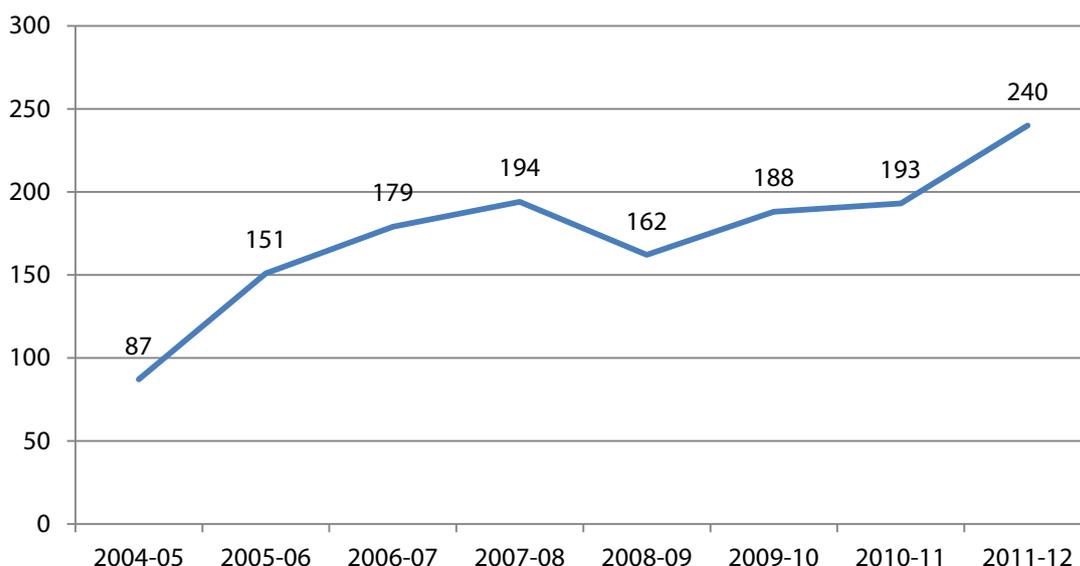
Los principios básicos de actuación del Defensor Universitario vienen establecidos en la disposición decimocuarta de la LOU, en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario. Estos principios de independencia, autonomía y no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

Además de estos principios básicos, es función 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.

DATOS GLOBALES

Durante el curso 2011-2012 se han resuelto un total de 240 expedientes lo que significa un aumento de un 24% con relación al curso 2010-2011.

Gráfico 1. Número de solicitudes por curso académico



En relación con este aumento de solicitudes señalar que se han registrado todas aquellas actuaciones que han supuesto algún trámite o consulta externa por los miembros de la Oficina del Defensor. Si bien no se incluyen muchas peticiones que, al tratarse de algún tema repetido y resuelto en su día, se resuelve directamente por teléfono o por otro medio pero que no conlleva más trámites por parte de la Oficina.

Aun teniendo en cuenta este aumento de solicitudes, vemos en el gráfico siguiente que, sin embargo, la similitud se mantiene si nos referimos a los sectores de procedencia.

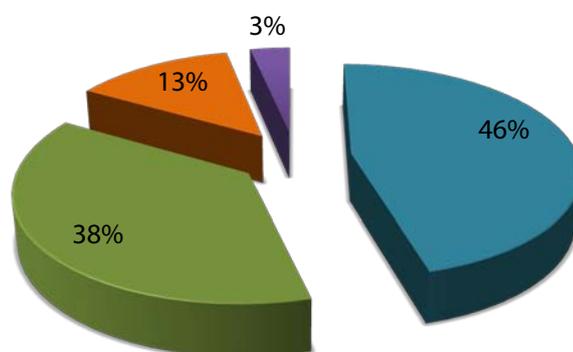
De estos 240 expedientes que se han tramitado, 179 (75%) corresponden al sector de los estudiantes, 5 (2%) al de personal de administración y servicios (PAS), 30 (12%) al de personal docente e investigador (PDI) y 26 expedientes (11%) al sector denominado como otros.

Cifras que, en relación al año pasado, son similares en todos los colectivos, salvo en el PAS que disminuye notablemente.

Tabla 1. Número de solicitudes por población total

Colectivo	Nº solicitudes	Nº total	Porcentaje
Estudiantes	179	37783	0,47%
PAS	5	2030	0,25%
PDI	30	3538	0,85%
TOTAL	214	43351	0,49%

Gráfico 2. Vías de acceso de las solicitudes (porcentaje)



■ CORREO ELECTRÓNICO/WEB ■ ATENCIÓN PERSONAL ■ REGISTRO ■ TELEFONO

Tanto el personal docente e investigador como el personal de administración y servicios prefieren utilizar el escrito vía registro (43% y 60% respectivamente), mientras que los estudiantes utilizan como vía principal el correo electrónico (48%) seguido de la entrevista personal con el Defensor Universitario (41%).

En cuanto al pronunciamiento del Defensor Universitario sobre las quejas y peticiones recibidas, en el 87% de los casos el tiempo de respuesta de la Oficina fue inferior a 10 días, el 11% se contestó entre 11 y 30 días, y únicamente el 2% del número de actuaciones han requerido entre 30 y 60 días, no precisando un tiempo mayor ninguna de las actuaciones recibidas. Todo ello teniendo 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 2. Solicitudes por centro

CENTROS Y SERVICIOS	NÚMERO
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA DEFENSA	3
CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS	2
E. P. SUPERIOR HUESCA	5
E.U. CIENCIAS DE LA SALUD	9
E.U. ENFERMERÍA HUESCA	5
E.U. POLITÉCNICA LA ALMUNIA	9
E.U. POLITÉCNICA TERUEL	3
ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	24
F. CIENCIAS	15
F. CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE HUESCA	10
F. CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	6
F. CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	8
F. CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS	21
F. DERECHO	18
F. EDUCACIÓN	12
F. FILOSOFÍA Y LETRAS	24
F. MEDICINA	11
F. VETERINARIA	5
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA	19
FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	4
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	1
OTROS (SIN CENTRO PROCEDENCIA)	26
	240

Tabla 3. Solicitudes por temas		ESTUDIANTE	OTRO	PAS	PDI
ACADÉMICO	159				
1.1.Desarrollo de la docencia		15	1		3
1.2.Permanencia		6			
1.3.Acceso a la Universidad		7	7		
1.4.Evaluación y exámenes		47	1		
1.5.Convalidaciones/Adaptaciones		12	1		
1.6.Planes de Estudio		18			
1.7.Otros servicios académicos		12	3		1
1.8.Tercer ciclo, postgrado y formación continua		12	3		
1.9.Sócrates-Erasmus		10			
		139	16		4
ECONÓMICO	19				
2.1.Becas		9	1		
2.2.Tasas		6	3		
		15	4		
ADMINISTRATIVO	14				
3.1.Matrícula		11			
3.2.Turnos		3			
		14			
LABORAL	20				
4.1.Plazas docentes y no docentes					1
4.2.Catalogación de puestos de trabajo				1	1
4.3.Concursos y oposiciones			1		10
4.4.Reivindicaciones retributivas					1
4.5.Riesgos laborales				1	
4.6.Distribución de la docencia					4
			1	2	17
VIDA UNIVERSITARIA	28				
5.1.Servicios y campus		4	2	1	2
5.2.Actividades de extensión universitaria		1			
5.3.Derechos y discriminaciones		2	3	1	6
5.4.Procesos electorales		1			
5.5.Colegios mayores, residencias		1			
5.7.Bienestar y salud		2		1	1
		11	5	3	9

ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DE ESTUDIANTES

Si entramos en un análisis más detallado de las actuaciones ligadas a las solicitudes de estudiantes que se han atendido, dentro del bloque de actividad académica hay tres temas que destacan: evaluación y exámenes, planes de estudio y desarrollo de la docencia.

Se ha producido un incremento con respecto al curso pasado por lo que hace al primero de los temas destacados, **evaluación y exámenes**. En gran medida esto es consecuencia de la extinción de los planes de estudio anteriores al grado, y los expedientes que se resuelven están en buena parte relacionados con solicitudes de evaluación por compensación curricular.

En cuanto a la actuación de los tribunales de revisión las quejas tienen su origen en la discrepancia con sus resoluciones que no suelen coincidir con las de los reclamantes, si bien mayoritariamente se cumplen todos los requisitos formales en su actuación. En todo caso insistimos, como hicimos en la memoria anterior, que una mayor motivación de las resoluciones de esos tribunales generaría menos dudas en los reclamantes.

Respecto a la utilización de medios fraudulentos en la realización de pruebas de evaluación y las consecuencias, al ser un tema recurrente haremos unas consideraciones posteriormente.

Como ya hemos apuntado, se ha producido un aumento más que considerable, de 4 en el curso anterior a 18 en el actual, en las quejas y consultas relacionadas con **los planes de estudio en extinción**. En la memoria del curso pasado ya se dejó constancia de este problema, así como la impresión que se tenía en esta Oficina de un posible incremento en el futuro, como así ha sucedido. Si bien es verdad que, desde las distintas instancias se han ido buscando soluciones y se han estudiado los casos individualmente para que el efecto en los estudiantes fuese menor, también es cierto que la difusión de las medidas adoptadas no ha sido igual en todos los centros de la Universidad de Zaragoza. En lo referente a este tema debemos insistir en que son los estudiantes los grandes perjudicados cuando se extingue un plan de estudios. No obstante en numerosos de los casos hemos observado que el centro había aplicado correctamente la normativa, y los interesados estaban en un error por desconocerla y por pensar que esta Oficina era una última instancia de recurso.

Siguiendo con el apartado académico, el otro tema que destaca es del **desarrollo de la docencia**, y dentro de éste subrayaremos dos problemas que en nuestra opinión merecen especial comentario. Los dos aparecieron ya en la memoria anterior, y se están revelando especialmente pertinaces. El primero consiste en la ausencia de profesor al inicio de curso en alguna asignatura, que en algunos casos se ha prolongado más de la mitad de un cuatrimestre. Es inadmisibles que los estudiantes dejen de recibir una parte significativa de la docencia comprometida en el contrato de matrícula; es difícil de explicar la actitud contemplativa de los departamentos implicados y responsables de esas asignaturas. Instamos de nuevo a todas las partes implicadas, en especial, a los Directores de Departamento para que este problema deje de aparecer en las memorias de actuación del Defensor Universitario, y se de debido cumplimiento 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.

El segundo de los problemas de este apartado, y que tampoco es nuevo, es el referente a las quejas recibidas por el comportamiento y actitud de algunos, muy pocos en números absolutos, profesores en su relación con los estudiantes. En algunos casos se pierde el referente ético y profesional que debería suponer el profesor para el estudiante con actitudes imposibles de justificar. Son muy pocos los casos, pero somos todos los que formamos la comunidad universitaria los que detectado algún caso debemos mostrar nuestro rechazo a tales comportamientos.

Existen numerosos casos en los que el reclamante refiere conflicto con el titular de una asignatura por no atender este 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 establecidos y la organización establecida al comienzo del curso y causar esto algún perjuicio a sus alumnos. Aunque efectivamente el titular de la asignatura tiene la potestad para modificar o no 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 si existían 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.

Un capítulo que vuelve a aparecer como en el curso anterior, es el referido a **convalidaciones/adaptaciones**. 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. Hacemos un llamamiento a las citadas comisiones para que estos plazos se acorten al máximo ya que inciden de una manera muy importante en la planificación del trabajo académico del estudiante

Una novedad, es el aumento de reclamaciones relacionadas con el programa de movilidad internacional **Erasmus**. Son varias las quejas relacionadas con desajustes en la convalidación de las asignaturas recogidas en el contrato Erasmus del alumno entre la universidad de origen y la universidad destino. Estos desajustes deberían desaparecer precisamente como consecuencia de la implantación de los grados, y sabemos que se está trabajando en este sentido, además en la mayoría de los casos que hemos conocido cuando se ha producido un desajuste se ha procurado facilitar al estudiante la adaptación de las materias cursadas.

En el apartado económico destacamos el incremento de las reclamaciones relacionadas con la **resolución de becas**, que en todos los casos que han llegado a esta oficina se habían resuelto correctamente, aunque en algún caso con cierto retraso en las comunicaciones.

En el apartado administrativo llama la atención el aumento de solicitudes de **anulación de matrícula** o anulación parcial de matrícula, los casos y reclamaciones que han llegado a esta oficina son consecuencia de la discrepancia entre la resolución del centro y la solicitud del reclamante, sin que hayamos percibido un desajuste grave o una aplicación desviada de la norma.

Por último, en el apartado de **vida universitaria**, se han recogido quejas que hasta ahora no habían tenido lugar. Éstas están relacionadas con la desaparición o reducción de servicios universitarios en los campus.

Finalmente las actuaciones del Defensor Universitario han dado lugar a 7 recomendaciones y 7 sugerencias, dirigidas a los distintos órganos administrativos y académicos

ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Destacamos dos temas por su reiteración en cursos pasados, los dos relacionados con la vida universitaria:

- ✧ El primero de ellos es el relativo al seguimiento y control de los días de huelga. Aunque la queja fue presentada por un único miembro del personal de administración y servicios, nos consta que el parecer es extensible a casi todos los miembros de este colectivo. Tema que incluso provoca discrepancias entre los miembros de esta Oficina. Esta queja dio lugar a una sugerencia dirigida a la Gerencia, ya que, en algunos centros se obligó a los trabajadores a informar por escrito si secundaban o no la huelga, por lo que se recomendó a la Gerencia que para futuras huelgas se eviten este tipo de actuaciones que, a nuestro juicio, consideramos un exceso que podría incluso vulnerar derechos individuales.
- ✧ El segundo tema relevante es el relacionado con la antena de telefonía del edificio Interfacultades. Queja presentada por un numeroso grupo de personas que realiza su actividad diaria en dicho edificio. Asunto que no es nuevo, que fue presentado en la Memoria Anual del Defensor Universitario el curso 2006/2007 y que, en su día, esta Oficina presentó informe al respecto. Al estar a cargo de la Oficina un equipo nuevo se volvió a presentar el mismo informe ante las autoridades responsables al estar totalmente de acuerdo con el anterior Defensor Universitario.

La actuación del Defensor dio lugar a 1 sugerencia.

ACTUACIONES RELATIVAS AL SECTOR DEL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

De las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario e instadas por el colectivo del personal docente e investigador queremos manifestar lo siguiente:

- ✧ En los asuntos laborales destacan de nuevo las quejas que se plantean respecto a la no respuesta que espera el personal docente e investigador a las reclamaciones por ellos planteadas, que en la casi totalidad de las ocasiones se presentan en procedimientos de concursos de plazas docentes, independientemente del efecto negativo que produce el silencio a la reclamación planteada sobre el fondo del asunto, que en su mayoría es ajustado a derecho. También quisiéramos reflejar, no por el número pero sí por su reiteración en el tiempo, las quejas presentadas y mediaciones efectuadas que se han llevado a cabo en el reparto de la docencia entre compañeros, conflictividad que en este ejercicio ha traspasado a la convivencia entre miembros de grupos de investigación.
- ✧ En los asuntos académicos las intervenciones han tenido su origen en consultas y solicitudes de mediación, vuelve a ponerse de manifiesto la preocupación transmitida a esta Oficina de los docentes para mejorar la impartición de la docencia, en cuanto a los medios materiales y espacios físicos disponibles.

La actuación del Defensor ha dado lugar a 3 sugerencias y 2 recomendaciones. También queremos poner de manifiesto que en tres 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.

CONSIDERACIONES FINALES

Este apartado es un análisis de los temas que, en nuestra opinión, han tenido una relevancia considerable, bien por la reiteración de los mismos, bien por el trasfondo del asunto. Confiamos que pueda contribuir a conseguir un servicio de mayor calidad y permitir un mayor respeto entre los miembros integrantes de la comunidad universitaria.

Hemos organizado los temas merecedores de reflexión en tres grandes bloques:

- Los temas que han surgido por la situación de adaptación en la que nos encontramos al Espacio Europeo de Educación Superior
- Los propios que se derivan de la situación económica actual.
- Y para finalizar, los que lamentablemente se reiteran con independencia de las circunstancias del momento en el que nos encontremos.

En la memoria del curso pasado se puso de relieve una cierta tipificación de los asuntos tratados por la adaptación de los nuevos planes de estudios y por la aplicación de la normativa que ha ido incorporándose y regulando los procedimientos propios de nuestra Universidad, ya auguramos en ese momento un incremento en estos temas y podemos asegurar que el mismo se ha producido. Distintas son las causas que nos han llevado a ello.

Un bloque de las consultas presentadas, más que quejas, tenían como causa el desconocimiento de los estudiantes por lo previsto normativamente, en concreto de qué es lo que deben realizar para mantenerse en los **planes de estudios en extinción** y no tener que adaptarse a los nuevos planes de estudio, así se ha podido comprobar que la actuación de los servicios administrativos de los centros ha sido escrupulosamente correcta, pero queda la duda de si la información prestada a los estudiantes lo ha sido con igual rigor.

Otro tipo de actuaciones ha tenido como objeto reclamaciones que versaban sobre la **aplicación de la normativa de permanencia y evaluación**, si bien una vez indicada la normativa la mayoría de los supuestos quedaba sin actuación.

Queremos destacar las cuestiones planteadas en los **estudios de máster** y su organización académica. Se ha comprobado como en ocasiones no se ha atendido a lo establecido en la normativa, ni en las guías docentes de las asignaturas, y como en determinadas situaciones

prima la comodidad personal, olvidando que el encargo recibido es un bien común por el que cada uno de nosotros debemos velar en el ejercicio de nuestras funciones, y lo que consideramos más grave, no se es consciente de lo que supone el Espacio Europeo de Educación Superior; es nuestro nombre, prestigio y reconocimiento el que se transmite por los alumnos que en su momento deciden cursar sus estudios superiores en nuestra Universidad, por ese motivo la organización de los mismos debe respetar rigurosamente lo establecido, y el trato concedido debe ser idéntico para todos

El segundo grupo de asuntos está estrechamente vinculado a la **situación económica** que estamos afrontando. Los reclamantes plantean situaciones en las que nada o muy poco podemos hacer, y que son reflejo de los drásticos recortes a los que debemos hacer frente, sobre todo las que hacen referencia a la apertura de espacios, infraestructuras e instalaciones y a la financiación de servicios que han contribuido hasta ahora a la vida universitaria. Pero en otros expedientes se observa un escenario que directamente incide en la calidad universitaria, en la formación de nuestros alumnos, de nuestro futuro, como lo son las reclamaciones planteadas respecto a la dificultad de realizar **prácticas externas y trabajos fin de grado**, y las que afectan a la ordenación de la docencia. No somos nosotros quienes hemos originado la situación pero sí quienes directamente lo estamos padeciendo.

Por último, y no por ello menos importante, volvemos a traer a esta memoria, como se ya hizo en anteriores, temas que no por reiterarse nos acostumbramos a ellos, y si así lo hiciéramos flaco favor nos estaríamos causando a nosotros mismos como universitarios.

Aparece de nuevo la falta de **deferencia en el trato** que todos nos debemos, y al igual que en años anteriores ha sido denunciada por todos los colectivos y en todo tipo de relación entre ellos. Tan reprobable es la falta de respeto de un alumno a un profesor, entre alumnos, de profesores a alumnos, y también entre compañeros. Pero descendiendo al detalle los hechos más graves siempre se concretan en las **represalias que los profesores adoptan** frente a actitudes que no han podido ser probadas, cuando sospechan de la comisión de irregularidades en las pruebas de evaluación. No sería justo obviar las irregularidades que esta Oficina ha conocido en el **desarrollo de pruebas de evaluación**, en ocasiones incluso reconocidas por los propios infractores, pero lo que no es admisible es que un profesor publique calificaciones a las que añade sin prueba alguna que la misma se otorga por copiar.

También se reiteran las queja relativas al modo en el que se da la **información** requerida, el desconocimiento de la misma, y en especial la no contestación a las reclamaciones que se plantean; en estos casos no nos enfrentamos a supuestos en los que se hayan vulnerado derechos o libertades, pero creemos que la calidad universitaria exige un trato correcto en la atención, especialización en el servicio y obtención de respuesta a lo planteado.

Volvemos a manifestar la insatisfacción que el Defensor 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 tiene tan difícil solución. Hay que hacer referencia a los denominados expedientes cautelares, en los que nuestra actuación queda limitada por la voluntad expresa del solicitante, y al igual que en el ejercicio anterior han vuelto a ponerse de manifiesto, requiriendo expresamente la persona que ha acudido a nuestro servicio que no actuáramos 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 que se den este tipo de realidades, el mirar para otro lado, la pasividad y el silencio nos convierte en cómplices y debemos ser conscientes de que estos casos dañan la imagen de todos.

Una vez planteadas la críticas, para la reflexión y con espíritu de superación, hemos de reconocer nuestros puntos fuertes, nuestro entusiasmo por el buen hacer universitario, por la profesionalidad de los componentes de nuestra comunidad, por la disponibilidad demostrada ante cualquier iniciativa de la Oficina del Defensor Universitario.

Hemos pretendido cumplir con el encargo recibido por el Claustro en diciembre de 2010, promoviendo la resolución de 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.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a la comunidad universitaria, por su ayuda y su disponibilidad permanente para cualquier tipo de consulta.

La ayuda la hemos recibido de todos aquellos a los que hemos solicitado su colaboración, nos ha permitido articular soluciones e 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 siempre 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.

Damos también las gracias a todas las personas que han acudido a la Oficina del Defensor Universitario solicitando su intervención por la confianza que han depositado en el trabajo de la Oficina y en la figura del Defensor.