



DEFENSOR UNIVERSITARIO
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

INFORME ANUAL

2010

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

D. Jorge Triana Méndez
Presidente

Dña. M.^a Isabel Hernández Gómez
Representante del Profesorado

Dña. Teresa Moya Falcón
Representante de Alumnos

Dña. Leticia Díaz Platero
Representante del P.A.S.

D. Andrés Moya Padial
Administrativo

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR	4
2.1. Consultas	7
2.2. Quejas	9
2.3 Reclamaciones	11
2.4 Mediación	11
3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR	11
4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES	13
5. ANEXOS:	15
Anexo I: Descripción de las consultas tramitadas.	15
Anexo II: Descripción de las quejas tramitadas.	28
Anexo III: Descripción de las reclamaciones tramitadas.	41
Anexo IV: Descripción de las mediaciones tramitadas.	45
Anexo V: Código de buena práctica administrativa.	45
Anexo VI: Conclusiones de las mesas de trabajo del XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.	61

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de los Estatutos de la U.L.P.G.C. y del Reglamento del Defensor Universitario (D.U.), presentamos al Claustro la Memoria Anual de las actividades llevadas a cabo por el Órgano del D.U. en el año 2010. Durante el mismo se completó la constitución del equipo con la elección del representante por el estamento del P.A.S. que había quedado vacante en el nombramiento de enero de 2009, estando constituido de la siguiente forma:

- Presidente D.U.: Profesor D. Jorge Triana Méndez.
- Representante de Profesores: Profesora D.^a M.^a Isabel Hernández Gómez.
- Representante del P.A.S.: D.^a Leticia Díaz Platero.
- Representante de alumnos: D.^a Teresa Moya Falcón.
- Administración: D. Andrés Moya Padial.

Esta es la segunda Memoria que presentamos al Claustro, habiéndose realizado siguiendo las pautas de la anterior y conteniendo una descripción sucinta de las actividades realizadas por el D.U. durante el período señalado; se evita una exposición muy detallada de las mismas, aunque si que permita dar a los miembros de la comunidad universitaria una imagen clara y accesible del trabajo desarrollado, tratando siempre de que no consten datos que puedan identificar a los interesados en las actuaciones realizadas.

Queremos mencionar que el desarrollo de nuestra actividad no sería posible sin el apoyo de los Órganos de Gobierno de la Universidad (Rector, Vicerrectores, Secretaria General, Gerencia, Decano y Directores de Centros y de Departamentos), así como de las diferentes unidades administrativas. A todos ellos queremos expresar nuestro agradecimiento por la colaboración recibida, lo cual permite continuar con nuestra intención de hacer de la oficina del D.U. un lugar accesible para que los miembros de la comunidad universitaria que acudan a nosotros a exponer sus consultas, quejas o reclamaciones, conlleve una mejora de la actividad universitaria.

Anexamos en la Memoria un documento que viene a dar al Órgano del D.U. un “Código de de buena práctica administrativa de la Institución del Defensor Universitario”. Se presenta como un instrumento esencial para garantizar una buena práctica en las actuaciones en nuestra Oficina y poder avanzar en los modelos de gestión de calidad que demanda la comunidad universitaria, de forma que queremos comprometernos con nuestra comunidad en la prestación de un servicio, sujetando nuestra actuación a los principios del código. El mismo procede de la adaptación para nuestro Órgano del D.U. del documento elaborado y puesto a disposición de la C.E.D.U. por el D.U. de la Universidad de Sevilla, Profesor D. Ignacio Ugalde, a quién agradecemos el trabajo realizado.

ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL D.U.

Durante el período correspondiente a la presente Memoria se han llevado a cabo un total de 141 actuaciones. A diferencia de la anterior, que seguía la filosofía del equipo predecesor, y con el fin de no confundir a la comunidad universitaria con el tipo de actuaciones, hemos considerado no acumular las quejas con las consultas, diferenciando, tal y como se establece en el formulario para los que quieran acceder al D.U., entre consulta, queja, reclamación y mediación.

En el apartado de consultas entendemos aquellas solicitudes al D.U. referidas a dudas de los miembros de la comunidad universitaria y otras personas ajenas a la misma sobre alguna particularidad específica de la actividad universitaria que culmina con un consejo y orientación sobre lo que creemos debe hacerse al respecto.

Las quejas las entendemos como un requerimiento que está relacionado con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria que necesitan una intervención rápida que pueda resolverse con una simple mediación que lleve a cabo la resolución de cualquier incidente y que pueda significar también acompañamiento al solici-

tante en el ejercicio de sus derechos frente a las instancias académicas oportunas, recabando informes y solicitando se ponga en nuestro conocimiento los resultados obtenidos.

Las reclamaciones implican un tratamiento especial que conlleva un proceso más complejo y que deriva en la búsqueda de consenso y/o que termina en una resolución específica ante cualquier Órgano Colegiado o instancia administrativa.

Tanto las quejas como las reclamaciones requieren que el solicitante haya hecho uso (sin resultado o no satisfactorio) de los mecanismos de reclamación de que dispone la Administración Universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad. La actuación del D.U. en ningún modo suple el ejercicio individual del derecho a reclamar frente a quiénes tienen que resolver el conflicto planteado; no obstante, no significa que no acompañe al reclamante en el ejercicio de sus derechos y se vigile el desarrollo correcto del proceso.

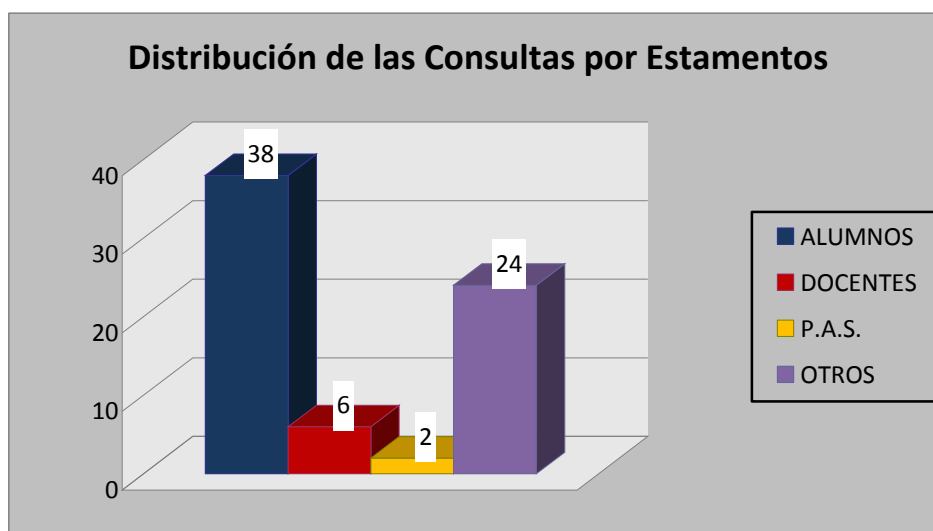
Finalmente, la mediación está basada en la actuación conducente a la solución de desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre miembros de los diferentes estamentos de la comunidad universitaria. La actuación se realiza a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo y siempre que se acepte la mediación.

El listado que se ofrece a continuación permite conocer, de una manera general, un resumen de las actuaciones realizadas expresadas por su naturaleza, incluyéndose un anexo en el que, bajo tratamiento de resumen y de confidencialidad, permite conocer las características de las mismas.

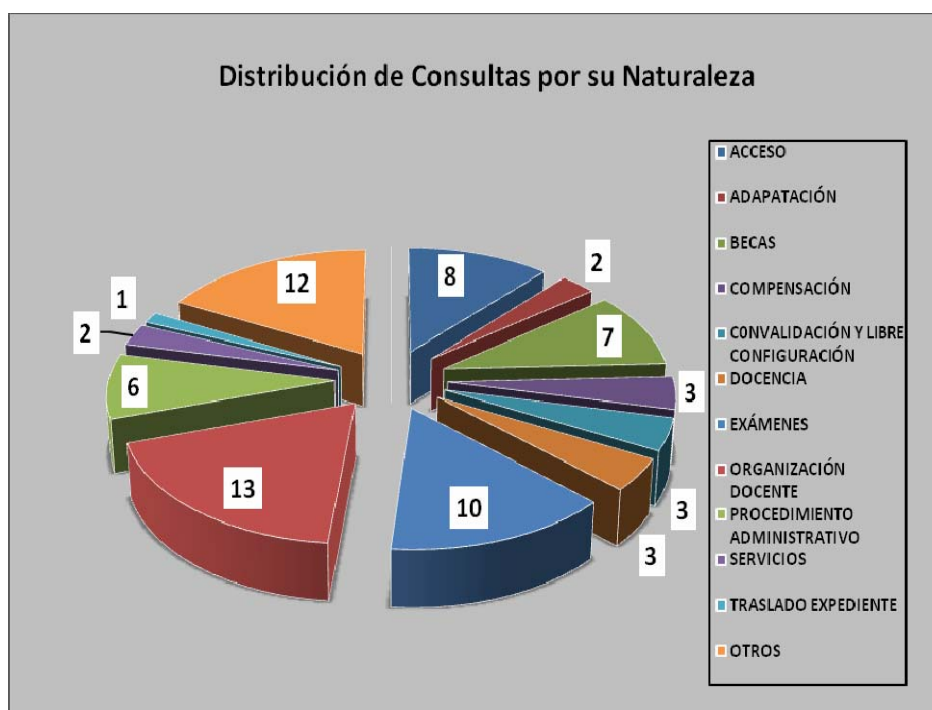
DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES SEGÚN SU NATURALEZA				
	Consulta	Queja	Reclamación	Mediación
Acceso	8	3	--	--
Adaptación	2	2	--	--
Becas	7	5	--	--
Compensación	3	2	1	--
Convalidación y libre configuración	3	--	--	--
Docencia	3	5	1	--
Exámenes	10	11	--	--
Organización docente	13	15	4	--
Otros	12	10	--	1
Procedimiento administrativo	6	2	1	--
Servicios	2	6	--	--
Traslado de expediente	1	2	--	--
Totales:	70	63	7	1

2.1. Consultas.

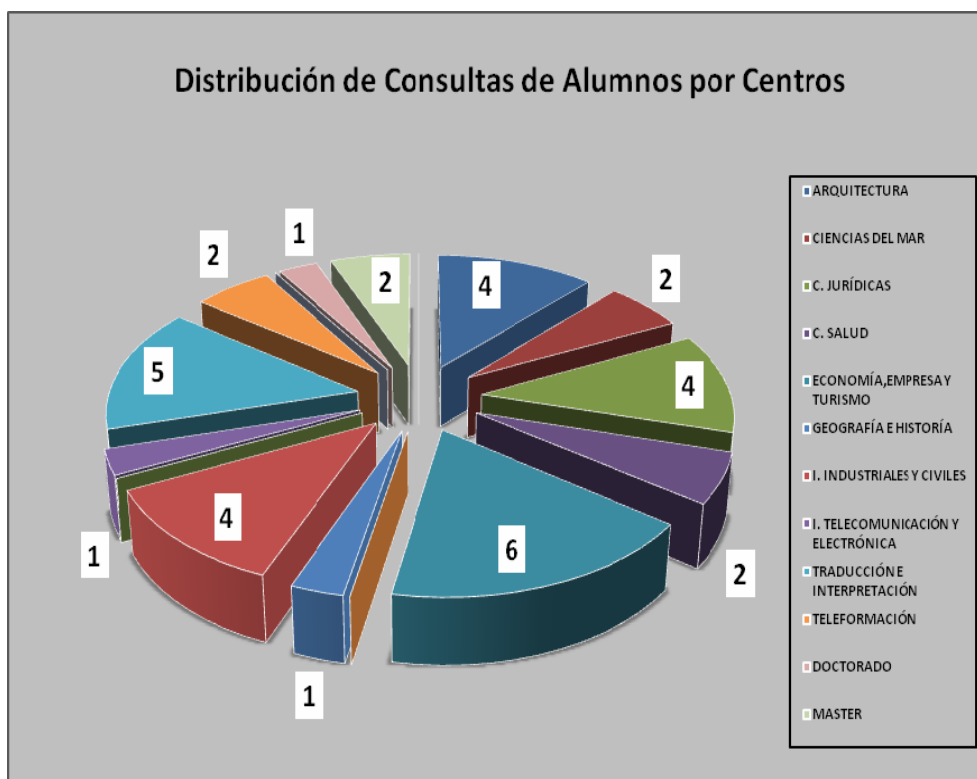
Durante el año 2010 se atendieron un total de 70 consultas, distribuidas por estamentos, según se observa en el siguiente gráfico, en 38 provenientes de Alumnos, 6 de Docentes, 2 del P.A.S. y 24 de otros (refiriéndose éste apartado a las consultas de personas externas de la U.L.P.G.C. relacionadas con aspectos de la misma, así como de otros D.U. de las Universidades Estatales).



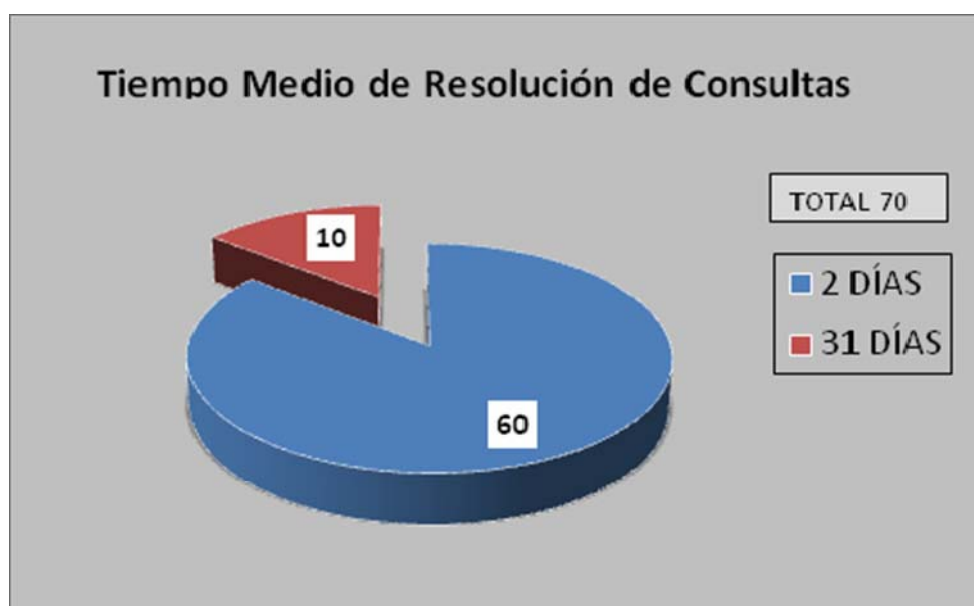
Atendiendo al asunto de la consulta, se distribuyen según se indica en el siguiente gráfico:



La distribución de las consultas de los Alumnos en función del Centro en el que cursan su titulación se expresa en el siguiente gráfico:

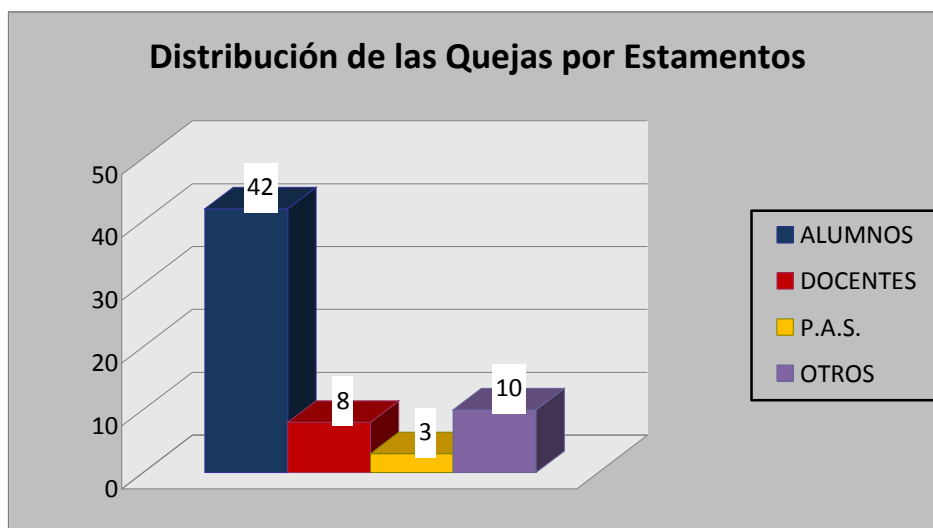


Respecto al tiempo de respuesta en las actuaciones del D.U. debemos tener en cuenta que las resoluciones se retrasan en función del tipo de solicitud; es por ello que ofrecemos dos medias de tiempo. Así, en las solicitudes de las consultas, corresponden a 2 días para 60 casos y de 31 días para los 10 restantes.

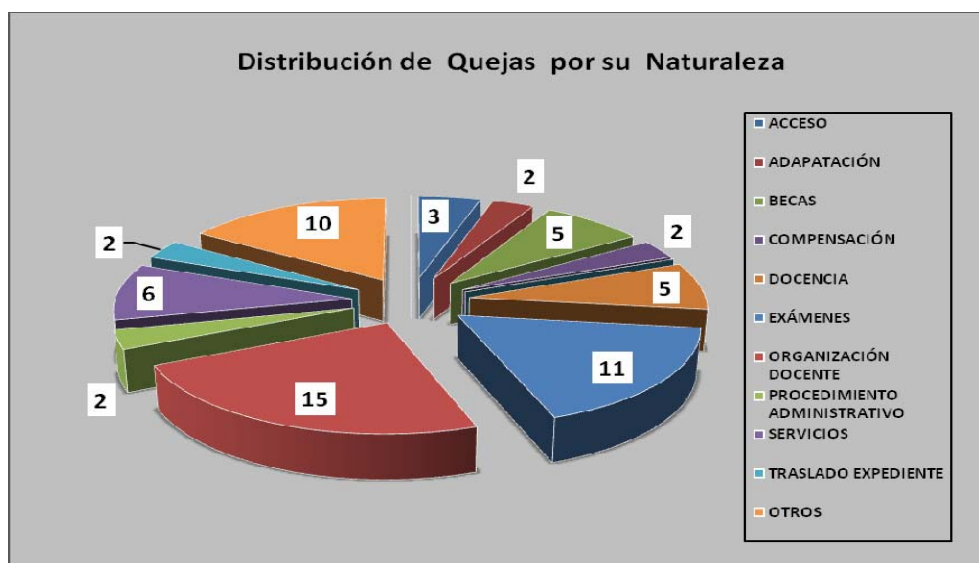


2.2. Quejas.

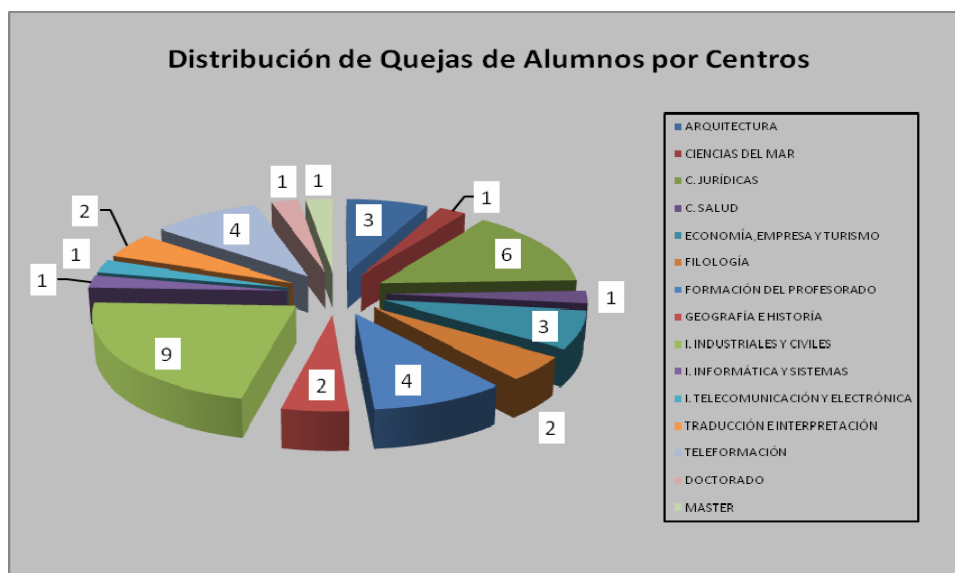
En éste apartado se tramitaron durante el periodo de la Memoria un total de 63 quejas, distribuidas como se indica en el gráfico, de la siguiente forma: 42 del estamento de Alumnos, 8 de Docentes, 3 del P.A.S. y 10 de otros (igual significado que en Consultas).



En función de la naturaleza de las quejas, éstas se pueden agrupar como indica la siguiente gráfica:



Atendiendo a la procedencia de la queja, las correspondientes a los Alumnos se distribuyen en los Centros según se expresa en el siguiente gráfico:

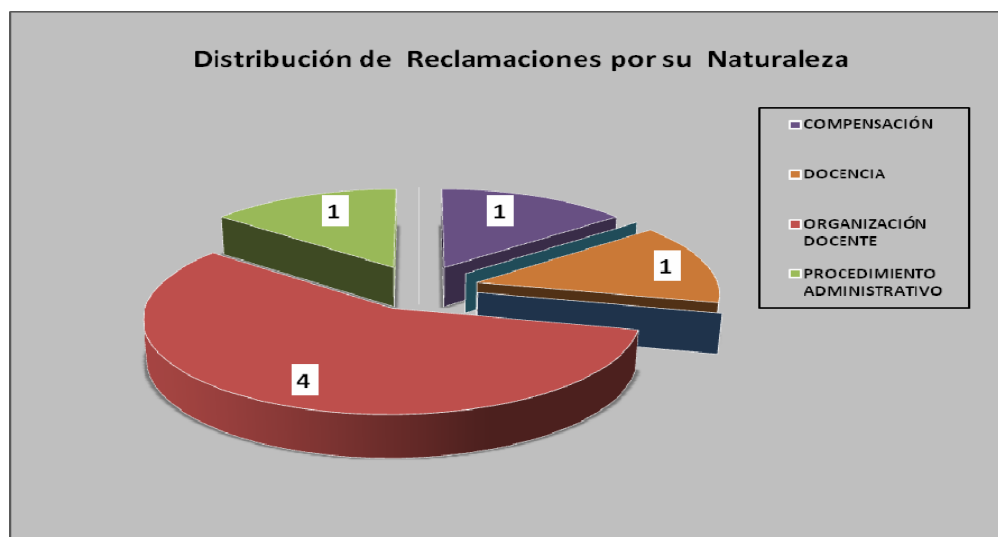


El tiempo de respuesta del D.U. a las solicitudes de quejas presentadas se estima en una media de 3 días para 52 quejas y de 31 días para los 11 restantes.



2.3 Reclamaciones.

Se tramitaron un total de 7 reclamaciones distribuidas por estamentos de la siguiente forma: 5 de Alumnos y 2 de Docentes. Atendiendo a su naturaleza, las podemos asignar como se indica en el siguiente gráfico:



La resolución de las Reclamaciones fueron resueltas en un tiempo medio de 53 días.

2.4 Mediación.

Se solicitó un único caso de Mediación, presentado por un miembro del P.A.S. que, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento del D.U., no pudo llevarse a cabo dada la no aceptación de la otra parte implicada.

OTRAS ACTUACIONES DEL D.U.

Por invitación del Jefe del Servicio de Inspección de la ULPGC, se ha participado en los siguientes Talleres:

- I Taller de Formación del Servicio de Inspección de la ULPGC: Acoso y Perfil del Acosador (11/02/2010).

- II Taller de Formación del Servicio de Inspección de la ULPGC: El Procedimiento Disciplinario (18/06/2010).

El Presidente y la representante del Profesorado han participado en el XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y la III Asamblea General Ordinaria de la C.E.D.U., celebradas en la Universidad de Barcelona (28 y 29 de octubre de 2010). Durante el Encuentro se llevaron a cabo las siguientes sesiones de trabajo:

- Sesión de trabajo 1ª: La defensoría: Órgano y Oficina.
 - o La defensoría: Órgano. Ponente: Rosa M.^a Galán Sánchez.
 - o La defensoría como Oficina. Ponente: Lluís Caballol i Angelats.
- Sesión de trabajo 2ª: La riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso.
 - o Factores organizacionales y psicosociales y características del ambiente laboral como antecedentes del acoso psicológico. Ponente: Carlos Alcocer de la Hera.
 - o Acoso laboral en el sector público: régimen jurídico y gestión de expedientes por las defensorías universitarias. Ponente: Eduardo Gomero Casado.
- Sesión de trabajo 3ª: Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad.
 - o Reflexiones sobre el régimen disciplinario de los estudiantes universitarios. Ponente: Jorge Mataix Beneyto y Joaquín Tornos Mas.
 - o Reflexiones sobre el régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: la necesidad de una ley reguladora. Ponente: Enrique Hita Villaverde.

Se anexan a la Memoria los resúmenes de las sesiones de trabajo.

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

El número total de actuaciones llevadas a cabo por el D.U. ha ido incrementándose en los últimos años. Así, se pasó de 85 en el año 2008 a 111 en el 2009 y a 141 en el 2010; dicho incremento particularmente el último, lo atribuimos a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (E.E.E.S.), ya que, a pesar de tener un incremento en todos los tipos de actuación, es notable el correspondiente a la actividad académica, que pasó del 42% en el año anterior a un 55% en el 2010, correspondiendo de ello a Organización Docente el 41%, mientras que a exámenes un 27%, apartado éste último que era el de mayor número de actuaciones en el anterior informe. Efectivamente la implantación plena en 2010 del E.E.E.S. ha afectado a todos los ámbitos de la actividad universitaria, incluida la propia Oficina del D.U., generando cuestiones que debemos afrontar ya sea en aspectos organizativos como en los metodológicos y de coordinación. Desde el aspecto de organización académica y como ya preveíamos en la Memoria anterior, con la adaptación de los títulos al E.E.E.S. se han generado situaciones problemáticas que han necesitado para su resolución de la mayor implicación de todos los miembros de la comunidad universitaria; considerábamos necesaria unas normativas que regulasen la Planificación Académica de la Universidad así como el Acceso y Admisión de alumnos a pesar de la situación que ello ha conllevado.

En el aspecto administrativo continúan siendo conflictivos los procesos de convalidaciones, compensaciones y traslados de expedientes por el retraso de sus resoluciones, lo que afecta a los estudios de los alumnos solicitantes, así como también la situación generada por los procesos de matrícula y la incorporación a clase, que ha conllevado a malestar tanto en alumnos como en el profesorado, lo que nos sugiere a realizar una recomendación en el sentido de que se agilicen los trámites correspondientes y que en el proceso de matrícula se tenga la opción de selección de turno, y si es posible de grupos, así como se conozcan los horarios de clase. Deben disponerse también de unos criterios de cambios de turnos objetivos y comunes a todos los Centros.

También queremos dejar constancia del malestar generado por el tratamiento administrativo a los requerimientos de información o quejas presentadas, en los que no se dan respuestas a los escritos o simplemente no se atiende al teléfono. Son demasiados los miembros de la comunidad universitaria que se dirigen al D.U., porque después de haberse dirigido a los responsables académicos, no consiguen obtener respuestas; estimamos que se hace un abuso del “silencio administrativo” y esperamos que la implantación de la Administración electrónica, que se va a llevar a cabo, pueda minimizar esta situación.

Finalmente, reiteramos la invitación a los miembros de la comunidad universitaria a tener en cuenta las causas que han motivado las actuaciones del D.U. con el fin de que ésta no se vuelva a repetir.

ANEXOS

ANEXO I

ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS TRAMITADAS

Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Externos	Defensor de la Universidad de la Rioja plantea la situación que ha tenido por el comportamiento de un alumno que todos los profesores que le imparten docencia consideran anormal. Suponen que el problema es de índole patológica-mental y que para ello solo se le ocurre aplicar el Decreto de Disciplina de 1954. Consulta si en nuestra Universidad se ha suscitado algún caso similar. Se le responde que consideramos no es un caso de indisciplina y que en tal circunstancia, aquí se le derivaría al Gabinete Psico-pedagógico del que dispone ésta Universidad.	Otros
2	Alumnos	Alumna de Teleformación consulta el porqué a otra compañera se le hace una adaptación de créditos en asignaturas de Magisterio Educación Primaria presencial a Magisterio Educación Primaria no presencial y a ella por proceder de Magisterio Lengua Extranjera tiene que realizar convalidaciones. Se le responde que ello se debe a la diferencia entre adaptación y convalidación que puede obtener del "Reglamento de Adaptaciones y Convalidaciones entre Planes de Estudio y Reconocimiento de Créditos de Libre Configuración por equivalencias", disponible en la web de la ULPGC. En su caso, pasa de una titulación a otra, pudiendo utilizar créditos en convalidación de asignaturas que se impartan en el curso académico para el que solicita.	Adaptación de créditos
3	Alumnos	Alumno de Ingeniería Industrial consulta el porqué en la realización de una Beca en Prácticas de Empresa por la que le pagan un salario, la FULP le retiene un 5% en concepto de "Tasa de Gestión", si la Beca la buscó él sin colaboración de la FULP. Se le responde que seguramente está motivado a que la empresa tiene un convenio con la FULP, ya que ésta le cubre el seguro de accidentes por no considerarse una relación laboral con la empresa, estando contemplado que se le retenga ese 5%.	Prácticas de empresa
4	Externos	Defensor de la Universidad de Zaragoza nos consulta si en nuestra Universidad hay un cupo, establecido por la Ley, para la integración de personas con discapacidad en las oposiciones que convoca la Universidad para cubrir plazas de profesorado. Se responde indicando que es difícil conciliar los concursos a plazas de profesores con la reserva ya que el número de plazas es muy reducido, siendo además dependiente del área, departamento, así como las características del perfil.	Cupo de discapacidad en plazas de profesores
5	Alumnos	Alumna de Telecomunicaciones consulta que quiere anular la matrícula de una asignatura pero que en el Centro le han dicho que dicha anulación no conlleva devolución de dinero. Se le responde que efectivamente el Centro tiene razón de acuerdo al artículo 19.3 de Reglamento de Acceso y Matrícula de la ULPGC, donde se establece que la anulación de	Devolución de tasas académicas

		matrícula sólo tiene efectos académicos y no da origen a la devolución del importe de la matrícula anulada.	
6	Alumnos	Alumno de Turismo, solicita la intervención del D.U. ante la situación que se le ha planteado por el no reconocimiento de créditos de libre configuración ya que en el Centro los han denegado por considerar que, aunque primero los solicitó como de actividades de interés social en una ONG, la organización que menciona no la consideraron como ONG. Hechas las consultas pertinentes tanto al Centro como al Vicerrectorado de Estudiantes, al que había solicitado la reclamación y no le habían contestado, se nos indicó que había sido un error del Centro al no tener reconocida la ONG en su base de datos, habiéndose procedido al reconocimiento de los créditos correspondientes, haciéndole saber al alumno que ya recibiría la resolución del Vicerrector de Estudiantes.	Reconocimiento de créditos de libre configuración
7	Externos	Exalumno de Diplomatura nos consulta si hay intenciones de implantar el 2º Ciclo de la Licenciatura en Económicas en horario de tarde, lo cual facilitaría los estudios a las personas que trabajan por la mañana. Se hace la consulta al Centro y aunque no se ha tenido respuesta, se sabe que se está en el estudio de implantar el Grado en dos turnos (mañana y tarde). Se le indica al alumno, así como que ya se han aprobado en Consejo de Gobierno los Itinerarios de Adaptación para los Títulos Oficiales de Grado desde el Título de Diplomado.	Implantación turno de tarde
8	Docentes	Informe recibido de un profesor en huelga de hambre en la Universidad indicando los motivos que le han llevado a la misma. Se le responde haciéndole saber que, de acuerdo al Reglamento del D.U., la situación que plantea está fuera de nuestra actuación, aunque se hará un seguimiento al proceso.	Huelga de hambre
9	Externos	Defensor de la Universidad de Murcia, solicita información de si en ésta Universidad se sigue aplicando el Reglamento de Disciplina Académica de 1954, ya que en su Universidad le ha protestado un becario de investigación después de haber sido expulsado de la misma por un año, tras un expediente administrativo cursado según dicho Reglamento por falta grave tipificada en el artículo 5. Se le responde que efectivamente sigue vigente dicho Reglamento, aunque tenemos un Servicio de Inspección que tramita los expedientes disciplinarios incoados a los alumnos que, salvo en los casos graves que acarrea la sanción de expulsión, también oferta sanciones alternativas una vez reconocido el error y manifestado su disposición para asumir responsabilidad.	Reglamento disciplinario
10	Alumnos	Madre de una alumna de Traducción e Interpretación, de Beca en el extranjero, se dirige al D.U. solicitando realice un seguimiento de un escrito que ha dirigido a la Fundación Universitaria y al Vicerrectorado de Cultura y Deporte sobre la situación relacionada con la Resolución de la convocatoria de Becas Universitas Prolingua 2009, promovida por la ULPGC y la Fundación Universitaria, al considerar que se le comunicó la exclusión de su hija de la beca sin notificarle motivos ni la resolución de concesión.	Beca Universitaria

		<p>Realizadas las consultas ante el Vicegerente de la Fundación, se nos indicó que hubo problemas con la documentación de los solicitantes, particularmente la correspondiente a Rentas Familiares (solicitadas a Hacienda), por lo que se sacó un listado provisional comunicado a los interesados y tras una revisión del mismo, de acuerdo a los datos definitivos, se ha llevado a cabo la publicación de un listado, en el cual no está seleccionada dicha alumna en función del baremo aplicado, estableciéndose un período de reclamaciones. De ello, el Vicegerente envió información a la madre, con copia al D.U., quién vía telefónica también informó a la familia y le indicó la posibilidad de que, si lo estimaban conveniente, hiciesen la reclamación oportuna planteándonos que lo pensarían.</p>	
11	Alumnos	<p>Alumna de la Facultad de CC Económicas y Empresariales, solicita la intervención del D.U. con el fin de conocer si una reclamación que ha realizado a través de su Centro a una resolución de Becas del Programa Erasmus a la que se presentó y no aparece entre las seleccionadas, ha sido recibida en el Gabinete de Relaciones Internacionales, ya que de ahí no le dan explicaciones ni ha recibido respuesta. Consultado con el Director del mismo, nos indicó que sí se recibió y le enviarían pronto respuesta a la alumna, de lo cual se le informó, haciéndole saber que de acuerdo a la misma y si lo estimaba se dirigiese de nuevo al D.U.. Nos ha enviado copia de escrito dirigido al Rector</p>	Beca Erasmus
12	Alumnos	<p>Alumna de Traducción e Interpretación hace dos consultas:</p> <p>1º.- Como le afectaría la entrada del Grado en su titulación al estar en 3º con asignaturas de 2º pendientes.</p> <p>2.- Si la aprobación de una asignatura depende de otra del mismo tipo del curso anterior (asignatura llave).</p> <p>Respecto a la 1ª, después de contactar con el Centro se le responde que la implantación del Grado en su Facultad lleva la posibilidad de repetir cursos en dos años adicionales, no teniendo docencia pero si tutorías y exámenes de convocatoria en ellos.</p> <p>Respecto a la 2ª se le indica que el Proyecto Docente sólo plantea que el estudiante debe haber adquirido conocimientos previos, por lo que se le recomienda que hable con la Coordinadora de la asignatura que nos plantea para que le informe correctamente los requisitos para aprobar.</p>	Dudas sobre el Grado
13	Alumnos	<p>Alumna de Psicopedagogía indica que le han puesto como nota de examen de convocatoria la correspondiente a un trabajo que realizó en el curso, no presentándose a dicho examen, por lo que entiende debería tener un no presentado. Se le responde que efectivamente, de acuerdo al Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, al no ser una evaluación continua, la no presentación al examen lleva consigo el no presentado. Se le recomienda realizar una reclamación al Centro y si es el caso al Vicerrector de Ordenación Académica.</p>	No presentación a un examen

14	PAS	Miembro del PAS solicita del D.U. intermediar para conseguir una cita con el Gerente, la cual le fue concedida después de haber contactado telefónicamente con él.	Cita Gerente
15	Alumnos	Alumno de Ciencias del Mar nos hace saber que le han solicitado devolver la beca del Ministerio de Educación que le habían concedido, en un plazo de dos meses y nos solicita nuestra intermediación para solventar el problema. Hecha la consulta al Servicio de Gestión Académica se nos informa que la denegación fue motivada al considerársele su titulación como de Enseñanza Técnica, y que al detectarse el error y no tener superado el 80% de los créditos exigidos en la convocatoria para su titulación, se le exige la devolución. En una reunión con el alumno nos informa que también había solicitado una Beca del Gobierno de Canarias, para la cual si reúne los requisitos, por lo que se le indicó se pudiese en contacto con la Subdirección de Becas de éste organismo en La Granja (Campus de San Cristóbal) para que resolviese su problema, particularmente el pago de la matrícula.	Requisitos para la beca
16	Alumnos	Alumna de Ciencias del Mar con un caso similar al anterior. Sin embargo, aunque también solicitó Beca al Gobierno de Canarias, no reúne los requisitos de la convocatoria, comentándonos su situación precaria, por lo que se le recomienda acuda al Servicio de Acción Social en la Granja, con quienes hablamos al respecto. Se le advirtió los problemas que podía tener si no cumplía los requisitos de la matrícula antes de mayo.	Requisitos para la beca
17	Alumnos	Alumno de Empresariales solicita al D.U. información sobre la situación que se le plantea al no poder continuar sus estudios por su estado económico y no poder disponer de Beca de la Comunidad Autónoma por problemas con Hacienda al depender de los padres, cuando manifiesta estar independiente. Se le pone en contacto con los Servicios de Acción Social, quienes le hicieron las recomendaciones oportunas para cuando solicite la Beca.	Situación económica
18	Docentes	Profesor nos consulta si la actuación de un Jefe de Servicio del Departamento puede ser con voz y voto en una Comisión del Consejo de Departamento para la que se le requiere, según la normativa aprobada por éste, ser miembro del Consejo y dicho Jefe de Servicio no lo es, a pesar que se estipule el equipo directivo es miembro de la Comisión. El Reglamento del Departamento indica que el Consejo puede crear comisiones a las que pueden acudir con voz y sin voto personas que no sean miembros del Consejo. Realizada la consulta oportuna, se le responde que, al no ser el Jefe de Servicio miembro del Consejo de Departamento, tiene voz pero no voto en la Comisión y que si ha votado en alguna acción, los acuerdos adoptados no tienen porque ser necesariamente invalidados.	Funcionamiento Departamento
19	Externos	Defensor de la Universidad de Vigo, solicita información relativa al procedimiento que se sigue en la ULPGC cuando en las listas del correo electrónico de la Comunidad Universitaria aparecen comentarios ofensivos. Se le responde indicándole que ello es	Ofensas en el correo electrónico

		resuelto por el Gabinete de Comunicación, y dado el caso, se le puede dar la baja de la lista, aunque actualmente no hay normativa al respecto.	
20	Externos	Alumna de Acceso que deseaba entrar en Medicina en el curso actual pero fue rechazada por no haber cursado la asignatura de Química, manifiesta no tener claro a lo que debe presentarse éste año a pesar de lo que ya le han informado en la Granja, especialmente en el asistir en su Instituto como libre oyente (cuestión que le permitieron). Se puso en conocimiento al Director de Acceso de la ULPGC, quién en una cita aclaró a la alumna sus dudas.	Denegación acceso
21	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas, consulta si tiene dispensa de escolaridad que justifique su ausencia de una clase de prácticas por la muerte de su abuelo. Vía telefónica se le indica que se ponga en contacto con su profesor, ya que podría darle una alternativa para recuperar la clase, cuestión que según nos indicó se llevó a cabo.	Dispensa de escolaridad
22	Externos	Ex-alumno de Ingeniería Industrial solicita si es posible se le dé equivalencia del primer ciclo de su Titulación, cursada por el Plan de 1975, como una Diplomatura. Se le responde que, al ser su titulación de ciclo largo, no tiene la posibilidad de disponer de la misma.	Equivalencia primer ciclo
23	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación de Erasmus en Irlanda, nos pregunta que de una asignatura matriculada en la ULPGC, la profesora ha especificado (vía correo) los criterios para su evaluación, entre ellos la asistencia mínima a clases, lo que es obvio no ha podido cumplir y pregunta si le pueden negar el derecho a examen. Se le responde que de acuerdo con el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje en la ULPGC, los estudiantes matriculados en una asignatura tienen el deber y el derecho a presentarse a los exámenes estipulados en el Proyecto Docente de esa disciplina y ser evaluados acorde a las previsiones contempladas en el mismo. En el Proyecto de la asignatura en cuestión se especifica entre otras, que los alumnos que no asistan a la totalidad o parte de las clases, deben comunicarlo al profesor, por lo que se le recomienda contacte con la profesora y le comente su situación, y que le informe que debe hacer para el examen.	Criterios de evaluación
24	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas, nos pregunta si es válido que si un alumno se presenta a un segundo examen parcial en mayo y suspende, no pueda presentarse al examen de junio, así como que el profesor le obligue a presentarse en el examen de mayo. Consultado el Proyecto Docente de la asignatura en cuestión, solamente se establece un primer parcial liberatorio y el examen final, por lo que se le responde que el profesor debe cumplir con lo establecido en el Proyecto Docente y que no se puede adelantar el examen final sin consentimiento del Centro y por razones justificadas, lo que se pone en conocimiento de la Coordinadora de la asignatura al tener varios profesores impartíendola.	Cumplimiento del Proyecto Docente
25	Externos	Ex-alumno de la ULPGC nos solicita información relativa a requisitos para realizar un Doctorado ya	Requisitos para el Doctorado

		que, además de licenciatura posee dos máster y un experto (no oficiales). Se le responde dándole la información dónde puede localizar la normativa vigente así como también la dirección de la Subdirectora de Tercer Ciclo y Postgrado a quién se le sugiere contacte.	
26	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación, solicita la posibilidad de prórroga de su matrícula en dicha titulación ante la finalización del plazo en el que debía presentar su título de bachiller debidamente homologado al ser una alumna extranjera. Consultado al Servicio de Gestión Académica, se nos indica la imposibilidad de prórroga dado lo avanzado del curso y estar ya en la remisión de las actas.	Prórroga matrícula extranjera
27	Externos	Defensor de la Universidad Politécnica de Cataluña nos solicita, con el fin de hacer un estudio comparativo de las diferentes Universidades, si en la nuestra se dispone de un Código Ético o de Conducta. Se le responde que no lo hay, pero que si estamos interesados en dicho estudio ya que nos serviría para proponerlo al Rectorado.	Código Ético
28	Alumnos	Alumna de LADE, de Beca en el exterior, nos indica que, por no haber recibido notificación a tiempo, hizo el pago de una diferencia de matrícula fuera del plazo estipulado y que el no poder contactar con la Universidad nos solicitaba si había problemas ya que podía perder su matrícula. Informados en la Subdirección de Alumnos, se nos comunica que su matrícula está correcta, lo cual se le informa a la alumna.	Plazo pago matrícula
29	Externos	Alumno de unos seminarios para postgraduados realizados en Universidades de Italia, en los que participaba como organizador un profesor de esta Universidad, nos indica la posibilidad de conseguir certificaciones de participación en los mismos. Se le informa que dicho profesor ya no pertenece a la ULPGC y se le indica su actual dirección para que se dirija a él, puesto que es el que podría certificarle lo solicitado.	Certificación de Seminarios
30	Alumnos	Alumnos de la Escuela de Arquitectura solicita información referente a medidas a tomar sobre la conformidad con los criterios de evaluación de entrega final de un proyecto. Se le recomienda hablar con el profesor, ya que tiene fecha de revisión. Comunica telefónicamente que habló con el profesor y llegaron a una solución.	Criterios de evaluación
31	Externos	Técnico Municipal solicita aclaración a un escrito del Defensor Universitario sobre la realización de un seminario en Italia por una persona que lo había solicitado a la ULPGC al ser el coordinador personal de ésta Universidad. Se le contesta indicándosele que lo que se informó era que no se ponía en duda la realización del seminario, únicamente que el coordinador ya no pertenecía a la ULPGC.	Aclaración realización de seminario
32	Docentes	Director de Departamento solicita información sobre si el Tribunal nombrado por reclamación de un alumno a la nota obtenida en una asignatura, puede incrementar dicha nota o bien promover un nuevo examen. Se le responde que el Tribunal puede mantener la nota puesta por el profesor y si no la estima adecuada, aumentarla o promover un nuevo examen	Incremento de nota

		de acuerdo todo ello a los criterios de evaluación de la asignatura.	
33	Docentes	Profesora de la Facultad de Ciencias Jurídicas consulta si puede existir coordinadores de Área y si es así, si los Asociados a Tiempo Parcial lo pueden ser así como también de asignaturas, independientemente de su vinculación. Se le responde indicándole que las Áreas de un Departamento deben estar normalizadas en su Reglamento y que la asignación docente y el nombramiento de coordinadores viene regulado en los artículos 37-41 del Reglamento de Planificación Académica.	Reglamento y asignación docente
34	Docentes	Profesora de la Facultad de Formación del Profesorado a la que por acuerdo del Consejo de Departamento no le renuevan su contrato, solicita como proceder ante dicho acuerdo, no habiendo recibido, a pesar de lo solicitado, copia del escrito leído en la sesión del Consejo dónde se trató su no renovación ni acta de la misma. Se le recomienda se dirija al Vicerrector de Profesorado, quién posteriormente nos informa que han recibido su reclamación y están pendiente de respuesta, la cual es, acatando el acuerdo del Consejo de Departamento la no renovación del contrato y su cese según comunicado de la Subdirectora de Personal Docente, habiendo recibido de la Administración del Departamento copia del acta solicitada. Nos comunica que está recopilando la documentación para fundamentar sus alegaciones sobre lo que se le imputa en el acta.	No renovación del contrato laboral
35	Externos	Profesional con Ciclo Formativo interesado en realizar estudios universitarios solicita información sobre titulaciones a las que puede acceder con preferencia. Se le indica se dirija al Servicio de Gestión Académica, dándole teléfono y correo electrónico ya que había consultado previamente al Servicio de Información al Estudiante.	Información sobre titulaciones
36	Externos	Posible alumno que muestra interés en realizar estudios universitarios en ésta Universidad, solicita información. Se le responde se dirija al Servicio de Información al Estudiante, para lo cual se le dan los datos al respecto.	Información sobre titulaciones
37	Alumnos	Alumno de Máster de Educación Secundaria, solicita conocer los criterios de evaluación que se han seguido en la evaluación de una asignatura y porqué no se permite una oportunidad de recuperación. Se le sugiere dirigirse al Coordinador del Máster quien le dará las explicaciones correspondientes y si no está de acuerdo, se dirija de nuevo al Defensor Universitario, cuestión que no ha hecho.	Criterios de evaluación
38	Alumnos	Alumno de Acceso a Mayores de 25 años requiere, en dos consultas, información sobre el tipo de beca que debe solicitar para el Curso de Acceso, así como otras respecto a los estudios a realizar. Se le responde indicándole algunos datos relativos a lo solicitado, aunque se le recomienda se dirija al Servicio de Gestión Académica y particularmente en lo que respecta a Becas al Servicio que a tal fin dispone la ULPGC y el Gobierno de Canarias en el Edificio de La Granja.	Información sobre becas para el estudio
39	Externos	Estudiante externo solicita información sobre el plazo de admisión en la ULPGC por traslado de expediente	Información traslado expediente

		<p>diente desde Universidad Extranjera ya que la solicitó al Vicerrectorado de Estudiantes y no le han contestado. Se le indica tal y como menciona en su escrito, que el plazo para responder a la admisión es hasta finales de noviembre, que lo consideramos también excesivo y así se le hizo saber al Vicerrector de Estudiantes en una recomendación del Defensor Universitario. Debe por tanto esperar la respuesta de dicho Vicerrectorado que a su vez espera la información del Centro al que aspira a acceder, lo que suele generar la demora.</p>	
40	Alumnos	<p>Alumno de la Escuela de Arquitectura solicita información sobre que debe hacer respecto a su disconformidad en la nota obtenida en una asignatura y si podría solicitar compensación. Se le recomienda contacte con el profesor y haga la revisión del examen; si continúa disconforme con la nota, en el plazo de 10 días posterior a la revisión, solicite Tribunal al Centro. Respecto a la compensación se informa de la normativa de su Centro para ello.</p>	Disconformidad con la nota obtenida
41	P.A.S.	<p>Miembro del P.A.S., adscrito al Servicio de Biblioteca, envía aclaración a una situación en que se ve implicada a raíz de escritos presentados por compañeros. Se le responde que, dado que la situación que comenta está siendo tratada desde el Rectorado, al haber remitido copia de dicha aclaración a dicho Órgano, las mismas serán tomadas en un contexto amplio y se le requerirá si se considera necesario.</p>	Situación laboral
42	Externos	<p>Madre de una alumna, que aspiraba a entrar en la Facultad de Educación Física, habiendo superado prueba de aptitud, no apareció en lista de admitidos. Solicita información dónde presentar reclamación, indicándosele que lo hiciese a la Subdirección de Alumnos (Servicio de Gestión Académica) en el Edificio de La Granja.</p>	Acceso
43	Externos	<p>Periodista de Periódico Digital de Las Palmas de G.C., solicita confirmación de la subida de las tasas por rematriculación en la ULPGC y si se han recibido quejas al respecto. Se le responde que la ULPGC está aplicando las tasas académicas contempladas en el Decreto 76/2010 de 1 de julio (BOC nº 135 de 12 de julio de 2010) de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes por el que se fijan los precios a satisfacer por las Universidades de la Comunidad Autónoma y que el Defensor Universitario es un Órgano con carácter confidencial que informa al Claustro.</p>	Información periódica
44	Alumnos	<p>Alumna de la Diplomatura de Enfermería, a la que optó por el cupo de Minusvalía, manifiesta que por motivos de salud no se ha presentado a las asignaturas y solicita a quién dirigirse para consultar lo que debe hacer para seguir matriculada. Se le indica que su consulta la hemos remitido a la Subdirección de Alumnos de donde le responderán de acuerdo a una conversación telefónica mantenida con dicho Servicio.</p>	Consulta de alumna con minusvalía
45	Alumnos	<p>Alumna de la Facultad de CC. de la Salud, solicita información sobre el número de asignaturas a presentar en convocatoria de diciembre y posibilidades de pedir la evaluación compensatoria. Se le reco-</p>	Información sobre asignaturas

		mienda se ponga en contacto con la Secretaria del Centro donde la darán la información adecuada.	
46	Alumnos	Alumna de Relaciones Laborales indica que ha solicitado la compensación de la asignatura que le queda y le ha sido denegada reiteradamente; entendiendo sea por el informe desfavorable del profesor, habiendo agotado la vía administrativa solo le queda comenzar el contencioso. Solicita si éste Órgano del D.U. podría facilitarle el abogado para llevar su caso. Se le responde que, según se le informa en la Resolución a su reclamación, la denegación a la compensación es por no cumplir con el Reglamento de Evaluación Compensatoria, no solamente por el informe del profesor, así como que lo del abogado es competencia de la interesada	Compensación de asignatura
47	Externos	Titulado en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos, interesado en realizar un Doctorado en la ULPGC, solicita información sobre el sistema de acceso a los Doctorados en ésta Universidad y a quién puede dirigirse. Se le informa sobre la Ordenación Académica para los titulados anteriores a la implantación del Grado y se le recomienda dirigirse al Director de Postgrado y Tercer Ciclo.	Acceso al Doctorado
48	Alumnos	Alumna de Ingeniería Industrial, indica que cursó 1º del Plan de Estudios 2001 en el curso 2009-2010, pero por problemas familiares no asistió a clases, no habiendo aprobado ninguna asignatura. Pregunta si tiene opción de quedarse en el Plan de Estudios de 2001 para el Curso 2010-2011. Se le responde que dada la implantación del Grado en dicho curso, no puede matricularse en 1º del Plan Antiguo.	Implantación Plan de Estudios
49	Externos	Profesional externo, consulta lo que debe hacer para presentar su currículo y poder dar docencia en la titulación de Grado de Enfermería. Se le recomienda ofrezca sus servicios como docente al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud o bien a los Vice-decanos de Enfermería (Centros de Gran Canaria, Lanzarote o Fuerteventura) si le convienen.	Servicios como docente
50	Alumnos	Alumno de Ingeniería Industrial, que está de ERASMUS en el extranjero nos indica que ha tenido un malentendido con un profesor al entregar en su casillero una práctica que no había aprobado en junio y que se le exigía para aprobar en septiembre. Al consultar la nota en la web, aparece como no presentado, respondiéndole el profesor que no tenía la práctica posiblemente por error del casillero. El profesor le indica que le recibiría la práctica impresa en su despacho, bien entregada personalmente o por un compañero, aunque no estaba seguro si el plazo para modificar el acta estaría abierto. Ante ello se considera indefenso y solicita qué puede hacer. Se le responde que el profesorado puede modificar la nota de una asignatura en el acta directamente en la Secretaría del Centro hasta el 31 de octubre para las notas de septiembre, por lo que dada la fecha en que se hace la consulta, no es excusa para que no se modifique. En caso de que lo necesite puede dirigirse de nuevo al D.U., cuestión que no ocurrió.	Modificación de nota
51	Externos	Persona interesada en el Acceso a la Universidad para Mayores de 25 años, solicita información acer-	Acceso a carrera

		ca de la modalidad necesario para Magisterio, porque le dicen que pertenece a Ciencias Sociales y no a Humanidades, así como qué asignaturas debe cursar y posibilidades de Becas. Se le informa que la titulación que desea estudiar se ha adaptado en la nueva estructura a la rama Sociales y Jurídicas atendiendo al carácter del Grado. En relación al resto de preguntas se le recomienda las haga en el Servicio de Gestión Académica (Subdirección de Alumnos).	
52	Alumnos	Alumno de 3º de la Diplomatura en Enfermería en Lanzarote, nos indica que está interesado en cursar 4º de Grado una vez finalice la diplomatura; para ello le solicitan haber cursado inglés como optativa pero ya tiene todas las optativas cursadas y como libre configuración no se imparte en Lanzarote. Solicita información de si puede hacer algún curso de inglés o equivalente o si tendrá problemas para estudiar Grado. Se le recomienda dirigir su consulta al Vicedecano de Enfermería de Lanzarote, respondiéndonos que no le han sabido dar respuesta, por lo que se le indica se dirija al Vicedecano de Enfermería de Las Palmas y también a la Sección de Alumnos del Servicio de Gestión Académica.	Libre configuración
53	Alumnos	Alumna pregunta si el D.U. es el Órgano correcto para presentar una queja colectiva sobre la incompetencia de un profesor, y en caso negativo, cuál sería el apropiado. Se le informa que debe presentar su queja al Decano/Director del Centro donde realiza sus estudios ya que es el Órgano responsable de la docencia y por consiguiente del profesor que la imparte. En caso de que no sea atendida su queja, la puede hacer posteriormente al D.U.	Problemas con un profesor
54	Alumnos	Alumna del Curso de Adaptación al Grado de Ingeniería de Tecnología de la Telecomunicación, realiza varias consultas relativas al Itinerario propuesto para ello, particularmente al idioma y al reconocimiento de la experiencias profesional. Se le recomienda se dirija al Subdirector de Grado del Centro al entender es la persona más indicada para asesorarla en sus dudas. Posteriormente se le informa que para éste curso académico se está aplicando la Resolución del Vicerrectorado de Ordenación Académica y E.E.E.S. de fecha 28/10/10 en lo que se refiere a los requisitos y procedimiento para el reconocimiento de créditos cursados así como el de la experiencia laboral y profesional aplicable a los diplomados a Ingenieros Técnicos.	Itinerario
55	Alumnos	Alumno que ha cambiado la preinscripción para cursar estudios, pasando de Ingeniería Química a Ciencias del Mar, indica que en los listados que han salido sigue estando en la primera opción. Solicita un seguimiento al proceso. Se consulta con Gestión de Alumnos, y se pide si han recibido dicha modificación. El alumno nos informa que se resolvió la situación.	Preinscripción
56	Alumnos	Preinscrito en el curso de Adaptación al Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, solicita conocer el estado de su solicitud ya que le ha sido imposible contactar con la Secretaría del Ciencias	Suspensión del Itinerario de Adaptación

		Jurídicas ni con el Decanato en varios intentos, ni le han contestado a correos electrónicos pidiendo información. Se le informa que la convocatoria de pre-inscripción y matrícula en el Itinerario de Adaptación citado ha sido suspendida por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y E.E.E.S. con efectos desde el 11 de septiembre al estar pendiente del informe de la ANECA, pudiendo ver en la web de la ULPGC dicha suspensión y el fundamento de la misma publicada el 10 de septiembre.	
57	Alumnos	Alumna de la Escuela de Arquitectura nos manifiesta que tiene dificultades para acceder a las clases por no estar funcionando el ascensor desde hace dos semanas. Solicita qué trámites debe hacer para que se solucione el problema. Se ha contactado con la Administración del Centro quién nos explicó la situación de la reparación, ofreciendo la posibilidad de asistencia a la interesada, lo que se le transmitió a la alumna, recomendándole contactase con ella.	Problemas con el ascensor
58	Alumnos	Alumno de la Escuela de Ingeniería Informática solicita información sobre el incremento de tasas de rematriculación y sobre qué hacer ante modificaciones en los horarios lectivos de las asignaturas respecto a los prefijados en el momento de matricularse, lo que le ha afectado en la discriminación de asignaturas en pro de otras. Respecto al incremento de tasas se le indica que ello se debe a un acuerdo del Gobierno Autonómico contemplado en el Decreto 76/2010, no dependiendo de la Universidad. En relación al cambio de horario, se le indica que la competencia es del Centro, por lo que debe realizar una reclamación al Director del mismo y si la respuesta no la considera adecuada a sus intereses, se dirija nuevamente al Defensor Universitario.	Incremento de tasas y modificación de horario
59	Alumnos	Alumna becaria de FPI nos indica que para que quede constancia nos comunica que su Director de Tesis no le ha dejado incorporarse al laboratorio después de una baja médica. Adjunta escrito dirigido a la Subdirección General de Formación e Incorporación de Investigadores. Se realiza una entrevista personal con la alumna quién nos informa que el tema está en manos del Vicerrector de Investigación y posteriormente, éste nos indica que el asunto se ha resuelto cambiando a la alumna a otro Director y Proyecto de Investigación con el acuerdo de las personas requeridas.	Cambio de Director de Tesis
60	Alumnos	Alumna de la Titulación de Turismo solicita consejo sobre como hacer una reclamación ante la negativa a una compensación. En función de la exposición que realiza, ha realizado un traslado de expediente de estudios on-line a presenciales utilizando una convocatoria en on-line para cubrir los requisitos de compensación en presencial. Hechas las averiguaciones oportunas se le responde que, en el traslado de expediente se le aplica el artículo 6 de la sección III del Reglamento de Acceso y Matrícula de la ULPGC. Por consiguiente, se considera de primera matrícula el curso en el que realice el traslado, cursará las asignaturas por primera vez en esta Univer-	Compensatoria

		sidad y no se le computarán las convocatorias ya agotadas en la procedencia. Ello puede ser el motivo de que no se le computan las convocatorias previas y por tanto solo tiene una para la que solicitó la compensatoria, incumpliendo el Reglamento de Compensación.	
61	Alumnos	Alumno de la Facultad de Geografía e Historia, en representación de un grupo informa que deberían haber tenido un examen de convocatoria de una asignatura y que el profesor no asistió, ni dejó aviso ni mandó sustituto, sabiendo que desde el Centro se le notificó lugar y hora del examen. Por recomendación del Centro, después de esperar tres horas, redactaron un escrito, que se entregó en Dirección y el Decanato, dando varias opciones. Se solicita asesoramiento. Desde el D.U. se le indica que su actuación ha sido la correcta, por lo que es el Decano, quién de acuerdo con los alumnos y el profesor responsable de la asignatura deben establecer la evaluación correspondiente a la convocatoria para la que estaban citados. Si no obtiene respuesta o no están de acuerdo nos lo comunican. No hubo respuesta.	Incomparecencia de profesor a examen
62	Externos	Interesado, junto a otros dos, en cursar el Grado de Diseño Industrial y Desarrollo de Productos y que parece ser han realizado la preinscripción fuera de plazo, dado que no tienen acceso al Campus Virtual ni le dan información desde la Administración, nos piden si podemos dársela desde el D.U. Se les responde que la información que nos suministran es deficiente, recomendándoseles si no lo han hecho, se personen en la Subdirección de Alumnos (Gestión Académica) o se vuelvan a dirigir al D.U. utilizando el formulario correspondiente.	Preinscripción fuera de plazo
63	Alumnos	Alumna sin especificar Centro de Estudios nos solicita información sobre lo que debe hacer sobre la reclamación efectuada ante el encargado de un Centro Comercial motivada por una caída sufrida en el mismo, debido a que había agua derramada. Se le notifica que, al ser tema extrauniversitario, el D.U. no tiene ninguna competencia, aunque se le aconseja que, dado que el encargado le indicó que iba a poner el caso en manos de la aseguradora y ésta se pondría en contacto con ella, debería esperar la actuación de la misma y en caso de que no tenga notificación, vuelva a contactar con el encargado.	Incidente extrauniversitario
64	Alumnos	Alumna de Arquitectura indica ha tenido problemas con la solicitud de una Beca al no disponer de los datos fiscales de una abuela fallecida el año pasado. Puesto en contacto con el Servicio de Becas nos indican que ellos solicitarán el IRPF de la abuela y con la partida de defunción resolverán la situación. Ya informarán a la alumna si hay algún inconveniente.	Solicitud de beca
65	Externos	Defensor Universitario de la UPC solicita información de si en nuestra Universidad se dispone de alguna acción u organización de apoyo a los miembros de la Comunidad Universitaria afectados por la condición de celíacos. Después de consultar en los órganos adecuados de nuestra Universidad, se responde que	Programa de atención a celíacos

		no tenemos un programa específico de atención y apoyo a los celíacos	
66	Docentes	Profesora del Departamento de Geografía solicita asesoramiento de cómo actuar ante la solicitud de un alumno de tener tutoría, ya que ha tenido un comportamiento conflictivo con ella (comentarios despectivos, gritos, etc). Se le responde que debe darle la tutoría solicitada, aunque debe hacerlo estando presente el compañero que comparte despacho, al mismo tiempo que debe indicar al Servicio de Seguridad esté en las proximidades ya que si la actitud del alumno no es correcta, le invite a marcharse y si no lo hace avise al Servicio indicado. Posteriormente nos manifiesta que tuvo la tutoría sin problemas, aunque espera que el Decano del Centro llame la atención al alumno ya que lo puso en su conocimiento.	Comportamiento alumno
67	Externos	Defensor de la Universidad de Sevilla, nos solicita información de lo realizado en nuestra Universidad en relación al requisito del nivel B-1 de idioma para el acceso al Máster de Profesorado de Secundaria. Se le indica que no se ha permitido el acceso sin el certificado que acredite el nivel del idioma; no obstante se dieron facilidades para su obtención mediante exámenes en el Aula de Idiomas de la ULPGC.	Acceso Máster Profesorado
68	Alumnos	Alumno solicita información sobre lo que debe hacer ante incomparecencia de un profesor a un examen de convocatoria. Se le responde que debe presentar una queja ante el Decano/Director de su Centro, quién, de acuerdo con el profesor y resto de alumnos de la convocatoria, debe proponer una nueva fecha para la evaluación a que estaban citados.	Incomparecencia de profesor a examen
69	Externos	Defensores encargados de elaborar la sesión de trabajo "Defensoría como órgano y como oficina" para el XIII Encuentro de Defensores Universitarios, nos solicitan una encuesta sobre nuestra institución del D.U.. Se remite una vez cumplimentada	Encuesta de la institución del D.U.
70	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación nos solicita información relativa a un Recurso de Alzada que ha presentado al Vicerrector de Estudiantes sobre una denegación de compensación de una asignatura. Hechas las averiguaciones al respecto se nos indica que las resoluciones a las reclamaciones se tratarán en una reunión de la Comisión a finales de enero, lo que se le comunica a la alumna.	Denegación de compensación

ANEXO II			
ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS			
Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Docentes	Profesora de la Facultad de Traducción e Interpretación solicita la intervención del D.U. por el mantenimiento sin su consentimiento, y a pesar de haber solicitado su retirada en una web de internet de un Proyecto que había presentado a la Cátedra de Telefónica. Puestos en contacto con el Director de Política Informática se procedió a su retirada lamentando que se haya llegado a ésta situación.	Retirada Proyecto de la web
2	Alumnos	Alumno de Filología que se queja del trato recibido en el préstamo de portátiles en la Biblioteca de CC. de la Salud. Se le responde que, de acuerdo al Reglamento de Préstamos de la Biblioteca Universitaria tiene razón y que según nos indica el Bibliotecario Jefe de la Facultad de CC. de la Salud se le ha retirado la multa, recomendándosele que, debido a la escasez de ordenadores en dicha Biblioteca, si era posible, la retirada de fines de semana las realizara en la Biblioteca de Humanidades.	Reglamento de préstamo
3	Alumnos	Alumna Becaria de Colaboración de la ULPGC, comunica al D.U. la situación que se le ha planteado en el desarrollo de sus actividades como becaria. Dado que en conversación con la alumna nos indicó que había presentado su queja a otros estamentos, entre ellos al Servicio de Inspección, y confirmase a través de su Jefe que está llevando a cabo un procedimiento al respecto, se le ha respondido a la alumna que el D.U., según establece su Reglamento, no tramitará la queja, aunque se realizará un seguimiento.	Desarrollo de las actividades
4	P.A.S.	Miembro del P.A.S., indica la diferencia de trato que se ha tenido en el pago de complementos en el cumplimiento de una sentencia judicial dependiendo del tipo de afectado, al entender ha habido un error en los cálculos del juzgado. Realizadas las consultas oportunas se le responde que efectivamente los cálculos del juzgado fueron erróneos pero que la Universidad debe ejecutar la sentencia del Juez, dónde se indica la cantidad a pagar, debiendo solicitar la rectificación correspondiente al juzgado para que el pago sea el correcto de acuerdo a la tabla retributiva que les corresponde.	Cumplimiento de sentencia
5	Alumnos	Alumna de Teleformación solicita la intervención del D.U. por no poder presentarse a Evaluación Compensatoria de una asignatura que le falta para terminar sus estudios, al no haber sino una convocatoria al año y no dos como en presencial. Se consulta con el Director de Teleformación y se le responde a dicha alumna informándosele que está pendiente de aprobación próximamente por el Consejo de Gobierno un Reglamento de Compensación propio de Teleformación y que una vez que se apruebe, se procederá a realizar una convocatoria extraordinaria.	Reglamento de compensación
6	Docentes	Profesora de Educación Física solicita la intervención del D.U. para que el Consejo de su Departamento no trata en una reunión una propuesta de la	Asignación docente

		CAD sobre normativa a aplicar para la asignación de asignaturas en el Plan Docente. Se le responde que el D.U. debe esperar hasta que el Consejo de Departamento trate la propuesta, al ser ésta quién toma la resolución y no la CAD, por ser solamente una Comisión Asesora. No obstante, en una reunión con el Secretario del Departamento se le planteó el tema, indicándole que conocíamos que el Vicerrectorado de Ordenación Académica y E.E.E.S. estaba elaborando una normativa al respecto, cuestión que también conocía, por lo que se debería esperar a la del Vicerrectorado, estuvo de acuerdo en ello y trataría de suspender la reunión, cosa que al fin sucedió.	
7	Docentes	Profesor de Educación Física que solicita la misma intervención que en el caso anterior y una queja de no haber recibido del Secretario de su Departamento copias certificadas de puntos concretos de un conjunto de actas que se aprobaron en sesión ordinaria y que le había solicitado hacía más de dos meses. Respecto al primer punto se le dió igual respuesta que la anterior y en el segundo, se le solicitó al Secretario diese respuesta a lo solicitado, informándonos posteriormente haberlo ya realizado.	Solicitud de copias de actas
8	Alumnos	Alumno de E.I.I.C., solicita la intervención del D.U. ante la actuación de un vigilante de seguridad del Campus ante la retirada de su vehículo por la Policía Local y su requerimiento de identificación al solicitarle explicaciones. Después de las consultas oportunas se le informa al alumno que la retirada del vehículo era correcta por obstrucción de acceso a un recinto de la universidad y que la actuación del vigilante al pedirle su identificación también, ya que debe proceder, al solicitarle su placa dentro del recinto, a informar al superior de las incidencias, no siendo ello motivo de delito ya que no se le ha retenido.	Actuación de un vigilante de seguridad
9	Alumnos	Desde un Vicerrectorado de la ULPGC se nos comunica que un alumno ha tenido un comportamiento insultante a la auxiliar administrativo de su Vicerrectorado y que tras una reunión con el mismo y quedar en que le solicitaría disculpas, no lo ha hecho. Puestos en contacto con el alumno se le recomendó pidiera las disculpas oportunas, dándosele un plazo. Se confirmó el haber presentado las disculpas a la auxiliar administrativo, dándose el caso por zanjado.	Comportamiento de un alumno
10	Externos	Madre de alumna y posteriormente alumna que cursa estudios en la Península, se queja de la falta de información obtenida en el Centro donde desea continuar estudios de Traducción e Interpretación el próximo curso, de dónde la dirigieron al D.U. Se puso en conocimiento del Director de dicha titulación, indicándosele atendiese personalmente a la madre en una cita que solicitaría a fin de que le aclarasen las dudas. Se celebró dicha reunión.	Falta de información
11	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación, solicita se le paralice la devolución pedida por el Gobierno de Canarias de parte de una beca disfrutada en una estancia de movilidad de Latino América por no completar el período de 6 meses que le fue concedida, así como se aclare el porqué se con-	Concesión de becas

		ceden becas de 6 meses si en la carta de aceptación de la Universidad de acogida el período es menor, habiéndole acortado en su caso. Se le responde que el D.U. solamente tiene competencias en asuntos relativos a la ULPGC, entendiendo que la Dirección General de Universidades actúa de acuerdo a las bases de la convocatoria de la beca para solicitarle la devolución. Respecto a la duración de las estancias con Universidades de Latino América, según nos han informado desde el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales se establece en seis meses de forma general.	
12	Alumnos	Alumno de Ingeniería de Organización Industrial, solicita la intervención del D.U. para que un profesor de una asignatura de dicha titulación le atienda la revisión de un examen en horario de tarde al no poder asistir en la mañana por trabajo. Puestos en contacto con el profesor, éste le comunicó una cita, la cual se llevó a cabo.	Revisión de examen
13	Alumnos	Alumno, en representación de la delegación de alumnos de la E.I.I.C., solicita el apoyo ante la queja presentada al Rector por la multas y retirada de vehículos realizadas por la Policía Local en la entrada del Campus de Tafira. Se ha seguido el proceso de dicha queja, hablando, tanto con el Rector como el Gerente y el Auditor de Seguridad, informándonos por parte de éste último que al ser aparcamientos privados de uso público se puede realizar dichos actos por la Policía Local. Se le informó en tal sentido al alumno.	Sanciones a vehículos
14	Alumnos	Alumno de Ingeniería Industrial y Civil, solicita se expediente a un profesor por el comportamiento en clase, de la que fue expulsado mediante el Servicio de Seguridad. Indica en entrevista personal que ha presentado una queja en la Dirección del Centro, la cual se le solicitó y no entregó. Se contacta con el Director del Centro al respecto, indicándonos que el caso estaba en manos del Servicio de Inspección. Consultado dicho servicio nos indican que se ha realizado un expediente disciplinario al alumno y se ha remitido al Rector.	Expediente disciplinario
15	Alumnos	Alumno de Ingeniería Informática indica que por baja médica de un profesor han estado sin clases y tutorías más de un mes, no dándoseles ni solución a los alumnos ni por el Director, Jefe de Estudios, Director del Departamento afectado. Puestos en contacto con el Director del Centro nos expresó su interés en dar solución al problema dada la proximidad del examen de junio. Se le informó al alumno. En posterior llamada del D.U. al alumno, éste nos confirma que el problema se había solucionado.	Alumnos sin docencia
16	Externos	Exalumna de Teleformación que realizó en 2006-2007 un curso de experto universitario se queja de no tener aún un certificado ni título del mismo, a pesar de haber entregado la documentación requerida. Se solicita información a 3º Ciclo, indicándonos que nos dirijamos a Formación Continua (FULP), ya que no tenían conocimiento ni documentación del curso ni el mismo correspondía a Teleformación. Desde Formación Continua nos indican que tampoco tienen documentación alguna al igual que	Formación Continua

		el Director del Curso; estiman que la puede tener la Consejería de Educación si era becaria de la misma, por lo que se le indica la documentación que debe entregar en dicho Centro para expedirle el título, no habiendo tenido ninguna respuesta a dicha información.	
17	P.A.S.	Miembro del P.A.S. adscrito a la Biblioteca Universitaria, solicita se estudie la situación surgida en el ejercicio de sus funciones, lo cual fue pedido anteriormente a la Gerencia sin haber obtenido respuesta. Se remite copia del escrito a la Gerencia y se consulta al Vicegerente de Recursos Humanos, quién nos indica que el tema se está tratando de forma conjunta con otros casos por el Rectorado, lo que se pone en conocimiento del interesado.	Situación biblioteca
18	Alumnos	Alumna de la Licenciatura de Ciencias Económicas, solicita del D.U. su intervención ante la situación que se le ha planteado con la nota de una asignatura en la convocatoria de febrero al suspenderla a pesar de haber aprobado el examen. El profesor le ha explicado que la nota del examen cuenta solamente un 50% según estipula el Proyecto Docente de la asignatura, no habiendo realizado las actividades que complementaría el resto de la nota. Puestos en contacto con el profesor responsable, y consultado el Proyecto Docente, se ha confirmado lo indicado a la alumna, por lo que se le responde a ésta que la actuación del profesor en la evaluación se ha ajustado a lo estipulado en el Proyecto Docente, no pudiéndose llevar a cabo ninguna otra actuación.	Proyecto Docente
19	Alumnos	Alumno de la E.I.I.C., indica no se le ha aceptado un trabajo de una asignatura necesario para su evaluación por no poder presentarlo a la hora solicitada en formato impreso. Se comprueba que no hay cumplimiento por parte del alumno en lo establecido en el Proyecto Docente de la asignatura, manifestándose al alumno, el cual lo considera correcto.	Evaluación de un trabajo
20	Externos	3 alumnos externos interesados en cursar el Itinerario de Adaptación en Relaciones Laborales y Recursos Humanos manifiestan su queja porque se establece que los antiguos diplomados en Graduado Social o Relaciones Laborales deben cursar una asignatura obligatoria de Inglés y otra impartida íntegramente en Inglés, solicitando no se obligue a cursar asignaturas en inglés o éstas sean optativas. Se les responde que la introducción del idioma viene obligado por la nueva estructura del Grado, atendiendo a las competencias específicas del Título y dependiendo del Plan de Estudios del que provienen los titulados.	Itinerario de Adaptación
21	Alumnos	Alumna de Acceso a la Universidad que no está de acuerdo con la nota que le han puesto en función de la ponderación aplicada, solicita se cambie la ponderación de los ciclos de Grado Superior. Se le recomienda haga la reclamación correspondiente al Vicerrectorado de Estudiantes, y si no es atendida o conforme con la respuesta, nos lo haga saber. No hubo respuesta posterior.	Ponderación de los ciclos
22	Alumnos	Alumna de la E.I.I.C. indica que solicitó una permuta de asignaturas en el Centro y aunque le dijeron no	Permuta de asignaturas

		tendría problemas en ello, como estaba fuera de plazo la solicitud, la permuta no se llevó a cabo, no habiendo podido por ello cursar ninguna de las dos asignaturas y perdiendo el dinero invertido. Presentó un recurso de Reposición a la Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes y no le habían respondido. Se tuvo una conversación telefónica con dicha alumna y aceptó la Resolución del Vicerrector, habiendo recibido posteriormente una Resolución a su recurso en el mismo sentido de la primera.	
23	Docentes	Profesor remite copia de la queja presentada ante la Vicerrectora de Calidad e Innovación Educativa donde solicita invalidación de resultados de evaluación y su eliminación de sus antecedentes académicos por ausencia de cientificidad y representatividad del procedimiento evaluador, así como que se modifique éste a fin de garantizar los derechos del P.D.I. . Se realiza un seguimiento de la queja, habiendo sido atendida por la Vicerrectora a satisfacción del interesado.	Invalidación de resultados de evaluación
24	Externos	Alumna de Medicina de la Universidad Rey Juan Carlos está pendiente de traslado de su expediente a la ULPGC. Manifiesta no estar de acuerdo ante la ponderación actual de la PAU para 2010 ya que se le perjudica con respecto al curso 2009 cuando se realizó. Se tiene una entrevista personal y se le recomienda presente la queja en Acceso, así como esperar a la resolución de traslados.	Traslado de expediente
25	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas, solicita la intervención del D.U. ya que presentó una reclamación de Tribunal por la nota de un examen de junio al Centro y no ha tenido respuesta, teniendo el 1 de septiembre la próxima convocatoria. Se contacta con el Secretario del Centro quién nos indica que ya tenía la relación de los miembros del Tribunal y que en una o dos semanas tendría la resolución. La alumna nos informa que recibió una llamada el 23 de agosto, comunicándole la nota y que al estar en el extranjero debía pasar a principio de septiembre por la Facultad para recoger la resolución; llamó al número de teléfono para confirmarlo pero no contactó, por lo que solicita nuestra intervención. Del Centro nos indican que la llamada se hizo por la Administradora, siguiendo orden del Decano, para que tuviese la nota ya que tenía el examen de la asignatura el 1º de septiembre.	Reclamación de nota
26	Alumnos	Alumno de la E.I.I.C., en representación de un grupo de alumnos de una asignatura de la titulación de I.T.I. Mecánica solicita la intervención del D.U. ante la falta de respuesta a una reclamación al Director del Centro solicitando Tribunal de corrección de un examen de dicha asignatura. Se contacta con el Secretario del Centro quién nos indica que se está procediendo a dar solución al problema planteado así como que el Director tiene planificada una reunión con los reclamantes.	Tribunal de corrección
27	Alumnos	15 alumnos de diferentes titulaciones se quejan del incremento de tasas en la rematriculación de asignaturas para el presente curso académico. Se les informa que la competencia de establecer los precios por la prestación del servicio académico correspon-	Subida de tasas académicas

		de a la Comunidad Autónoma de Canarias, quién los establece anualmente mediante decreto. No obstante, se informa al Rector de la queja para que se ponga en conocimiento de la Consejería correspondiente el malestar generado en el estudiantado de la Universidad.	
28	Externos	Preinscrito en la ULPGC que no ha realizado de forma correcta su matrícula por no entregar la documentación requerida en el Centro en el plazo correspondiente, solicita ser admitido en la asignación de plazas para septiembre. Se realiza la consulta de lo sucedido en Gestión de Alumnos y efectivamente solo le queda la opción de entrar vía la convocatoria de matrícula fuera de plazo en octubre. Solicita dicha opción en Derecho, aunque transcurrido el plazo pertinente ha quedado sin opción por cubrirse todas las plazas previstas. Se le indica la opción de Geografía (dónde si hay plaza) por ser una titulación en la misma Rama.	Asignación de plaza
29	Alumnos	Alumno de 1º de Formación del Profesorado (Educación Primaria), con traslado de expediente de otra titulación de la ULPGC, nos indica el malestar que le ha generado el horario de clases ya que trabaja por la tarde y se le informó después de matricularse que dicho horario sería de mañana. Indica también dificultades en la presentación de la reclamación motivado al impreso a presentar. Se le responde que, además de las averiguaciones que podamos hacer al respecto, reclame al Centro los cambios de horario que estime no están de acuerdo a lo solicitado al matricularse, para lo cual no es necesario un formulario determinado, aconsejándosele tenga recepción por parte del Centro. Si la respuesta no es la que considera adecuada, reclame al Vicerrectorado de Estudiantes y posteriormente, si lo considera conveniente al D.U.. No se dirigió finalmente a éste Órgano.	Cambio de horario
30	Alumnos	3 Diplomados manifiestan que no se les da alternativa a la imposibilidad de acceder al Máster de Turismo sin haber realizado primero el Itinerario de Adaptación al Grado, el cual, a pesar de estar preinscritos está suspendido no facilitándosele información clara y concreta al respecto. Tras las averiguaciones oportunas se les contesta indicándoseles que se ha paralizado el proceso de matrícula en el Máster de Traducción Profesional así como los Itinerarios a cursar para el Grado de Turismo por no disponer aún de la aprobación de la ANECA, estándose pendiente de su aprobación, tras lo cual continuaría el proceso iniciado, de lo cual se informará a los interesados.	Paralización de un Máster
31	Alumnos	Alumna de 2º de Medicina se queja de la poca información que tienen respecto a la implantación del Grado y a veces contradictoria de la que reciben de la Administración. Indica que algunos alumnos se han reunido con el Vicedecano y ahora pretenden hacerlo con el Decano ya que por la poca información que tienen no se han decidido a matricularse. Solicita consejo del D.U. Se le responde que, de acuerdo a la información que hemos requerido de la Dirección del Centro, ese mismo día (siguiente del	Información del Grado

		envío de la queja), se celebraría una reunión del Vicedecano con los alumnos al objeto de aclarar las dudas que tengan sobre la titulación e implantación del Grado; además se le recomienda visitar la web de la Facultad así como que en la reunión soliciten más información a través de la misma.	
32	Externos	2 alumnas no admitidas del cupo de Mayores de 25 años para el Grado Enfermería (Sede en La Palma), reclaman su ubicación en el listado de admisión. No se admite dicha reclamación por no tratarse asuntos relacionados con la ULPGC.	Reclamación listado de admisión
33	Alumnos	Alumno de Historia indica que hace dos semanas entregó la solicitud de libre configuración (últimos para obtener la licenciatura) y no ha obtenido respuesta, a pesar de remitir varios escritos dada la urgencia en cerrar su expediente para matricularse en un Máster. Se le responde que la aceptación de los créditos es competencia del Decano del Centro, disponiendo de un plazo de respuesta de 30 días máximo, debiendo estar pendiente de la misma. Se le recomienda contactar con la Secretaría del Centro dada su urgencia.	Libre configuración
34	Alumnos	Alumna de la Diplomatura en Relaciones Laborales expone la situación que se le ha planteado con un examen de una asignatura en la convocatoria extraordinaria de septiembre y ante ello solicita que para la convocatoria extraordinaria de diciembre la examine otro profesor. Se le responde que el D.U. no tiene competencia para asignar profesores con el que se examina un alumno y que la normativa establece que el examen de dicha convocatoria se lleva a cabo de acuerdo al Proyecto Docente y Profesor que tuvo en el curso anterior. Si considera que el examen no se adecúa a lo planteado en el Proyecto Docente debe reclamar al Centro responsable o bien solicitar un Tribunal.	Cambio de docente
35	Externos	Persona externa a la ULPGC nos comunica el mal estado en que se encuentra el aparcamiento anexo al Edificio de Telecomunicaciones, existiendo basura y palmeras sin podar, extendiendo la queja a todo el recinto universitario peatonal. Dicha queja se puso en conocimiento del Director de Sostenibilidad y por sugerencia de él, del Administrador dicho Edificio. El problema se subsanó a través del servicio realizado dentro del Plan Integral de Fomento del Empleo y Rehabilitación de Instalaciones Universitarias.	Estado del recinto universitario
36	Alumnos	Alumna de Enfermería, a través de su padre al estar de Programa SICUE, se dirige al D.U. para que realice un seguimiento por una serie de problemas que le han surgido, entre ellos la posibilidad de realizar las prácticas de una asignatura matriculada en la ULPGC, necesaria (según comentarios no oficiales) para incorporarse al Grado, para la que el Coordinar le comentó que podía presentarse al examen de las respectivas convocatorias oficiales y las prácticas en el calendario extraoficial (verano), cuestión que solicitó al Centro y le fue denegada. Otra cuestión corresponde a modificaciones del acuerdo académico motivado a dificultades de llevarse a cabo en su totalidad por problemas surgidos en la Universidad de destino. La primera dificultad se solventó median-	Modificaciones acuerdo académico

		te solicitud a la Comisión de Prácticas del Departamento, mientras que para la segunda el padre tuvo un encuentro con el Vicedecano del Programa de Intercambio, así como también hubo contactos del D.U., llegándose a un acuerdo satisfactorio.	
37	Alumnos	Alumna de LADE manifiesta que tenía intención de matricularse de la Diplomatura de Ciencias Empresariales además del curso de 4º de dicha titulación, realizando así una simultaneidad de estudios que se venía permitiendo en cursos anteriores. No obstante, en la administración no se lo permitieron, cuestión que, según comenta, ha ocurrido con varios compañeros. Se contacta con el Decanato de la Facultad de donde nos indican ya se habían dirigido al Vicerrector de Estudiantes al respecto sin tener respuesta; se les solicita la información de que se dispone en el Centro y se reclama del Vicerrectorado emita una resolución relativa a la no simultaneidad. Se informa a la alumna que desde el Vicerrectorado enviarían al Centro una resolución sobre la simultaneidad por lo que se le sugiere se ponga en contacto con la Administración. La resolución del Vicerrectorado, de fecha 21/09/2010, es idéntica a la que se había dirigido al Centro con fecha 17/12/2009, y en la misma, de acuerdo a la legislación vigente, se indica que la implantación de un nuevo título oficial conlleva la extinción de, al menos el primer curso de los anteriores estudios que empiecen a desaparecer, por lo que, al impartirse en este curso los nuevos títulos de Grado del Centro, no podrán matricularse estudiantes de nuevo ingreso.	Simultaneidad de estudios
38	Alumnos	Alumna de Traducción e Interpretación indica que presentó una solicitud de compensación de una asignatura dentro del plazo establecido y que aún no ha recibido respuesta, siendo ésta necesaria ya que desea matricularse en un Máster. A pesar que se ha dirigido a la Secretaría le indicaron que no se adelantaría la fecha establecida para las resoluciones. Se le responde que las solicitudes y resoluciones de la Evaluación Compensatoria están reglamentadas por parte de los Centros, estipulándose los plazos a seguir, entendiéndose, de acuerdo a su solicitud, que la resolución que le afecta no puede estar para la fecha que la interesada requiere, no pudiendo recomendar una solución a su requerimiento ya que el Centro está cumpliendo el Reglamento.	Compensatoria
39	Alumnos	Alumno de Teleformación (Grado Seguridad y Emergencia) se queja de que la nota publicada en el acta de 2009/2010 en la convocatoria de septiembre para una asignatura que le urge convalidar no es la correcta, no habiéndose realizado la corrección a pesar de haber enviado correos a los tres profesores de la asignatura. Se le recomienda solicitar una consulta privada al Coordinador de la Titulación, quién deberá resolver su situación y notificándonos si no obtiene respuesta. En una llamada posterior el alumno nos indica que se le rectificó la nota.	Convalidación
40	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica Industrial, que pretende cambiarse al Grado en Organización Industrial, quiere dejar patente la mala información recibida por parte del personal tanto del Centro como de Acceso	Matrícula

		<p>ya que ha sido guiado e informado de manera errónea, contradictoria e incoherente hasta en cinco ocasiones. Solicita ayuda para matricularse lo antes posible ya que se le han pasado los plazos y debe esperar hasta finales de octubre. Desde el D.U. se llamó al alumno requiriéndole si había solicitado preinscripción fuera de plazo, manifestando que sí, por lo que se le indicó que entraría cuando correspondiera la matrícula fuera de plazo, cuyas resoluciones saldrán el 21 de octubre.</p>	
41	Docentes	<p>81 Profesores de la ULPGC, hacen llegar al D.U. copia del escrito remitido al Rector en el que solicitan cumpla sus promesas electorales y retire el Reglamento de Planificación Académica que se presenta para su aprobación en Consejo de Gobierno Extraordinario. El D.U. contacta con el Rector con el fin de hacer saber este hecho así como solicitar información al respecto. Se recibe respuesta del Rector indicando el proceso seguido para la realización de dicha propuesta del Reglamento, tanto en el Vicerrectorado de Ordenación Académica como el de Profesorado, así como por la Comisión de Planificación Académica delegada del Consejo de Gobierno, además de las negociaciones con el Comité de Empresa y con la Junta de Personal y atender las sugerencias enviadas por diversos miembros del profesorado. Se nos informa también que el citado Reglamento ha pasado por los Servicios Jurídicos de la ULPGC y ha contado con el asesoramiento de Recursos Humanos. El Consejo de Gobierno aprobó dicho Reglamento. Desde el órgano del D.U. se había recomendado en el Informe Anual al Claustro del año 2009, la necesidad de modificar la redacción y aplicación menos ambigua y más correcta de los contenidos del Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje dado el alto porcentaje de actuaciones de éste órgano en el desarrollo de la actividad académica, por lo que, junto a la implantación del Plan Bolonia se considera necesario un nuevo Reglamento. Actualmente conocemos que la JPDI ha llevado el tema a los Tribunales Jurisdiccionales, por lo cual queda fuera de la competencia del D.U.</p>	Reglamento Planificación Académica
42	Docentes	<p>Solicitud de dos profesoras de la Facultad de CC. Jurídicas para que el D.U. intervenga ante la petición al Decano para que les realice certificaciones, tanto a un conferenciante como a los profesores asistentes, a un Seminario que coordinaron y que fue subvencionado para la traída del conferenciante por el Centro, ya que su solicitud al Secretario no fue atendida. Por parte del D.U. se les recomendó que como coordinadoras del Seminario realizaran Constancias de Asistencias y pasasen al visto bueno del Decano. Este indica que no tiene porqué dar dicho visto bueno a un acto que no fue organizado por la Facultad, que se podían dar las Constancias en papel de la Facultad y con el sello de las profesoras. Se les comunicó a las profesoras y estuvieron de acuerdo en hacerlo de esa forma.</p>	Certificado de asistencia

43	Externos	Profesora de una Universidad de Colombia nos manifiesta que se matriculó en un Máster en el año 2006, pero que por motivos personales informó que no podía realizarlo, habiéndose querido poner desde entonces en contacto con diferentes personas y órganos de la ULPGC, para que le devolviesen el importe de la matrícula o diesen explicación, sin obtener respuesta. Desde el D.U. se contacta con Tercer Ciclo, lugar hacia donde había dirigido su reclamación, y posteriormente se solicita de la Coordinadora del Máster que considerábamos conveniente una respuesta a lo solicitado con el fin de no perjudicar la imagen tanto de su grupo como de la ULPGC, haciéndonoslo saber si así lo estimaba. Se nos informó que se respondió a la solicitante.	Devolución de matrícula
44	Alumnos	Alumno de Teleformación indica que a pesar de haber aprobado una asignatura en la convocatoria de septiembre, consta en el acta como no presentado y que a pesar de contactar con el profesor sin darle solución y con la Coordinación de la titulación, quién lo remite a la Administración tampoco se le ha dado respuesta a su requerimiento. El D.U. contacta con la Administración de Teleformación y nos informan que han recibido la modificación de la calificación de la asignatura, estando pendiente de los trámites necesarios para la corrección del acta, lo cual se le indica al alumno.	Modificación de calificación
45	Alumnos	Alumna de Educación Infantil muestra su descontento por la situación que se le ha presentado en su Facultad con los cambios de listas de asignación de turnos, donde no se atiende a las reclamaciones, y motivando que los alumnos asistan a clases en turnos diferentes a lo estipulado en las listas. Por el D.U. se le indica si ha reclamado por escrito y si le han respondido de igual forma. Si no es así, le recomendamos lo haga al Decano argumentando las razones para el cambio de turno. Si no recibe respuesta en un tiempo prudencial se ponga en contacto con el D.U. de nuevo. No lo hizo.	Cambio de turnos
46	Alumnos	Alumno de Curso de Experto en la Escuela de Arquitectura solicita la baja y devolución de la matrícula por incumplimiento del programa ofertado (modificación de horario del curso). Se le recomienda dirigirse al Departamento de Formación de la FULP. No obstante, contactamos con el Director del curso indicándole la queja, quién nos informa posteriormente, así como el alumno, que se ha llegado a un acuerdo y continúa con la realización del mismo.	Devolución de matrícula
47	Alumnos	Alumno delegado de curso en Ingeniería de Informática de Gestión, protesta por no tener docencia de una asignatura desde principio de curso hasta el 19/10. A la incorporación, el profesor indica que entra todo el temario, se haya dado o no, por lo que solicita información de sus derechos así como a quién reclamar para el ajuste del temario a la docencia impartida. Se le responde que los derechos están establecidos en los Estatutos y que deben presentar la reclamación al Director del Centro quién debe velar porque la docencia se ajuste al Proyecto Docente así como su evaluación, debiendo llegarse a un acuerdo por el que se cubra la ausencia de cla-	Falta de docencia

		ses. El D.U. también ha contactado con el Director del Centro a tal fin, indicándonos tendría una reunión con el profesor al respecto.	
48	Docentes	Director de Departamento solicita la intervención del D.U. ante la resolución del Vicerrector de O.A. y EEES de anulación de docencia asignada en principio a su Departamento, de forma que se anule la resolución y el procedimiento se retrotraiga al punto de notificación inicial, con apertura de plazo razonable de alegaciones, permitiendo que las partes implicadas tengan las mismas garantías de exposición de argumentos. Se contacta con el Vicerrector de O.A. y EEES quién había ya recibido una solicitud en igual sentido, informándonos que se ha emitido una nueva Resolución al respecto, indicándonos a su vez el Decano que estaba conforme con la actuación del Vicerrector.	Asignación Docente
49	Alumnos	Alumno de Doctorado de un Programa del Departamento de Educación Física nos consulta que, a causa de una irregularidad en el examen de suficiencia investigadora, cual es el procedimiento para realizar una reclamación respecto a la configuración del tribunal evaluador. Se le recomienda haga la reclamación al Vicerrector de O.A. y EEES. Posteriormente nos informa que realizó una reclamación a Tercer Ciclo y la Directora del Programa de Doctorado, convocándose un nuevo Tribunal, y que durante el desarrollo del examen tuvo lugar una serie de acontecimientos y comentarios de los miembros del mismo que justificaba un voto desfavorable. Ha solicitado un traslado de expediente a otro Programa de Doctorado. Desde el D.U. se solicitó informe a la Directora del Programa, particularmente en lo que se refiere a la modificación del Tribunal Evaluador así como información a Tercer Ciclo sobre la autorización a dicha modificación, siendo ello correcto.	Configuración Tribunal Evaluador
50	Alumnos	Alumna de Educación Infantil se queja de no tener respuesta a reclamación presentada al Decano por ubicarle en un turno de clases al que no puede asistir, después de habersele indicado en consulta al D.U. Se contacta, tanto con el Secretario de la Facultad como con el Decano, al respecto de la queja, indicándonos que se trataría en una próxima reunión que tendría el Decano. Posteriormente y en llamada del Decano, se nos informa que se ha resuelto la solicitud, manteniendo a la alumna en el turno al que estaba asistiendo.	Cambio de turnos
51	Docentes	Profesor solicita que, ante la propuesta presentada al Ministerio de cancelar la adjudicación de una beca de FPI concedida a un Proyecto del que es investigador responsable y de la que se da cuenta al Vicerrectorado de Investigación de la ULPGC, se aclare definitivamente la resolución de baja de la becaria y se impide su acceso a las zonas del laboratorio. Se contacta con el Vicerrector de Investigación y con la becaria al respecto, informándonos, también por el solicitante, que se ha llegado a un acuerdo de dar cobertura a la becaria en otro Proyecto de Investigación.	Adjudicación Beca FPI
52	Alumnos	Alumna matriculada en la doble titulación de ADE y Derecho nos indica que no puede cursar las asigna-	Horarios doble titulación

		<p>turas de Derecho ya que son por la tarde, y ella trabaja en dicho horario. Manifiesta que desconocía esa circunstancia al matricularse ya que si no, no lo hubiese hecho. Optó por matricularse fuera de plaza en ADE solamente, pero ha quedado sin plaza. Se le recomendó se entrevistase con el Vicerrector de Estudiantes, con quién contactamos así como con la Administración de ADE y Acceso. El cambio es imposible porque no hay plazas en ADE, permaneciendo por tanto en la doble titulación con el perjuicio que ello le puede ocasionar con la renovación de beca.</p>	
53	Alumnos	<p>Alumno de Arquitectura manifiesta su malestar por el comportamiento en las correcciones de la persona que tutoriza su Proyecto de Fin de Carrera, solicitando, al mismo tiempo que lo hace a la Subdirectora de Ordenación Académica de dicho Centro y al Departamento correspondiente, se tomen medidas al respecto. Se le responde al alumno indicándole que debería dar un tiempo adecuado para esperar la respuesta del Centro y que haríamos un seguimiento, para lo cual le solicitamos nos informase de las respuestas o resoluciones recibidas. Nos hace saber que quién le tutorizaba presentó una renuncia irrevocable a continuar dirigiéndole y que se estaba tratando de buscarle otro tutor por parte de la Dirección del Departamento. Finalmente nos indica que tiene un tutor y ya ha realizado correcciones a su trabajo, aunque no le han respondido a su queja.</p>	Proyecto Fin de Carrera
54	Externos	<p>Estudiante externo nos manifiesta su malestar por la tardanza en darle respuesta a una solicitud de traslado de expediente para continuar estudios de Enfermería en la ULPGC. Se le contesta indicándole el plazo previsto para ello según el Vicerrector de Estudiantes. Posteriormente nos indica que el traslado le fue denegado, poniéndole en conocimiento la posibilidad de recurrir la resolución ante el Vicerrector de Estudiantes, cuestión que manifiesta haría.</p>	Traslado de expediente
55	Alumnos	<p>Alumno de Doctorado plantea que tuvo problemas con el acceso a la Web y lugar de presentación de una solicitud de beca de postgrado de la ULPGC, por lo que al presentarla fuera de plazo, ésta le fue denegada. Se consulta con el Área de Becas de Investigación en el Servicio de Investigación y Tercer Ciclo y nos informan que efectivamente la solicitud entró fuera de plazo pero que no obstante se pasó a la Comisión correspondiente, resolviendo denegarla. Se le comunica al alumno, indicándole nuestro parecer en el sentido de que su argumentación no se considera suficiente aunque según la convocatoria puede realizar la reclamación correspondiente.</p>	Beca de postgrado
56	Alumnos	<p>Alumna del Estamento de Estudiantes de la Junta Electoral Central, solicita la intervención del D.U. con el fin de que las reuniones que se convocan en la misma sean de tarde o bien alternativamente, ya que trabaja de mañana. Se contacta con el Presidente de la Junta y se le sugiere indique a la alumna la disposición de, en lo posible, atender a su requerimiento, cuestión que según nos ha manifestado haría.</p>	Convocatorias Junta Electoral Central

57	Alumnos	Madre de alumno de la Facultad de CC. Jurídicas que está en el exterior, solicita intervención del D.U. ante la no admisión de una solicitud de beca de Movilidad ante la Fundación Canaria para la Promoción de la Educación. Dicha solicitud fue entregada en la Administración de la Facultad citada, cuando ese no era el lugar adecuado, llegando la documentación a la Fundación fuera del plazo previsto en la convocatoria, lo que motivó fuese denegada. Se presentó un recurso por la interesada y puestos en contacto con dicha entidad nos han informado que está en proceso de resolución aunque la respuesta tarda bastante, lo cual se ha indicado a la solicitante.	Beca de Movilidad
58	Externos	Antiguo alumno de la Diplomatura de Relaciones Laborales interesado en realizar la adaptación al Grado de Relaciones Laborales y Recursos Humanos, nos indica que presentó su solicitud en la Secretaría de Ciencias Jurídicas. Ha intentado solicitar información al respecto, tanto a la Secretaría como al Decanato habiendo sido imposible; incluso vía correo electrónico y no ha tenido respuesta, Menciona que sencillamente no contestan y está preocupado dado que el curso ya ha comenzado hace un mes sin saber si se podrá matricular. Se le informa que la convocatoria de preinscripción y matrícula en el Itinerario de Adaptación a que refiere ha sido suspendido por el Vicerrector de Ordenación Académica y E.E.E.S. con efectos desde el 11 de septiembre de 2010, al estar pendiente del informe positivo de la ANECA. Dicha suspensión está publicada en la web de la Universidad desde el 10 de septiembre, figurando en ella el fundamento de la misma.	Itinerario de adaptación
59	Alumnos	Alumna de la Facultad de Formación del Profesorado presenta copia de la reclamación realizada por ella y por dos compañeras ante el Rector motivada a la situación generada en la evaluación de una asignatura de su titulación, para la que había solicitado la actuación de Tribunal, no estando de acuerdo con los criterios utilizados. Se informa a la alumna que debe esperarse a la resolución del Rectorado. Puestos en contacto con él, se nos indica que se solicitó un informe jurídico al respecto y que atendiendo al mismo se responderá.	Evaluación de una asignatura
60	Alumnos	Alumna de la Titulación de Filología Inglesa de la Facultad de Filología no está de acuerdo con la nota obtenida en la evaluación de una asignatura de la misma, así como tampoco con la del Tribunal que había solicitado. Dado que nos indica había presentado una reclamación al Rectorado, se le recomienda dé un plazo razonable para que le respondan.	Evaluación de una asignatura
61	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas, solicita se resuelva lo más pronto posible la situación que se le ha planteado con la pérdida de un examen que había presentado, realizó un examen de recuperación oral con su profesor, que le comunicó había aprobado, pero aparece en acta como "no presentada". Se le recomienda reclame al Decano. Al no recibir respuesta, el D.U. contacta con él y solicita se responda a la reclamación. Posteriormente el Decano nos remite copia del escrito remitido a la alumna,	Reclamación examen

		en el que se indica que, tras consultar con el Departamento y el Profesor Coordinador de la asignatura, la calificación del acta está motivada porque la alumna no se presentó al examen al no constar su firma en el control de asistencia justificativa.	
62	P.A.S.	Miembro del P.A.S., adjuntando una lista de firmantes, solicita que, a la vista del procedimiento utilizado para la concesión de Comisiones de Servicio en plazas de Administrador/a y Subdirector/a por la Gerencia, se proceda a llevar un procedimiento similar al utilizado en el protocolo existente para cubrir plazas en Comisión de Servicios de los funcionarios administrativos. Dado que ésta solicitud se ha presentado al mismo tiempo al D.U., al Rector y al Gerente de la ULPGC, se le ha indicado al solicitante dar un margen de tiempo para recibir respuesta. No obstante, se ha llevado a cabo un seguimiento ante dichos estamentos, indicándonos por parte del Vicegerente de Recursos Humanos que se están llevando a cabo diversas reuniones con la Mesa Sectorial con el fin de tramitar la negociación de un protocolo al respecto, dado que la Dirección y Administración de Edificios quedó fuera del protocolo existente.	Protocolo de Comisiones de Servicios
63	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias del Mar, nos participa de un pequeño accidente sufrido en el aparcamiento de tierra que está al lado del Edificio de Ciencias Básicas, que le motivó acudir a Urgencias y que indica fue debido a la mala situación de limpieza entre dicho aparcamiento y el Edificio. Se puso en conocimiento del Director de Sostenibilidad con el fin de que se mejorara la limpieza del aparcamiento, indicándonos se procedería a su mejora dentro del Plan Integral de Fomento del Empleo y Rehabilitación de Instalaciones Universitarias.	Incidente

ANEXO III

ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS

Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Alumnos	<p>Alumna de LADE, solicita nuestra intervención ante la impartición de una asignatura de su titulación así como el retraso en el nombramiento y resolución a la petición de Tribunal de examen final.</p> <p>Actuación del Defensor Universitario: Contactado el Centro y Departamento correspondiente, se nos indicó se había ya nombrado dicho Tribunal, lo que se le informó a la alumna, manifestándole nos comunicase si, una vez resuelta su solicitud, estaba conforme con ella.</p> <p>Resolución: Finalmente nos indica que había aprobado la asignatura.</p>	Retraso nombramiento de Tribunal

2	Alumnos	<p>Alumna de Ingeniería Técnica de Diseño Industrial reclama al D.U. la intervención y seguimiento de una queja apoyada por un grupo de alumnos, presentada tanto al Director del Centro como del Departamento, correspondiente al comportamiento de un profesor de una asignatura de su titulación, así como de no tener respuesta a una solicitud de Tribunal requerida por desacuerdo con la nota de examen de dicha asignatura.</p> <p>Actuación del Defensor Universitario: Puesto que se había presentado queja a otros Órganos, se solicitó información de actuaciones realizadas por los mismos al respecto. Se tuvieron varias entrevistas personales, tanto con la alumna como con el profesor aludido. Por parte del Departamento se nos informa que se remitió documentación al Rectorado. Del Centro se nos indica que se procedió al nombramiento del Tribunal y se tuvo una entrevista con el profesor, de la cual, así como la tenida con el Presidente del D.U., se tuvo el compromiso del profesor, aún cuando manifiesta tener un comportamiento correcto, tratar de mejorarlo.</p> <p>Resolución: Se hace un seguimiento al proceso de evaluación de la asignatura, observándose que no aprueba en la resolución del Tribunal, aunque sí por el profesor en la siguiente convocatoria.</p>	Comportamiento de un profesor
3	Alumnos	<p>Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación, solicita la intervención del D.U. por no haber obtenido respuesta a un Recurso de Alzada ante el Rector, después de pasar tres meses, a una resolución de la Comisión de Evaluación Compensatoria, donde le deniegan el aprobado por compensación de una asignatura.</p> <p>Actuación del Defensor Universitario: Puesto en contacto con el Vicerrector de Estudiantes nos indican que no se trató la solicitud ya que cuando se reunió la Comisión no estaba. Dado que la misma se hizo en tiempo y forma, se recomendó al Vicerrector una nueva reunión de la Comisión.</p> <p>Resolución: Se celebró una reunión y se dio respuesta a la solicitud de la alumna.</p>	Compensación de asignatura
4	Docentes	<p>Profesor contratado a tiempo parcial del Departamento de Filología Moderna reclama el poder escoger su docencia en un Centro de Gran Canaria de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Planificación Académica.</p> <p>Actuación del Defensor Universitario: Entrevista con el profesor, recomendándosele reclamar ante el Vicerrector de Profesorado, ya que se entiende el problema viene de las condiciones que estipula su contrato, cuestión que confirma dicho</p>	Destino docente

Vicerrector en conversación personal con el D.U. En respuesta a su reclamación al Vicerrector, éste dicta una Resolución en la que desestima la solicitud de elegir docencia en Gran Canaria ya que ello sería adscribirlo a una plaza a la que no ha concursado puesto que la plaza obtenida corresponde, según la RPT, a una localización expresa fuera de Gran Canaria, situación que se ha mantenido tras la formalización de las correspondientes prórrogas.

Resolución:

Consultado de nuevo al Vicerrector de Profesorado, las condiciones del Concurso en el BOC, resolución del mismo, la RPT publicada en la ULPGC, así como las condiciones de la renovación de su contrato donde consta una cláusula referida a la referencia de la RPT con localización fuera de Gran Canaria para desempeñar su docencia, se estima que la Resolución del Vicerrector se ajusta a la legalidad, lo que se pone en conocimiento del reclamante.

5	Docentes	<p>Grupo de profesores del Departamento de Informática y Sistemas, reclaman el uso compartido de un laboratorio del Departamento para desarrollar sus actividades de investigación permitiendo el acceso a alumnos para realizar sus trabajos. Se había solicitado al Departamento sin obtener respuesta.</p> <p>Actuación del Defensor Universitario:</p> <p>Se contacta con el Director de Departamento y el Jefe de Servicio, recomendándoseles que de acuerdo con el Reglamento del Departamento se lleve a cabo una reunión de éste último con los responsables o coordinadores de los grupos que hacen uso del laboratorio con el fin de subsanar la situación planteada por los profesores reclamantes y se establezca una normativa de uso y si no hay acuerdo se establezca por el Consejo de Departamento.</p> <p>Resolución:</p> <p>Se nos informa por parte del Director del Departamento que se tendría una reunión con los responsables de los grupos. El Jefe de Servicio remite el escrito a los profesores que hacen uso del laboratorio donde comunica que el mismo se utilizará de forma conjunta por los profesores de los dos grupos reconocidos por la ULPGC que venían haciéndolo, donde la coordinación sobre su uso se realizará a través de los coordinadores de dichos grupos. Se autoriza asimismo el acceso a alumnos que lo requieran.</p>	Asignación de laboratorios
6	Alumnos	<p>7 titulados en Ingeniería Técnica/Diplomatura, reclaman que se les ha excluido de la preinscripción o no se les ha permitido preinscribirse en el Máster Universitario en Formación del Profesorado de ESO y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, curso académico 2010-2011, en función de las instrucciones y normativas internas de la ULPGC, no teniendo respuestas a las reclamaciones presentadas al Rectorado. Indican que en otras Universidades se les permite realizar dicho Máster.</p>	Realización de Máster Universitario

Actuación del Defensor Universitario:

Se han tenido contactos, tanto con el Director del Máster como con el Vicerrector de Ordenación Académica, quién nos indica que se aplica una normativa aprobada en Consejo de Gobierno. Se solicita información a los miembros del CEDU de lo que al respecto ocurre en sus Universidades. Las respuestas recibidas se remiten al Vicerrector de Ordenación Académica, siendo generalmente la de admisión con ciertos requisitos.

Resolución:

Se publica en el BOULPGC un acuerdo de la Comisión Permanente del Consejo de Gobierno de la ULPGC de 27/09/10, por el que se aprueba la modificación del Reglamento de acceso y admisión de la ULPGC, donde se encuentra la admisión de los Diplomados, Arquitectos Técnicos e Ingenieros Técnicos a los Másters que confieran competencias profesionales reguladas y que ello sea requisito imprescindible para el ejercicio profesional, no permitiendo dicho Máster el acceso a estudios de Doctorado.

7	Alumnos	7 alumnos solicitaron la adaptación al Grado de ADE, pidiendo un determinado grupo al estar pendientes de las actas de septiembre para matricularse; desde la Administración se les aconsejó se incorporaran al grupo solicitado. Posteriormente ya matriculados salen unas listas en las que aparecen en dicho grupo pero posteriormente se modifican y les ubican en otro con el consiguiente cambio en la dinámica de clases. Han solicitado reclamación y que diesen explicación de los cambios, pero no lo han conseguido, únicamente de la Administración les indican que no protesten y que se conformen, negándose a recoger impresos de reclamación.	Cambio de grupos
---	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

Actuación del Defensor Universitario:

Se responde a los alumnos indicándoles presenten reclamación al Decano exigiendo en Administración den entrada con registro al escrito, quedándose con copia y si se niegan a admitirlo contacten con el D.U. Se remite al Centro la relación de alumnos que han reclamado al D.U. de no obtener respuesta a los requerimientos sobre el cambio de grupo en la Adaptación al Grado de ADE con el fin de que se les responda. Conversación telefónica con el Decano y la Secretaria del Centro, dónde informan de que sacaran una Resolución definitiva con aclaraciones.

Resolución:

Por parte del Centro se nos remite copia de una "Resolución Modificación en la asignación de Grupos de los alumnos matriculados en las Titulaciones de Grado de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo". Se pone en conocimiento de los alumnos reclamantes dicha Resolución, no recibéndose alegación alguna a la misma.

ANEXO IV**ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIACIONES TRAMITADAS**

Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	P.A.S.	Miembro del P.A.S. solicita la mediación del D.U. para llegar a una solución amistosa ante una situación de trato discriminatorio y vejatorio por otra persona, miembro del P.A.S. y rango superior en su lugar de trabajo. Consultada esta persona si aceptaba la mediación del Defensor, tal y como estipula el Reglamento del D.U., nos manifiesta que no lo cree conveniente puesto que la situación que se plantea no debería tratarse de forma aislada ya que podría interferir en el proceso y actuaciones que lleva a cabo el Rector en relación a las circunstancias en que se llevan a cabo las labores en el lugar de trabajo. Por consiguiente, no procede la mediación, lo cual se comunica al solicitante.	Trato discriminatorio

ANEXO V**CÓDIGO DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.**

Las Instituciones del Ombudsman, del Defensor del Pueblo y de los Defensores autonómicos son los verdaderos antecedentes de los Defensores Universitarios. La Institución del Defensor Universitario, se ordena bajo los mismos principios filosóficos de independencia, autonomía y confidencialidad sobre los que ha reposado esta figura para garantizar el ejercicio de su responsabilidad supervisando las actividades universitarias en el marco de la legislación vigente.

De este modo, se define como un órgano encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de aquélla. Esta función hay que entenderla en un sentido amplio, comprensiva, no sólo de la eficaz protección de los reconocidos y consagrados por el ordenamiento jurídico, sino también de la promoción y puesta en valor de estos derechos.

Como toda Institución, la del Defensor Universitario pretende mirar al futuro y adaptarse a las nuevas necesidades y derechos de las personas que conforman la Comunidad Universitaria de la Universidad de Las Palmas de

Gran Canaria (ULPGC). En este sentido, el reconocimiento del derecho a una buena administración como derecho fundamental reconocido por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, aprobada por los Jefes de Estado y de Gobierno en el Consejo Europeo de Niza en diciembre del 2000, nos impulsa a presentar un Código de Buena Práctica Administrativa del Defensor para asegurar la calidad del servicio que se pone a la disposición del profesorado, del alumnado y del personal de administración y servicios de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

En este sentido, el Código se presenta como un instrumento esencial para garantizar el respeto del derecho a una buena administración y a sentirse satisfecha de su funcionamiento en su condición de personas usuarias de la misma. Para ello, la elaboración de un Código constituye un paso decisivo para avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad del sector público dirigida a la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios, a la obtención de resultados conforme a lo que ellas esperan y a la mejora continua de la prestación de los servicios en términos de calidad y eficacia.

Sobre estas bases, la Institución del Defensor Universitario quiere ser el primero en comprometerse con la Comunidad Universitaria en la prestación de servicios de calidad, sujetando su actuación administrativa a un "Código de Buena Práctica Administrativa" que, atendiendo a los principios de transparencia, confidencialidad, eficacia, información y cercanía, establezca un catálogo de derechos de las personas usuarias de esta Institución y unos compromisos concretos sobre el tipo de conducta y servicios que van a recibir de la misma, así como los instrumentos que aseguren la participación de todos y todas en el proceso de mejora permanente de estos servicios.

Por todo ello, se considera conveniente hacer público el "Código de Buena Práctica Administrativa de la Institución Defensor Universitario", con la finalidad de aproximar más la Institución a los miembros de la Comunidad Universitaria y garantizar una mejor calidad en su actividad.

La Institución del Defensor Universitario quiere someterse por ello a este Código, invitando al mismo tiempo al Gobierno de la ULPGC a redactar y poner en práctica su propio código de buenas prácticas.

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1

Principios generales.

En sus relaciones con los miembros de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario y el personal al servicio de la Institución respetará los principios establecidos en el presente documento y que constituye el Código de Buena Práctica Administrativa del Defensor Universitario, en lo sucesivo “el Código”.

Artículo 2

Ámbito personal de aplicación.

1.- El Código será aplicado a todas las personas al servicio de la Institución del Defensor Universitario, ya sea funcionario, laboral.

2.- La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen a los becarios, estudiantes en prácticas y aquellas personas que se encuentren vinculadas con ella en virtud de contratos de asistencia técnica o para la realización de informes y estudios específicos.

CAPÍTULO II

FUNCIONES, SERVICIOS Y DERECHOS.

Artículo 3

Datos identificativos y fines de la Institución.

El Defensor Universitario es el órgano elegido por el Claustro para la defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la ULPGC.

Artículo 4

Relación de servicios que presta.

1. En el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas, la Institución del Defensor Universitario presta los siguientes servicios:

- Recepción de escritos de queja y peticiones de mediación y conciliación que le sean presentados por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria.
- Tramitación y resolución, en su caso, de todas las quejas que sean admitidas a trámite e información y orientación sobre las que no reúnan los requisitos para serlo.
- Tramitación y, en todo caso, respuesta sobre todas las peticiones de mediación y conciliación que le sean dirigidas.
- Información, atención y asistencia a las personas que se dirijan a la Institución sobre materias de su competencia.
- Información, atención y orientación a las personas que se dirijan a la Institución en asuntos que no sean de su competencia.
- Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades, públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

2. Estos servicios se prestan básicamente a través de los instrumentos siguientes:

- Aplicación del procedimiento en las actuaciones de investigación.
- Aplicación del procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación.
- Información presencial con atención personalizada.
- Información telefónica.
- Información escrita.
- Información telemática.
- Edición y distribución de publicaciones, folletos y soportes informativos.
- Proponer convenios de colaboración y cooperación.

Artículo 5

Derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Los miembros de la Comunidad Universitaria como usuarios de la Institución del Defensor Universitario tienen los siguientes derechos:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que requiere la presentación de una solicitud de investigación.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que requiere la presentación de una solicitud de mediación y conciliación
- A presentar queja cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos y libertades fundamentales como miembros de la Comunidad Universitaria.
- A recibir acuse de recibo del escrito planteado y a que éste se someta al trámite procedimental previsto en el Reglamento General del Defensor Universitario
- A que se les notifique resolución expresa sobre el asunto objeto de la queja.
- A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de su petición y a acceder al contenido no confidencial de los documentos obrantes en su expediente.
- A obtener atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
- A interesar la información administrativa necesaria de manera rápida y eficaz.
- A obtener orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Defensor, indicando el órgano competente.
- A recibir el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan a la Institución del Defensor.
- A que en las comunicaciones escritas o verbales se utilice un lenguaje sencillo y comprensible para todos los miembros de la comunidad universitaria y, sin perjuicio de ello, a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan.
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.
- A que se adapten los medios y se adopten las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en este Código.

Artículo 6**Formas de colaboración y participación con la Institución.**

Los miembros de la Comunidad Universitaria podrán colaborar y participar en la mejora de los servicios prestados a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de sugerencias e iniciativas que se dirijan al Buzón de Sugerencias de la página web del Defensor Universitario.
- Mediante los cauces de colaboración que el Defensor Universitario tenga establecido con otras instituciones y otras modalidades de participación ciudadana.
- Mediante la participación en las encuestas de opinión que se incluyan en la página web de esta Institución.

Artículo 7**Normativa reguladora de los servicios prestados por el Defensor Universitario.**

- Disposición Adicional Decimocuarta, de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24 de diciembre).
- Estatuto de la ULPGC. Título IV, Sección V, artículos 207-212.
- Reglamento del Defensor Universitario de la ULPGC.
- Ley Orgánica del Defensor del Pueblo.
- Ley del Defensor del Pueblo de la CCAA.

CAPÍTULO III**PRINCIPIOS GENERALES DE BUENA PRÁCTICA ADMINISTRATIVA.****Artículo 8****Naturaleza y alcance.**

El Defensor y el personal al servicio de la Institución observarán, en sus relaciones con los miembros de la Comunidad Universitaria, las pautas de comportamiento y actuación que se contemplan en este Capítulo, que constituirán los principios básicos en que se asienta la prestación de un servicio público de calidad por parte de esta Institución.

Artículo 9

Legalidad.

El personal al servicio de la Institución del Defensor Universitario actuará con objetividad al servicio del interés general con sometimiento pleno al Estatuto de la ULPGC, al Reglamento del Defensor Universitario, a la Ley y al Derecho. La finalidad última de la actividad de la Institución no es otra que intentar equilibrar la actuación de las distintas instancias, integrando lo más posible los derechos individuales con las exigencias colectivas de la Universidad y de su ámbito social para mejorar las relaciones entre los distintos componentes de la Comunidad.

Artículo 10

Ausencia de discriminación.

El personal al servicio de esta Institución garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, sexo, edad, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 11

Imparcialidad e independencia.

1. El personal al servicio de esta Institución será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones.
2. En estos cometidos, el personal no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.
3. El personal se abstendrá de participar en la tramitación de un procedimiento sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia y allegados, en los términos previstos para esta materia en la normativa general de procedimiento administrativo.

Artículo 12

Confidencialidad.

El personal al servicio de la institución del Defensor Universitario guardará reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.

Artículo 13 **Identificación.**

1. Los miembros de la Comunidad Universitaria que acceden a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona y, a tal fin, en todos los puestos de trabajo de atención al público constará en lugar visible el nombre de la persona que le atiende.

2. En las comunicaciones telefónicas y telemáticas, el personal al servicio de la Institución se identificará sin necesidad de que sea requerido.

Artículo 14 **Cortesía.**

1. Las personas al servicio de la Institución del Defensor serán diligentes, correctos, corteses y afables en sus relaciones con los usuarios de la misma. En las consultas personales, y al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el personal será diligente y cortés tratando de dar satisfacción a las cuestiones que se planteen.

2. Si se produjera un error que afectase negativamente a los derechos reconocidos a los miembros de la Comunidad Universitario en el presente Código o a sus intereses, y sin perjuicio de otras consecuencias, el personal de la Institución le presentará por escrito sus excusas.

Artículo 15 **Atención en la sede de la Institución.**

1. En la sede de la Institución, cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, podrá entrevistarse con el Defensor Universitario para formular su petición o realizar consulta.

2. Cuando la atención inmediata no fuera posible, el personal competente le indicará el tiempo previsible de espera.

Artículo 16

Comunicaciones telefónicas.

1. La persona receptora de las llamadas telefónicas se identificará con el nombre de la Institución y desviará la comunicación a aquélla que resulte competente por la naturaleza de la cuestión planteada.

2. Cuando el personal competente no pudiera atender la llamada telefónica de forma inmediata, se ofrecerá al comunicante la posibilidad de que facilite su identidad y número de teléfono a fin de que el personal competente pueda ponerse en contacto a la mayor brevedad posible.

Artículo 17

Presentación de quejas y peticiones de mediación.

1. Las quejas o peticiones de mediación podrán formularse por cualquier medio que permita acreditar la identidad de la persona que las presente.

2. Cuando una persona acuda a la Institución para exponer oralmente su queja podrá ser asistida por el personal competente de la Institución que, en su caso, recogerá su declaración cuidando de reflejar fielmente los hechos y consideraciones que se expongan.

Artículo 18

Medios para facilitar la consulta e información.

1. En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a los miembros de la Comunidad Universitaria se indicará la referencia del expediente, números de teléfono y fax, así como los datos de usuario y clave para poder seguir on line la situación de su expediente.

2. En el escrito a que se refiere el punto anterior se hará constar expresamente la disponibilidad del personal de la Institución para atender las consultas, ya sea mediante comunicación telefónica, telemática o personal en la propia sede de la Institución.

Artículo 19
Información del curso del procedimiento.

El personal de la Institución informará puntualmente y por escrito a la persona presentadora de una queja o de una petición de mediación, de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente, respetando en todo caso el principio de confidencialidad. A través del sistema habilitado en la página web, se podrá seguir on line el estado del expediente.

Artículo 20
Información adicional.

La Institución informará a los usuarios y usuarias sobre los cauces más adecuados para la defensa de sus derechos e intereses y cuando esta información consista en la remisión a otro órgano de la Administración Universitaria se indicará su dirección postal, teléfono y, si fuera posible, la identificación de la persona responsable del servicio.

Artículo 21
Transparencia administrativa.

Los miembros de la Comunidad Universitaria tienen derecho a consultar cualquier documento público sin otras limitaciones que las expresamente recogidas en la legislación vigente.

Artículo 22
Motivación.

1. Todas las decisiones y resoluciones de la Institución del Defensor serán motivadas expresando de forma clara y comprensible las razones de su adopción.
2. En las decisiones y resoluciones se dará cumplida respuesta a todas las cuestiones que hayan sido planteadas por la persona interesada.
3. En las decisiones y resoluciones se ajustará al criterio que venga observado en supuestos análogos. Cuando se aparte del criterio que constituye la regla general de actuación, lo deberá razonar justificadamente.

Artículo 23**Atención a las personas con discapacidad.**

1. Para que las personas con discapacidad puedan acceder en condiciones de igualdad a todos los servicios que se prestan a la Comunidad desde la Institución del Defensor, esta Oficina se equipará de aquellos servicios auxiliares que faciliten el acceso y estancia en la misma.

2. En el caso de personas con algún tipo de discapacidad sensorial, se le facilitará el acceso a los servicios prestados por esta Institución, promoviendo la utilización de los medios técnicos y del servicio de intérpretes de signos que resulten más adecuados.

CAPÍTULO IV**COMPROMISOS DE CALIDAD.****Artículo 24****Niveles de calidad ofrecidos.**

La relación de servicios prestados por el Defensor Universitario y los derechos concretos recogidos en este Código se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. En relación con la tramitación de procedimientos de investigación:

- El acuse de la recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 3 días desde su entrada en la Institución.
- La decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 3 días desde su recepción.
- La decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de un mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiendo por tales las que requieran contestación de la una Administración Universitaria o de la propia persona interesada.
- Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

2. En relación con la tramitación de mediación y conciliación:

- Se acusará recibo de su recepción en el plazo máximo de 3 días desde su presentación.
- Toda petición de mediación al Defensor Universitario se presentará mediante escrito en el que consten con claridad el motivo y el alcance de la pretensión que se plantea, los nombres de los solicitantes y, en su caso, el sector universitario en cuya representación actúan.
- Dentro del plazo de siete días siguientes a aquél en que haya sido recibida una petición de mediación, el Defensor Universitario la trasladará, de forma que permita tener constancia de su recepción, a todos los sectores directamente implicados, recabando al mismo tiempo contestación escrita en la que se manifieste si se acepta o no su mediación.
- Si en el plazo de los diez días siguientes a la fecha de recepción del escrito por parte de los implicados, no se recibiere contestación negativa y motivada, se entenderá que la mediación del Defensor Universitario ha sido aceptada.
- El Defensor Universitario comunicará por escrito a las partes implicadas la apertura del plazo que considere adecuado para que puedan formular por escrito sus pretensiones y presentar los documentos que las apoyen.
- El Defensor Universitario convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta en la que intentará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones que se formulen y proponiendo fórmulas transaccionales de las cuestiones controvertidas.
- Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de conciliación se recogerán en un acta, que deberán firmar el Defensor Universitario y todas las partes implicadas para que tenga carácter vinculante.
- En el caso de que por determinadas circunstancias no fuera posible dar una contestación por escrito en estos plazos, se informara y explicara adecuadamente al ciudadano o ciudadana de los motivos que justifican el retraso.

3. La información presencial se prestará en las siguientes condiciones:

- En la sede de la Institución, en horario continuado desde las 09.00 horas a las 14.00 horas, de lunes a viernes.

- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal que atienda la consulta se facilitará, con posterioridad, de manera escrita, telefónica o telemática en el plazo más breve posible.
4. La información telefónica se prestará en las condiciones siguientes:
- La unidad que tienen encomendada la atención e información telefónica atenderán todas las llamadas en función de la disponibilidad de las líneas.
 - Las llamadas telefónicas se atenderán en horario continuado durante todos los días de la semana de 09.00 horas a 14.00 horas.
 - La información para la que se requiera alguna actuación complementaria se facilitará, con posterioridad, llamándole por teléfono, o bien, si así se le ha comunicado a la persona solicitante, por escrito o vía telemática.
5. La información telemática se prestará en las condiciones siguientes:
- Las consultas de información y peticiones recibidas por este medio se contestarán en los mismos plazos y condiciones establecidas para la información escrita.
 - En el supuesto de que la demanda de información no pudiera ser cumplida por este medio se realizará a través de la modalidad que resulte más adecuada y rápida para la persona solicitante.
6. En relación con la actividad de formación:
- Aprobación de planes anuales de formación para el personal de la Institución en el que se contemplarán, asimismo, las actividades formativas a desarrollar con otras instituciones y entidades en esta materia.
7. Respecto a la actividad de colaboración y cooperación:
- Publicación en la página web del Defensor Universitario de los convenios y acuerdos que se celebren por la Institución en esta materia.

Artículo 25

Sistemas de aseguramiento de la calidad.

Para asegurar los niveles de calidad comprometidos la Institución del Defensor Universitario contará con los siguientes instrumentos:

- Sistema informático de gestión y trámite automatizado de expedientes y registro de documentos.
- Planes de encuestas periódicas entre las usuarias y usuarios sobre la satisfacción y valoración de la calidad de los servicios recibidos.
- Mantenimiento de una sección permanente de atención a la Comunidad Universitario en la página web del Defensor Universitario en la que se recogerán todas las actuaciones, resoluciones, publicaciones estadísticas, datos e informaciones de esta Institución en su relación con la misma.
- Sistema permanente de evaluación de la calidad de los servicios que tendrá como indicadores principales: la satisfacción de las personas afectadas, la profesionalización de la gestión, la formación continua y mejora permanente de los procesos, así como la mejora de las condiciones de accesibilidad para todas las personas.

CAPÍTULO V

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Artículo 26

Reclamaciones y sugerencias.

El derecho que el presente Código reconoce a los miembros de la Comunidad Universitaria a formular reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la Institución del Defensor, se podrá ejercer en la forma prevista en los siguientes artículos.

Artículo 27

Registro de Reclamaciones y Sugerencias.

1. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias del Defensor Universitario tiene por objeto dejar constancia de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas

que los miembros de la Comunidad Universitaria estimen conveniente formular en relación con el funcionamiento de los servicios de esta Institución.

2. El Registro de Reclamaciones y Sugerencias se adscribirá a la Dirección Técnica de la Oficina que será responsable de su mantenimiento.

3. Para facilitar la formulación de reclamaciones, sugerencias e iniciativas en la página web de inicio del Defensor Universitario se habilitará un Buzón fácilmente identificable.

Artículo 28

Reclamaciones.

1. En caso de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía relacionada con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, toda persona podrá formular reclamaciones, que se presentarán por escrito y firmadas, en cualquier formato o soporte, y en la que deberán constar los datos identificativos del remitente y la dirección en la que poder contactar.

2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su reclamación, en cuyo caso podría limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.

3. Recibida la reclamación se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona reclamante, e iniciándose un procedimiento interno de tramitación que garantice su rápida contestación y su conocimiento por los órganos que asumen la superior responsabilidad de los servicios afectados.

4. A estos efectos, en la Dirección Técnica de la Institución se realizarán las actuaciones oportunas y se solicitarán, si fuera necesario, las aclaraciones necesarias, adoptando, en su caso, las medidas procedentes o proponiendo su adopción al superior competente.

5. En el plazo máximo de quince días desde la presentación de la reclamación, salvo que se hayan solicitados aclaraciones al usuario afectado o a terceros, se comunicarán a la persona reclamante las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

Artículo 29

Sugerencias e Iniciativas.

1. Los miembros de la Comunidad Universitaria podrán formular sugerencias e iniciativas relacionadas con el funcionamiento de los servicios de esta Institución, que podrán remitir por cualquier medio o soporte escrito en el que figuren los datos identificativos de la persona que la remite.
2. De resultar necesario, el personal de la Institución prestará el auxilio necesario para la formulación de su sugerencia o iniciativa, en cuyo caso podrá limitarse a firmar la misma como muestra de conformidad.
3. Recibida la sugerencia o iniciativa se hará constar en el Registro correspondiente, comunicándose a la persona remitente, y tramitándose por la Dirección Técnica, a fin de proceder, de inmediato, a su estudio y decisión por los órganos competentes.
4. En el plazo máximo de veinte días desde la presentación de la sugerencia o iniciativa, salvo que se tengan que realizar otras actuaciones o solicitar aclaraciones, se enviará a la persona remitente el posicionamiento de la Institución sobre la cuestión planteada.

CAPÍTULO VI

UNIDAD RESPONSABLE DEL CÓDIGO.

Artículo 30

Unidad responsable del Código.

La Dirección Técnica de la Oficina del Defensor Universitario será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en este Código, correspondiéndole a estos efectos:

- Desarrollar las actuaciones y medidas necesarias para la efectividad de los compromisos que en ella se asumen.
- Impulsar las acciones de mejora que procedan para un mejor servicio y atención a los miembros de la Comunidad Universitaria.

- Habilitar y mantener el Registro de Reclamaciones, Sugerencias e Iniciativas.
- Impulsar el plan de actualización y revisión de bases de datos e información.
- Impulsar el plan de encuestas y participación de los usuarios.
- Impulsar el plan de formación del personal al servicio de la Institución
- El Código se revisará transcurridos dos años a partir de su publicación.

Artículo 31 **Difusión del Código.**

La Institución adoptará las medidas necesarias para garantizar que el Código reciba la más amplia publicidad.

Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para acceder a la prestación de los distintos servicios a que se compromete la Institución del Defensor Universitario en el presente Código, los miembros de la Comunidad Universitaria podrán dirigirse a las direcciones siguientes:

Defensor Universitario:

- Oficina : Campus Universitario de Tafira – Finca La Palmita.
- Información telefónica: 928-458094/928-458092
- Dirección de Internet: Web ULPGC-Servicios-Defensor Universitario
- Correo electrónico: du@ulpgc.es
- Buzón de Reclamaciones, Sugerencias e Iniciativas: Web ULPGC-Servicios-Defensor Universitario – Web D.U.

ANEXO VI

CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DEL XIII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

- **Los riesgos psicosociales en la Universidad: El acoso.**
(Resumen: Carlos Alcover de la Hera).

Durante la última década el acoso psicológico en el trabajo (*mobbing*) ha recibido una creciente atención tanto en el ámbito académico y científico como

en diferentes contextos y por parte de distintos agentes sociales: profesionales de la salud, legisladores, organizaciones sindicales, partidos políticos, medios de comunicación, etc. Este incremento de conciencia social ha permitido conocer, estudiar y valorar las importantes consecuencias negativas que tiene sobre los trabajadores y sobre las organizaciones (Moreno et al, 2005), efectos negativos que incluso pueden reflejarse en los sistemas de valores y en las normas de convivencia de sociedades enteras.

El acoso u hostigamiento psicológico en el trabajo se define, a partir de la formulación del pionero en su estudio (Leymann, 1996), como “acciones hostiles sistemáticas realizadas por un individuo o un grupo, que pueden ser iguales, superiores o subordinados, dirigidas hacia una persona compañera de trabajo, al menos durante seis meses y con frecuencia de una vez a la semana; estas acciones producen en la persona desamparo e indefensión y tienen consecuencias sobre su salud y su bienestar. Las acciones hostiles pretender tener un impacto sobre las posibilidades de comunicación, las relaciones sociales, la reputación, la situación ocupacional y la salud de la víctima” (Alcover et al, 2004). Si bien habitualmente se destacan las consecuencias negativas para los trabajadores, también tiene efectos a nivel organizacional: altas tasas de absentismo, bajas médicas prolongadas, intenciones de abandono de la organización, alta rotación laboral y generación de climas de desconfianza, temor y cinismo, así como de propiciar enfrentamientos interpersonales, intergrupales e interdepartamentales.

Básicamente, se han propuesto tres formas diferentes de conceptualizar y tratar de explicar los procesos de acoso psicológico en el trabajo: a) explicación del acoso en función de variables de personalidad, tanto de las víctimas como de los acosadores; b) en función de las características inherentes a las relaciones interpersonales; y c) basándose en características del entorno laboral, organizacional y social (Einarsen, 2000). Además, pueden darse situaciones en las que se combinan varios de los factores mencionados, como ocurre en el caso del acoso laboral por razones de sexo o género (Velasco, 2010).

Si bien las primeras explicaciones son las más habituales y las más populares, una gran cantidad de estudios han puesto de manifiesto que los facto-

res organizacionales y las características del ambiente de trabajo son los antecedentes más importantes y son los predictores más eficaces del acoso laboral (Einarsen y Hauge, 2006). Las organizaciones que presentan una elevada incidencia de agresiones y violencia muestran mayor ambigüedad, conflicto de rol y sobrecarga de tareas (Meseguer et al, 2007), concentrando empleados insatisfechos con el clima, el liderazgo de sus superiores y el control sobre su trabajo (Einarsen, 2000; Leymann, 1990; Vartia, 1996). Así mismo, en organizaciones donde predominan valores de competitividad, eficacia y rendimiento, el acoso será más frecuente y tolerado; de forma similar, en organizaciones preferentemente masculinas el acoso laboral tiene una mayor prevalencia (Einarsen y Skogstad, 1996). Por último, también se ha destacado el importante papel antecedente desempeñado por las políticas y prácticas organizacionales de gestión de recursos humanos y los tipos de contrato utilizados (Moreno et al, 2005), así como la coincidencia encontrada en los datos procedentes de diferentes países que señala a las organizaciones públicas, entre ellas las universidades, como un entorno laboral favorecedor del tipo de comportamientos asociados al acoso psicológico en el trabajo (González y Graña, 2009; Justicia, Benítez y Fernández, 2006).

Un reciente metaanálisis sobre factores antecedentes y consecuencias del acoso laboral (Topa et al, 2007) ha encontrado apoyo empírico al modelo de los factores organizacionales y las características del ambiente de trabajo como antecedentes del acoso, los cuales tienen un mayor peso que los factores personales o individuales en su conjunto. No obstante, también se pone de manifiesto la importancia de considerar las interacciones entre los dos tipos de factores, la multicausalidad de los fenómenos debido a la multiplicidad de variables que intervienen y los efectos moderadores y moduladores de otros tipos de variables, como puede ser el apoyo social y familiar fuera del contexto de trabajo o las oportunidades de cambiar de empleo y de organización ante situaciones estresantes o potencialmente amenazadoras.

En función de estos resultados y debido a que resultan menos conocidos y considerados, en esta ponencia se presenta un breve resumen de los principales factores organizacionales, psicosociales y de las características del am-

biente laboral como antecedentes del acoso psicológico en el trabajo, así como posibles estrategias orientadas a la prevención del mismo o al afrontamiento cuando éstas no han tenido efecto.

Por último, se sugiere la necesidad de contextualizar el acoso psicológico en el trabajo en el marco del fenómeno más amplio de la *violencia en el trabajo* (Rogers y Chappell, 2004), con el objetivo de presentar una visión sistémica de los comportamientos individuales, grupales y colectivos que tienen lugar en las organizaciones laborales.

- **Conclusiones y propuestas (Eduardo Gamero Casado).**

Como síntesis de todo lo anteriormente apuntado, podemos consignar las siguientes conclusiones, que la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios puede hacer suyas, llegado el caso, a fin de dar traslado de su contenido a las correspondientes autoridades académicas:

1. El acoso laboral inflige una lesión a la dignidad de la persona y, por tanto, supone la violación de un derecho fundamental. Las defensorías universitarias son plenamente competentes para intervenir en la materia y promover las acciones pertinentes a fin de erradicar esta conducta.
2. Según los datos disponibles, en las universidades se manifiesta el acoso laboral con un nivel de recurrencia superior al resto de los sectores laborales, e incluso superior al resto del empleo público.
3. La grave situación de vejación a que se somete la persona acosada merece la máxima atención por parte de las autoridades académicas; pero también es preciso sensibilizarse ante eventuales acusaciones falsas de acoso, susceptibles de afectar igualmente a derechos constitucionales.
4. El mejor camino para erradicar esta conducta es la prevención, y la existencia de un protocolo mediante el que gestionar los expedientes de acoso. Se trata de un instrumento de implantación voluntaria con

excepción del acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, materia en la que su existencia es preceptiva (art.48 de la Ley Orgánica 3/2007). Las defensorías universitarias invitan vivamente a todos los centros universitarios que no dispongan de este importante instrumento a implantarlo con la mayor celeridad, a cuyo fin son emulables algunos casos de éxito ya experimentados en algunas universidades.

5. La intervención de la defensoría universitaria en los expedientes relativos al acoso laboral se centrará en los siguientes aspectos:
 - a. Suministrar a las partes toda la información necesaria para evitar la lesión de sus derechos.
 - b. Ofrecer cauces extraprocesales de resolución del conflicto y promover acciones de mediación cuando las partes convengan en ello.
 - c. Velar por la erradicación de las conductas de acoso, especialmente en los asuntos sometidos a su consideración, adoptando las determinaciones oportunas para evitar la impunidad.
- 6 La principal dificultad que presentan los expedientes de acoso es la prueba de los hechos. La jurisprudencia es renuente a admitir la prueba indiciaria, pero las instituciones académicas, y en particular la defensoría universitaria, no están necesariamente condicionadas por valoraciones reduccionistas del aparato probatorio.

La documentación de hechos constitutivos de hostigamiento (con la periodicidad e intensidad características de la conducta de acoso), asociados a un diagnóstico clínico de alteración psicológica significativa en el sujeto pasivo (depresión, ansiedad, trastorno adaptativo...), deberían conducir a la conclusión de que existe acoso, y a la adopción de las medidas correspondientes.
7. Las soluciones dispuestas por el derecho positivo son todavía limitadas e insuficientes. Se basan esencialmente en la imposición

de sanciones disciplinarias, pero no articulan medidas adecuadas de movilidad. Aunque el marco legal de referencia es muy limitado, las defensorías universitarias pueden trabajar con esa solución en la medida que lo acuerden las partes con ocasión de procedimientos extrajudiciales de resolución de conflicto. En su defecto, la Defensoría Universitaria puede sugerir a los órganos ejecutivos la iniciación de expedientes disciplinarios dirigidos a remover en el empleo a la persona acosadora, e incluso instar la medida cautelar equivalente durante la instrucción del procedimiento.

Adoptando estas determinaciones quizás no consigamos plenamente el propósito proclamado en el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; pero, en la medida de nuestras posibilidades, habremos contribuido a defender la dignidad de la persona y a mitigar el sufrimiento humano.

- Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad.

Reflexiones: Jorge Mataix Beneyto.

Sin lugar a dudas, el régimen disciplinario de los estudiantes en las universidades es una de las materias menos reguladas, entre otras cosas, por la indiferencia con que la ven las autoridades académicas.

Se trata, como bien dice nuestro compañero Ignacio Jiménez Soto, de una medida impopular y, por tanto, los responsables académicos de las universidades, comunidades autónomas y ministerio poco interés han venido demostrando.

Pero ello no quiere decir que no haya conflictos, fraudes, que se produzcan agresiones y ante esta realidad que los defensores universitarios conocemos bien, las autoridades académicas han de responder, aunque en muy pocas ocasiones como demuestra la práctica, con los instrumentos jurídicos que se tienen, salvo que se considere que los hechos deben seguir su cauce por la vía penal.

En cualquier caso, la situación viene heredada de tiempos anteriores, pues la LRU guardó silencio casi absoluto sobre este tema como lo demuestra

el ap.3 de su Art. 27, “Las universidades, a propuesta del Consejo de Universidades, establecerán las normas que regulen las responsabilidades de los estudiantes relativas al cumplimiento de sus obligaciones académicas”.

Al amparo de la LRU, la situación no ha podido ser más clara, la ausencia de propuesta por parte del Consejo de Universidades ha impedido que las universidades ejerzan esta competencia, limitándose éstas a contemplar en sus estatutos, en todo caso, la aprobación de un reglamento por el órgano correspondiente.

Sin embargo, el hecho cierto es que el régimen jurídico que se ha aplicado ante las situaciones disciplinarias, ha sido establecido en el Reglamento de Disciplina Académica (RDA) de 8 de septiembre de 1954, del cual se ha cuestionado su legalidad. Pero en cualquier caso, el Tribunal Supremo en sentencias de 1988 y 1989 ha admitido ese reglamento, aunque con muchos matices.

Esta modificación sustancial del contexto jurídico hace que la aplicación en la actualidad del RDA aparezca salpicada de abundantes problemas e incertidumbres: no son pocos, en efecto, los preceptos incluidos en el mismo que hay que entender derogados total o parcialmente, o que deben ser objeto de una reinterpretación, otros que deben completarse con lo dispuesto en normas posteriores, etc. Una aplicación que, no hay que olvidarlo, se lleva a cabo por una pluralidad de entidades públicas algunas de ellas de muy reciente creación y con escasísimos medios y que actúan en esta materia con desconexión y según sus propios criterios. Y en relación con la cual ninguna ayuda ofrece la doctrina y apenas existe la posibilidad de apoyo en criterios jurisprudenciales. Todo lo cual conduce, como fácilmente se comprenderá, a una situación en la que abundan las dificultades que las autoridades académicas y en particular los instructores de expedientes deben afrontar a la hora de aplicar el régimen disciplinario contenido en el RDA.

Es la constatación de estas dificultades lo que ha movido a Juan Pemán Gavin a redactar las notas que a continuación se desarrollan. Unas notas que contienen observaciones y reflexiones cuyo objetivo es doble. Por un lado, po-

ner de relieve las carencias de la regulación vigente, que pervive como un “islo-
te” del anterior ordenamiento universitario particularmente resistente a la reno-
vación, y la necesidad de una nueva regulación que la sustituya. Y por otro la-
do, ofrecer algunas pautas interpretativas en relación con determinados aspec-
tos del RDA que resultan problemáticos o merecen algún comentario; pautas
interpretativas que pretenden contribuir a facilitar una correcta aplicación del
mismo en tanto no se proceda a su derogación.

La tipificación de las infracciones en las que pueden incurrir los estudian-
tes se contiene en el Art. 5 del Reglamento, y las que se consideran vigentes
tras la entrada en vigor de la Constitución, son:

Las faltas escolares serán:

- Graves:

2ª. La injuria, ofensa o insubordinación contra las autoridades académi-
cas o contra los profesores.

3ª. La ofensa grave, de palabra u obra a compañeros, funcionarios y
personal dependiente del centro.

4ª. La suplantación de personalidad en actos de la vida docente y la fal-
sificación de documentos.

5ª. La falta de probidad y las constitutivas de delito.

6ª. La reiteración de faltas menos graves.

- Menos graves:

1ª. Las palabras o hechos indecorosos o cualesquiera actos que pertur-
ben notablemente el orden que debe existir en los establecimientos de ense-
ñanza, dentro o fuera de las aulas.

2ª. La resistencia, en todas sus formas, a las órdenes o acuerdos superiores.

4ª. La reiteración de faltas leves.

- Leves:

Serán faltas leves cualesquiera otros hechos no comprendidos en los apartados anteriores que puedan causar perturbación en el orden o disciplina académicos.

Hay autores que consideran como no vigentes la primera del apartado de graves en relación a las manifestaciones contra la religión o moral católica o contra los principios e instituciones del Estado por su incompatibilidad con el pluralismo religioso del Estado y con el régimen de libertades que marca la Constitución. Tampoco se estima la tercera de las faltas menos graves, es decir, la falta de asistencia a clase con carácter colectivo, ya que hay un reconocimiento fáctico en la universidad española de este tipo de acciones como protesta.

De todas las infracciones, la más destacada por su peculiaridad es la “falta de probidad”, como acción consistente en la falta de honradez o rectitud, en la que puede incurrir un estudiante cuando realiza, por ejemplo, actos fraudulentos en los exámenes.

Es importante notar en todo caso al respecto que en relación con los estudiantes universitarios no puede decirse que sean titulares del *derecho de huelga* constitucionalmente reconocido. Derecho de huelga que, en virtud de su propia formulación constitucional, corresponde exclusivamente a los “trabajadores” (Art. 28.2 CE) y no a los estudiantes, y así lo ha afirmado expresamente el Tribunal Supremo en su sentencia de 6 de mayo de 1991.

Ante estas infracciones, el Decreto tiene previstas en el Art. 6, las siguientes sanciones:

- De las graves:

1ª. Inhabilitación temporal o perpetua para cursar estudios en todos los centros docentes.

2ª. Expulsión temporal o perpetua de los centros comprendidos en el distrito universitario.

3ª. Expulsión temporal o perpetua del centro.

- De las menos graves:

1ª. Prohibición de examinarse de la totalidad o parte de la asignatura en la que se encuentre matriculado, en todas las convocatorias del curso académico, con la consiguiente pérdida de los derechos de matrícula.

2ª. Prohibición de exámenes ordinarios en una o más asignaturas.

3ª. Pérdida parcial o total, definitiva o temporal de becas, plazas de colegios mayores u otros beneficios. Esta sanción podrá también imponerse con el carácter de accesoria en las establecidas en este apartado y en el anterior.

- De las leves:

1ª. Pérdida de matrícula en una o más asignaturas.

2ª. Privación, durante el curso o temporal, del derecho de asistencia a una o más clases determinadas.

De estas sanciones, la única que resulta cuestionable es el supuesto de inhabilitación perpetua para cursar estudios universitarios, cuya derogación puede ser sostenida sobre la base de su inconstitucionalidad por vulneración del derecho fundamental a la educación del Art. 27 de la Constitución Española.

Derogada la LRU, la nueva LOU y su modificación por LOU/2007, tampoco se pronuncia sobre el régimen disciplinario de los estudiantes trasladando a los estatutos y normas de organización, el establecimiento de los mecanismos de garantía para el cumplimiento de los deberes.

Sin embargo, las universidades tampoco han sido entusiastas con el régimen disciplinario académico, limitándose a aplicar el reglamento preconstitucional por la vigencia del mismo.

Por lo demás, puede decirse con un carácter general que la tipificación incluida en el Decreto de 8 de septiembre de 1954 se orienta fundamentalmente al mantenimiento de un “orden público” académico entendido con los caracteres propios del concepto en la época en la que se redactó, y que sólo de una manera parcial e imperfecta cumple la función que en la actualidad cabe asignar a una regulación de las infracciones y sanciones de los estudiantes universitarios: respaldar por vía disciplinaria los criterios y principios que hoy rigen.

Nos podemos preguntar si, efectivamente, las universidades tienen capacidad normativa para elaborarlas. Con el marco que crea la LOU no es necesario el impulso de ningún organismo superior, como era el Consejo de Universidades, para acometer esta actividad reglamentaria. Ahora las universidades tienen potestad para elaborar los mecanismos de garantía y, además, lo pueden hacer sin ninguna remisión a norma básica alguna, ya que no existe. Todos conocemos el estado del Estatuto del Estudiante en su última versión aprobada en comisión en abril de 2010 y sin tener conocimiento de su entrada en vigor tras los trámites reglamentarios que deba pasar.

Esperábamos que, al menos, una normativa básica al respecto debería ser contemplada en el Estatuto del Estudiante, dejando el resto de la materia a cada una de las universidades.

Finalmente, debemos indicar que hay autores que consideran que el régimen disciplinario, como reconducible al régimen sancionador, debería disponer de una suficiente cobertura de rango legal, pues no es predicable que no exista en todo el Estado una normativa básica que establezca la coherencia

suficiente para evitar la heterogeneidad en materias como derechos y obligaciones de los estudiantes, en cuanto todo ello afecta a la obtención de un título académico que debe obtenerse en condiciones muy similares en todo el Estado. Una norma de este calado, le daría mayor coherencia al sistema universitario español.

En una entrevista realizada en televisión el 2/3/09 a Ángel Gabilondo, entonces presidente de la CRUE, reclamaba al Gobierno un marco disciplinario homogéneo que luego las universidades puedan desarrollar con su autonomía.

De momento, lo único que parece podamos tener es lo que establecerá la disposición adicional segunda del futuro Estatuto del Estudiante que textualmente indica “El Gobierno presentará un Proyecto de Ley reguladora de la potestad disciplinaria, en donde se contendrá la tipificación de las infracciones, sanciones y medidas complementarias del régimen sancionador para los estudiantes universitarios; de acuerdo con el principio de proporcionalidad. De igual modo, en dicho Proyecto de Ley se procederá a la adaptación de los principios del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario, de manera que garantice los derechos de defensa del estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento”.

Para finalizar estas reflexiones iniciales, deberíamos hacer constar que, a la pregunta realizada a los defensores universitarios sobre la existencia de reglamentos disciplinarios en sus respectivas universidades, la respuesta ha sido unánime, en las universidades públicas sigue vigente, con las restricciones comentadas, el decreto del 54.

En cuanto a las universidades privadas, algunas de las cuales disponen de reglamentos de disciplina académica, y en relación con la pregunta que formula algún defensor sobre si tienen ellas libertad para regular el régimen disciplinario de sus estudiantes, creo que la respuesta la proporciona el Art. 2, apartado 2 que establece:

“En los términos de la presente Ley, la autonomía de las Universidades comprende:

- a) La elaboración de sus Estatutos y, en el caso de las Universidades privadas, de sus propias normas de organización y funcionamiento, así como de las demás normas de régimen interno”.

- **Conclusión: Algunas reflexiones (Enrique Hita Villaverde).**

1ª. La senda abierta por la disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante Universitario va a ser la ruta a seguir a partir de ahora:

El Gobierno presentará un Proyecto de Ley reguladora de la potestad disciplinaria, en donde se contendrá la tipificación de las infracciones, sanciones y medidas complementarias del régimen sancionador para los estudiantes universitarios; [sic] de acuerdo con el principio de proporcionalidad. De igual modo, en dicho proyecto de ley se procederá a la adaptación de los principios del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario, de manera que garantice los derechos de defensa del estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento.

Otra cosa es que una norma como ésta, que difiere en el tiempo la presentación de un proyecto normativo que curiosamente tiene como objeto la regulación de la vertiente más conflictiva de una materia, deba ser “leída” muy despacio. Y es que nadie puede vincular realmente al legislador futuro, y menos una norma reglamentaria como es el Estatuto del Estudiante Universitario (sólo puede hacerlo una Constitución, y no siempre tiene éxito). A partir de ahí, no se trata ya de una cuestión normativa sino de una simple cuestión de confianza. Nuestro ordenamiento se encuentra lleno de normas de este tipo que jamás se cumplieron. Dejar para el final lo más dificultoso y sustraer del debate del Estatuto cualquier cosa que tenga que ver con el régimen disciplinario no parece lo mejor, aunque eso es lo que llevamos haciendo desde hace treinta años.

En cualquier caso, y como ya se ha dicho, hay que reconocer que la regulación del régimen disciplinario de los estudiantes universitarios necesitaba una norma con rango legal, porque la Constitución sujeta la potestad sancionadora al principio de legalidad (art. 25 CE). El Estatuto del Estudiante Universitario no era, pues, el instrumento jurídico adecuado para abordar la cuestión.

El contenido de la futura ley a que se refiere la disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante debería haber sido discutido y debatido a la vez que se iba avanzando en la elaboración de éste, y publicarse oficialmente sin apenas dilación. Encontrarnos pronto con un Estatuto del Estudiante ya publicado en el BOE y un régimen sancionador todavía en el aire es, en el mejor de los análisis, inquietante, si tenemos en cuenta, mirando al pasado, nuestros antecedentes y, mirando al futuro, el fin de una legislatura que se echa encima.

Pronto sabremos, en cualquier caso, a quién ha venido a servir la disposición adicional 2ª. Veremos si se trata de un servicio al principio de legalidad sancionadora u otra cosa. El hecho de que se haya suprimido de la versión actual “en el plazo de un año”, que figuraba en anteriores versiones, para la presentación de ese proyecto de ley no favorece el optimismo. Es cierto que la fijación de ese plazo por una norma reglamentaria tampoco vincularía al legislador, pero lo dejaría en evidencia.

2ª. El régimen sancionador puede ser también complementado por ley autonómica, respetando la legislación básica estatal y dentro de los correspondientes ámbitos competenciales. Ahora bien, las CC.AA. deberían “acomodarse en sus disposiciones a las garantías constitucionales (art. 25.1 CE básicamente)” y “no introducir divergencias irrazonables y desproporcionadas al fin perseguido respecto al régimen jurídico aplicable en otras partes del territorio” (STC 87/1985).

3ª. Las universidades disponen de la posibilidad de colaborar con la ley sancionadora, en los términos ya indicados antes, así como de una especie de competencia reflexiva en la materia, de manera que los órganos de éstas que tengan atribuida la potestad reglamentaria podrán introducir especificaciones al cuadro de las infracciones o sanciones establecidas legalmente, así como establecer determinados instrumentos de garantía. Aunque algunas universidades han llegado más allá, incluso mucho más allá, parece claro que no es ése el camino. La propia disposición adicional segunda del Estatuto del Estudiante Universitario así lo ha entendido también.

4ª. Pero deberíamos tener cuidado de que el resultado final no fuese un régimen jurídico muy fragmentado normativamente, por el tema de la movilidad estudiantil, porque las regulaciones fragmentarias no ayudan a la seguridad jurídica, y porque la falta de seguridad jurídica es lo que ahora mismo nos sobra, además de la lógica confusión que crea. Sin olvidar los agravios comparativos, tan en boca de todos, y que tanta indignación provocan en el ciudadano ¿por qué en un sitio sí y en otro no?.

5ª. Una ley democrática debe ser siempre una ley sin complejos. Dejar sin cerrar la regulación de cuestiones básicas por la vía de introducir conceptos indefinidos (por ejemplo, “estas sanciones serán aplicadas en función de lo que diga la ley”, en referencia a una ley que se sabe que está llena de lagunas), o añadir garantías que ya se encuentran perfectamente consagradas en el ordenamiento jurídico, incluso en niveles normativos superiores (“de acuerdo con el principio de proporcionalidad”), no revelan más que complejos. Cuando un parlamento democrático sanciona determinados comportamientos no se están poniendo en peligro derechos, sino salvaguardándolos.

6ª. Una vez entrada en vigor la ley anunciada por la disposición adicional segunda, la situación quedará de la siguiente manera: por un lado, existirá una *descripción genérica de los deberes* de los estudiantes en el Estatuto del Estudiante Universitario, así como de los derechos que generan deberes recíprocos entre ellos, y por otro, una *descripción específica* en la futura ley de las infracciones y de las *sanciones* que correspondan a cada tipo de infracción.

7ª. Como la futura ley reguladora del régimen sancionador será una norma posterior al Estatuto del Estudiante, además de superior, podrá añadir, como es lógico, cuantas tipificaciones complementarias se consideren convenientes en ese momento, pero el parlamento debería intentar guardar en este punto la mayor coherencia posible, incluso estructural, con los deberes ya catalogados en el Estatuto.