

INFORME DE ACTIVIDADES

Órgano del Defensor Universitario

2 0 1 5

**Francisco Ortega Santana
Presidente**

ÍNDICE

MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	5
INTRODUCCIÓN	9
LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	13
APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LOS DATOS Y CONSIDERACIONES GENÉRICAS	31
OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	39
ALGUNAS PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES EMANADAS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA ULPGC	43
ANEXOS.	
DESGLOSE DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS	63
EPÍLOGO	73

MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

D. Francisco Ortega Santana
Presidente

D. Antonio Palomino Martín
Representante del Profesorado

Dña. Jennifer Díaz Falcón
Representante de Estudiantes

Dña. Antonia Soraya Pérez López
Representante del PAS

D. Álvaro Monzón Santana
Dª Gloria Santana Ruano
Personal de Administración y Servicios

INTRODUCCIÓN

La presente memoria viene a dar cumplimiento a lo especificado en el artículo 22 del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC el cual establece que en la primera sesión del Claustro que se celebre una vez iniciado el año natural, deberá presentarse un informe de la gestión realizada durante el último año.

El actual Órgano del Defensor Universitario fue elegido en el Claustro celebrado el 14 de mayo de 2014 por lo que es este el primer informe en el que la totalidad de las acciones han sido tramitadas por el actual equipo y que se llevaron a cabo durante el año 2015. Por ello lo primero que se solicita del Claustro de la ULPGC es su comprensión por los posibles fallos que pueda detectar en la actuación de la Presidencia del Órgano del Defensor Universitario, única responsable de las decisiones tomadas.

Nuestra actividad no es posible si el concurso de toda la comunidad universitaria y es necesario resaltar que absolutamente todos los estamentos a los que nos hemos dirigido solicitándoles colaboración lo han hecho de manera diligente, ayudando a solucionar eficazmente los conflictos planteados. Y hablo específicamente de Estamentos porque me refiero a alumnos, a profesores y a personal de administración y servicios, independientemente de que se haya contactado con ellos por ser miembro de la comunidad universitaria o por ostentar algún cargo de representación. A todos muchas gracias por su inestimable colaboración con el Órgano del Defensor Universitario.

También quiero agradecer de manera especial a D. Álvaro Monzón su actividad al frente de la actividad administrativa de la oficina del Defensor Universitario de la ULPGC hasta el pasado mes de junio, cuando dejó de prestar sus servicios en nuestra oficina. Su puesto ha sido cubierto por Dª Gloria Santana Ruano, procedente de la Facultad de Veterinaria, persona con amplia trayectoria en varios departamentos administrativos de la ULPGC y que se ha adaptado rápidamente a las características propias de nuestra unidad. A ambos quiero agradecer su valiosa dedicación.

Pero, al mismo tiempo, queremos presentar nuestras disculpas a todos aquellos que no se hayan sentido suficientemente respaldados por la figura del Defensor Universitario. Somos conscientes de que cualquier miembro de la comunidad universitaria que se decide a acudir a nuestra oficina lo hace cargado de razones. Sin embargo, en ocasiones la propia normativa universitaria o los argumentos presentados por “la otra parte” tienen tanto peso que hacen imposible que desde el Órgano del Defensor Universitario se puedan defender sus pretensiones al no evidenciarse ni menoscabo ni perjuicio en los intereses del denunciante.

I. LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El análisis de las actuaciones llevadas a cabo durante un periodo de tiempo requiere una lectura global, relacionándolas con la población de la que emanan. Si no lo hiciéramos así, las conclusiones que se extrajeran podrían presentar sesgos no deseados pues el contexto en el que se desarrolla cualquier actividad es determinante para con los resultados que se obtengan.

Queremos que el lector que se aventure en las siguientes páginas no pierda de vista esta premisa porque podría quedarse con la impresión de que la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria es una fuente constante de conflictos que precisan de la intervención del Órgano del Defensor Universitario y tal conclusión está muy alejada de la realidad.

Durante el año 2015 la comunidad de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria estuvo compuesta por más de 25.000 personas de las que tan sólo 173 (el 0,69%) se han dirigido al Defensor Universitario. Aproximadamente en la mitad de las ocasiones lo hicieron para consultar o solicitar información acerca de cómo abordar alguna circunstancia surgida en su relación con la ULPGC y el resto (el 0,35% de sus miembros) estimaron que el conflicto presentado requería la intervención del Defensor Universitario más allá de la simple orientación y solicitaron que intercediera ante las unidades universitarias implicadas mediante la interposición de una Queja/Reclamación o una solicitud de Mediación.

Aunque a todas luces estos porcentajes son mínimos, mientras existan debemos continuar trabajando para que año a año, con el esfuerzo y la colaboración de todos, disminuyan progresivamente.

I.a NECESIDAD DE CREAR UNA BASE DE DATOS

El pasado año comenzábamos la exposición de las actuaciones del Defensor Universitario exponiendo que la misma no podía limitarse a la mera exposición de su número y características sino que debería extraer conclusiones que permitieran mejorar el funcionamiento de nuestra Universidad, con la colaboración de todos.

Para ello fijamos el objetivo de crear una base de datos en la que ir incorporando tanto los nuevos casos como todo el histórico de la oficina del Defensor Universitario. A tal fin, con el apoyo de la oficina del Rector, pudimos incorporar un becario pero debemos reconocer que la experiencia fue totalmente negativa. Por diversas circunstancias el trabajo no se tradujo en una herramienta que permitiera comenzar con la digitalización de la información custodiada por lo cual continuamos trabajando con una rudimentaria base de datos elaborada por nosotros y que carece de la agilidad necesaria para poder extraer de ella toda la información posible. El fracaso sólo puede achacarse a la incapacidad del Presidente del Órgano aunque esperamos poder conseguir avances a lo largo del presente curso académico.

Sin embargo esta circunstancia nos lleva a presentar ante el Claustro la que podría ser la primera reflexión con cierto calado. Cualquiera de los niveles de la actividad universitaria requiere un nivel de compromiso: el estudiante, con el rendimiento en sus estudios; el profesor alcanzando un adecuado nivel de calidad en su actividad docente e investigadora; y el personal de administración y servicios en el ejercicio de las funciones encomendadas. Es decir, el hecho de pertenecer a uno de los estamentos lleva implícito unos mínimos que deben cumplirse. Pero por encima de ésos mínimos están los compromisos aceptados voluntariamente, como el ejercicio de un cargo de representación o el de un cargo directivo, los cuales suelen llevar aparejado algún tipo de recompensa ya sea económica o en forma de reconocimiento de créditos o de méritos. En general las personas elegidas suelen cumplir con lo acordado pero en ocasiones (y todos seguro que tenemos presente algunos casos) hay una dejadez en el ejercicio de las responsabilidades atribuidas. Desde esta Defensoría queremos hacer un llamamiento a toda la comunidad universitaria para que valore adecuadamente cuál puede ser su nivel de compromiso con actividades que supongan un extra añadido a los requerimientos de su posición “normal”. Quisiéramos que tengan en cuenta que si piensan que no pueden hacerle frente lo mejor es que no opten a ella o que si una vez iniciada la actividad toman conciencia de la imposibilidad de llevarla adelante, tengan la valentía de renunciar pues puede ser que otro compañero esté en mejor disposición. Al final sólo se beneficiará el colectivo universitario.

I.b DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES

I.b.1 Datos Globales. Modalidad de Actuación

La Tabla I y los Gráficos 1 y 2 muestran los datos globales de los distintos tipos de actuaciones realizadas. Como puede apreciarse, se han desarrollado un total de 173 actuaciones (un 20,65% menos que durante el año 2014) de las cuales 85 se han contabilizado como Consultas (descenso del 59,44%), 78 como Quejas o Reclamaciones (un aumento del 6,85%) y nueve como Mediaciones, frente a las dos solicitadas durante el año 2014 (aumento del 450%).

Hay que señalar que no están contabilizadas muchas actuaciones que podrían englobarse dentro del apartado “Consultas” y que se corresponden con llamadas telefónicas que no quedan registradas. Habitualmente en el transcurso de dicha conversación se orienta a la persona que nos llama, sobre la mejor manera de solucionar el conflicto que plantea y, en ocasiones, se realiza alguna otra gestión ante la unidad correspondiente a fin de solicitar su colaboración. Cierta que la metodología de actuación de la Oficina del Defensor Universitario obliga a que toda persona que se dirija a nosotros deba hacerlo mediante los cauces habilitados para ello, lo cual permite que quede un registro de su solicitud así como la naturaleza de la misma, pero también es cierto que un órgano que debe velar porque las actuaciones de la universidad sean coherentes con el sentido común, sin dejar de cumplir con la legalidad, no puede negar sistemáticamente la atención a las personas que se dirijan al mismo fuera de los cauces establecidos. Esta es la explicación a la disminución tan importante del número de consultas recibidas durante el pasado año a pesar de que tanto el número de quejas/reclamaciones como el de solicitudes de mediaciones aumentaron.

Tabla I

	Frecuencia	Porcentaje
➤ MEDIACIÓN	9	5,2
➤ QUEJA/RECLAMACIÓN	78	45,1
➤ CONSULTA	85	49,1
➤ Total	172	99,4
➤ Perdidos	1	0,6
➤ Total	173	100,0

Tabla I.- Número y Porcentajes de los diferentes tipos de solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario.

Nota: Los 173 casos recogidos son el resultado de aunar en uno solo todos los que presentaron varias personas de manera individual pero que estaban relacionados con una misma situación. A los efectos del análisis global se consideraron como una sola solicitud.

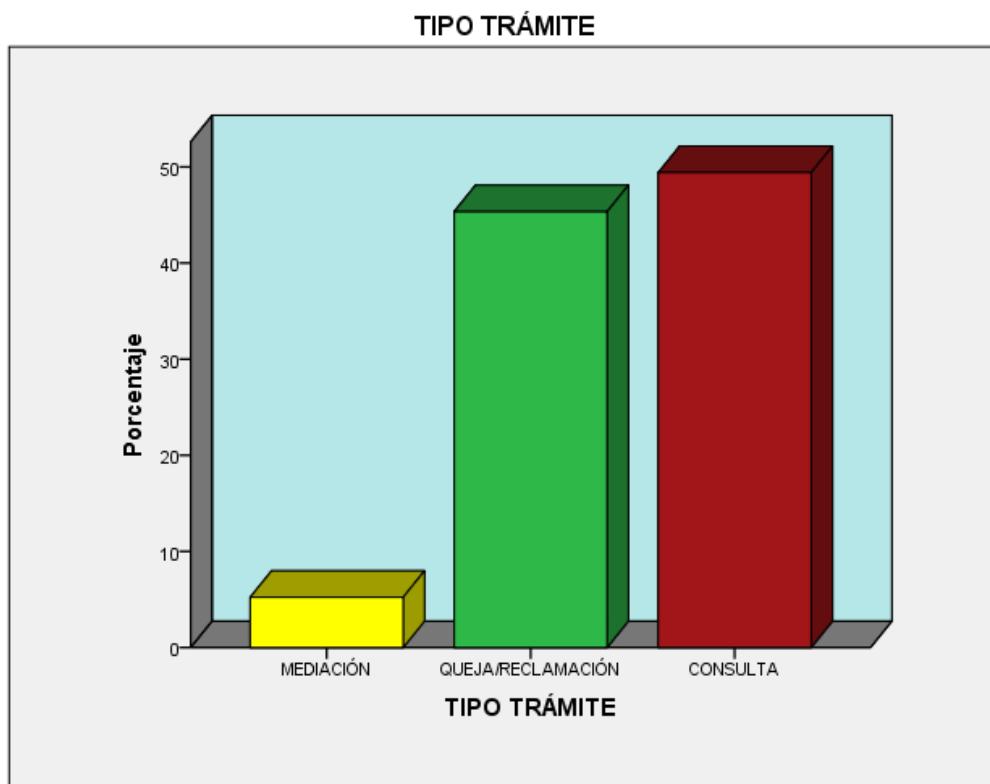


Gráfico 1.- Porcentajes de actuaciones según su tipología.

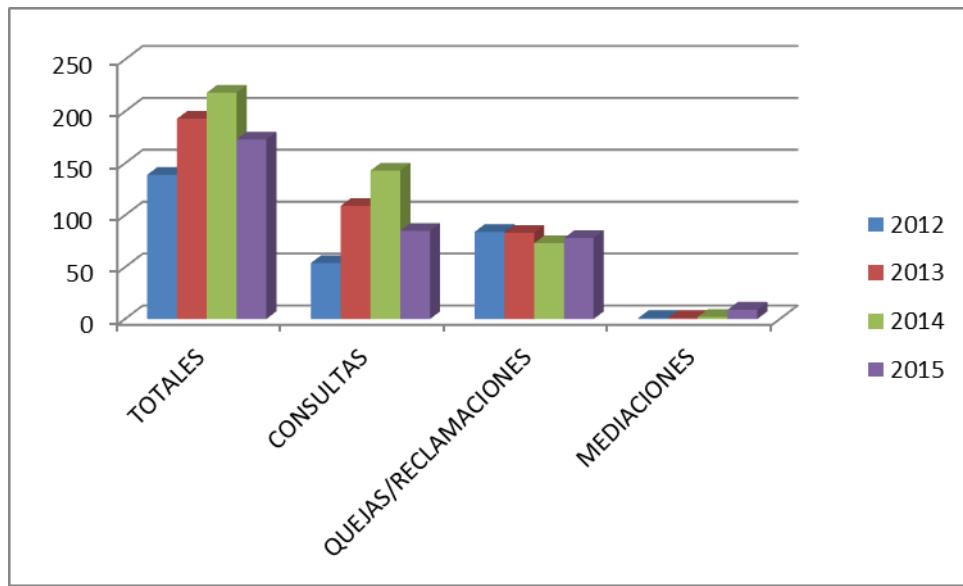


Gráfico 2.- Evolución del número de solicitudes, y su tipología, presentadas ante el Defensor Universitario en los últimos años.

La Tabla II y el Gráfico 3 muestran la distribución de las actuaciones del Defensor Universitario en función del estamento que las solicita:

Tabla II

	Frecuencia	Porcentaje
➤ PAS	7	4,0
➤ EXTERNOS	9	5,2
➤ PDI	12	6,9
➤ ESTUDIANTES	143	82,7
➤ Total	171	98,8
➤ Perdidos	2	1,2
Total	173	100,0

Tabla II.- Solicitudes presentadas en función del Estamento. Año 2015

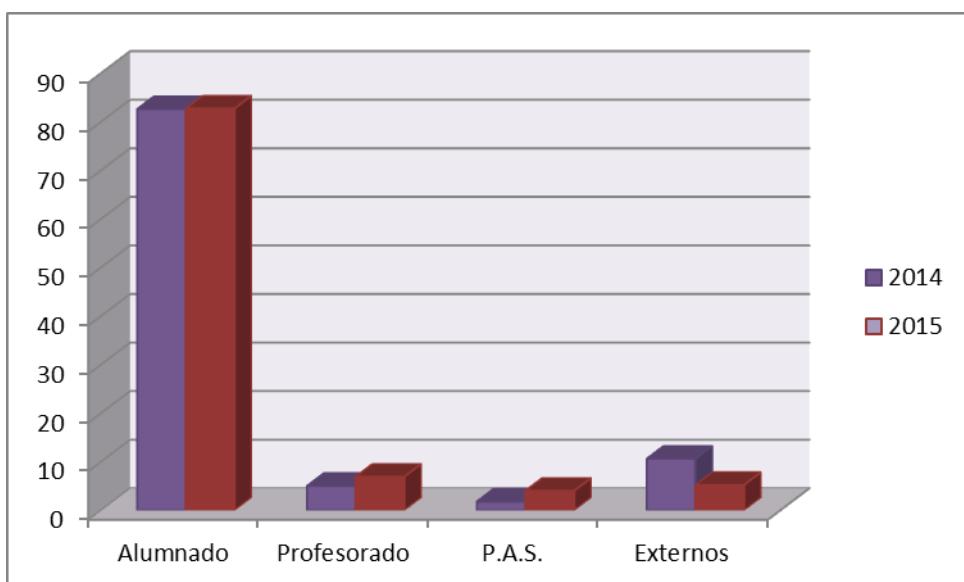


Gráfico 3.- Representación de los porcentajes de solicitudes presentadas por cada estamento. Comparación años 2014-2015

En ellos se aprecia que las actuaciones requeridas desde el estamento del alumnado son las más numerosas (un 82,7% del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (6,9%) y de las del PAS (4,0%). En relación al año 2014, se aprecia que se mantienen las solicitudes por parte del alumnado (82,6% vs 82,7%), aumentan las presentadas por parte del profesorado (5,0 vs 6,9%) y del personal de administración servicios (1,8% vs 4,0%) y disminuyen las de personas externas a la universidad (10,6 vs 5,2). Si ajustamos estos porcentajes en función del número de individuos que componen cada uno de los estamentos de la ULPGC, se aprecia que se mantiene un equilibrio exquisito entre los porcentajes de cada estamento y el de solicitudes atendidas por el Defensor

Universitario, no apreciándose desviaciones hacia ninguno de los grupos. En otras palabras, el porcentaje de situaciones conflictivas que pudieran necesitar del concurso del Defensor Universitario es el mismo en los tres estamentos (Tabla III)

Tabla III

Estamento	Total ULPGC	Porcentaje ULPGC	Total Acciones DU	Porcentaje Acciones DU
➤ ESTUDIANTE	23.240	90,65	180	82,6
	1.642	6,41	11	5,0
	754	2,95	4	1,8
	25.636	100,00	218	100,0

Tabla III.- Distribución de los estamentos universitarios y de las solicitudes cursadas por cada uno de ellos. (Los datos totales se han obtenido de la Memoria del Curso Académico 2014-2015 de la ULPGC).

NOTA: el total de casos referidos, 218, son los casos totales, antes de aunar en una solicitud común aquellos que hacían referencia a una misma circunstancia (comparar con Tabla I).

I.b.2 Las actuaciones en razón del Género

Globalmente el número de hombres y mujeres que acceden al DU es el mismo (43,4% hombres y 48,0% mujeres) (Gráfico 4 y Tabla IV).

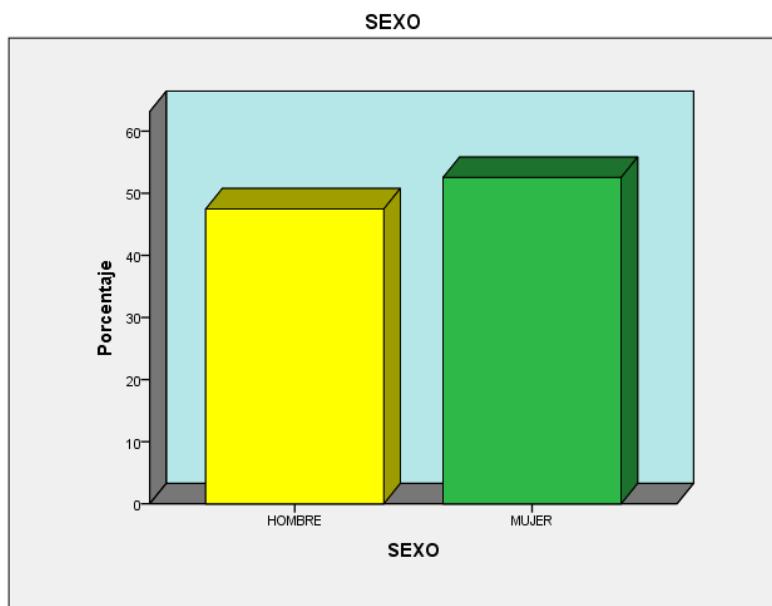


Gráfico 4.- Representación de los porcentajes según género. Año 2015

Tabla IV

	Frecuencia	Porcentaje
➤ HOMBRE	75	43,4
➤ MUJER	83	48,0
➤ Total	158	91,3
➤ Perdidos	15	8,7
➤ Total	173	100,0

Tabla IV.- Número y porcentaje de las solicitudes presentadas ante del DU, en función del género.

I.b.3 Las actuaciones en razón de la Tipología

Se han diferenciado 19 modalidades distintas de asuntos que se plantean al Defensor Universitario. La Tabla V muestra las frecuencias y porcentajes tanto del total de la ULPGC como de cada uno de los tres estamentos. Por su parte el gráfico 5 muestra los porcentajes totales de cada uno de los diferentes tipos de asuntos planteados ante el Órgano del Defensor Universitario.

Tabla V

Tipología	Frecuencia Global	%	Estudiantes		PDI		PAS	
			TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
➤ ACCESO Y MATRÍCULA	2	1.4	1	0.8	0	0.0	1	14.3
➤ ADAPTACIONES Y CONVALIDACIONES	11	7.5	9	7.6	0	0.0	1	14.3
➤ BECAS	4	2.7	3	2.5	0	0.0	1	14.3
➤ BECAS ERASMUS	8	4.6	8	6.8	0	0.0	0	0.0
➤ CONCURSOS	1	0.7	0.0	0.0	1	8.3	0	0.0
➤ EVALUACIÓN	15	10.2	15	12.7	0	0.0	0	0.0
➤ EVALUACIÓN COMPENSATORIA	1	0.7	1	0.8	0	0.0	0	0.0
➤ IDIOMA	2	1.4	1	0.8	0	0.0	0	0.0
➤ MASTER	3	2.0	3	2.5	0	0.0	0	0.0
➤ PLANIFC. ACAD. / ORG. DOC.	15	10.2	12	10.2	2	16.7	0	0.0
➤ PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	11	7.5	8	6.8	2	16.7	1	14.3
➤ PROGRESO Y PERMANENCIA	22	15.0	22	18.6	0	0.0	0	0.0
➤ RELACIONES INTERPERSONALES	8	5.4	3	2.5	2	16.7	2	28.6
➤ SERVICIOS	7	4.8	5	4.2	0	0.0	1	14.3
➤ TASAS	4	2.7	4	3.4	0	0.0	0	0.0
➤ TFG/TFM	11	7.5	11	9.37	0	0.0	0	0.0
➤ TÍTULOS Y TERCER CICLO	4	2.7	3	2.5	1	8.3	0	0.0
➤ TRASLADO EXPEDIENTE	4	2.7	4	3.4	0	0.0	0	0.0
➤ OTROS	14	9.5	5	4.2	4	33.3	0	0.0

Tabla V.- Número y % de solicitudes presentadas ante el DU de manera global y por estamentos.

Nota: No están representados los casos presentados por personas externas a la comunidad de la ULPGC.

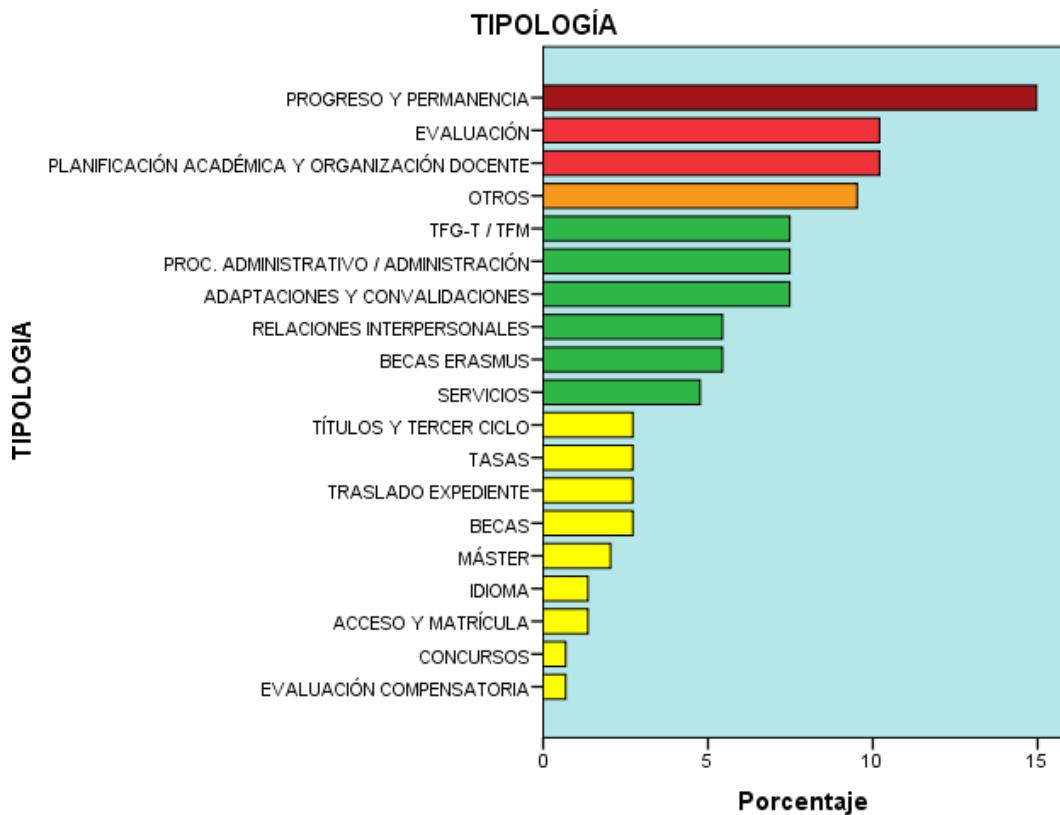


Gráfico 5.- Porcentajes totales de cada uno de los tipos de asuntos planteados ante el Defensor Universitario. Año 2015

El análisis de los mismos permite identificar tres grandes grupos de problemas:

1º.- Problemas que representan un porcentaje menor del 5%: Están integrados por solicitudes relacionadas con Títulos y Tercer Ciclo, Tasas, Traslados de Expediente, Becas, Máster, Nivel de Idioma Extranjero, Matriculaciones, Concursos y Evaluación Compensatoria.

Comparándolo con las actuaciones del pasado año 2014 (Gráfico 6), se aprecia que han disminuido las actuaciones relacionadas con Becas de carácter general y con Tasas estando el resto de casos dentro de un rango similar.

2º.- Solicitudes que suponen entre el 5 y el 10% de los casos: entre ellas encontramos los problemas relacionados con los TFM/TFG, los procesos administrativos, las adaptaciones y convalidaciones, los derivados de relaciones interpersonales, las Becas Erasmus y los Servicios ofrecidos por la ULPGC. En relación al año anterior, se aprecia una importante subida en los casos relacionados con las relaciones interpersonales, los derivados de las actividades administrativas, los relacionados con las actividades de intercambio de alumnos, los que afectan a situaciones de adaptaciones y convalidaciones, los servicios y, muy especialmente, los derivados de la lectura y defensa de los trabajos de fin de Título.

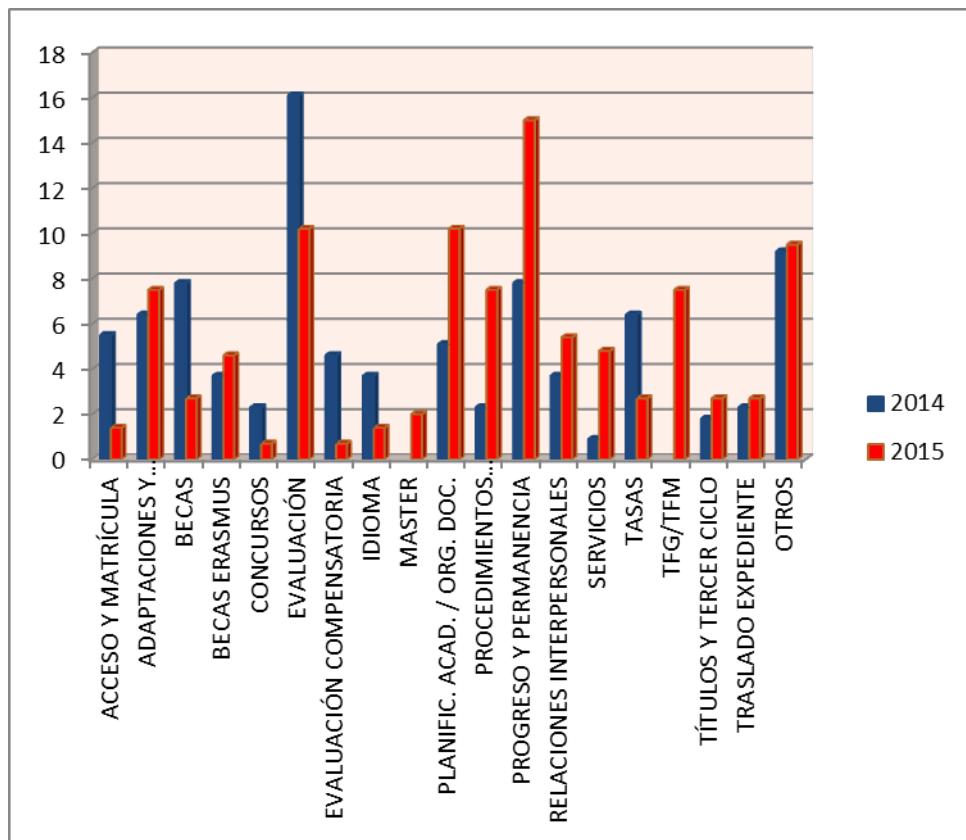


Gráfico 6.- Comparación de los porcentajes de los asuntos, por tipología, en los años 2014-2015.

3º.- El último de los grupos es el integrado por los problemas que suponen más del 10% del total. En este caso, además del cajón de sastre conformado por aquellos problemas singulares y de difícil clasificación, tenemos a los relacionados con la Planificación y la Ordenación Académicas, con la Evaluación y, especialmente, los derivados con el Progreso y Permanencia en la ULPGC. En relación al pasado año, tanto los problemas académicos como los derivados con la Permanencia de los alumnos en la ULPGC han experimentado un incremento muy significativo.

Hay que hacer notar que en esta ocasión no hemos hecho referencia a problemas relacionados con "Retrasos", motivo que originó la presentación de 17 solicitudes, pues hemos estimado que eran más importantes sus repercusiones que el hecho del retraso en sí mismo. Así, en este grupo se encuentran desde casos en los que el retraso al llenar las actas impedía la matrícula en un Máster o la solicitud de un traslado de expediente hasta casos en los que solicitaba nuestro interés por conocer las causas del retraso del Máster en Abogacía.

Por otro lado, el tipo de problemas que afecta a cada uno de los estamentos de la ULPGC es, como cabría esperar, muy dispar. De esta manera, mientras que en el caso de los alumnos la principal problemática tiene que ver con la aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia, la Evaluación y las situaciones relacionadas con la actividad académica (Grafico 7), los profesores llegan a la oficina del Defensor Universitario con un rango variado de conflictos (Gráfico 8) y el Personal de Administración y Servicios han

solicitado nuestra intervención, sobre todo, por problemas de índole interpersonal (Gráfico 9).

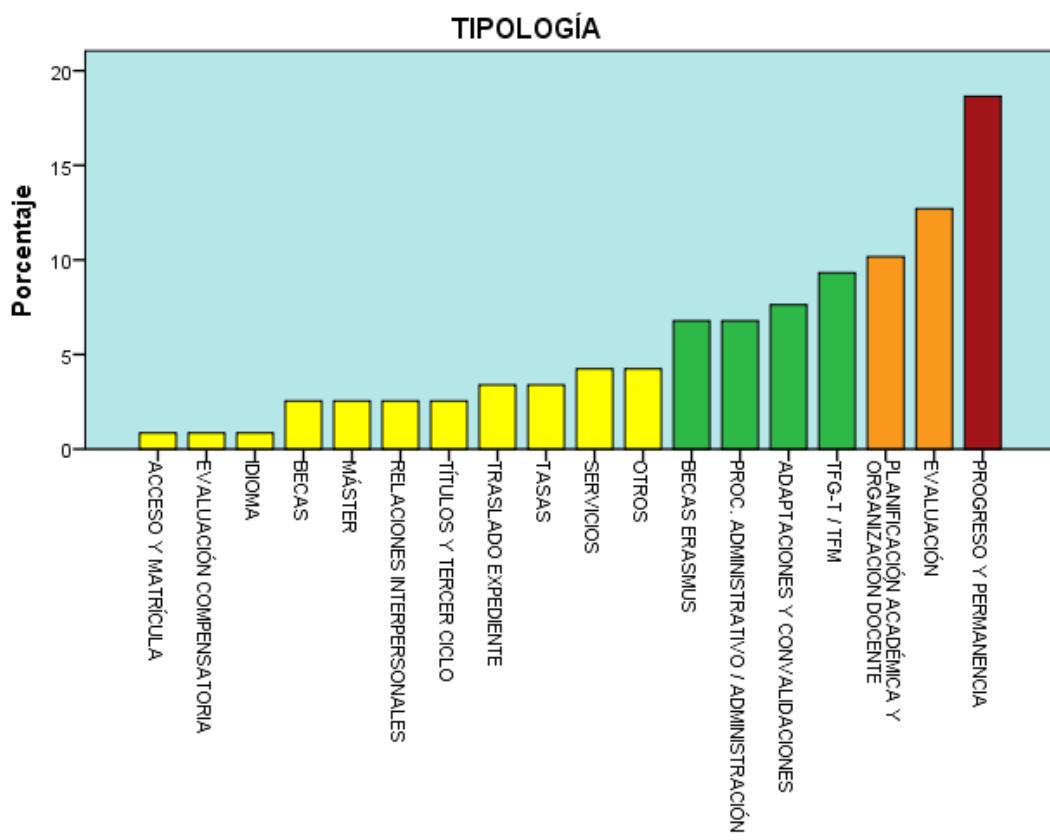


Gráfico 7.- Tipología de los asuntos planteados desde el estamento del alumnado. Año 2015

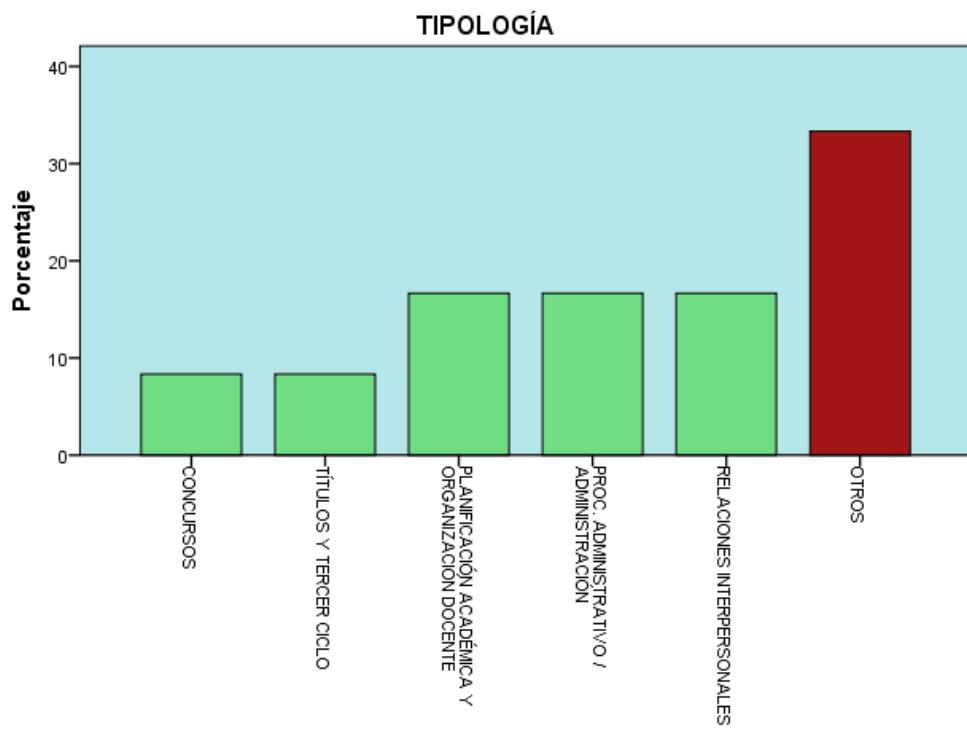


Gráfico 8.- Tipología de los asuntos planteados desde el estamento del profesorado. Año 2015.

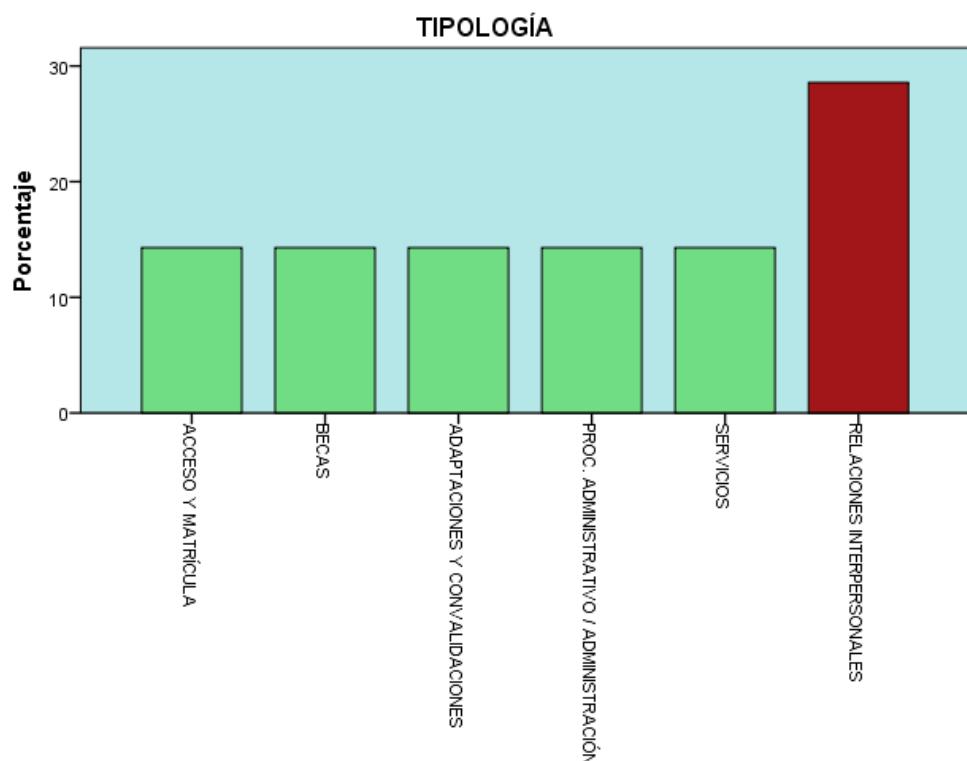


Gráfico 9.- Tipología de los asuntos planteados desde el estamento del P.A.S. Año 2015.

I.b.4 Las actuaciones en razón del Centro

La variable Centro tiene una gran importancia en el estamento del alumnado dadas las especiales características de cada una de las titulaciones o áreas de conocimiento agrupadas en ellos. Indudablemente las características del profesorado y de los departamentos relacionados con su docencia son diferentes en cada área y, por ello, tampoco deberían perderse de vista por si apareciera alguna disfunción sobre la que fuera necesario intervenir. En cuanto al P.A.S., en general, su actividad suele ser común en casi todos los ámbitos universitarios y, salvo situaciones puntuales, la problemática no parece ser dependiente de los centros de destino. Por tanto, centraremos el presente análisis en la relación entre centro y problemas de los alumnos.

La Tabla VI muestra el número de solicitudes cursadas en función del centro de referencia, incluyendo a todos los estamentos de la universidad, tabla que se corresponde con el Gráfico 10. Pero además del factor de confusión incorporado por la unión de las solicitudes formuladas por tres estamentos con objetivos e intereses muy diferentes, también existe otro elemento que es necesario corregir: el número de cada uno de ellos en cada centro y su peso con respecto al total de la ULPGC (23.240 alumnos). Por los motivos que se expusieron anteriormente, hemos decidido analizar sólo al estamento del alumnado puesto que el número de actuaciones generada por los otros colectivos supone un número tan bajo que difícilmente permitiría extraer conclusiones.

Tabla VI

CENTRO	FRECUENCIA	%
➤ ESCUELA de ARQUITECTURA	4	2,7%
➤ FACULTAD Cc del MAR	3	2,0%
➤ FACULTAD Cc de la SALUD	15	10.2%
➤ FACULTAD de ECONOMÍA, EMPRESA y TURISMO	10	6.8%
➤ FACULTAD de CIENCIAS JURÍDICAS	13	8.8%
➤ FACULTAD Cc ACTIVIDAD FÍSICA y del DEPORTE	8	5,4%
➤ ESCUELA INGENIERÍAS TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA	1	1,7%
➤ FACULTAD Cc de la EDUCACIÓN	5	3,4%
➤ FACULTAD de FILOLOGÍA	6	4,1%
➤ FACULTAD de GEOGRAFÍA e HISTORIA	4	2,7%
➤ ESCUELA INGENIERÍA INFORMÁTICA	2	1,4%
➤ ESCUELA INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	20	13.6%
➤ FACULTAD de VETERINARIA	1	0,7%
➤ ESCUELA TURISMO (TAHICHE)	0	0,0%
➤ ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN	23	15.6%
➤ FACULTAD de TRADUCCIÓN e INTERPRETACIÓN	1	0,7%
➤ OTROS	8	5.4%

Tabla VI.- Número y Porcentajes de solicitudes en función del centro al que pertenece el solicitante. No se contabilizan los casos en los que no fue posible asignar una procedencia concreta (23). Se contemplan todos los estamentos.

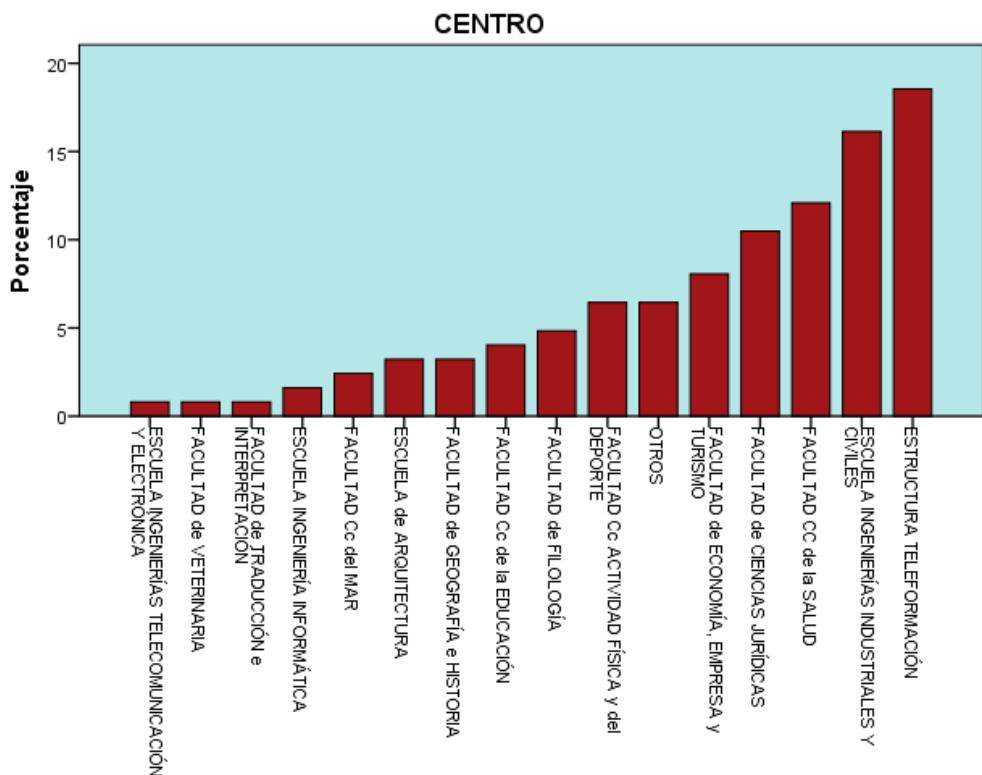


Gráfico 10.- Representación de los porcentajes de casos en función del centro de procedencia del interesado, sin introducir factores de corrección. Año 2015.

La Tabla VII muestra el número de alumnos de cada centro, su proporción dentro del total de la universidad, las solicitudes presentadas y cuanto representan las mismas en relación al total de alumnos de la ULPGC. Por su parte el Gráfico 11 ilustra ambos porcentajes y pone de manifiesto que la cantidad de solicitudes que llegan al Defensor Universitario no depende de la cantidad de alumnos matriculados en el Centro. Así, la Estructura de Teleformación, con 1.674 alumnos matriculados y 23 solicitudes (el 19,5% del total). Tras la corrección realizada se aprecia que sólo el 1,37% de su alumnado estimó necesario contactar con la oficina del Defensor Universitario para presentar algún tipo de solicitud. A continuación se encuentra la Facultad de Cc de la Actividad Física y el Deporte donde las cinco solicitudes atendidas representan al 0,92% de sus 541 alumnos.

Tabla VII.

ALUMNOS / CENTRO					
	Nº Solicitudes	%	Nº Alumnos Centro	% Alumnos Universidad	% Solicitudes Centro
1 TURISMO TAHICHE	0	0,0	255	1,30	0,00
2 FACULTAD Cc de la EDUCACIÓN	3	2,5	2215	11,53	0,14
3 ESCUELA INGENIERÍA INFORMÁTICA	1	,8	734	3,76	0,14
4 FACULTAD de TRADUCCIÓN e INTERPRETACIÓN	1	,8	641	3,28	0,16
5 FACULTAD de VETERINARIA	1	,8	478	2,45	0,21
6 FACULTAD de ECONOMÍA, EMPRESA y TURISMO	8	6,8	2756	14,10	0,29
7 ESCUELA INGENIERÍAS TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA	1	,8	344	1,76	0,29
8 ESCUELA de ARQUITECTURA	3	2,5	768	3,93	0,39
9 FACULTAD de CIENCIAS JURÍDICAS	12	10,2	2896	14,82	0,41
10 FACULTAD Cc del MAR	2	1,7	336	1,72	0,60
11 FACULTAD CC de la SALUD	13	11,0	2135	10,92	0,61
12 FACULTAD de GEOGRAFÍA e HISTORIA	3	2,5	443	1,91	0,68
13 ESCUELA INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	19	16,1	2653	13,58	0,72
14 FACULTAD de FILOLOGÍA	6	5,1	787	4,03	0,76
15 FACULTAD Cc ACTIVIDAD FÍSICA y del DEPORTE	5	4,2	541	2,77	0,92
16 ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN	23	19,5	1674	7,20	1,37

Tabla VII.- Porcentaje del alumnado de cada centro respecto del total de alumnos de la Universidad y porcentaje del alumnado de cada centro que acudió al DU. Las cifras de alumnos matriculados han sido facilitadas por las administraciones de los centros. Los centros se han ordenado en base al incremento del ratio número de alumnos/número de solicitudes presentadas ante el DU.

Es el momento de recordar las ideas claves que enunciamos en el preámbulo del presente informe. Estamos analizando porcentajes y recuentos muy bajos lo que habla del importante esfuerzo que cada uno de los centros hace para que las relaciones con sus administrados sean lo más fáciles y eficaces posibles.

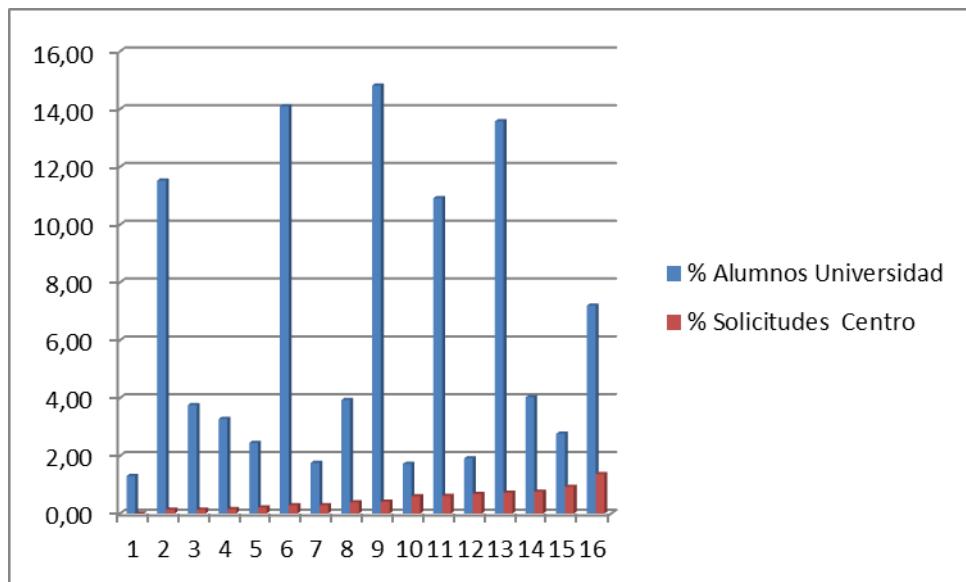


Gráfico 11.- Representación del porcentaje de alumnos de la ULPGC matriculados en cada centro (barra azul) y el porcentaje de sus alumnos que acudieron al Defensor Universitario (barra roja). Resultados ordenados de mayor a menor. Leyendas de centros coincidentes con la numeración dada en la tabla VI a cada uno de los centros.

I.b.5 Las actuaciones en razón de la época del año

Al contrario de lo que sucedió en el año 2014 en el que las solicitudes al Defensor Universitario se presentaron de manera dispersa, aunque con dos picos claros a principios y a mediados de año, durante el año 2015 el grueso de las peticiones se concentra en los meses de enero, julio y diciembre. En cada uno de ellos entraron en el registro aproximadamente el 16% de las solicitudes mientras que el resto de los meses tuvimos una afluencia de entre el 5 y el 7% (Tabla VIII y Gráfico 12).

Tabla VIII

MES	N	%
➤ ENERO	29	16,9%
➤ FEBRERO	12	6,9%
➤ MARZO	12	6,9%
➤ ABRIL	14	8,1%
➤ MAYO	11	6,4%
➤ JUNIO	5	2,9%
➤ JULIO	27	15,6%
➤ AGOSTO	4	2,3%
➤ SEPTIEMBRE	9	5,2%
➤ OCTUBRE	10	5,8%
➤ NOVIEMBRE	11	6,4%
➤ DICIEMBRE	29	16,8%

Tabla VIII.- Número y Porcentajes de solicitudes presentadas ante el DU cada uno de los meses del año 2015.

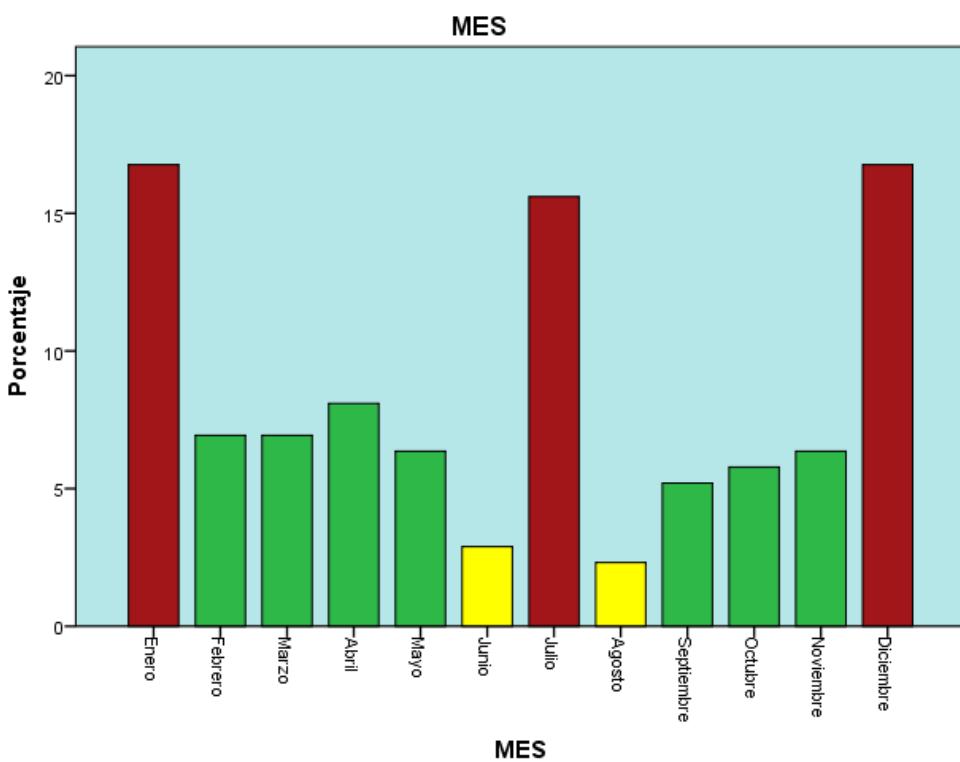


Gráfico 12.- Porcentaje de solicitudes en cada uno de los meses del año.

**II. APROXIMACIÓN
AL ESTUDIO DE LOS DATOS Y
CONSIDERACIONES GENÉRICAS.**

II.a ANÁLISIS GLOBAL DE LOS DATOS

Es evidente que año a año cambian las causas por las que se solicita la intervención del Órgano de Defensor Universitario. Así, mientras que el pasado año 2014 las reclamaciones relacionadas con la acreditación del nivel de idiomas fue uno de los motivos principales de queja, en el año 2015 no alcanzaron el 2%. De manera contraria, mientras que en el año 2014 las peticiones relacionadas con las normas de progreso y permanencia fueron escasas, en el año 2015 alcanzaron el 18,6%, siendo el mayor motivo de queja en el colectivo del estudiantado. Por otro lado, existen algunas circunstancias que se repiten sistemáticamente, como las relacionadas con situaciones de planificación y ordenación académica o con los servicios y procesos administrativos, algo normal puesto que ambas son circunstancias básicas en el funcionamiento de la universidad, en el servicio que prestan a su alumnado: la docencia y el control administrativo de la misma.

A veces no es sencilla la tipificación de las consultas o de las quejas/reclamaciones dentro de cada uno de los modelos establecidos puesto que junto a los casos en los que el motivo de consulta es concreto (como la denegación de una beca) hay otros en los que una acción de origen puede tener consecuencias en otros ámbitos, haciendo difícil clasificar el caso. Pongamos la siguiente situación: un alumno contacta telefónica o personalmente con la administración de un centro interesándose por los requisitos para acceder a una convocatoria de becas o para solicitar un traslado de expediente. Se le da determinada información, el interesado dice haber hecho todo lo que le indicaron y cuando llega el momento de presentar la documentación puede resultar que falten certificaciones, que no se cumpla con los requisitos para solicitar el traslado o bien que cuando se recibe la resolución de las convalidaciones no se ajusta a lo que el alumno esperaba en función de la información recibida. Cuando llega este tipo de casos lo primero que preguntamos al interesado es: ¿quién le atendió? Y la respuesta siempre es la misma: No sé, llamé, o pasé por la administración de la facultad pero no sé qué persona me atendió por teléfono o la persona que me atendió ya no trabaja aquí, o ya no trabaja en la Universidad.

Es obvio que con ésos mimbres no podemos dirigirnos a ninguna administración de edificio a solicitar ningún tipo de información, pero, llegado este momento de la emisión del Informe Anual al Claustro, sí que podemos realizar la siguiente sugerencia:

1º.- Animar al alumnado a que toda petición que desee hacer a las administraciones de los Centros lo hagan por escrito y a ésta a responderles por el mismo medio.

2º.- Que si se opta por la atención personal o telefónica, que la persona que le atiende se identifique.

2º.- Que la información que se facilite sea veraz y completa. Caso de no conocerla, facilitar el contacto con alguien que sí la conozca o remitirle a consultar la reglamentación correspondiente, indicándole dónde puede localizarla.

Otro aspecto a resaltar es el que hace referencia a los “Retrasos” en las contestaciones a los miembros de la comunidad universitaria. En el anterior informe del año 2014, se decidió incluir este tipo de solicitudes y representaron aproximadamente el 10% del total. En esta ocasión se ha decidido no establecer esta tipología como causa de problemas, sino clasificar la solicitud en razón de la consecuencia que genera. En el pasado año 2015, hasta 17 de los solicitantes la esgrimieron como fuente de su conflicto y tuvieron que ver con la posibilidad de cursar algún master, no poder conocer a tiempo la calificación de una materia porque no se rellenan las Actas o no poder acceder a matricular ciertas asignaturas por el retraso en la comunicación de las notas obtenidas en programas de intercambio, entre otros. Hemos estimado que en estas situaciones adquieren mayor relevancia las consecuencias que el retraso en sí pues hablamos de vulneración de la normativa de planificación y ordenación académica o de la limitación del derecho a ejercer una opción porque la administración, en algún punto, seguro que sin intención o a consecuencia de circunstancias que no dependían solo de ella, no ha podido cumplir con los plazos establecidos. Ello no significa que dejemos de hacer un llamamiento a toda la comunidad universitaria para que se continúe haciendo un esfuerzo importante por atender a sus administrados en un tiempo no mayor del estrictamente necesario.

Como se ha dicho, los problemas relacionados con la planificación, la ordenación académica y las evaluaciones constituyen uno de los grupos más numerosos de las solicitudes presentadas. Sin ánimo de ser exhaustivos, quisiéramos llamar la atención sólo sobre dos aspectos: los Proyectos Docentes y los problemas relacionados con la Evaluación.

El Reglamento de Planificación Académica de la ULPGC describe hasta la saciedad los diferentes aspectos que debe contemplar un proyecto docente y todos somos conscientes de lo importante y necesario que es concretar ciertos puntos, como los relacionados con la evaluación. Pero los cambios de las antiguas a las nuevas titulaciones y los necesarios reconocimientos o convalidaciones de asignaturas al cambiar al grado pueden ser origen de dificultades. Supongamos un alumno que viene de una titulación antigua y que ha cursado la asignatura “Trampantojos” con su carga teórica y su carga práctica. Obligado a realizar el cambio, no sólo se adapta al grado sino que decide cambiar de especialidad dentro de la rama de “Ciencias Especiales” y el plan de estudios de la nueva especialidad contempla una asignatura que también se llama “Trampantojos” y que tiene la misma carga lectiva, tanto teórica como práctica. El alumno solicita su reconocimiento y se le deniega argumentando que la orientación de ambas materias es diferente en cada una de las especialidades.

El análisis de ambos proyectos docentes refleja que más de 75% de los títulos de los temas contemplados son coincidentes, hecho argumentado por el

solicitante para pedir el reconocimiento de la asignatura, pero la Comisión de Convalidaciones, la cual se ha asesorado con el profesorado que imparte “Trampantojos” en ambas titulaciones, mantiene su decisión pues indica que, aunque los títulos de los temas son coincidentes en gran medida, no son definitorios más que de las herramientas básicas a utilizar en el ejercicio de su ciencia, lo cual no representa más que un 20-25% de materia común. El resto adquiere carácter de especificidad en relación a la especialidad cursada. Dicho de otro modo, no es lo mismo un trampantojo fotográfico que uno gastronómico, aunque es evidente que compartirán ciertos fundamentos.

¿Qué puede hacerse en estos casos? La solución debe incluirse en los proyectos docentes de ambas asignaturas de tal manera que se aclare perfectamente la orientación y las especificidades de cada una de ellas impidiendo que puedan considerarse como una sola, a pesar de la coincidencia en la terminología.

En relación a la Evaluación del alumnado queremos centrar la exposición en la revisión de las calificaciones por parte de un tribunal. El artículo 43 del Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la ULPGC regula la manera en la que debe procederse ante una reclamación interpuesta por un estudiante que no está de acuerdo con su calificación después de haber realizado la revisión, tanto en las enseñanzas presenciales como en las no presenciales. Llama la atención que se pormenorice qué cargos son los responsables de nombrar a los miembros del tribunal, la manera en la que debe hacerse, los tiempos de los que disponen los centros y departamentos para proceder a la propuesta de nombramiento, la posibilidad de promover, incluso, la posibilidad de realizar un nuevo examen, la obligación que tienen todos los miembros del tribunal de justificar y firmar las propuestas de resolución, pero, sin embargo, no se especifica el tiempo máximo en el que un tribunal tiene que resolver. A fin de evitar posibles arbitrariedades y perjuicios, entendemos necesario introducir una modificación en el reglamento antes señalado a fin de limitar el tiempo del que dispone un tribunal para dictar una resolución razonada sobre la petición de revisión de calificación.

II.b ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA RELACIÓN ENTRE EL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

Las actuaciones del Defensor Universitario están regidas por una serie de premisas muy concretas como que su actividad está reservada para los miembros de la ULPGC o la necesaria confidencialidad en sus actuaciones preservando el anonimato de las personas que promueven las causas, salvo manifestación específica en contra.

Para cumplir con dichos requisitos, en numerosas ocasiones solicitamos a los miembros de la comunidad Universitaria que se dirigen a nosotros mediante e-

mail o llamada telefónica que rellenen el formulario que a tal fin pueden encontrar en la página web de la ULPGC insistiéndoles en la necesidad de llenar todos los datos y utilizar el correo electrónico institucional. Es la única manera ágil que tenemos de garantizar que la persona que se dirige a nosotros es miembro de la comunidad universitaria. Les agradecemos su colaboración. Además, animamos a todos a que sus quejas las pongan por escrito.

Pero también animamos a todos los solicitantes que sean meticulosos con el lenguaje que se utilice. No nos referimos a lo apropiado o inapropiado de ciertos giros gramaticales ni a si puede colarse alguna falta de ortografía. A casi todos nos ocurre. Nos referimos a la facilidad con la que, en algunos casos, se expresan juicios de valor gratuitos sobre personas o sobre actuaciones de la administración universitaria. Es inasumible que se diga de manera taxativa que un profesor ha manipulado un examen sin presentar ningún tipo de prueba; es inasumible que se menosprecie a nadie en razón de su raza, aunque ambos sean de la misma raza; es inasumible que se minusvalore la capacidad o el trabajo de un compañero sin argumentos sólidos.

En la oficina del Órgano del Defensor Universitario somos conscientes de que cada uno de nosotros tenemos nuestros derechos, incluso el de equivocarnos y promover alguna acción no suficientemente justificada. El desconocimiento de la normativa o el calor del momento pueden haber hecho crecer nuestra indignación ante una situación que creemos injusta. No es nuestra función juzgar a nadie, más bien al contrario. Debemos ser respetuosos con todos nuestros compañeros y eso implica respetar tanto al que denuncia como al causante del hecho denunciado. Aunque no exista intencionalidad de causar daño es posible que nuestras acciones puedan generar algún problema a otra persona. Permitan poner un ejemplo en el que todo es real excepto las fechas: El día 20 de julio a las 14.31 horas se recibe un e-mail urgiéndonos a intervenir ante determinada unidad de la Universidad porque no es posible realizar determinada gestión, lo que generaría un perjuicio muy difícil de reparar para el denunciante. El día 21 de julio, a las 12.40 horas, menos de 24 horas después, se recibe otro e-mail indicando que todo se ha solucionado de manera satisfactoria sin la necesidad de que nadie interviniere. En este caso el denunciante tuvo la delicadeza de avisar de que el problema estaba solucionado pero en alguna otra ocasión, ante la gravedad de las consecuencias que se nos describen, hemos llegado a contactar con la unidad denunciada para interesarnos por el asunto y recibimos la bofetada de saber que el problema ya había sido resuelto. Si hemos resaltado que los retrasos en la solución de los problemas es una actitud totalmente injustificada, también debemos poner en evidencia que está igualmente injustificado poner en marcha los recursos de los que se ha dotado la Universidad para conseguir el mejor funcionamiento de su estructura cuando no es necesario. Colaboremos todos en hacer el mejor uso de ellos.

Mantener el anonimato de los solicitantes, salvo que autoricen a revelar su nombre, preside nuestro código de actuación. En algunas ocasiones ello ha impedido que algunos expedientes que parecían estar dotados de credibilidad

sigan su curso y se hallan quedado como simples consultas. Incluso impiden que se realicen algunas averiguaciones “de oficio” puesto que su puesta en marcha revelaría que se ha comunicado cierto problema al Defensor Universitario y, dada su singularidad, sería muy sencillo averiguar quién o quiénes acudieron a consultarlo. Por ello también queremos llamar la atención del Claustro sobre el hecho de que somos conscientes de que hay muchos problemas que se quedan en el anonimato por el miedo a las represalias que ciertos profesores puedan ejercer sobre los denunciantes. Este tipo de circunstancias es la que nos llevó a emitir una recomendación que hicimos llegar a todas las Direcciones de Centro o Departamento y a todos los Decanatos con la solicitud de que la hicieran extensiva a todo el profesorado.

Dicha recomendación hacía referencia a los cambios de fechas para la realización de exámenes oficiales. Cuando nos plantean ése problema y se les comenta que debemos hablar con el profesorado correspondiente o con el decanato, la reacción es siempre la misma: “pero es que entonces va a saber quién ha denunciado”. Y se decide dejar que el asunto duerma.

¿Alguien puede criticar el miedo que siente un alumno ante la posibilidad de quedar marcado como que es el que fue con el cuento y obligó a que se hiciera un examen en un día que no convenía a la mayoría?, ¿quién le asegura al alumno que su evaluación se realizará teniendo en cuenta los mismos criterios de rigurosidad que se apliquen al resto de sus compañeros, sobre todo si la calificación final contempla algunos apartados no totalmente objetivos?, ¿qué derecho tiene el Defensor Universitario a correr el riesgo de poner en evidencia al alumno ante el profesorado o sus compañeros por iniciar una investigación de oficio?. Pero, de igual manera, ¿puede el Defensor Universitario permanecer inactivo cuando la situación se reproduce en diferentes centros? Creo que la respuesta a todas las preguntas es que no y fruto de ese razonamiento es la recomendación cursada, y que reproducimos en la presente memoria, cuyo ánimo es permitir que convivan las dos opciones: la de un grupo numeroso a adelantar la fecha de un ejercicio al tiempo que se respete el derecho de una minoría a realizarlo en la fecha previamente prefijada. Sabemos que la fórmula que propusimos ha sido utilizada por muchos de los profesores de esta universidad, pero no por todos y ahí es donde se generaron los problemas.

III. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

- Participación en XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad Europea de Madrid en su Campus de Villaviciosa de Odón durante los días 4 al 6 de noviembre de 2015.

En la misma se trataron los siguientes temas:

1. *Problemática de los TFG y TFM.*
2. *Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.*
3. *Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica.*

cuyo desarrollo y conclusiones pueden consultarse en el siguiente enlace: <http://www.cedu.es/index.php/estatales-2/94-xviii-encuentro-estatal-madrid-2015>

- En el transcurso de dicho Encuentro Estatal, el Presidente del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC fue elegido como miembro de la Comisión Ejecutiva Nacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Con motivo de dicha elección ha asistido a la primera reunión de la Comisión Ejecutiva celebrada en la sede de la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, los días 10 y 11 de diciembre pasados.

**IV. ALGUNAS PROPUESTAS Y
RECOMENDACIONES EMANADAS
DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DE LA ULPGC.**

La actividad diaria del Defensor Universitario genera muchos escritos. La mayoría son peticiones de informes o pequeñas recomendaciones destinadas a solucionar situaciones concretas en un lugar concreto de la universidad. Otros, por el contrario, pueden ser la respuesta ante una circunstancia que afecta a una parte importante o, incluso, a toda la comunidad universitaria.

Atendiendo a esta premisa, a continuación exponemos la esencia alguna de las situaciones y las recomendaciones o solicitudes que han emanado desde nuestra oficina durante el pasado año 2015 y que tienen que ver con la reforma de la figura del Órgano del Defensor Universitario en los próximos Estatutos de la ULPGC, las Normas de Progreso y Permanencia y los Cuidados a tener en cuenta a la hora de cambiar las fechas de los exámenes oficiales.

IV.a ESTADO ACTUAL DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La Ley Orgánica de Universidades de 2001, en su Disposición adicional decimocuarta, define la figura del Defensor Universitario estableciendo que:

Corresponderá a los Estatutos (de la Universidad) establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

Basándonos en dicho articulado a lo largo del presente año hemos presentado a la Secretaría General de la ULPGC una propuesta de modificación de los Estatutos de la figura del Defensor Universitario con la idea de ajustarla lo más posible al perfil imperante en muchas de las universidades españolas y que creemos más funcional que el actualmente vigente. Sabemos que la comisión del Claustro encargada de redactar la propuesta de modificación de dichos estatutos ha tenido a bien contemplar muchas de las sugerencias que presentamos y que adjuntamos a continuación. Si los miembros del Claustro estiman conveniente aceptar dichas modificaciones, este órgano del Defensor Universitario, en consonancia con el artículo 26 del Reglamento que regula su funcionamiento, tiene intención de presentar una propuesta de modificación del mismo a la mayor brevedad posible.

PROPIUESTA DE MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS PRESENTADA POR EL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

SECCIÓN X. DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo XXX1.- El Defensor Universitario es un órgano que está facultado para admitir y, en su caso, tratar e informar sobre cualquier queja o reclamación que se le presente en la que se denuncie el incumplimiento de la legalidad o cualquier perjuicio de los derechos y libertades del denunciante en sus relaciones con la ULPGC, aunque no exista infracción estricta de la legalidad. El Defensor Universitario podrá actuar de oficio siempre que lo considere oportuno.

Artículo XXX2.- El Defensor Universitario tiene las siguientes funciones:

- a) Exigir toda la información que precise para el cumplimiento de sus fines, bien por iniciativa propia o por instancia de la parte interesada.
- b) Elevar informes al Rector y, en su caso, propuestas de reparación de los daños estimados.
- c) Gestionar ante los órganos competentes la corrección de los defectos observados en su funcionamiento y sugerir, si fuera necesario, las modificaciones pertinentes en los textos legales que rigen el desarrollo de las actividades de la Universidad.
- d) Requerir del órgano universitario competente el cumplimiento del interés legítimo.
- e) Dar cuenta anualmente ante el Claustro de las actividades y gestiones desarrolladas.
- f) Proponer al órgano competente un voto de censura contra el órgano o autoridad que, a pesar de los requerimientos, no rectifique su conducta.

El Defensor Universitario desarrollará sus funciones con plena autonomía, imparcialidad e independencia, por lo que el desempeño de su tarea será incompatible con la pertenencia a cualquier órgano unipersonal de gobierno. Los miembros del Defensor Universitario no podrán ser expedientados por razón de las opiniones que formulen o por los actos que realicen en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

Artículo XXX3.- El Defensor Universitario:

- a) Será elegido de entre los profesores de la ULPGC y equiparado a la figura de Vicerrector.
- b) Propondrá el nombramiento de un Adjunto al Defensor Universitario, que podrá ser cualquier miembro de la comunidad universitaria. El Adjunto al Defensor Universitario será nombrado por el Rector y se equipará al cargo de Director Adjunto al Vicerrector, caso de pertenecer al estamento del Profesorado o del Personal de Administración y Servicios. En el caso de pertenecer al Estamento del Alumnado, su dedicación será reconocida de manera expresa en el Reglamento para el Reconocimiento Académico de Créditos por la Participación en Actividades Universitarias que esté vigente en cada momento.
- c) El mandato del Defensor Universitario tendrá una duración de cuatro años, pudiendo ser reelegido solamente una vez por el mismo periodo de tiempo.
- d) El Adjunto al Defensor Universitario cesará en sus funciones a propuesta del Defensor Universitario, cuando éste cese en sus funciones por cualquier causa o a petición propia.

Artículo XXX4.- Un reglamento aprobado por el Claustro regulará el funcionamiento y el régimen de incompatibilidades del Defensor Universitario, sus medios materiales y humanos.

Artículo XXX.5.-

- a) Los candidatos a Defensor Universitario presentarán sus candidaturas de acuerdo al proceso electoral que se abra específicamente para tal fin.
- b) Caso de concurrir más de una candidatura, en primera vuelta resultará elegido aquel que obtenga mayoría absoluta de los miembros del claustro. Si ninguna de las candidaturas la alcanzara, se realizará una segunda vuelta en la que solo participarán los dos candidatos más votados. Resultará elegido quien obtenga el mayor número de votos, siempre que alcance la mayoría simple.
Si ninguno de los candidatos la obtuviera, se procederá a iniciar un nuevo proceso de presentación de candidaturas.
- c) Cuando concurra una única candidatura, se necesitará alcanzar la mayoría absoluta para ser elegido Defensor Universitario.
- d) El Defensor Universitario podrá ser revocado por la misma mayoría con la que fue elegido. La solicitud de revocación será presentada por, al menos, un 25% de los Claustrales.
- e) El candidato electo comunicará al Claustro, en la misma sesión en la que sea elegido, al miembro de la comunidad universitaria de su confianza que le acompañará como Adjunto al Defensor Universitario.

Artículo XXX.6.- Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a responder con carácter preferente y urgente a los requerimientos del Defensor Universitario, para el normal desarrollo de sus funciones.

Artículo XXX.7- Para el mejor esclarecimiento de los asuntos, el Defensor Universitario tendrá acceso a cualquier documentación que se custodie en la Universidad. A tal fin, y con el espíritu de que pueda preservar el anonimato de quienes soliciten su actuación, al defensor universitario se le facilitará el acceso directo a los archivos informáticos de carácter docente y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Artículo XXX.8- El Defensor Universitario dispondrá de los recursos económicos suficientes que serán gestionados de forma descentralizada y de acuerdo con las limitaciones legales que se establezcan.

Artículo XXX.9.- En beneficio de sus funciones, los miembros del Defensor Universitario podrán acudir a las sesiones de cualquier órgano colegiado de la Universidad, con voz pero sin voto, salvo que haya sido elegido para el mismo.

Artículo XXX.9.- Del Consejo Asesor

Para el estudio y toma de decisiones de los casos en los que así lo estime, el Defensor Universitario estará asistido por un Consejo Asesor.

Los miembros de dicho Consejo Asesor deben pertenecer al Claustro Universitario y serán nombrados por el Defensor Universitario. Estará integrado por un representante de cada uno de los estamentos, Profesorado, Personal de Administración y Servicios y Alumnado a quienes se les unirá el Defensor Universitario y su Adjunto.

En atención a la particularidad del asunto que se trate y siempre que el Defensor Universitario lo estime conveniente, podrá invitar a otros miembros de la Comunidad Universitaria a incorporarse a las deliberaciones del Consejo Asesor.

El funcionamiento del Consejo Asesor se regulará mediante el Reglamento del Defensor Universitario.

IV.b EL PROGRESO Y PERMANENCIA DEL ALUMNADO DE LA ULPGC.

Durante el pasado año se han disparado las reclamaciones y consultas relacionadas con los efectos de la Normativa de Progreso y Permanencia vigentes en la ULPGC. Fue durante el mes de julio cuando se presentaron el mayor número de solicitudes y como consecuencia de ello se mantuvieron dos reuniones en la sede del Consejo Social de la ULPGC con la finalidad de comentar la situación creada así como estudiar posibles soluciones para con los alumnos que se veían abocados a abandonar los estudios, aunque fuera de manera temporal.

Aunque el Órgano del Defensor Universitario está de acuerdo con la necesidad de que existan normas que regulen el paso de los alumnos por la universidad, su dedicación o los niveles mínimos de rendimiento, también defiende que es necesario tener la suficiente flexibilidad como para detectar las situaciones imprevistas que requieran soluciones al margen de la norma. Lo que se valora es el rendimiento académico y por ello entendemos que son los directores de las unidades académicas quienes deben tener la capacidad de controlar el día a día de las decisiones que deban tomarse a partir de la Norma aprobada por el Consejo Social.

Teniendo como base dicho planteamiento, desde la oficina del Defensor Universitario se hicieron dos propuestas. Una primera destinada a lograr soluciones a casos puntuales que necesitaban respuesta más o menos inmediata y que se presentó en los primeros días del curso académico 2015-2016, y una segunda propuesta, más desarrollada, en la que, tras un análisis de las Normas de Progreso y Permanencia vigentes en la mayoría de las Universidades españolas, tanto públicas como privadas, emitimos una serie de reflexiones que, a nuestro juicio, debían tenerse en consideración a la hora de una reforma de las que actualmente dispone la ULPGC. Esta última se presentó a lo largo del último trimestre del año.

A continuación se exponen las recomendaciones evacuadas al Consejo social de la ULPGC desde el Órgano del Defensor Universitario.

PRIMERA RECOMENDACIÓN CURSADA AL CONSEJO SOCIAL DE LA ULPGC.

Estimado Sr. Presidente del Consejo Social de la ULPGC:

Como recordará, el pasado día 03 de agosto mantuvimos una reunión en la sede del Consejo Social de la ULPGC en la que intercambiamos puntos de vista acerca de la Normativa de Progreso y Permanencia vigente en nuestra Universidad. En dicha reunión quedó patente el gran interés que tanto usted como su equipo tienen por conseguir una universidad de calidad a la par que velar porque el aprovechamiento que nuestros estudiantes hacen de los recursos públicos puestos a su disposición sean los adecuados.

La puesta en marcha de las normas de progreso y permanencia en las universidades españolas ha supuesto un revulsivo importante en relación a las costumbres imperantes en el desarrollo del progreso académico. Todos estamos de acuerdo que han venido a imponer algo de cordura en la caótica organización que de sus estudios hacían algunos estudiantes permitiendo, a la vez que obligando, a realizar unos itinerarios coherentes con el espíritu de cada una de las titulaciones.

Es cierto que la instauración de cualquier norma puede generar incomodidad o rechazo, sobre todo cuando su carácter es restrictivo y limita opciones de elección, como la que nos ocupa. Hasta hace poco el estudiante disponía de una libertad casi plena para definir la organización de su itinerario académico. Pero la necesidad de su existencia no significa que sea infalible. Al contrario, su funcionamiento suele poner en evidencia tanto las carencias como las virtudes que le adornan y, acertadamente, las Normas de Progreso y Permanencia en las Titulaciones Oficiales de la ULPGC, aprobadas en su redacción actual en el pleno del Consejo Social del 02 de julio de 2013, se acompañan de un Reglamento que las desarrolla y que se renueva con cada curso académico permitiendo su adaptación ágil a las circunstancias de cada momento.

Tal como le manifesté en la citada reunión, durante el mes de julio comenzamos a recibir en nuestra oficina escritos de estudiantes en los que solicitaban la intervención del Defensor Universitario ante el Consejo Social puesto que, dado que no habían superado el 50% de los créditos de los que se habían matriculado en el curso académico 2014-2015 y dado que ya se les había concedido la prórroga contemplada en el artículo 9 de las Normas de Progreso y Permanencia, debían abandonar sus estudios en la ULPGC. Como consecuencia de ello mantuvimos algunas reuniones en las que escuchamos los argumentos de los estudiantes y analizamos la normativa siendo nuestra conclusión que, quizás, podría plantearse la modificación de alguno de sus artículos.

Esta propuesta requiere, como no puede ser de otra manera, de un estudio reposado de los múltiples factores que pueden influir en la tasa de éxito de nuestros alumnos y que no siempre puede achacarse a su falta de responsabilidad (podríamos hablar de asignaturas “complicadas” en las que el índice de suspensos suele ser alto o de asignaturas con contenidos muy diferenciados y que funcionan como dos asignaturas independientes en todo menos en la calificación final). Este análisis, obviamente, requiere de tiempo y, en este momento, a punto de iniciarse el curso académico 2015-2016, no disponemos de mucho tiempo para plantearlas, discutirlas y, si el Consejo Social lo tuviera a bien, introducir las modificaciones que estimara oportunas en su articulado. Creo que debería ser un proceso a desarrollar a lo largo del presente curso y que esté disponible para el próximo curso 2016-2017 y es intención de esta oficina del Defensor Universitario hacerle llegar más adelante algunas recomendaciones al respecto.

Pero los alumnos que se encuentran en la tesitura de tener que abandonar sus estudios, aunque fuera temporalmente, no disponen de un curso académico para esperar a la posible renovación de las Normas de Progreso y Permanencia. Si existiera, debemos darle una pronta respuesta a sus problemas y es por ello que me permite hacerle llegar la presente propuesta a fin de que, si la estima conveniente, la someta a la consideración del Pleno del Consejo Social y cuya redacción puede ser la siguiente:

“De manera excepcional, para el curso 2015-2016 el Consejo Social y solo para aquellos alumnos que hubieran disfrutado de la prórroga contemplada en el artículo 9.1 y 9.2 y que, con motivo de haber incumplido alguna de las condiciones de las Normas de Progreso y Permanencia, hayan sido desvinculados temporalmente de sus estudios, procederá a:

1º.- Abrir un periodo de solicitudes de revisión de su caso. En dicha solicitud el alumno describirá su situación y aportará, si procede, la documentación justificativa que estime oportuna.

2º.- Tras analizar las circunstancias específicas de cada caso, valorar un informe emitido por el Centro en el que se describa la evolución académica del alumno y, si se considerara oportuno, realizar una entrevista personal con el interesado, el Consejo Social podrá decidir entre las siguientes opciones:

2.a.- Mantener la desvinculación temporal en las condiciones previstas en la Normativa de Progreso y Permanencia.

2.b.- Ofrecer al alumno la posibilidad de matricularse en el curso 2015-2016 EXCLUSIVAMENTE de los créditos que haya suspendido con la condición de que deberá superar, al menos, el 75% de los mismos. Caso de que incumpla este requisito, será desvinculado temporalmente de la titulación sin ninguna otra posibilidad de recurso.”

SEGUNDA RECOMENDACIÓN CURSADA AL CONSEJO SOCIAL DE LA ULPGC

Estimado Sr. Presidente del Consejo Social de la ULPGC:

Durante el final del pasado curso académico, coincidiendo con la finalización de la primera prórroga de estudios concedida a varios estudiantes de la ULPGC en aplicación de los artículos 9.2/9.3 de la Normativa de Progreso y Permanencia, recibimos algunas solicitudes de intervención con el fin evitar que algunos alumnos tuvieran que abandonar los estudios en nuestra universidad. Independientemente de la razonabilidad de los argumentos esgrimidos, el problema planteado requería que el Órgano del Defensor Universitario hiciera llegar tales inquietudes a los representantes del Consejo Social, lo cual este Presidente tuvo oportunidad de hacer en una reunión celebrada el pasado día 03 de agosto, inquietudes que ampliamos mediante una propuesta escrita el pasado día 02 de septiembre.

En dicha reunión, en la que también estaban presentes los Sres. Vicepresidente y Secretario del Consejo Social, cada una de las partes expuso y razonó sus posturas quedando patentes coincidencias y divergencias. Se coincidió tanto en la necesidad de que existan unas normas que regulen el paso de los individuos por la vida universitaria como en que el inmovilismo propio de los grandes grupos sociales impide que los cambios normativos sean aceptados fácilmente, sobre todo cuando son restrictivos; también se coincidió en que se necesita hacer un esfuerzo para conseguir que todos los miembros de la comunidad universitaria (todos los estamentos) sean conscientes de lo importante que es conocer las normas que regulan su actividad y de que su desconocimiento no exime de las responsabilidades derivadas de su incumplimiento; de igual manera hubo acuerdo en la necesidad de trabajar para que la sociedad reconozca que la enseñanza universitaria pública, de manera similar a como sucede con el servicio sanitario público, tiene un coste muy superior al de la cuantía que se abona en concepto de matrícula. Sin embargo no se pudo alcanzar un acuerdo en la necesidad de que las normas de progreso y permanencia vigentes en la ULPGC deben ser modificadas para permitir la continuidad en los estudios a aquellos alumnos que

hayan demostrado un compromiso serio con su actividad académica y que a día de hoy y en aplicación de la norma, deben ser excluidos de la titulación que cursan.

Es necesario resaltar que la intención del Consejo Social y de la Comisión de Permanencia de la ULPGC es tratar de impedir que ningún alumno se vea obligado a abandonar sus estudios, buscando las fórmulas adecuadas para ello pero también es necesario poner de manifiesto, porque quedó patente en dicha reunión, que el espíritu del Consejo Social es que se cumpla la norma aprobada.

Dada la disparidad de criterios, y al amparo de las incidencias presentadas en nuestra oficina, acordamos que desde el Órgano del Defensor Universitario se procedería a realizar un análisis sosegado comprometiéndonos a hacer llegar a la presidencia del Consejo Social de la ULPGC las conclusiones del mismo por si, de cara a una próxima remodelación de las normas de progreso y permanencia, se estimara oportuno tenerlas, total o parcialmente, en consideración. Todo ello se ampara en el mandato que el Claustro Universitario le otorga a su figura instándole a *investigar y actuar, de manera independiente, a fin de mantener la eficaz defensa de los intereses y derechos de los sectores e individuos de la comunidad universitaria frente al funcionamiento institucional* y esta nueva situación, especialmente gravosa para un grupo del estudiantado, entendemos que merece una atención especial.

No es competencia del Defensor Universitario desarrollar normativas ni, mucho menos, plantear nuevas redacciones a las normas vigentes pero sí le corresponde poner de manifiesto otros puntos de vista que, por no estar vinculados a los órganos de toma de decisiones, puedan ser analizados objetivamente sabiendo que no tienen más intención que colaborar a la mejor gobernanza de la ULPGC. Con tal finalidad se decidió plantear el presente escrito desde un punto de vista genérico para lo cual se analizan algunos aspectos relevantes tanto de la legislación general y autonómica aplicable como de las normativas de progreso y permanencia de la mayoría de las universidades españolas. Por ello, el documento limita su contenido a reflexiones generales, salvo unas escasas recomendaciones concretas al hilo de las Normas de Progreso y permanencia de la ULPGC.

REFLEXIONES SOBRE LAS NORMAS DE PROGRESO Y PERMANENCIA EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA.

La Ley Orgánica de Universidades 4/2007, con sus respectivas modificaciones, establece que le corresponde a los Consejos Sociales *la supervisión de la actividad económica de la Universidad, del rendimiento de los servicios y la aprobación de los presupuestos, promoviendo la colaboración de la sociedad en su financiación*. De igual manera, transfiere a las comunidades autónomas la obligación de regular la composición y funciones de los consejos al tiempo que en su artículo 46 establece entre los derechos y deberes del estudiante que:

3. Las Universidades establecerán los procedimientos de verificación de los conocimientos de los estudiantes. En las Universidades públicas, el Consejo Social, previo informe del Consejo de Universidades, aprobará las normas que regulen el progreso y la permanencia en la Universidad de los estudiantes, de acuerdo con las características de los respectivos estudios.

Este artículo tiene dos aspectos que deben ser analizados. El primero de ellos es el que establece que las normas de progreso y permanencia deben estar en concordancia con los respectivos estudios, lo cual puede interpretarse como que un reglamento general de la universidad debe establecer las premisas sobre las que cada facultad elaborará su norma específica en la que se contemplarán las características propias de cada una de sus

titulaciones. Este procedimiento es práctica común y, a modo de ejemplo, pueden citarse el *Reglamento General para la Realización y Evaluación de Trabajos de Fin de Título* o el *Reglamento General de las Comisiones de Asesoramiento Docente* los cuales permiten que cada centro adecúe el objeto de regulación a las características propias de los estudios que imparte, respetando siempre las directrices generales contenidas en el reglamento general. Quizás la ULPGC, y su Consejo Social puedan avanzar en este camino y le animamos a ello.

El otro aspecto a considerar es el hecho inequívoco de que se delega en el Consejo Social la obligación de aprobar las Normas de Progreso y Permanencia de cada universidad. En este sentido la *Ley 11/2003, de 4 de abril, sobre Consejos Sociales y Coordinación del Sistema Universitario de Canarias (B.O.C. 72, de 14.4.2003)* establece en su artículo 2º las competencias de los consejos sociales de las universidades canarias de la siguiente manera:

El Consejo Social tendrá competencias en materia de planificación, programación y promoción de la eficiencia de los servicios prestados por la Universidad; supervisión de su actividad económica y de su gestión; y de interacción con los agentes sociales y económicos.

Lo que, en relación a la programación y promoción de la eficiencia de los servicios prestados, tema que nos ocupa, complementa al añadir en su *Artículo 3.1.h* la competencia de:

aprobar, previo informe del Consejo de Universidades, las normas que regulen el progreso y la permanencia en la universidad de los estudiantes, de acuerdo con las características de los diversos estudios

Para lo cual el Consejo Social podrá (*Art. 3.3.b*):

proponer líneas de actuación para mejorar la calidad y eficiencia de las actividades desarrolladas por la Universidad, recabando la información necesaria y propiciando la realización de estudios, encuestas o iniciativas similares que permitan contrastar el rendimiento de los servicios, especialmente en lo que se refiere a docencia, investigación y gestión a cuyo fin podrá disponer de la oportuna información de la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria.

Cumpliendo con estos mandatos, el Consejo Social de la ULPGC aprobó en Pleno celebrado el 02 de julio de 2013 la modificación de las Normas de Progreso y Permanencia en las Titulaciones Oficiales de la ULPGC, publicadas en el BOULPGC, año VI, num. 7, de 08 de julio de 2013, la cual, junto al Reglamento que la desarrolla, es de aplicación en estos momentos.

Pero ¿qué orientación imprimen las universidades españolas a su normativa para medir la progresión académica del alumnado y limitar su permanencia en los estudios matriculados? Para intentar conocerlo se han recopilado las normas de progreso y permanencia vigentes en 61 universidades españolas, tanto públicas como privadas, aunque debemos señalar que éstas últimas no están obligadas por la Ley a desarrollarlas. Su estudio pone de manifiesto que aunque sus contenidos, extensión y orientación son enormemente variados, es posible reconocer unas cuestiones prioritarias. Así, por ejemplo, se considera prioritario (porque la gran mayoría de los reglamentos lo abordan) el establecimiento del número de créditos que deben superar los alumnos matriculados en su primer año, ya sea a tiempo completo o tiempo parcial y si, caso de no superarlos, se produce la desvinculación de los estudios, ya sea de manera temporal o definitiva. Pero, aun existiendo coincidencias en los asuntos a tratar, las propuestas ofrecidas por las instituciones son muy distintas pues mientras unas especifican el número de créditos a superar en el primero o sucesivos años de matrícula, otras establecen los requisitos en función del porcentaje de créditos matriculados. Sin embargo el resto de variables que

condicionan el progreso y la permanencia de un estudiante en la universidad se contemplan de manera muy dispar en la normativa. Son ejemplo de ello la disparidad de criterios existentes respecto a la necesidad de superar las asignaturas de cursos previos antes de poder matricular las de cursos superiores, la limitación del número máximo de convocatorias o matrículas por asignaturas, el número máximo de años de permanencia en la titulación o si los No Presentados a las convocatorias oficiales consumen convocatoria, entre otros. Su explicación se nos antoja clara: lejos de pensar que las instituciones universitarias hayan olvidado incluir aspectos tan relevantes en su reglamentación, entendemos que lo hacen así porque muchas de estas circunstancias están recogidas en su normativa académica. De hecho, alguna de ellas incluyen los artículos específicos que regulan el progreso y la permanencia dentro de su Reglamento de Planificación Académica.

Profundizando algo más, llama la atención el hecho de que parecen existir dos prototipos de documentos: los unos son prolíjos en sus contenidos, abordando todo tipo de situaciones académicas que, obviamente, tienen que ver con la progresión de los estudiantes; los otros son muy escuetos y se limitan reflejar de manera esquemática los criterios básicos que regulan el progreso y permanencia de los alumnos evitando entrar en el análisis de situaciones especiales, cuya valoración deja al criterio de la Comisión de Permanencia. Cuesta decidirse por uno de los dos modelos.

Los que se extienden en la contemplación de situaciones especiales (alguno de los cuales, incluso, definen la manera en la que se deben presentar los recursos) atrapan al lector y le hacen sentir que los demás parezcan superfluos pidiéndoles, inconscientemente, una mayor profundidad de análisis. Sin embargo, cuando se han leído todos los documentos y se deja reposar su esencia, se toma conciencia de que lo realmente importante es lo que han abordado aquellos que inicialmente parecían pobres pero que, a la postre, recogen los aspectos básicos que debe tener en cuenta todo estudiante preocupado por su paso por la universidad y que, sin ánimo de ser exhaustivos, podemos cifrar en: los mínimos que deben superarse anualmente, el número de evaluaciones de las que dispone para cada asignatura, las consecuencias de no alcanzar dichos mínimos, la posibilidad de renunciar a la matrícula de ciertas asignaturas, las posibilidades de recursos y el órgano encargado de decidir si las situaciones especiales que pueda alegar son merecedoras de consideración, entre otras.

Dicho de otra manera. Muchas de las normas de progreso y permanencia vigentes en la universidad española parecen confundir su finalidad y, junto a los criterios generales que deben regular el progreso y la permanencia en los estudios, introducen pautas de regulación académica, como las relacionadas con los requisitos que deben cumplir los alumnos para poder matricularse y presentar el trabajo de fin de título o la necesidad de que ciertas convocatorias sean evaluadas por un tribunal, llegándose a determinar, incluso, quién debe nombrarlo. No es competencia de los Consejos Sociales dictar a las universidades, ni a los centros, cómo deben ejercerse las actividades académicas sino velar por la excelencia de las mismas cuidando de que los recursos que ponen a su disposición se empleen eficientemente.

Por ello no podemos menos que estar de acuerdo con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte cuando en el *Documento de mejora y seguimiento de las Políticas de Financiación de las Universidades para promover la excelencia académica e incrementar el impacto socioeconómico del Sistema Universitario Español (SUE)*, expresa que es razonable y deseable que se proceda a una coordinación en los criterios a aplicar en las normas de progreso y permanencia dentro de la universidad española. Ello evitaría que los alumnos de distintas universidades sean tratados de manera diferente a la hora de valorar su progreso en los estudios independientemente de que, como parece lógico, cada Comisión de Permanencia pueda tomar en consideración las condiciones especiales que estime oportunas. Animamos a los representantes de nuestro Consejo Social para que realicen gestiones ante el resto de

Consejos Sociales de las Universidades públicas españolas para intentar conseguir un consenso que a todos beneficiaría.

Otro de los aspectos, no menos importante, de la normativa que nos ocupa es el que hace referencia a la composición del órgano que debe resolver los recursos interpuestos por los alumnos, conocida en casi todas las universidades españolas como Comisión de Permanencia. Su protagonismo es crucial puesto que tiene el encargo de decidir si un alumno debe abandonar de manera temporal o definitiva sus estudios, o la universidad, para lo cual deberá contemplar dos grandes aspectos: el primero de ellos, el rendimiento académico; el segundo, la documentación mediante la cual se intenta justificar la falta de rendimiento.

El criterio académico viene condicionado, entre otros, por la idiosincrasia de cada titulación y debe ser tenida en cuenta. Para ello deben incorporarse a las Comisiones de Permanencia representantes de cada uno de los centros de manera que, al tiempo que se verán obligados a participar en la toma de decisiones respecto de sus alumnos, también podrán hacer notar al resto de la comisión si las circunstancias que han determinado el fallo en la progresión de los estudios se corresponde con realidades conocidas en cada una de las facultades. Ello evitaría fallos injustos derivados de la aplicación aséptica de las normas por parte de una comisión en la que ninguno de sus miembros conociera los entresijos del centro. Si no actuáramos en ése sentido, ¿Dónde quedaría la posibilidad de contemplar los fracasos derivados de no superar materias “especialmente o tradicionalmente complicadas” cuando se asocia a un rendimiento académico insuficiente? Tengamos en cuenta que los alumnos afectados que no necesiten recurrir a la comisión de progreso y permanencia permanecerían invisibles para ella salvo que los representantes de los centros lo pudieran hacer notorio, algo posible si estuvieran presentes en la comisión, posibilitando que la interpretación del reglamento se adecúe a las circunstancias especiales de cada caso (en el ejemplo citado podrían excluirse del cómputo de créditos a superar los correspondientes a dichas materias, permitiendo alcanzar una decisión más justa para el alumno).

Llama la atención que muchos de los documentos oficiales consultados ponen especial énfasis en señalar al alumno como único responsable del fracaso académico, olvidando que puede verse influenciado por otros factores, ya sean previsibles o sobrevenidos. Estos pueden incidir negativamente en el rendimiento académico y mientras que los efectos de los primeros se pueden intentar contrarrestar de antemano, las consecuencias de los segundos difícilmente pueden evitarse. Por ello, y aceptando que en muchas ocasiones la falta de responsabilidad en el cumplimiento de las tareas estudiantiles sea la causa del fracaso, no es de recibo que en los escritos oficiales, como es la propia introducción de las *Normas de Progreso y Permanencia de la ULPGC*, se responsabilice únicamente al estudiante del aprovechamiento de los recursos que destina la sociedad a su formación. Entendemos más adecuada la orientación escogida en el *Documento de mejora y seguimiento de las Políticas de Financiación de las Universidades* del Ministerio de Educación Cultura y Deporte cuando habla de *corresponsabilizar a los estudiantes en la utilización eficiente de los recursos públicos puestos a su disposición a través de las universidades públicas considerando esencial unas normas de progreso y permanencia en la titulación y en la universidad que incentiven la responsabilidad social del estudiante y que mejoren los niveles de eficacia académica* y proponemos que, en futuras revisiones, la norma se modifique en este sentido.

También parece discordante que la Presidencia de la Comisión de Permanencia de la ULPGC se otorgue al Presidente del Consejo Social. La Ley obliga al Consejo a aprobar la norma pero no indica que debe ser el organismo encargado de velar por su cumplimiento en el día a día. En la mayoría de las universidades españolas compete al Rector o a uno de los vicerrectores presidir la Comisión de Permanencia e, incluso, algunas universidades indican que es el Decanato la figura a la que deben dirigirse las reclamaciones en primera instancia.

Cualquiera de estas fórmulas parece muy acertada puesto que fundamentalmente se va a valorar el rendimiento académico del alumnado y ello debe hacerse teniendo en cuenta el ámbito específico en el que desarrolla su actividad: la titulación y el centro de estudios.

No quiere decir ello que el Consejo Social no deba estar presente en la Comisión de Permanencia de la Universidad ni que no deba recibir información fehaciente de las consecuencias de la aplicación del reglamento. Al contrario; su presencia en la Comisión de Permanencia es inestimable pues aportará el necesario contrapunto social, político y económico. El Consejo Social debe velar porque no exista desviación en su aplicación e instrumentará las acciones que permitan mejorarlo, siempre que las condiciones así lo indiquen para lo cual puede recabar todo tipo de informes y la universidad la obligación de facilitárselos periódicamente. En definitiva, proponemos que la Comisión de Permanencia se refuerce en el ámbito académico y que, a la hora de redactar las Normas de Progreso y Permanencia, el Consejo Social colabore estrechamente con el Consejo de Gobierno de la Universidad estableciendo un modelo de comisión en el que los centros estén presentes y puedan participar en la toma de decisiones que afecten a sus alumnos.

Tal como se mencionó previamente, no es intención del Órgano del Defensor Universitario dictar los criterios que deben contemplar las Normas de Progreso y Permanencia de la ULPGC. Tan solo plasmar algunas de las reflexiones derivadas de la lectura de reglamentos que, aun obedeciendo una misma orden legal, proponen soluciones muy diversas con resultados, por tanto, diferentes para los alumnos en función de la universidad en la que estudien. ¿Qué modelo seguir?, ¿cómo se valora de manera más fidedigna el progreso académico de un alumno?, ¿realmente son necesarias o mejor dejar que el alumno decida cómo será su paso por la universidad?, ... Son sólo algunas de las preguntas que podemos hacernos. Desde nuestra posición y atendiendo al carácter reflexivo del presente escrito, responderemos tan solo a una de ellas: creemos que son estrictamente necesarias pues los servicios públicos, como lo es la universidad pública, dotados con fondos de toda la sociedad, deben ser utilizados de manera corresponsable por todos sus miembros. Por ello, las Normas de Progreso y Permanencia y la reglamentación académica son los ejes básicos alrededor de los cuales los alumnos deben estructurar su formación.

Pero ¿cómo hacerlo? Aunque a lo largo del documento hemos sugerido algunos cambios puntuales a la normativa que nos ocupa, no queremos ir más allá en este momento. Tan solo queremos poner de manifiesto que, si el Consejo Social lo estima oportuno, el Órgano del Defensor Universitario está dispuesto a colaborar en una futura remodelación de la Normativa de Progreso y Permanencia de la ULPGC.

Las tablas que añadimos a modo de ANEXO indican cómo abordan las universidades algunas de las preguntas planteadas al tiempo que reflejan el modo en el que se abordan muchas de las preocupaciones que han llegado hasta esta defensoría y que entendemos deben ser la esencia de cualquier norma destinada a clarificar al estudiante los requisitos que debe cumplir para conseguir un adecuado progreso durante su estancia en la Universidad.

Atentamente.

Las Palmas de Gran Canaria, a 15 de octubre de 2015.

ANEXO

Titularidad de la Universidad	
<i>Pública</i>	47
<i>Privada</i>	10
<i>Iglesia</i>	4
<i>Total</i>	61

Créditos a superar en primera matrícula los alumnos a Tiempo Completo			
	Min/Max	Mas Frecuentes	%
<i>Créditos</i>	6/30	12	34,4%
		6	21,3%
<i>% matrícula</i>	15/75	20%	6,5
		30%	6,5

Créditos a superar en primera matrícula los alumnos a Tiempo Parcial			
	Min/Max	Mas Frecuentes	%
<i>Créditos</i>	6/30	6	52,4%
		12	4,9%
<i>% matrícula</i>	20/75	20%	4,8%
		50%	3,3%

Créditos a superar en sucesivas matrículas alumnos Tiempo Completo	
<i>No especifican</i>	50,8%
<i>Múltiples opciones</i>	49,2%

No superan Primera Matrícula Desvinculación	
<i>Sí</i>	77.0%
<i>No</i>	8.2%

No superan sucesivas matrículas	
Desvinculación	
<i>Sí</i>	50.8%
<i>No Especifican</i>	44.3%

TIPO de DESVINCULACIÓN	
<i>Temporal</i>	37.7%
<i>Definitiva</i>	34.4%
<i>No Especifican</i>	27.9%

Tiempo Desvinculación Temporal	
<i>Mínimo</i>	1 año
<i>Máximo</i>	5 años
<i>Mayores Frecuencias</i>	2años (3.3%) 1ª, 5ª (3.3%)
<i>No Especifican</i>	78.6%

¿Quién Acepta Readmisión tras desvinculación temporal?	
<i>Comisión</i>	6.6%
<i>Permanencia</i>	
<i>Facultad</i>	3.3%
<i>Automática</i>	1.6%
<i>No Especifican</i>	88.5%

Se Readmite en los Mismos Estudios	
<i>Sí</i>	31.1%
<i>No</i>	4.9%
<i>No Especifican</i>	63.9%

Obligación de Matriculación de Materias Pendientes	
<i>Sí</i>	41.0%
<i>No Especifican</i>	59.0%

Número ó % de Materias Pendientes a Matricular	
<i>Todas</i>	34.4%
<i>No Especifican</i>	65.6%

Se limita la matrícula de cursos superiores	
<i>Sí</i>	21.3%
<i>No</i>	3.3
<i>No Especifican</i>	75.4%

Nº de Convocatorias / Matrículas		
<i>No especifican</i>	37.7%	
<i>Convocatorias</i>	<i>Min/Max</i>	<i>Más Frecuentes</i>
	3 - 8	6C (35.0%)
		4C (8.1%)

Años de Permanencia Máxima	
<i>Min/max</i>	6-8
<i>Más Frecuentes</i>	7a (12.1%) 8a(10.4%)

¿No Presentado Computa Convocatoria?	
<i>Sí</i>	21.3%
<i>No</i>	27.9%
<i>No Especifican</i>	49.2%

Convocatoria de Gracia	
<i>Mínimo</i>	1 (46.0%)
<i>Máximo</i>	2 (6.5%)
<i>No Especifican</i>	75.4%

¿Quién Concede la Matrícula de Gracia?	
<i>Decano</i>	8.2%
<i>Rector</i>	32.7%
<i>Otros</i>	3.3%
<i>No Especifican</i>	55.7%

¿Quién Valora las Causas de Merma de Rendimiento?	
<i>Rectorado</i>	31.1%
<i>Facultad</i>	21.3%
<i>Comisión Permanencia</i>	9.8%
<i>No Especifican</i>	78.6%

Presidencia Comisión Permanencia	
<i>Rector</i>	16.4%
<i>Consejo Social</i>	4.9%
<i>Decano</i>	1.6%

IV.c RECOMENDACIÓN SOBRE POSIBLE MODO DE ACTUACIÓN A LA HORA DE REALIZAR CAMBIOS EN LAS FECHAS DE EXÁMENES OFICIALES

La normativa universitaria establece que los centros deben elaborar con mucha antelación tanto los horarios de las asignaturas como los de las fechas de evaluación de las convocatorias ordinaria, extraordinaria y especial de todos sus cursos. Esto facilita a los alumnos la elección de las asignaturas que cursarán a lo largo del año académico sabiendo los tiempos de los que disponen para prepararse sus evaluaciones.

Sin embargo, el devenir diario o los propios intereses del grupo puede recomendar introducir algunos cambios los cuales pueden no ser siempre beneficiosos para todos. Es más, pueden perjudicarlos. En estas circunstancias nos encontramos con que el interés general se opone al interés particular pero éste último está protegido por la normativa. Es el caso del alumno al que el cambio en la fecha de un examen le va muy mal porque, por ejemplo, le coincide con el examen de otro curso.

Este problema se plantea con cierta frecuencia y, con el ánimo de buscar caminos que pudieran beneficiar a todos, se desarrolló la siguiente recomendación que dirigimos a todos los Directores y Decanos de Centro con el ruego de que la hicieran extensiva a todo el profesorado.

RECOMENDACIÓN SOBRE LAS EVALUACIONES FUERA DE CALENDARIO.

Estimados compañeros:

Desde el Órgano del Defensor Universitario queremos dirigirnos a todos los/las Directores/as y Decanos/as de los distintos centros de la ULPGC para hacerles llegar nuestra inquietud por una pregunta que llega de manera recurrente a nuestras dependencias.

Cuando se acercan las fechas de evaluación algunos alumnos consultan porque el profesorado de cierta asignatura, de común acuerdo con un grupo numeroso de clase pero no con todos los estudiantes, ha decidido cambiar la fecha de una evaluación final.

Sabemos, porque se les pregunta, que habitualmente no han acudido a plantear el asunto a los Decanatos o Vicedecanatos de Ordenación Académica porque sienten miedo por las posibles repercusiones negativas que su “denuncia” pudiera provocar. No obstante, insistimos que se dirijan a ustedes porque tal disfunción debe solucionarse en cada uno de los centros y, suponemos, así lo deben hacer porque no suelen regresar a nuestras oficinas a plantear nuevamente el conflicto.

Sin embargo, persiste nuestra preocupación porque, pudiera ser, que tampoco se atrevan a acudir a las autoridades académicas de su centro puesto que si el decanato hace alguna gestión ante el profesorado de determinada asignatura, las conclusiones serían obvias: alguien ha ido con el cuento y “se descubre el pastel” (cita textual de uno de los alumnos que han consultado).

Queremos hacer notar que esta situación de indefensión se agrava porque las vigentes Normas de Progreso y Permanencia obligan al alumno a obtener unos resultados mínimos. Él puede ordenar temporalmente sus estudios en función de unas fechas de evaluación que, ya desde el inicio del curso, conoce. Un cambio no deseado ni justificado puede significar su fracaso en dicha materia y, por tanto, no parece ser una situación que pueda consentirse académicamente. Aún más; quisiéramos recordar los siguientes artículos del *REGLAMENTO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA*, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria el 13 de enero de 2014 (BOULPGC de 14 de enero de 2014) que, a buen seguro, todos ustedes conocen y que les amparan a la hora de hablar con el profesorado implicado:

Artículo 24.- Períodos de evaluación

Las fechas de las evaluaciones finales propuestas por la CAD y ratificadas por Junta de Centro han de enmarcarse en el período establecido por el calendario académico para tal fin. Deben contener, para cada asignatura, el día y la hora de la prueba y la asignación de un número de profesores equivalente al número de aulas más uno. Esta asignación se hará por el Departamento preferentemente entre los profesores del área de conocimiento responsable de la asignatura evaluada o áreas afines.

Artículo 25.- Modificación de las fechas de evaluaciones finales

1. Las fechas de evaluaciones finales sólo podrán modificarse por causas justificadas y hasta un mes antes de la fecha establecida inicialmente. En todo caso, las modificaciones sólo podrán significar el retraso (nunca el adelanto) de las fechas iniciales y deberán ser comunicadas por los centros por medios telemáticos (correos electrónicos institucionales, Campus Virtual, página web del centro docente, entre otros) a todos los estudiantes y profesores de la asignatura implicada y publicadas en los tablones de anuncios del centro docente.
2. En el caso de que una evaluación final, por problemas de fuerza mayor, no se pueda realizar en las fechas establecidas, se realizará el primer día hábil fuera del calendario de evaluaciones. El centro docente deberá informar con antelación suficiente a los profesores responsables y estudiantes matriculados en la asignatura de esta nueva fecha, del lugar y de la hora.

No creemos que necesaria ninguna reflexión al respecto.

No obstante, también es posible considerar algunas situaciones especiales. Ocasionalmente pueden darse ciertas circunstancias que aconsejen el cambio de una fecha de evaluación (supongamos un profesor que sale a hacer una estancia o que la inicial ordenación de los exámenes no satisface a un grupo importante de alumnos) y que una mayoría acuerda proponer una nueva fecha. Si el profesorado acepta un cambio, debe hacerlo teniendo en cuenta que no puede perjudicar a ninguno de sus alumnos, como a los alumnos repetidores a los que no les afecten las circunstancias especiales de la mayoría pero que tienen las mismas obligaciones y derechos que el resto de los compañeros, o alumnos del mismo curso a quienes el cambio propuesto no les supone beneficio pero sí algún perjuicio. Entonces, ¿Cómo se respetaría el derecho de todos los alumnos? Indudablemente aplicando el Reglamento de Planificación Académica (haciendo el examen el día fijado oficialmente por la facultad). Ahora bien, ¿qué le impide, si el profesor lo desea, realizar una prueba a quienes beneficie el cambio?. Bajo nuestro punto de vista, cuya finalidad es, únicamente, la de tratar de favorecer a todos sin perjudicar a nadie, debería permitirse dicha acción pero, de llevarse a cabo, debería guardar algunos requisitos tales como que sean comunicadas a los decanatos. En dicha comunicación debe dejarse claro que su uso por parte de los alumnos será totalmente voluntaria y que la fecha oficial de evaluación sigue manteniéndose a todos los efectos para aquellos alumnos que no deseen hacer uso del adelanto de la misma.

En consecuencia hemos decidido hacerles llegar la presente recomendación con la finalidad de que, si lo estiman conveniente, la hagan extensiva al resto de su profesorado.

RECOMENDACIÓN DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN RELACIÓN A LOS CAMBIOS DE FECHA EN LAS CONVOCATORIAS OFICIALES DE EVALUACIÓN POR PARTE DEL PROFESORADO

Ante el posible perjuicio que puede originar al alumnado cualquier cambio en las fechas oficiales de evaluaciones de las convocatorias Ordinaria, Extraordinaria o Especial y dado que prácticamente todos los años se reciben en nuestras oficinas consultas sobre dicha circunstancia,

SUGERIMOS

a las autoridades académicas de los Centros de la ULPGC que hagan llegar a todo su profesorado la necesidad de que:

1º.- Debe cumplirse escrupulosamente con el Reglamento de Planificación Académica.

2º.- En el caso excepcional de tener que proponer alguna prueba no prevista en el Calendario Académico Oficial, esa debe ser comunicada a los decanatos por el profesor responsable. En dicha comunicación debe quedar patente el reconocimiento y el compromiso del profesorado con los siguientes puntos:

- el carácter voluntario de la prueba,
- que los alumnos que no se acojan a la misma no verán mermadas sus posibilidades de superar la asignatura,
- que se mantiene la realización de prueba oficialmente convocada por la Facultad para todos aquellos alumnos que deseen hacerla y en los términos previstos en el Proyecto Docente de la asignatura.

Desde esta Defensoría Universitaria se harán las gestiones oportunas ante el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica por si existiera la posibilidad de incorporar algún artículo en el *REGLAMENTO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA* que pueda contemplar estas situaciones.

ANEXOS.
DESGLOSE DE LAS SOLICITUDES
PRESENTADAS

A continuación se exponen las diferentes solicitudes planteadas ante el Órgano del Defensor Universitario a lo largo del pasado año 2015. Con la finalidad de mantener el espíritu con el que fueron presentadas, se ha incluido la columna “Palabras Clave” en la que se indican los asuntos que preocupaban al interesado y no la clasificación que se le dio en la oficina del Defensor Universitario. Esta columna sustituye a la de “Tipología” empleada en las memorias de años anteriores.

CONSULTAS

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Problemas para continuar estudios universitarios	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Solicita cita para traslada expediente académico por problemas de salud	Traslado de Expediente
ESTUDIANTE	Solicita información sobre extinción de Titulación, Prorrogar 4º curso.	Extinción de Títulos
ESTUDIANTE	Asesoramiento en el caso de indefensión por acusaciones de plagio en la defensa de su TFG	Trabajo fin Grado
ESTUDIANTE	Solicita información sobre el Máster de Abogacía y subvenciones	Máster
ESTUDIANTE	Solicitado asesoramiento para cambiar de Tutor en TFT alegando falta de apoyo del profesor asignado	TFG; Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Solicitan asesoramiento representantes de alumnos por amenazas recibidas por un profesor como consecuencia de quejas presentadas contra el mismo	Relaciones Interpersonales
ESTUDIANTE	Problema en el último curso de la Titulación y problemas para ejercer fuera de España	Títulos
ESTUDIANTE	Denegación de Beca externa y solicitando la revisión de todo el expediente de solicitud	Becas
ESTUDIANTE	Solicita información sobre la reclamación presentada por la denegación de Beca como consecuencia de la espera en la resolución del traslado de expediente	Becas; Traslado de Expediente
ESTUDIANTE	Solicitud de matrícula por estar trabajando conforme a la Normativa de Progreso y Permanencia	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Solicita información sobre tipo de justificación a dar a una profesora por asistir a Huelga General los alumnos y ésta decidir poner falta por la no asistencia.	Justificación Huelga General
ESTUDIANTE	Solicitando información sobre problemas con la revisión de notas de TFG	Evaluación; TFG
ESTUDIANTE	Imposibilidad de ampliar matrícula por fallo informático y que ocasionó problemas para su solicitud de movilidad Erasmus	Matrícula; Erasmus
ESTUDIANTE	Solicitan información sobre problemas con el retraso de Actas	Retraso Actas
ESTUDIANTE	Problema con acuerdo previo de reconocimiento académico y certificados oficiales.	Convalidación
ESTUDIANTE	Problema con la corrección de Actas y no poder localizar al profesor para realizar modificación	Evaluación
ESTUDIANTE	Solicitan información sobre reclamación relacionada con el Vicerrectorado de Investigación	Investigación
ESTUDIANTE	Problemas de matrícula y exención de tasas por ser hijo de profesor universitario	Matrícula; Tasas
ESTUDIANTE	Asesoramiento sobre problemática con Tutor de Tesis Doctoral	Relaciones Interpersonales
ESTUDIANTE	Expone problema con el Proyecto Docente de la asignatura y negativa del profesor a permitir llevar ordenador al examen. Pérdida de convocatoria oficial	Proyecto Docente Evaluación

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Información sobre retraso en notas y que le puede perjudicar para solicitar Compensación. Última asignatura para finalizar estudios	Retraso Actas. Compensatoria
ESTUDIANTE	Problemática con convalidaciones de asignaturas básicas	Convalidación
ESTUDIANTE	No superación créditos suficientes después de Matrícula de Gracia. Coincidencia de fechas de los exámenes y prioridad de fechas	Progreso y Permanencia. Evaluación
ESTUDIANTE	Problemática con dos asignaturas conflictivas y dificultad para tratar con el profesor responsable	Evaluación
ESTUDIANTE	Problemas con asignaturas conflictivas y por lo tanto problemas con la Normativa de Progreso y Permanencia	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Problemas con la Normativa de Progreso y Permanencia VARIOS CASOS....	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Problemas con el Coordinador de su Titulación, problemas con los Convenios y acuerdos y pérdida del semestre más Beca	Erasmus
ESTUDIANTE	Información sobre asignaturas Optativas. Pocas plazas y falta de información del centro para conocer el número de plazas ofertadas	Asignaturas Optativas
ESTUDIANTE	Retrasos por la publicación de Notas e imposibilidad de matrícula en Máster	Retraso Actas; Matrícula Máster
ESTUDIANTE	Asesoramiento por dificultad de una asignatura y fracaso de aprobados para que no corra convocatoria en esa asignatura	Evaluación.
ESTUDIANTE	Asesoramiento para una Compensación en la que el profesor modificó el Proyecto Docente y no avisó. Intento fallido para hablar con el profesor responsable	Proyecto Docente
ESTUDIANTE	Información para poder retirar todos los trabajos presentados y negativa profesor	Devolución Trabajos
ESTUDIANTE	Tardanza en corrección de notas en Actas	Retraso Actas
ESTUDIANTE	Problemática con Normativa de Progreso y Permanencia e información sobre Compensación	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Problemas con rectificación notas con profesora y administración de Estructura de Teleformación	Actas
ESTUDIANTE	Problemas con asignación de grupos de prácticas y cambios del mismo sin aviso	Ordenación Académica
ESTUDIANTE	Problemas con presentación a examen. Negativa del Decano a acatar resolución del vicerrector correspondiente	Evaluación
ESTUDIANTE	Problemática con los acuerdos académicos para la movilidad, notas de Erasmus y posterior perjuicio en la matrícula	Erasmus
ESTUDIANTE	Problemas con la convalidación de asignaturas y créditos. Sentirse discriminada con respecto a los alumnos de Movilidad	Convalidación
ESTUDIANTE	Problemática con su Titulación, organización docente	Organización Docente
ESTUDIANTE	Consultas varias sobre su TFT	TFT
ESTUDIANTE	Imposibilidad de cambiar de Titulación después de haber realizado gestiones en el centro.	Cambio titulación
ESTUDIANTE	Solicitando vigilancia por conflicto interno por exclusión de un trabajo de clase	Relaciones Interpersonales
ESTUDIANTE	Problemática con su Director de Tesis y posibilidad de mediación	Tesis
ESTUDIANTE	Asesoramiento por recibir amenazas de una profesora con apertura de expediente	Relaciones Interpersonales
ESTUDIANTE	Asesoramiento por problemas con su Director de Tesis. Problemas para la constitución del correspondiente Tribunal.	Tesis

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Asesoramiento por exigencia de unos créditos para finalizar Titulación cuando ha cumplido con todos los requisitos	Títulos
ESTUDIANTE	Asesoramiento por problemas para la finalización de sus estudios con dos asignaturas que aparecían ya aprobadas en su expediente académico	Títulos
ESTUDIANTE	Petición de matrícula de gracia una vez denegada la matrícula por la Comisión de Permanencia del Consejo Social. Buen estudiante alega problemas familiares importantes	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Problemas con su TFG una vez revisado y aprobado por el Tutor y el Tribunal le suspende considerando plagio	TFG
ESTUDIANTE	Problemas con su traslado de expediente, problemas con administración y mala organización docente	Traslado Expediente
ESTUDIANTE	Problemática sobre su reconocimiento de Nivel de Inglés para realizar Máster sin tener el B1 por no exigirse en el mismo y haber superado la Licenciatura	Idioma
ESTUDIANTE	Problemática con unos créditos que reclaman para finalizar cuando han cumplido con todos los requisitos. Teleformación varias reclamaciones	Títulos
ESTUDIANTE	No superación del 40% de créditos después de matrícula de Gracia. prioridad de fechas de exámenes cuando hay coincidencia	Progreso y Permanencia
PDI	Información sobre comportamiento de un alumno en clase. Forma de actuación	Disciplina
PDI	Problemas con la dirección de su Departamento	Gestión
PDI	Asesoramiento para tutorizar TFT de manera proporcionada según la carga docente de cada profesor	TFG
PDI	Asesoramiento por problemas en grupo de investigación	Investigación

QUEJAS y RECLAMACIONES

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Profesor se niega a calificar Acta de examen en una última asignatura para finalizar Titulación	Actas; Titulación
ESTUDIANTE	Reclama factura por la vacuna y gestiones con el Servicio Canario de Salud y la ULPGC	Servicios
ESTUDIANTE	Imposibilidad de contactar con el departamento para reclamación de examen	Evaluación
ESTUDIANTE	Pendiente nota para leer TFG. negativa Decano y pagar tasas extras	TFG
ESTUDIANTE	Problemas con la convalidación de créditos de origen Traslado expediente en la UCM.	Convalidación
ESTUDIANTE	Problemas con el Presidente del Tribunal para la defensa del TFG.	TFG
ESTUDIANTE	Desacuerdo por la anulación de matrícula por devolución de su Beca	Beca; Matrícula
ESTUDIANTE	Denegación acreditación del nivel B2 de Inglés por el Vicerrectorado correspondiente	Idioma
ESTUDIANTE	Problemas con la administración Telefoformación por diferentes motivos.	Administración
ESTUDIANTE	Por el retraso del comienzo del Máster de Abogacía	Retraso; Máster
ESTUDIANTE	Problemas con la convalidación por traslado de expediente de otra universidad	Convalidación
ESTUDIANTE	Por retraso en traslado de expediente y ocasionando perjuicio al alumno	Traslado de expediente
ESTUDIANTE	Por mala información de la subdirección de Becas ULPGC	Becas
ESTUDIANTE	Por el gasto de Gerencia en la adquisición de ordenadores caros cuando hay otras necesidades más importantes en el centro/aulario	Gestión
ESTUDIANTE	Alumno con discapacidad. Falta de información al profesorado indicando esta situación	Discapacidad
ESTUDIANTE	Problemas con Proyecto Docente en asignaturas y solicita corrección al profesor	Evaluación
ESTUDIANTE	Problemática por falta de firma de Convenio entre la universidad y la Junta de Andalucía para realizar determinadas prácticas de asignaturas	Convenios; Prácticas Externas
ESTUDIANTE	No recibir respuesta a su solicitud de convalidación de asignaturas. problemas para anular o modificación de asignaturas	Convalidación
ESTUDIANTE	Problemática Plataforma de contacto entre el alumnado y la ULPGC. Desaparición del Foro de Coordinación del Grado y sustitución de responsable	Servicios
ESTUDIANTE	Problemática con empresa encargada de Manuales para asignaturas de la Titulación	Servicios
ESTUDIANTE	Problema con pago de tasas académicas y posterior problema para devolución junto con la Beca	Tasas; Becas
ESTUDIANTE	Convalidaciones. Diferente interpretación del Proyecto Docente por distintos Coordinadores.	Proyecto Docente
ESTUDIANTE	Solicita modificación de Normativa por incumplimiento de la misma a la hora de asignar plazas ERASMUS.	Erasmus
ESTUDIANTE	Problemas con TFT sin resolver. Retraso de reconocimiento de notas de Erasmus y nuevos problemas con el nuevo Tutor del Trabajo y con administración	Retrasos; Erasmus; Tutor

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Incidencia en tramitación Becas. Falta de recursos	Becas
ESTUDIANTE	Problemas con el Servicio de Movilidad de la ULPGC. Falta de atención a los usuarios.	Acuerdos Movilidad
ESTUDIANTE	Dudas sobre asignación de plazas de movilidad y falta de atención desde el Gabinete	Movilidad
ESTUDIANTE	Pérdida de opción para Premio y Beca de investigación. Malestar por el sistema de selección de Premios Extraordinarios	Premios
ESTUDIANTE	Problemas con convalidación y /o reconocimiento de créditos	Convalidación
ESTUDIANTE	Reclamación por acceder a beca Erasmus.	Erasmus
ESTUDIANTE	Incidencias con el correo electrónico institucional e imposibilidad de hacer reclamación a tiempo	Servicios
ESTUDIANTE	Problemas con asignatura examen de prácticas en Laboratorio y petición que el próximo examen sea con Tribunal u otro profesor	Evaluación
ESTUDIANTE	Falta de tiempo para elaboración de examen con la profesora	Evaluación
ESTUDIANTE	Malestar con administración por no permitir evaluación del TFG por no llegar notas de Erasmus	Retraso; TFG; Erasmus
ESTUDIANTE	Varios asuntos: compensación de asignatura para finalizar estudios. otros compañeros con las evaluaciones y faltarle algunos créditos para finalizar estudios	Compensación; Evaluación; Titulación
ESTUDIANTE	Problemas de discapacidad. Problemas para su matrícula parcial. Dificultad para realizar exámenes	Discapacidad; Matrícula.
ESTUDIANTE	Problemática con la Normativa de Progreso y Permanencia. varios casos y traslado al Consejo Social para su estudio	Progreso y Permanencia
ESTUDIANTE	Problemática con asignatura. Fracaso alto de aprobado. El profesor no se adapta al proyecto docente	Proyecto Docente; Evaluación
ESTUDIANTE	Más del 30% de suspensos. Que se cuente convocatoria y devolver tasas académicas a los afectados...	Fracaso; Devolución Tasas
ESTUDIANTE	Retrasos en cargar notas miembros Tribunal. Reiteración	Retrasos; Actas
ESTUDIANTE	Problemas a la hora de realizar matrícula del TFT y no concordancia información de la web con la realidad	TFT
ESTUDIANTE	Quejas y reclamaciones varias por no atención telefónica y por correo electrónico para realizar consultas sobre expedientes y notas.	Servicios
ESTUDIANTE	Solicitando expedición de certificados oficiales y no constar algunas notas	Administración
ESTUDIANTE	Problemas con el proyecto docente y denuncia de manipulación de examen oral	Proyecto Docente.
ESTUDIANTE	Solicitando expedición de certificados oficiales	Administración
PDI	Por no recibir respuesta del Decano del Centro por los hechos acaecidos en Junta de Facultad	No contestación
PDI	Problemas personales con el Departamento	Relaciones Interpersonales
PAS	Problema por difamación por parte del Comité de Empresa y rectificación posterior	Difamación
PAS	Rectificación por parte del Comité de Empresa a un técnico especialista	Rectificación

PAS	Silencio administrativo por parte del Rector, Jefe Inspección no apertura de expediente informativo a responsable de Director Servicio . Reclamación por su situación personal.	Retrasos
-----	---	----------

MEDIACIÓN

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	PALABRAS CLAVE
ESTUDIANTE	Solicita ayuda para la convalidación de asignaturas/créditos	Convalidación
ESTUDIANTE	Asesoramiento por no ser admitido en el Programa Movilidad ERASMUS y por haberles cambiado de destino existiendo causas justificadas	Erasmus
ESTUDIANTES	Problemas para conseguir Orla de su titulación en el centro	Orla
ESTUDIANTE	Solicitar anulación de matrícula en el centro por motivos de salud y denegación por parte del centro	Matrícula
ESTUDIANTE	Solicitan mediación alumnos de 4º curso por la desaparición del Foro de Coordinación y problema de contacto	Servicios
ESTUDIANTE	Problemática con convalidación	Convalidación
ESTUDIANTE	Solicitando mediación para obtener resolución del Rector sobre Reclamación de Beca de Erasmus; solicitando copia fiel de su examen oral para aportar en procedimiento judicial y petición de entrevista.	Erasmus
PDI	Problemática con el TFG. Información errónea por parte de la administración que ha perjudicado la posibilidad de leer su Trabajo de convocatoria oficial	TFG
PAS	Problemas en la conserjería de centro. Malas relaciones interpersonales	Relaciones Interpersonales

EPÍLOGO

La presente memoria de las actividades desarrolladas en el Órgano del Defensor Universitario durante el pasado año 2015 es, necesariamente, incompleta. Se trata de un resumen en el que, sin ánimo de censurar ni criticar, trata de cumplir con el mandato de informar a la Comunidad Universitaria bajo el prisma de la orden encomendada: velar por los derechos y libertades de todos sus miembros en sus relaciones con la ULPGC, aunque no exista infracción estricta de la legalidad.