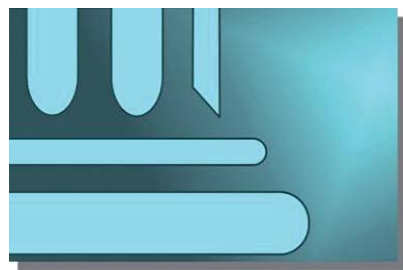




Órgano del Defensor Universitario
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

**MEMORIA
DE
ACTIVIDADES**

2016



INFORME DE ACTIVIDADES

Órgano del Defensor Universitario

2 0 1 6

ÍNDICE

I.- MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	6
II.- INTRODUCCIÓN	10
III.- LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	14
IV.- OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	32
V.- REFLEXIONES SOBRE ALGUNOS DE LOS CASOS EN LOS QUE HA INTERVENIDO EL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DURANTE EL AÑO 2016.	36
VI.- REFLEXIONES SOBRE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN LOS NUEVOS ESTATUTOS DE LA ULPGC.	48
VII.- ANEXO. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ASUNTOS TRATADOS DURANTE EL AÑO 2016.	58

**I.- MIEMBROS DEL ÓRGANO
DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO**

El actual Órgano del Defensor Universitario fue elegido en el Claustro celebrado el 14 de mayo de 2014. De acuerdo, tanto con los antiguos Estatutos del 10 de marzo de 2003 como con los actualmente vigentes (Agosto de 2016), el periodo por el que se elige la representación del alumnado es de la mitad del tiempo y dado que el actual Órgano del Defensor Universitario fue elegido por un periodo de cinco años, debe procederse a su renovación, **que se producirá durante la celebración del Claustro** en el que presenta esta memoria de actividades. Así, al menos, lo hemos solicitado a la Sra. Secretaria de la ULPGC.

Durante el pasado año 2016, los miembros del Órgano del Defensor Universitario fueron:

D. Francisco Ortega Santana
Presidente

D. Antonio Palomino Martín
Representante del Profesorado

Dña. Jennifer Díaz Falcón (actualmente vacante)
Representante del estudiantado

Dña. Antonia Soraya Pérez López
Representante del PAS

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

II.- 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.

Nuestra actividad no es posible sin el concurso de toda la comunidad universitaria y por ello queremos empezar por expresarle nuestro agradecimiento pues gracias a su diligente colaboración se han podido abordar satisfactoriamente la mayoría de los casos planteados. Queremos recalcar que el agradecimiento va dirigido a toda la Comunidad Universitaria porque tanto el alumnado, como el personal docente e investigador como el personal de administración y servicios que se han acercado hasta nosotros o a los que nosotros hemos pedido su colaboración, han mostrado una actitud colaborativa fuera de toda duda. De nuevo muchas gracias.

También queremos agradecer a D^a. Gloria Santana Ruano la dedicación al frente de la actividad administrativa de la oficina del Defensor Universitario de la ULPGC durante el tiempo que estuvo sustituyendo a D. Álvaro Monzón. La vuelta de éste último a la universidad le devolvió a su puesto de trabajo en la Facultad de Veterinaria donde, a buen seguro, sigue ejerciendo sus funciones con la eficacia y diligencia que le caracterizan.

III. LAS INTERVENCIONES DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El análisis de las actuaciones llevadas a cabo durante un periodo de tiempo requiere una lectura global, relacionándola con la población de la que emanan. Esto minimiza los sesgos que desvirtuarían su interpretación, haciéndolo más sólido y, por tanto, más útil a la comunidad a la que se destina.

Aunque durante el año académico 2015-2016, de acuerdo con la Memoria elaborada por la Secretaría General, la comunidad de la ULPGC estuvo compuesta por 22.208 personas, el Órgano del Defensor Universitario recibió sólo 114 solicitudes formales. Con respecto a años anteriores, esta cifra revela un evidente descenso, tendencia común con las apreciadas tanto en la mayoría de las defensorías del resto de universidades españolas como en la oficina del Diputado del Común de nuestra Comunidad Autónoma. Adelantar conclusiones en el sentido de señalar cuáles son los motivos de este descenso es aún prematuro aunque podríamos presuponer que los incipientes aires de recuperación económica que parecen respirarse han contribuido a disminuir la sensación de crispación vivida en años anteriores y ello, quizás, haya favorecido la solución de conflictos en su estado inicial. Sin embargo nos decantamos por pensar que hay otros dos factores más objetivos que pueden haber contribuido a ello.

Por un lado tenemos el efecto que genera la consolidación de distintas normas, generalmente de carácter restrictivo. La firmeza de los órganos responsables en la ejecución de la letra, a veces de manera errónea, hacen que los administrados desistan de presentar reclamaciones que saben no serán atendidas, aunque existan argumentos que pudieran dotarlas de alguna solidez, digamos moral, como para ser tenidas en cuenta. En este sentido podemos citar las Normas de Progreso y Permanencia o la no aplicación de la disposición transitoria segunda del Real Decreto 1393/2007, el 30 de Septiembre de 2017 que establece el plazo en el que las universidades deben ofertar la celebración de convocatorias oficiales al alumnado pendiente de adaptarse a los estudios de Grado.

Pero, por otro lado, en el Órgano del Defensor Universitario también tenemos la clara percepción de que la ULPGC cada vez cumple de manera más eficaz y eficiente con su comunidad, entendiendo esta afirmación en el sentido de que la disminución de las quejas deben ser únicamente el reflejo de tal variable y nunca la manifestación de la omisión por parte del administrado de solicitar amparo al Órgano del Defensor Universitario aún cuando las circunstancias lo aconsejaran. Recientemente (01 de febrero de 2017) un artículo publicado en periódico El Mundo bajo el título *“Pacto de silencio en el Campus”* sugiere la connivencia de los defensores universitarios con los rectorados con la finalidad de acallar y ocultar los problemas de la comunidad universitaria. ¡Muy al contrario! Les puedo asegurar que los defensores universitarios españoles se quejan de lo difícil que es sacar adelante sus propuestas, precisamente porque no obedecen a ninguna línea programática de los equipos de gobierno sino, tan solo, a la defensa de los

intereses legítimos de la comunidad universitaria, siempre amparados y limitados por las normativas vigentes.

Debemos ser prudentes a la hora de pensar que nuestras razones son las únicas válidas y, mucho más, debemos evitar intentar imponerlas a toda costa. Por ello no debe olvidarse que, en el ejercicio de nuestro cargo, atendemos casi en la misma medida tanto a razones cargadas de amparo legal como a razones amparadas por una sólida carga ética o moral. Mantener un equilibrio entre lo correcto legalmente y lo deseable moralmente es una encomienda difícil de mantener y, de ahí, la difícil posición del Órgano del Defensor Universitario en aquellos casos en los que debe decantarse por una de las tendencias. Cualquiera que sea la decisión, la parte no favorecida la suele interpretar en términos de parcialidad del Órgano del Defensor Universitario, algo totalmente ajeno a la realidad.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES

I.a. Datos Globales. Modalidad de Actuación

La Tabla I y el Gráfico 1 muestran los distintos tipos de actuaciones realizadas. Como puede apreciarse, durante el año 2016 se han desarrollado un total de 114 actuaciones (un 34,7% menos que durante el año 2015) de las cuales 68 fueron Consultas, 44 Quejas o Reclamaciones y tan solo una solicitud de mediación, frente a las nueve solicitadas cursadas durante el año 2015.

Como siempre, muchas acciones del Órgano del Defensor Universitario no están contabilizadas pues se corresponden con llamadas telefónicas, gestiones y consultas que no generan apertura de un expediente. En el transcurso de dichas conversaciones/gestiones se orienta a las personas que llaman sobre la mejor manera de solucionar el conflicto que plantean.

Tabla I

	Año 2015		Año 2016	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
➤ MEDIACIÓN	9	5,2	1	0,9%
➤ QUEJA/RECLAMACIÓN	78	45,1	44	38,6%
➤ CONSULTA	85	49,1	68	59,6%
➤ Otros			1	0,9%
➤ Total	172	99,4	114	100%

Tabla I.- Frecuencias y porcentajes de los diferentes tipos de solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario (años 2015 y 2016).

Nota: Los expedientes presentados de manera conjunta por varios miembros de la comunidad universitaria se contabilizan como una sola solicitud.

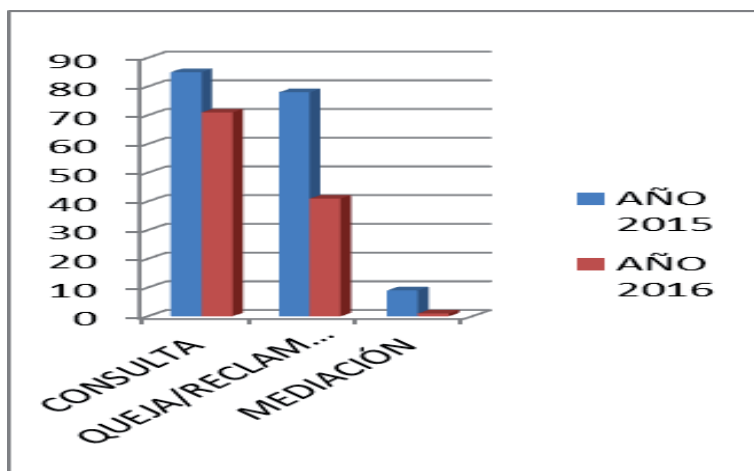


Gráfico 1.- Frecuencias de actuaciones según su tipología. Años 2015 y 2016

La Tabla II y el Gráfico 2 muestran la distribución de las actuaciones del Defensor Universitario en función del estamento que las solicita:

Tabla II

	Frecuencia	Porcentaje
➤ PAS	1	0,9 %
➤ EXT	8	7 %
➤ PDI	11	9,7 %
➤ EST	94	82,4 %
➤ Total	114	100 %

Tabla II.- Solicitudes presentadas en función del Estamento. Año 2016.

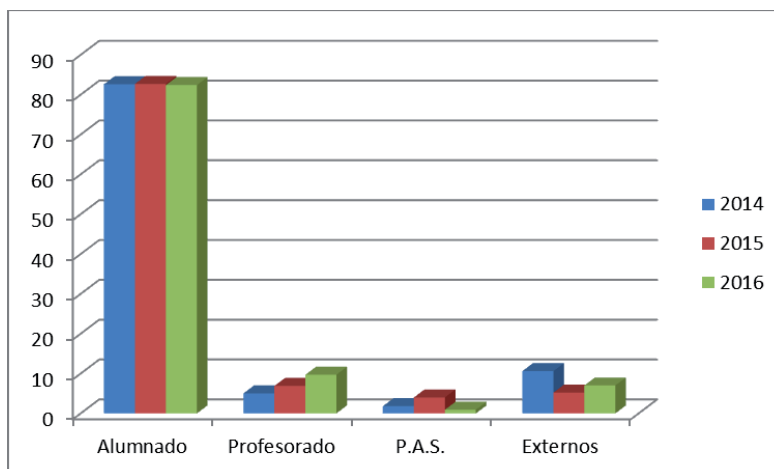


Gráfico 2.- Representación de los porcentajes de solicitudes presentadas por cada estamento. Comparación años 2014-2015-2016.

En ellos se aprecia que las actuaciones requeridas desde el estamento del alumnado son las más numerosas (un 82,4% del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (9,7%) y de las del PAS (0,9%). En relación a los años 2014 y 2015, se aprecia que las solicitudes cursadas por el alumnado se mantienen muy estables (82,6%, 82,7%, 82,4%), las cursadas por el PDI muestran un discreto aunque progresivo aumento (5,0%, 6,9%, 9,7%) y en las recibidas desde el estamento del PAS se aprecia un comportamiento no homogéneo (1,8%, 4,0%, 0,9%). Si ajustamos estos porcentajes en función del número de individuos que componen cada uno de los estamentos de la ULPGC, se aprecia que, excepto en el caso del PAS donde las solicitudes son muy escasas, los porcentajes de solicitudes cursadas al Órgano del Defensor Universitario son cercanas a las de su peso relativo en la comunidad universitaria. (Tabla III)

Tabla III

Estamento	Total ULPGC	Porcentaje ULPGC	Total Acciones DU	Porcentaje Acciones DU
➤ EST	19770	89,02	94	82,4%
➤ PDI	1644	7,40	11	9,7%
➤ PAS	794	3,58	1	0,9%
➤ Total	22.208	100,00	106	

Tabla III.- Comparación entre el porcentaje que representa cada sector de la Comunidad de la ULPGC y el del número de solicitudes cursadas al ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO (Los datos totales se han obtenido de la Memoria del Curso Académico 2015-2016).

I.b. Las actuaciones en razón de la Tipología

Los problemas planteados ante el Órgano del Defensor Universitario los hemos agrupado en los mismos 19 tipos de asuntos de los años anteriores, mostrando la tabla IV y el Gráfico 3 las frecuencias y porcentajes registrados entre los años 2014 y 2016.

Tabla IV

	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%	AÑO 2016	%
PROC. ADMINISTRATIVO / ADMINISTRACIÓN	5	2,3	26	15	6	5,5
PROGRESO Y PERMANENCIA	17	7,8	22	12,7	3	2,8
PLANIFICACIÓN ACADÉMICA Y ORGANIZACIÓN DOCENTE	6	2,8	15	8,7	10	9,2
EVALUACIÓN	35	16,1	15	8,7	23	21,1
MÁSTER			14	8,1	0	0
OTROS	20	9,2	14	8,1	8	7,3
TFG-T / TFM			11	6,4	0	0
ADAPTACIONES Y CONVALIDACIONES	14	6,4	11	6,4	10	9,2
BECAS ERASMUS	8	3,7	8	4,6	8	7,3
RELACIONES INTERPERSONALES	8	3,7	8	4,6	1	0,9
SERVICIOS	2	0,9	7	4,1	2	1,8
BECAS	17	7,8	4	2,3	7	6,4
TRASLADO EXPEDIENTE	5	2,3	4	2,3	1	0,9
TASAS	14	6,4	4	2,3	6	5,5
TÍTULOS Y TERCER CICLO	4	1,8	4	2,3	2	1,8
ACCESO Y MATRÍCULA	12	5,5	2	1,2	13	11,9
CONCURSOS	5	2,3	1	0,6	0	0
IDIOMA	8	3,7	2	1,2	5	4,6
EVALUACIÓN COMPENSATORIA	10	4,6	1	0,6	4	3,7

Tabla IV.- Frecuencias y porcentajes de solicitudes presentadas ante el ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, según Tipología, en los años 2014-2016.

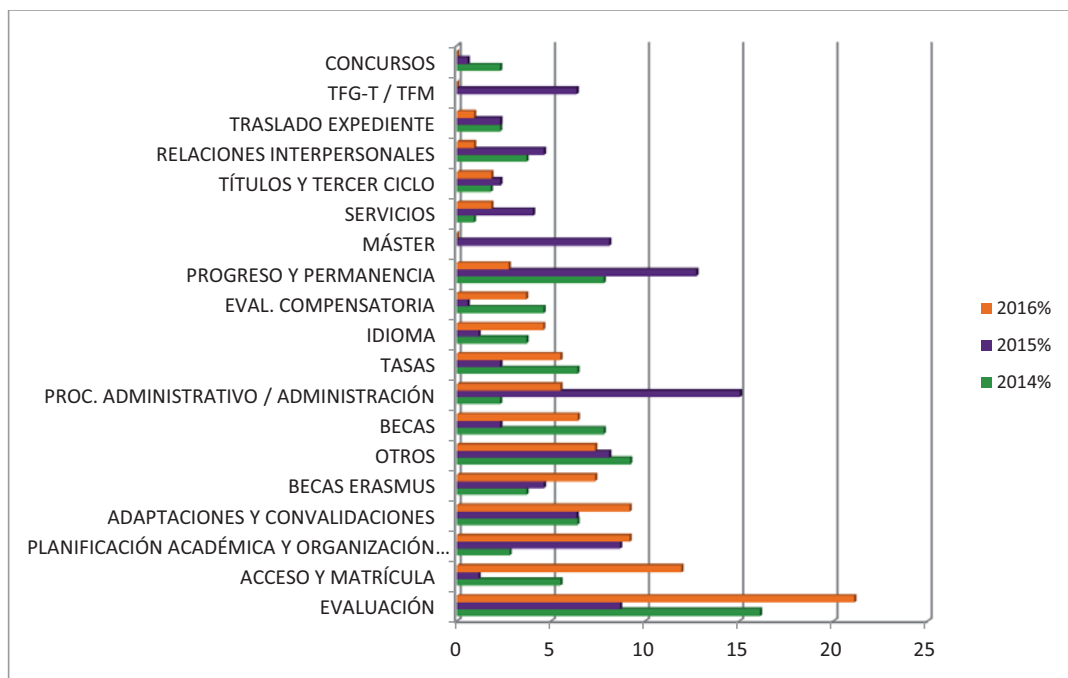


Gráfico 3.- Evolución de los tipos de asuntos planteados años 2014-2016. La ordenación, de menor a mayor, se ha realizado de acuerdo con los resultados del año 2016.

El gráfico permite un análisis global de los datos que, continuando con la línea de la pasada memoria, dividimos en tres grandes grupos:

1º.- Problemas que representan un porcentaje menor del 5%: Está integrado por solicitudes relacionadas con Concursos, TFG-TFM, Traslados de Expedientes, Relaciones Interpersonales, Títulos y Tercer Ciclo, Servicios, Máster, Progreso y Permanencia, Evaluación Compensatoria, y Nivel de Idioma Extranjero. Es de destacar la importante disminución de las denuncias relacionadas con la tramitación de Traslados de Expedientes, los TFG/TFM y los problemas Interpersonales. De igual manera, se aprecia una drástica disminución de las peticiones relacionadas con la Normativa de Progreso y Permanencia. Entendemos que, junto al evidente hecho de que el estudiantado ha debido adaptar la organización de sus estudios a los nuevos criterios (número de asignaturas a matricular, actividades académicas a desarrollar, planificación de los exámenes con tiempo suficiente, etc.), o el conocimiento de la firmeza de criterios con la que el Consejo Social las ha venido aplicando, pueden explicar tan drástico descenso.

2º.- Solicitudes que suponen entre el 5 y el 10% de los casos: destacan las importantes subidas de los asuntos relacionados con las becas (tanto las generales como las Erasmus). Apréciase que el incremento de los conflictos de

éstas últimas es progresivo desde el año 2014, al igual que el aumento de los problemas derivados de las convalidaciones y adaptaciones y de la planificación académica. Destacan las peticiones relacionadas con los retrasos en el cobro (en general no dependiente de la ULPGC) y con problemas en la organización del proceso de adjudicación de plazas. En relación a las becas generales (nos referimos a las del Gobierno Autónomo, el Cabildo de Gran Canaria o el Ministerio) las solicitudes suelen referirse a la no concesión o al requerimiento de devolución de la beca por no cumplir requisitos. En este caso nos encontramos con el hecho de que la ULPGC es tan solo un intermediario de esos organismos (o, incluso, ni eso). Ejercer ése papel ejecutor hace que los usuarios le pongan la cara de la universidad a su problema cuando ella no es la que decide qué ni cuándo hacer las peticiones. Desgraciadamente poco podemos hacer en estos casos aunque nos queda la duda de si las universidades, en conjunto, no podrían hacer algún tipo de presión ante el Ministerio para que las solicitudes fueran estudiadas de manera independiente y no emitir resoluciones ajustadas únicamente a las bases de la convocatoria.

3º.- El último de los grupos es el integrado por los *problemas que suponen más del 10% del total*. En este caso, destacan dos asuntos: los derivados del acceso y la matriculación (con una subida del 6 al 12 por ciento) y los eternos problemas con las evaluaciones, que se han incrementado hasta representar más del 20% del total. Las causas alegadas por los denunciantes del primer grupo son muy variadas (no reconocimiento de créditos, faltar el nivel de idioma, no haber sido admitido a un curso de doctorado,...) y entre los segundos destacan las discrepancias entre la calificación obtenida y la que se esperaba alcanzar y un asunto por supuesto plagio que aún no se ha podido resolver.

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, el pasado año 2016, mientras que en el estamento de estudiantes la principal problemática tuvo que ver con la evaluación, el acceso a la universidad y las adaptaciones y convalidaciones, en el del PDI sus intereses se centraron en la actividad docente, incluido el proceso de evaluación (Gráficos 4 y 5).

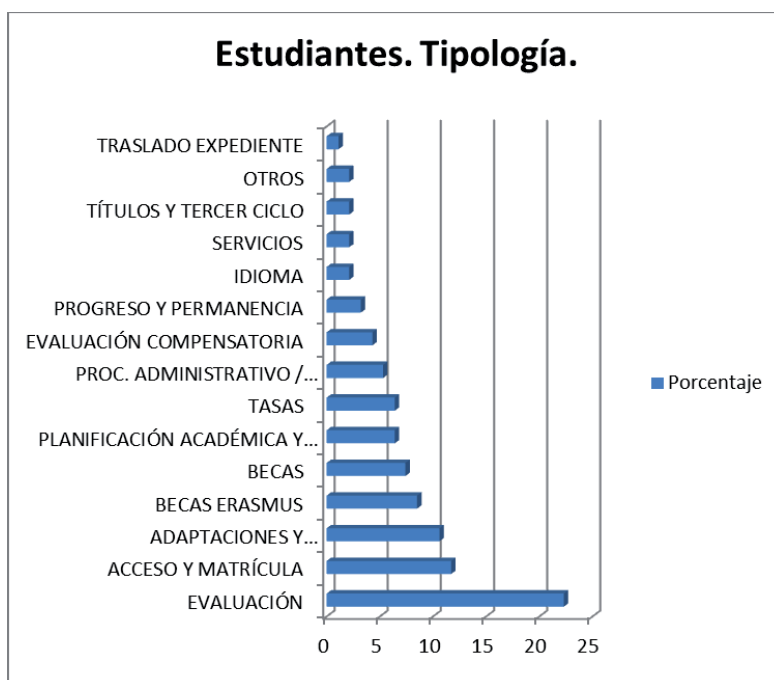


Gráfico 4.- Tipología de los asuntos planteados desde el estamento del alumnado. Año 2016.

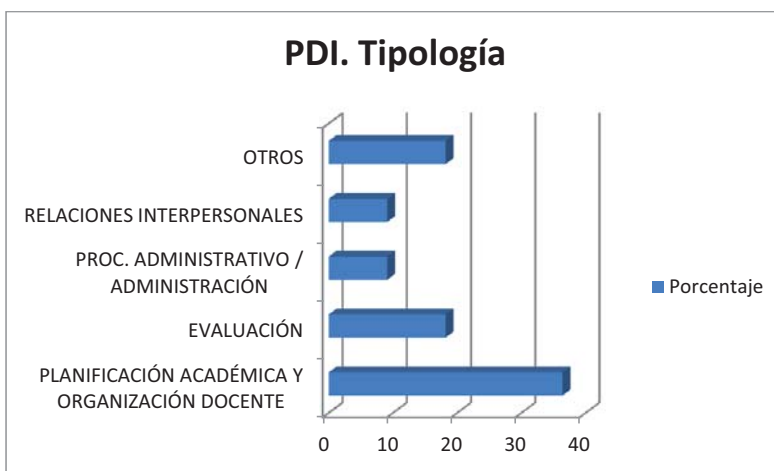


Gráfico 5.- Tipología de los asuntos planteados desde el estamento del profesorado. Año 2016.

I.c Las actuaciones en razón del Centro

La variable Centro tiene una gran importancia, fundamentalmente en relación al grupo del alumnado. Ciertamente también el PDI tiene sus características, asociadas a sus áreas y su docencia, al igual que el PAS en función del destino

que ocupen. Sin embargo, el escaso número de asuntos iniciados a sus instancias no permiten realizar un análisis que permita alcanzar conclusiones válidas.

Tabla V

CENTRO	Nº Solicitudes	%
➤ ESCUELA de ARQUITECTURA	5	5,3
➤ FACULTAD Cc del MAR	0	0
➤ FACULTAD Cc de la SALUD	8	8,5
➤ FACULTAD de ECONOMÍA, EMPRESA y TURISMO	10	10,6
➤ FACULTAD de CIENCIAS JURÍDICAS	14	14,9
➤ FACULTAD Cc ACTIVIDAD FÍSICA y del DEPORTE	1	1,1
➤ ESCUELA INGENIERÍAS TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA	3	3,2
➤ FACULTAD Cc de la EDUCACIÓN	5	5,3
➤ FACULTAD de FILOLOGÍA	3	3,2
➤ FACULTAD de GEOGRAFÍA e HISTORIA	1	1,1
➤ ESCUELA INGENIERÍA INFORMÁTICA	2	2,1
➤ ESCUELA INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	10	10,6
➤ FACULTAD de VETERINARIA	3	3,2
➤ ESCUELA TURISMO (TAHICHE)	0	0,0
➤ ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN	15	16,0
➤ FACULTAD de TRADUCCIÓN e INTERPRETACIÓN	8	8,5
➤ OTROS	1	1,1
➤ DEPARTAMENTO INFORMÁTICA Y SISTEMAS	0	0,0
➤ DEPARTAMENTO EDUCACIÓN FÍSICA	1	1,1

Tabla V.- Frecuencias 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, se contempla solo el estamento del alumnado y no se ha corregido por el número de matriculas en cada centro.

ESTUDIANTES / CENTRO					
	Nº Solicitudes	Nº Estudiantes Centro	% Centro	% Estudiantes Universidad	% Solicitudes Centro
ESCUELA DE DOCTORADO	0	306	0,0	1,6	0,00
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR	0	315	0,0	1,6	0,00
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA	1	421	0,2	2,2	0,01
OTROS	1	86	1,2	0,4	0,01
ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	2	814	0,2	4,2	0,01
FACULTAD DE CC. ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE	2	541	0,4	2,8	0,01
ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTR	3	318	0,9	1,6	0,02
FACULTAD DE FILOLOGÍA	3	804	0,4	4,1	0,02
FACULTAD DE VETERINARIA	3	451	0,7	2,3	0,02
ESCUELA DE ARQUITECTURA	5	596	0,8	3,1	0,03
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	5	2062	0,2	10,6	0,03
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	8	2115	0,4	10,9	0,04
FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	8	811	1,0	4,2	0,04
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	10	2292	0,4	11,8	0,05
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO	10	3223	0,3	16,6	0,05
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	14	2770	0,5	14,2	0,07
ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN ULPGC	15	1523	1,0	7,8	0,08
TOTAL ALUMNOS MATRICULADOS ULPGC		19448		100,0	

Tabla VI.- Se indican las frecuencias y porcentajes de solicitudes presentadas por el estamento del alumnado tanto en función del centro como en función del total de matrículas en la universidad.

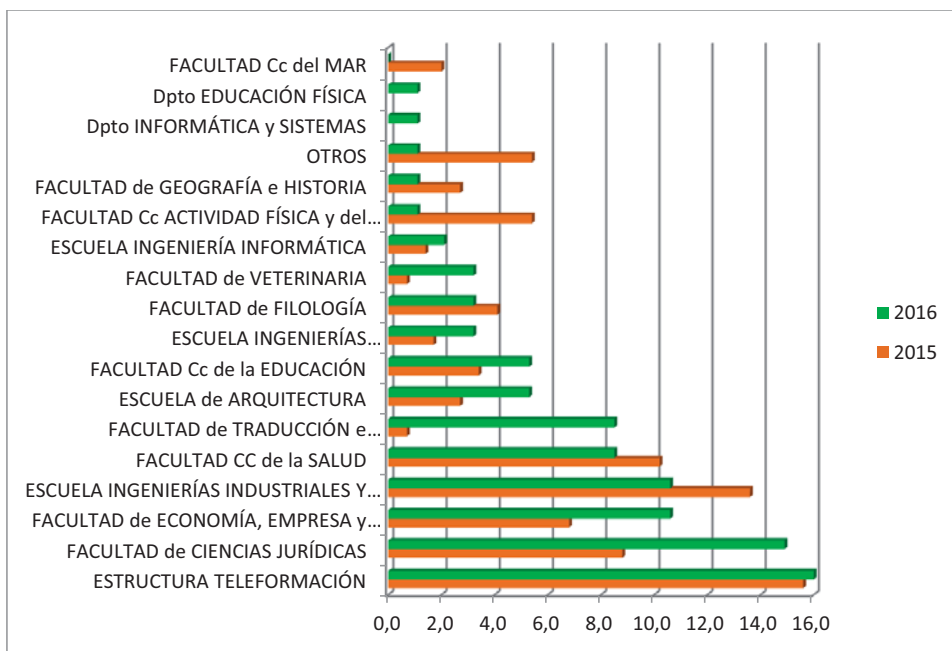


Gráfico 6.- Representación de los porcentajes de casos en función del centro de procedencia del interesado, sin introducir factores de corrección. Años 2015-16.

Como puede apreciarse en las Tabla V y VI y en el Gráfico 6, aunque desde la Estructura de Teleformación siguen presentándose el mayor número de peticiones al Órgano del Defensor Universitario, es de destacar el importante incremento producido en los centros de Ciencias Jurídicas, Economía, Empresa y Turismo y Traducción e Interpretación produciéndose, en éste último caso, un incremento desde menos de un 1% a más del 8%. Por el lado contrario, cabe destacar el significativo descenso apreciado en las facultades de Ciencias del Mar, de Actividad Física y del Deporte y, aunque en menor medida pero no menos importante, el detectado en los centros de Geografía e Historia, Ciencias de la Salud e Ingenierías Industriales y Civiles. A nuestro entender, los ascensos puntuales se deben a la eclosión de problemas específicos que generan alarma entre el alumnado y les lleva a acercarse al defensor universitario; por su parte, en el caso de los descensos, junto a la desaparición de esos asuntos concretos, creemos que la excelente labor desarrollada por los miembros de los equipos directivos y por todo el personal de administración y servicios de los centros, son los pilares fundamentales que sustentan dicha mejoría. Los miembros del Órgano del Defensor Universitario quieren agradecerles su compromiso y buen hacer.

Sin embargo existe una unidad docente que se mantiene estable en este aspecto. Es la estructura de Teleformación. Ciertamente es, y ya lo hemos mencionado en anteriores memorias, que están haciendo un esfuerzo importante por mejorar el servicio que prestan a su alumnado. Pero, según nos indican su Director y su

Secretario, se encuentran con problemas de financiación y de personal que les impiden hacer frente a la demanda generada por sus 1.523 estudiantes matriculados. Muchas de las reclamaciones que hemos recibido el presente año tienen que ver con el retraso en la entrega de los manuales de las asignaturas. Es evidente que el número de estudiantes que tiene esta estructura y la dispar localización de los mismos, repartidos por casi toda la geografía española, la convierten en cierta o gran medida, en la imagen de la ULPGC fuera de nuestras islas. Con ocasión de la primera memoria que presentamos ante este Claustro hicimos mención a la necesidad de adecuar la organización de la Estructura de Teleformación a la de cualquier centro de la ULPGC. Seguimos pensando que es necesaria su reorganización pero, de igual manera, creemos que es imprescindible que, si se quiere tener presencia en el mundo de la enseñanza a distancia, se le dote del personal docente y administrativo necesario. La reestructuración debe ser intensa y profunda pues si la ULPGC quiere competir en este ámbito, mejor hacerlo desde la calidad. De lo contrario se continuará alimentando un ente que va creciendo sin el necesario soporte técnico y humano y que puede terminar por generar descrédito a la ULPGC a pesar de los inmensos esfuerzos que puedan realizar las personas que se encuentran a su cargo.

I.d. Las actuaciones en razón de la época del año

La Tabla VII y el Gráfico 7 muestran la distribución de las solicitudes presentadas a lo largo del año. Como puede apreciarse, durante 2016 y al contrario de lo que sucedió durante el año 2015, no existen picos destacables en ninguno de los meses. Los Gráficos 8 a 10 muestran los tipos de asuntos planteados en función de cada uno de los trimestres del año. En ellos cabe destacar los picos debidos a problemas derivados de la evaluación en los meses de diciembre, febrero y junio y los relacionados con la gestión de las becas Erasmus en noviembre.

El resto de solicitudes muestra una distribución homogénea a lo largo del año.

Tabla VII

MES	2015		2016	
	N	%	N	%
➤ ENERO	29	16,9	11	9,6
➤ FEBRERO	12	6,9	14	12,3
➤ MARZO	12	6,9	7	6,1
➤ ABRIL	14	8,1	10	8,8
➤ MAYO	11	6,4	9	7,9
➤ JUNIO	5	2,9	12	10,5
➤ JULIO	27	15,6	12	10,5
➤ AGOSTO	4	2,3	1	0,9
➤ SEPTIEMBRE	9	5,2	9	7,9
➤ OCTUBRE	10	5,8	7	6,1
➤ NOVIEMBRE	11	6,4	11	9,6
➤ DICIEMBRE	29	16,8	11	9,6

Tabla VII.- Frecuencias y Porcentajes de solicitudes presentadas ante el DU cada uno de los meses de los años 2015-16.

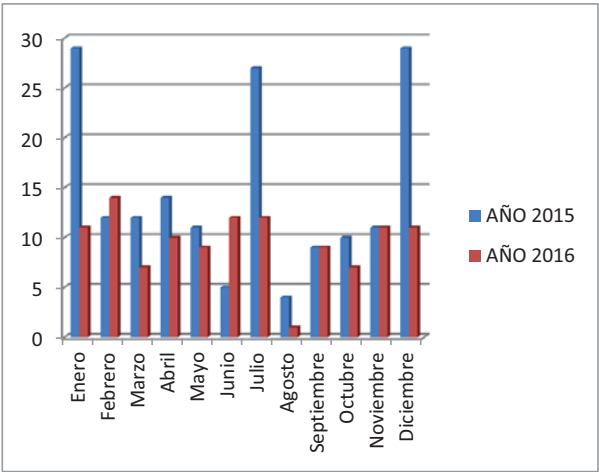


Gráfico 7.- Distribución del número de solicitudes presentadas en cada uno de los meses de los años 2015 y 2016.

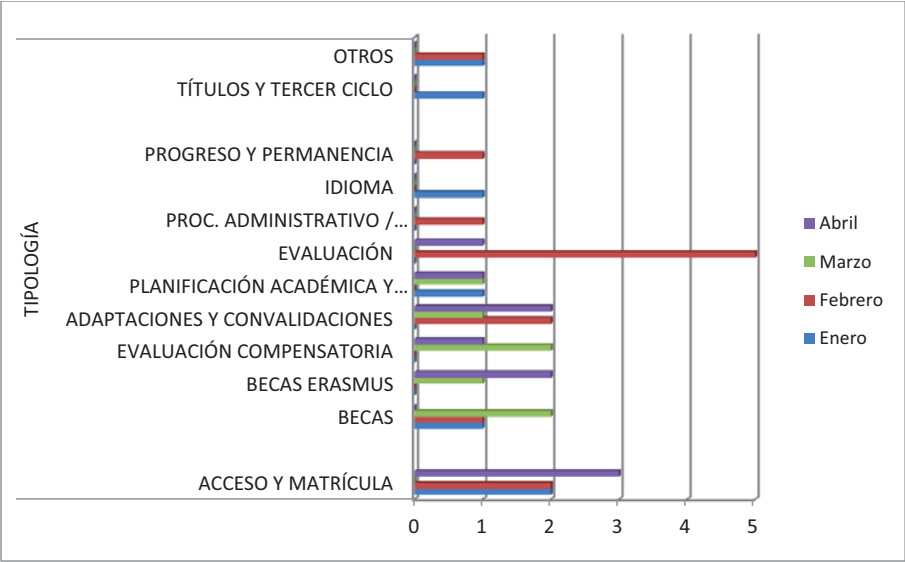


Gráfico 8.- Distribución de las solicitudes presentadas en el primer cuatrimestre del año 2016.

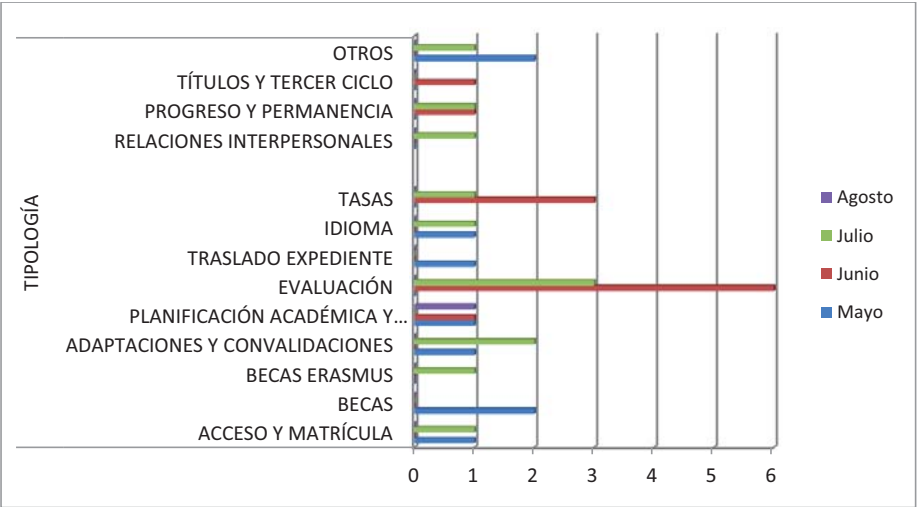


Gráfico 9.- Distribución de las solicitudes presentadas en el segundo cuatrimestre del año 2016.

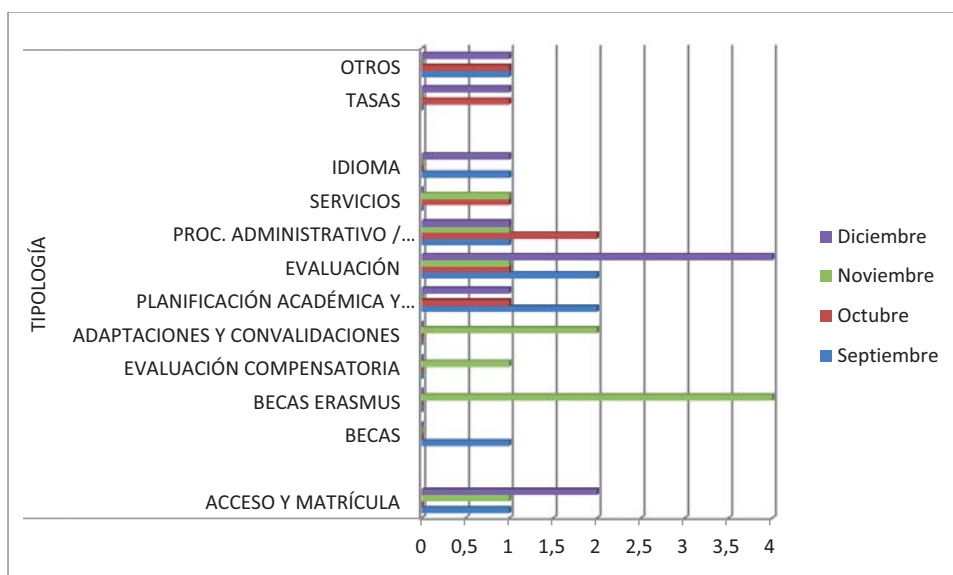


Gráfico 10.- Distribución de las solicitudes presentadas en el tercer cuatrimestre del año 2016.

IV. OTRAS ACTIVIDADES DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

- Participación en XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Córdoba durante los días 19 a 21 de octubre de 2016

En la misma se trataron los siguientes temas:

1. *La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario. Ponencia. Conclusiones.*
2. *Acoso en el ámbito universitario. Ponencia. Conclusiones.*
3. *Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad. Ponencia. Conclusiones.*

Cuyo desarrollo y conclusiones pueden consultarse en el siguiente enlace:

http://www.cedu.es/index.php?option=com_content&view=article&id=133:la-conferencia-estatal-de-defensores-universitarios-cedu-ha-celebrado-del-19-al-21-de-octubre-su-xix-encuentro-anual-en-la-universidad-de-cordoba-2&catid=12&Itemid=182

- Asistencia a las reuniones de la Comisión Ejecutiva Nacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Como miembro electo de la misma, el Presidente del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC ha participado en las reuniones que, durante el año 2016, se han desarrollado en las sedes de la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid, los días 12 a 15 de abril y 13 a 15 de diciembre, en la Universidad de Murcia los días 11 y 12 de febrero y en la Universidad de Santiago de Compostela entre los días 16 y 19 de junio.
- Asistencia a la Jornada “*Estudio sobre cambios normativos: Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*”. (Madrid, 15 de abril de 2016, Universidad Rey Juan Carlos, organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios).
- Reunión del Presidente y del Representante del Profesorado del Órgano del Defensor Universitario en la sede de Lanzarote con los responsables de las titulaciones y con los delegados del alumnado, con la finalidad de acercar la figura del Órgano del Defensor Universitario a todos los campus de la ULPGC. Fecha 29-09-2016.
- Reunión del Presidente y del Representante del Profesorado del Órgano del Defensor Universitario en la sede de Fuerteventura con los responsables de la titulación de enfermería y con los delegados de

estudiantes, con la finalidad de acercar la figura del Órgano del Defensor Universitario a todos los campus de la ULPGC. Fecha 07-11-2016.

- Publicación del artículo *REFLEXIONES SOBRE LA ADAPTACIÓN AL GRADO A RAIZ DE LA SENTENCIA 9/2016 DEL JUZGADO Nº 1 DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE PALMA DE MALLORCA* (<http://revistas.uca.es/index.php/Rueda/article/view/2590>) en la revista RUED@, Revista Universidad, Ética y Derechos.

**V. REFLEXIONES SOBRE
ALGUNOS DE LOS CASOS EN LOS
QUE HA INTERVENIDO EL
ÓRGANO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DURANTE EL
AÑO 2016**

3.a Actuaciones ante Organismos Externos.

3.a.1.- Dirección General de Universidades del Gobierno Autónomo de Canarias.

La aplicación de los precios públicos por motivos de servicios académicos y administrativos es una competencia asignada a las Comunidades Autónomas y éstas los regulan anualmente mediante los oportunos decretos.

Uno de los problemas recurrentes en la oficina del Órgano del Defensor Universitario hace referencia a la devolución de tasas por impago, algo que, de no llevarse a cabo, convierte al alumnado en moroso y le impide continuar sus estudios en cualquier universidad española. Pero las consecuencias de ésta condición se llevan hasta el extremo de obligar a que los servicios administrativos universitarios deban negar, incluso, la expedición de una certificación académica de lo realizado antes de contraer la deuda lo cual es, cuando mínimo, una actuación cuestionable pues si se ha cumplido con el pago de un servicio, como es la matrícula de una asignatura que le da derecho a ser evaluado y calificado, no entendemos por qué se le deniega la certificación de aquello con lo que sí ha cumplido.

En esencia ése fue el caso planteado ante el Órgano del Defensor Universitario pero, conocedores de que la Universidad sólo actúa como intermediario del Gobierno Autónomo, al preparar la respuesta que debíamos dar advertimos que, a pesar de que documentalmente formalizó la matrícula, no llegó a realizar ninguno de los seis pagos fraccionados, ni siquiera el primero.

Ésa circunstancia debía ser analizada a la luz de alguno de los siguientes artículos extraídos del *“DECRETO 93/2016, de 11 de julio, por el que se fijan los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios, de las universidades públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias, para el curso 2016-2017”*, que son los siguientes:

Artículo 8.2. Para dar validez a la matrícula de los estudiantes a los que se les asigne plaza en preinscripción, deberán abonar al menos el importe del primer plazo de matrícula y del que corresponda de acuerdo con la tarifa tercera, antes de la fecha que determine cada Universidad, en su caso, de forma específica frente lo establecido en el artículo 9 de este Decreto, de no hacerlo así, se eliminará la asignación de plaza de matrícula y perderá el derecho a la devolución de lo pagado.

Por su parte, el artículo 10 del Decreto de precios públicos establece:

Artículo 10. Impago de la matrícula y anulación de la matrícula de oficio.

1. La falta de pago de cualquiera de las seis fracciones del importe del precio público a satisfacer en los plazos previstos dará origen a la completa pérdida de los derechos y beneficios derivados de la matrícula. Comprobado el impago total o parcial de los derechos académicos correspondientes **se anulará de oficio la matrícula** en los términos y efectos establecidos en la normativa de la Universidad.

2. De producirse la anulación de la matrícula contemplada en el apartado anterior, se generará una deuda con la Universidad para sucesivas matrículas por el importe de la matrícula no abonada.

3. A todos los efectos, la anulación de la matrícula de oficio conlleva, para todos los estudiantes, que los resultados computan a efectos del número de matrículas y convocatorias agotadas, en su caso.

4. La prestación del servicio ofrecido por la Universidad al estudiante quedará interrumpido cuando se produzca la anulación por impago, perdiendo la condición de estudiante universitario, por lo que **no podrá** continuar los estudios iniciados, presentarse a examen, realizar prácticas, ser calificado, **ni solicitar certificaciones ni iniciar expedientes de traslado.**

Es evidente que el artículo 8.2 hace referencia exclusiva a quienes ingresan por primera vez en las universidades canarias. En tal caso si, a pesar de haber formalizado su matrícula, no realiza ninguno de los pagos, se procede a anular la matrícula y desaparece el vínculo con la universidad, sin generarse deuda.

Pero cuando ya se ha cursado algún curso académico formaliza su matrícula y no realiza el pago de ninguno de los plazos ni solicita la anulación voluntaria, al no tratarse proceder de preinscripción le sería de aplicación el artículo 10 según el cual el mero hecho de haber cursado la matrícula ya la convierte en definitiva y genera una deuda. Esta circunstancia no solo le impide acceder a las evaluaciones correspondientes (algo lógico pues si no paga por un servicio no puede esperar tener derecho a recibirlo) sino que también le penaliza haciendo que las convocatorias correspondientes a la matrícula anulada contabilicen y se consideran agotadas, repercutiendo negativamente en su cómputo de permanencia en la universidad. Pero, aún más; se impide no solo iniciar expedientes de traslado sino también solicitar cualquier certificación de su actividad universitaria.

Poniendo un caso concreto: un alumno consulta porque, tras culminar los estudios de tres de los cuatro cursos de su Grado, su situación personal o familiar le impide continuar los estudios. Afortunadamente tiene una opción de trabajo pero precisa justificar, mediante una certificación académica, que posee conocimientos

de ciertas materias. La administración pública le castiga negándole la expedición de una certificación de todo aquello que previamente había cursado de manera correcta.

Indudablemente la Universidad cumple fielmente con la letra de la norma. Nada que objetar ante la actuación de los servicios administrativos que deniegan la certificación ni a los que reclaman la deuda. Sin embargo, entendemos que una situación de impago de la totalidad de la matrícula podría tratarse en igualdad de condiciones tanto para el alumnado de nuevo ingreso como para los que llevan mas de un año en la universidad.

Este planteamiento se lo hicimos tanto a la Rectora Accidental de la ULPGC, D^a Trinidad Arcos, quien entendió y apoyó nuestra iniciativa, como al Sr. Director General de Universidades del Gobierno Autónomo de Canarias, quien tuvo la amabilidad de recibirnos y atender nuestra petición adquiriendo el compromiso de que se estudiaría el problema planteado y se intentaría dar solución en próximas ediciones del Decreto de Precios Públicos por Servicios Académicos Universitarios.

El órgano del Defensor Universitario quiere, desde estas páginas, agradecerle su excelente predisposición y su sensibilidad ante la situación planteada.

3.a.2. Intervenciones ante la ANECA y la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE).

En el año 2010, el Consejo de Gobierno de la ULPGC aprobó el programa formativo conducente a la obtención de una doble titulación, plan formativo que se ha venido impartiendo con normalidad y del que ya existen egresados incorporados al mundo laboral.

En el año 2016, la *Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa* (ACCUEE) procedió a realizar la preceptiva renovación de la acreditación y, basándose en *la Guía de Apoyo para la Redacción, Puesta en Práctica y Evaluación de los Resultados del Aprendizaje* publicados por la ANECA en 2013, concluyó que uno de los títulos debía incluir cuatro asignaturas nuevas en su programación formativa pues entendía que no se adquirirían ciertos resultados de aprendizaje ni competencias de formación básica en uno de los grados. Sin embargo, en otro momento de su informe, expresa que existe una razonable satisfacción con el título entre todos los estamentos consultados: estudiantes, profesorado, personal de apoyo, egresados y empleadores.

La ULPGC presentó un plan de acciones de mejora tendentes a satisfacer la orden de la ACCUEE y ésta respondió que *"Esta acción de mejora debe aplicarse a los estudiantes matriculados actualmente y a los futuros"* lo que implica que una resolución emanada en julio de 2016 debía ser ejecutada inmediatamente, en el presente curso 2016-17.

Ante esta situación la ULPGC procedió a modificar el plan de estudios e informó al alumnado de que las nuevas asignaturas, a pesar de estar englobadas en los primeros cursos, debían ser superadas por todos los matriculados, tanto los de nuevo ingreso como los de segundo y superiores cursos académicos.

¿Qué repercusiones tiene ésta medida?

En la práctica, la orden de la ACCUEE implica que todo el alumnado debe emplear un semestre más para terminar sus estudios, sin contar el coste económico que ello conlleva.

Ante ello, algunos alumnos afectados se dirigieron al Órgano del Defensor Universitario por entender que dichos cambios deberían afectar solo a los de nuevo ingreso y, en sesión celebrada el 03 de octubre de 2016, ante la evidencia de que todos los agentes sociales estaban satisfechos con el programa formativo de 2010 (lo que significaba que varios graduados se encontraran ejerciendo su profesión a plena satisfacción de los empleadores) y ante el hecho de que con posterioridad a que la ANECA hubiera publicado en 2013 la nueva *Guía de Apoyo para la Redacción, Puesta en Práctica y Evaluación de los Resultados del Aprendizaje* ya se hubieran graduado dos o tres promociones, estimó que el planteamiento de que la implantación de los nuevos requisitos se realizara de manera gradual era razonable.

Para abordar el problema se plantearon dos vías de actuación: contactar con la ANECA, como órgano del que emanaron los cambios a realizar en los programas formativos, y con la Rectora Accidental para conocer la posición de la ULPGC pues ciertas noticias que nos transmitían los alumnos eran confusas.

Por tanto dirigimos una carta a la dirección de la ANECA en la que, tras comentarle el caso, le hacíamos la siguiente pregunta:

¿Puede imponerse a todos los alumnos de una titulación la adaptación obligatoria a un nuevo plan de estudios que supone, además, la prolongación de sus estudios un semestre? O, por el contrario, ¿puede procederse a la implantación del nuevo plan de estudios de manera que:

1º.- obligue a todo alumno de nuevo ingreso y

2º.- se vaya implantando de manera gradual año a año obligando a aquellos que no rindan adecuadamente con las Normas de Progreso y Permanencia a su adaptación obligatoria cuando procediera?

La ANECA nos indicó que trasladáramos la pregunta a la ACCUEE pues había sido éste el órgano del que nació la orden que nos ocupa, lo cual realizamos.

Paralelamente solicitamos una cita con la Sra. Rectora Accidental quien, a su vez, había ocupado el cargo de Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional y conocía perfectamente el caso. Ella nos comunicó que la ULPGC intentó, infructuosamente, conseguir que la ACCUEE accediera a una implantación progresiva pero que tan solo había conseguido que se mantuvieran fuera de la orden al alumnado que estaba pendiente de defender su trabajo de fin de grado.

Ante la evidencia de que la ULPGC, y su rectora en primer lugar, había intentado por todos los medios a su alcance conseguir que la implantación de las nuevas asignaturas se realizara de manera gradual, el Órgano del Defensor Universitario no puede realizar ninguna crítica a la actuación desarrollada sino, mas bien, al contrario: felicitarle y lamentar que sus gestiones no hubieran alcanzado el objetivo propuesto.

Por nuestra parte, como es de suponer, tampoco obtuvimos mejores resultados pues la directora de la ACCUEE, como conclusión a su respuesta, indica lo siguiente:

“Esta acción de mejora debe aplicarse a los EST matriculados actualmente y a los futuros, con objeto de que los próximos egresados con el doble grado obtengan todos los resultados de aprendizaje indicados en la memoria verificada, y en particular, los correspondientes a las cuatro asignaturas básicas antes citadas”

lo que procedimos a comunicar a los alumnos afectados.

Por nuestra parte solo nos queda añadir una duda para la que no tenemos contestación: si tan imperiosa era la necesidad de realizar la implantación de manera inmediata, ¿por qué se dejaron pasar los años 2014 y 2015 para comunicar a la ULPGC la necesidad de hacerlo? Es decir, si pudo esperarse a la renovación de la acreditación, ¿por qué, de pronto, existe tal urgencia?

3.b. Otros asuntos relacionados con Becas del Ministerio o del Gobierno Autónomo, Pago/Impago de Tasas, Comunicaciones con el alumnado y detección de lagunas en las aplicaciones informáticas.

Según transcurre nuestro tiempo en el cargo, apreciamos que, en ocasiones, la normativa se aplica según las circunstancias: a veces de manera rígida, a veces con cierto grado de laxitud. No tenemos nada que objetar ante quienes, en un ejercicio de coherencia, son pulcros seguidores de la norma escrita tanto cuando los aires son favorables como cuando son adversos. Pero sí tenemos mucho que objetar cuando se aplican los reglamentos de forma literal cuando se trata del administrado y, a un tiempo, se intentan justificar disfunciones, que pueden ocasionar perjuicios a terceros, generadas por incumplimiento de las mismas normas. Y lo que es peor; en muchos casos la responsabilidad se diluye y no se compensa el daño ocasionado.

Algunos ejemplos de situaciones que entran dentro de este marco genérico son las siguientes.

Ejemplo nº 1.-

El alumnado que solicita beca de un organismo oficial, ya sean del Ministerio o del Gobierno Autónomo, no deben abonar las tasas hasta conocer el resultado de la convocatoria pero, en el caso de que no se les conceda, deben abonar la deuda que tienen con la universidad.

Cuando formalizan la matrícula, reciben un documento llamado Información General de Matrícula en el que la ULPGC les comunica algunos de los principales puntos que deben tener en cuenta (fechas de pagos fraccionados, características de las matrículas asociadas a familias numerosas, etc.), pero no se hace mención a la condición de becario, ni a sus responsabilidades. En esta asociación entre becas y matrículas, la queja más frecuente que recibe el Órgano del Defensor Universitario va en el sentido de que reciben una comunicación de la administración universitaria para que realicen un pago con recargo, por haberse retrasado en el abono. Generalmente acompañan esta reclamación con comentarios referidos a información deficiente o errónea que puede haberles conducido a ésa demora, pero sin aportar documentación que las soporte. Sin embargo, durante el pasado año se presentó una reclamación, bastante bien documentada, en la que el argumento de la queja era bastante consistente. El reclamante describió los siguientes pasos:

1º.- Recibió aviso de “Pago del segundo plazo de la matrícula” estando aún pendiente de la resolución del Gobierno Autónomo. Obviamente, puesto en

contacto con la administración del centro le dijeron que no tenía que abonar aún nada.

2º.- Cuando recibió el comunicado de denegación de la beca, se puso en contacto con la administración (tal como le indicaban las bases de la convocatoria) solicitando conocer la manera en la debía proceder para abonar la totalidad de la matrícula. Le contestaron que no tenía abonar pendientes y que “ya le mandarían por correo las modalidades y formas de pago”.

3º.- Posteriormente recibió anuncio de pago del 4º plazo de la matrícula. Como ya habían manifestado a la administración su deseo de hacer un único abono y ésta le había emplazado a una comunicación donde se le haría saber las modalidades de pago, entendió que ése correo iba en el mismo sentido del recibido en diciembre (reclamación del abono del segundo plazo de la matrícula) y no le hizo caso.

4º.- En mayo de 2016 recibió un correo electrónico emitido desde una dirección personal de la universidad. El alumno, al no conocer a la persona que lo enviaba, no le hizo caso y no lo leyó pues en muchas ocasiones el alumnado recibe correos que nada tienen que ver con sus actividades o asuntos académicos. Hay que mencionar que las anteriores comunicaciones habían sido emitidas desde el correo de la administración.

5º.- Posteriormente le llega una carta indicándole que debía abonar la matrícula más un recargo de 232,20 €, con la consiguiente advertencia de anulación de matrícula caso de no hacerlo.

6º.- Obviamente la abonó pero presentó reclamación ante el Vicerrectorado de EST y Empleabilidad solicitando la devolución de los 232,20€.

7º.- Ante la falta de respuesta, decidió acudir al Defensor Universitario solicitando su ayuda.

Desde nuestro punto de vista creemos que la administración erró tanto en la información facilitada como en los medios empleados para comunicarse con el alumno. Debió prestarse un mayor interés a la hora de informarle adecuadamente de los pasos a seguir y no fiarla a que ya se la mandarían. Además, para ese tipo de comunicados deben utilizarse los correos oficiales de las unidades administrativas o el correo ordinario, el mismo que se usa para notificar los recargos, y no el correo personal que la universidad facilita a cada uno de sus miembros.

Atendiendo a estos criterios, se elevó una recomendación al Sr. Gerente de la ULPGC solicitándole que estudiara mejoras en la prestación de este servicio al alumnado. Desconocemos en cómo se ha resuelto el asunto, si se ha resuelto.

Ejemplo nº 2.-

El esfuerzo que realiza el servicio de informática para poner a disposición de los usuarios herramientas que faciliten las actividades administrativas a distancia es ímprobo y esta labor, en un territorio fragmentado como el canario, es de especial importancia.

Una de las acciones más relevantes tiene que ver con la matriculación online. Con dicha herramienta, desde Lanzarote, Fuerteventura o Vigo se puede realizar la matriculación sin necesidad de trasladarse a Las Palmas de Gran Canaria.

En la inmensa mayoría de los casos todo va bien pero siempre hay casos especiales que deben ser manejados con especial cuidado por el personal administrativo. Los programas informáticos no pueden nacer perfectos y muchas veces sólo el paso del tiempo y las sucesivas actualizaciones permiten su mejora. No se trata, por tanto, de criticar los agujeros que aún puedan presentar pues sabemos que año a año se irán corrigiendo. Nuestra apreciación recoge una queja orientada en el sentido de que a veces las aplicaciones permite, o no permiten, realizar determinadas acciones las cuales, a la larga generan perjuicio. Además, al menos en los casos planteados ante el Órgano del Defensor Universitario, siempre refieren que han contactado con la administración y que la respuesta tipo viene a ser algo así como “... pues eso es lo que permite la aplicación, y es lo que hay”. En otras ocasiones no se detecta el error y sus consecuencias se ponen en evidencia tiempo después. En ese momento debería comunicarse al servicio de informática la incidencia para su subsanación.

Pongamos un caso: una alumna reclama porque después de leer y calificársele con un 7,3 su trabajo de fin de grado, la administración se pone en contacto con ella para decirle que lo tiene que repetir porque, al parecer, le faltaban tres créditos para completar sus estudios, de acuerdo con el artículo 28 de los requisitos del Reglamento General de Trabajo de Fin de Título de la ULPGC, que dice *“Para llevar a cabo la defensa, el estudiante deberá haber superado con éxito la totalidad de los créditos, a excepción de los asignados al TFT”*. Pero es que, además, el mismo reglamento, en su artículo 27.3 establece que cuando un estudiante presenta su solicitud de defensa del trabajo de fin de título *“la Administración de Edificio deberá verificar que el solicitante reúne todos los requisitos para la lectura incluida la acreditación del nivel de idioma extranjero”*.

El problema se generó porque, ya iniciado el curso académico, se permitió realizar un cambio de matrícula y desaparecieron tres de los créditos previamente matriculados, pero nadie detectó esa circunstancia ni sus consecuencias, como demuestra el hecho de que se le permitiera defender su trabajo. Todo esto tiene un perjuicio evidente: se le obliga a matricular no sólo los tres créditos que le faltan sino una segunda matrícula del trabajo de fin de grado, matrícula mucho más costosa. Si estos defectos se le comunican al servicio de informática, seguramente pueden implementar una mejora en la aplicación y evitar que esta situación se repita.

Pero nuestra discrepancia en este asunto tiene que ver, principalmente, con la doble actitud que a veces apreciamos en las acciones de las unidades directivas o administrativas. En una de las respuestas recibidas durante la instrucción de dicha reclamación, alguien, en el mismo escrito, dice:

1.a.- El tribunal por error admite la presentación del mismo...

Obviamente no es el tribunal el encargado de verificar si la alumna cumple los requisitos, es el encargado de calificarlo. Pero aún más grave nos parece que, admitiendo que hay un error, no se intente buscar una solución al conflicto planteado pues acto seguido se dice

1.b.- ... la alumna estaba adecuadamente informada a través de los canales propios de la titulación, por lo que no procede acceder a sus peticiones y traslada la petición a Ordenación Académica (refiriéndose a que conocía la necesidad de tener aprobados todos los créditos).

De la contestación de la Unidad de Gestión de Alumnos se desprende que consideraban que no había caso que analizar ni decisión que tomar puesto que la alumna estaba informada previamente y que, además, ya se encontraba matriculada de los créditos que le faltaban y del trabajo de fin de grado. Eso sí; en ninguno de los casos se hace referencia a la necesidad de tomar medidas para que esta circunstancia no vuelva a pasar ni se establece la necesidad de buscar soluciones que la compensen de alguna manera.

Como tendremos ocasión de tratar más adelante en este informe, el Órgano del Defensor Universitario debe tomar sus decisiones por mayoría. Y, además, entre sus funciones, los nuevos Estatutos de la ULPGC en su artículo 190.2 le dan la potestad de:

"Eleva informes al Rector y, en su caso, propuestas de reparación de los daños estimados".

Estamos a la espera de una próxima reunión del órgano para tomar decisiones al respecto pues, bajo mi punto de vista, se ha generado un perjuicio a esta alumna al haberle permitido defender su trabajo cuando no podía hacerlo y obligarle a una nueva matrícula. No podemos cargar sistemáticamente sobre las espaldas más débiles la necesidad de que sean ellos quienes tengan en cuenta

todas las normas cuando contamos con profesionales perfectamente cualificados que son quienes están para ayudarles.

Las Normas de Progreso y Permanencia exigen lo que deben exigir: que el alumnado tenga como prioridad el estudio y que progrese adecuadamente. No le distraigamos más de lo necesario y ayudémosles todo lo posible para que pueda alcanzar ése objetivo.

Acceso a Documentación de otros órganos colegiados

El artículo 7 de las Normas que establecen nuestro funcionamiento facultan a los miembros del Órgano del Defensor Universitario a asistir a las reuniones de cualquier órgano colegiado de la ULPGC, con voz y sin voto, salvo que haya sido elegido para el mismo. Es esta una facultad utilizada por muchos de los defensores españoles, asistiendo habitualmente a las sesiones de las Juntas de Gobierno, Claustros e, incluso, a algunas reuniones de Departamento. Sin embargo otras defensorías, entre las que nos encontramos, entendemos que una presencia tan activa en la vida diaria de la universidad es negativa pues puede ser entendida como un intento de fiscalización por nuestra parte. Sin embargo cierto es que, en ocasiones, se tratan aspectos en los que el Defensor Universitario podría opinar y, en tales casos, su presencia y participación estaría plenamente justificada. Pongamos por caso una propuesta de modificación del articulado del reglamento de evaluación: ¿no creen ustedes que, dado el volumen de consultas y quejas de este tipo que nos llegan, estaríamos facultados para emitir una opinión algo cualificada? Indudablemente no somos un órgano consultivo y no es obligatoria nuestra opinión previa, pero quizás, y solo decimos quizás, es posible que ciertas opiniones expresadas oportunamente pudieran evitar algunos problemas posteriores.

Basándonos en este criterio, solicitamos al Rectorado que comunicara al Órgano del Defensor Universitario los órdenes del día de las Juntas de Gobierno y Claustro algo a lo que accedieron rápidamente. Sin embargo no hemos podido tener acceso a la documentación de los temas que se van a tratar. Incluso se encargó un informe jurídico en el que se concluyó que el Órgano del Defensor Universitario no debería tener acceso a la misma.

No es nuestra intención generar un conflicto con esta cuestión y, por ello, no hemos vuelto a plantearla al nuevo equipo de gobierno de la ULPGC. Sin embargo seguimos preguntándonos: ¿Qué sentido tiene estar autorizado a acudir y participar en las reuniones de los órganos colegiados de la universidad y, al mismo tiempo, no poder tener acceso a la documentación de los temas a tratar?

**VI. REFLEXIONES SOBRE LA
FIGURA DEL ÓRGANO DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO EN
LOS NUEVOS ESTATUTOS DE LA
ULPGC**

El pasado año 2016 quedó marcado por el desarrollo de hechos muy relevantes en la vida de la ULPGC. El debate y aprobación de sus nuevos Estatutos, la renuncia del anterior Rector, D. José Regidor, a quien deseamos los mayores éxitos en su nueva etapa, y la situación de transitoriedad vivida desde el momento real de su renuncia hasta la toma de posesión del nuevo equipo de gobierno, han sido, a nuestro entender dichos hitos. Quiero, en este momento, y al margen de que tanto personal como institucionalmente ya lo hemos hecho en la persona del Excmo. Sr. Rector Mgfco. D. Rafael Robaina, reiterar mis mas sinceras felicitaciones a los compañeros elegidos para llevar adelante las riendas de la ULPGC, al tiempo que desearles que todas las decisiones que tomen tengan como finalidad la mejora institucional y facilitar el desarrollo personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria. Sus éxitos serán los éxitos de todos nosotros.

De igual manera, quiero expresar al anterior equipo de gobierno mi más sincero agradecimiento por la colaboración prestada. Sé que en algunas ocasiones la actividad desarrollada desde el Órgano del Defensor Universitario no fue adecuadamente comprendida. Lamentamos que así haya sido pero espero que todos los cargos directivos de la ULPGC, independientemente de la unidad en la que se encuentren, entiendan que mientras permanezcamos en el cargo para el que hemos sido elegidos, nuestro deber es dar curso a las peticiones que, razonadamente, cursen los miembros de nuestra universidad, aunque sean molestas para quienes ejercen el poder. Nuestro mandato es velar por el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria aunque no se haya incumplido la ley, y a ello nos debemos aunque no siempre sepamos hacerlo.

VI.a. La Propuesta

El 09 de marzo se presentó ante el Claustro de la ULPGC la memoria de las actividades desarrolladas por el Órgano del Defensor Universitario durante el año 2015. En dicho informe, tras explicar brevemente los motivos que lo justificaban, asumí en primera persona toda la actividad desarrollada en la oficina al tiempo que expuse que, ante la inminente puesta en marcha de un proceso de reforma de Estatutos, había dirigido a la Comisión delegada del Claustro una propuesta de modificación de la figura del Órgano del Defensor Universitario con la finalidad de hacerla más operativa. En definitiva se trataba de que la norma recogiera el modo en el que se estaba funcionando de *facto*, modo que implicaba un cambio sustancial en el modelo organizativo del defensor. El modelo propuesto era similar al existente en todas las universidades españolas, excepto en la Universidad de Vigo, y contemplaba la figura de un Defensor y de un Adjunto al Defensor al tiempo que añadía la constitución de un Comité Asesor. Más aún; la figura propuesta era, prácticamente, un calco de la que la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo diseñaba para este cargo. Pero esta solicitud, lejos de resultar ser una novedad en la ULPGC, en realidad no vino a ser más que una reedición de los orígenes del Defensor Universitario en nuestra universidad.

Al menos eso es lo que se desprende de la lectura de la citada Ley Orgánica y del *Reglamento de Funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC*. Las coincidencias en la estructura y definiciones contenidas en ambas son de tal calibre que no cabe otra interpretación que la segunda, el reglamento, se desarrolló siguiendo la misma pauta que se había establecido para el Defensor del Pueblo, realizando las imprescindibles adaptaciones a las características de la vida universitaria. Expresiones como *“todos los poderes públicos están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo”*, o *“...podrá personarse en cualquier centro de la administración...”*, o *“... no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionada con la actividad...”*, o *“...podrá sugerir la modificación de los criterios utilizados...”*, por citar sólo algunas, encuentran su reciprocidad en el reglamento del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC. Pero es que ¿podía ser de otra manera? Indudablemente, ¡No!

VI.b La figura del Defensor Universitario en los nuevos Estatutos de la ULPGC

La certeza, comprobada por el ejercicio diario de nuestra función, de que el modelo que poseíamos no era el adecuado y el convencimiento de que la propuesta era buena tanto para el ejercicio de las funciones del defensor como para el funcionamiento de la ULPGC, nos llevó a promover la petición del cambio estructural en los nuevos estatutos. Sin embargo, el Claustro, en el ejercicio soberano de sus funciones, estimó que no procedía tal modificación y determinó que se continuara con el modelo de órgano colegiado. Esta reiteración en el modelo, junto a ciertos cambios en el articulado estatutario, muy sutiles en cuanto a la redacción, pueden tener gran trascendencia sobre el funcionamiento diario de la oficina del Defensor Universitario y creemos nuestra obligación exponerla ante ustedes, representantes de toda la comunidad universitaria.

En la pasada memoria expusimos que, por diversas circunstancias, estábamos funcionando como un órgano unipersonal, lo que sabíamos y reconocíamos no se ajustaba a norma pero que era el modo que habíamos encontrado para llevar adelante las actividades cotidianas de nuestra oficina. En realidad, al menos es ésa nuestra impresión, solamente nos sumamos a la tendencia general de funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario a lo largo de los años y que realmente permitía su funcionamiento ágil. El cambio propuesto iba en la línea de consolidar dicho modelo pero, obviamente, al ser rechazado por el Claustro, quedó patente que no podíamos continuar actuando de esa manera. Nuestros Estatutos, en sus artículos 189 y 191, establecen que el Defensor de la Comunidad Universitaria es un órgano compuesto por cuatro miembros (el Presidente y un representante de cada uno de los sectores de la comunidad universitaria). Es, por tanto, un órgano colegiado, lo cual queda patente de manera reiterada en el Reglamento que regula su actuación y que fue aprobado por el Claustro de la ULPGC el 26/05/2003 y que en próximas fechas deberá

revisarse para adecuarlo a los nuevos Estatutos. Precisamente por ello, su actividad debe regirse conforme a las reglas que establecen su funcionamiento, en concreto la Ley 40/2015 del Régimen Jurídico del Sector Público la cual, en su sección 3ª, regula el funcionamiento de los Órganos Colegiados de las distintas Administraciones Públicas. A pesar de que la subordinación a la citada Ley es obvia, todos los decretos u órdenes en los que se establece la composición y normas de funcionamiento de cualquier órgano colegiado la explicitan. Como muestra puede consultarse la normativa referenciada en la página del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes dedicada a sus Órganos Colegiados (<http://www.mcu.es/organizacion/OrganosColegiados.html>), en la que se enumeran las diferentes Comisiones, Comités Asesores, Consejos o Patronatos dependientes del mismo, las cuales siempre hacen mención a la necesidad de cumplir con los preceptos del procedimiento administrativo. Sin embargo, en las normas destinadas a órganos unipersonales no se hace tal mención pues, como cabe suponer, su modo de funcionamiento es radicalmente diferente, aunque no exento de regulación.

VI.c Estado Actual. Adecuación de las actividades del ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO a los Estatutos de la ULPGC.

Nuestro reglamento, del todo coincidente con el procedimiento general, establece claramente que las decisiones del defensor universitario deben ser tomadas por la mayoría de sus miembros en las sesiones ordinarias y extraordinarias que se convoquen a tal efecto (art. 6). Desautorizan, por tanto, cualquier otro mecanismo de actuación (como el que hasta marzo del pasado año habíamos asumido en aras de la operatividad) y, como consecuencia de la evidente orden emanada del Claustro, este presidente estimó que no podía seguir actuando contra sus directrices y que era necesario y urgente, adecuar nuestras actividades a la normativa. Por ello, a partir de ese momento, salvo en muy contadas ocasiones, todas las acciones que han emanado del Defensor Universitario lo han sido tras acuerdos alcanzados en las preceptivas reuniones del órgano.

De esta manera, a lo largo del pasado año 2016, el Órgano del Defensor Universitario se reunió en once ocasiones: 29 de abril de 2016, 13 y el 19 de mayo de 2016, el 02, el 21 y el 30 de junio de 2016, el 14 de julio de 2016, el 13 de septiembre de 2016, el 03 de octubre de 2016, el 15 de noviembre de 2016 y el 22 de diciembre de 2016 pero en ninguna de ellas fue posible contar con la presencia de la totalidad de los miembros. La representante del alumnado no asistió a ninguna ni justificó su ausencia y la representante del PAS, cuando no pudo asistir, justificó los motivos adecuadamente. Cuando fallaban dos de los miembros, el preceptivo *quorum* se pudo conseguir gracias a la colaboración del representante del profesorado, quien, a pesar de que sólo se le reconocen 10 horas de dedicación a las actividades del defensor universitario y de estar sometido a una

elevada carga docente, hizo el esfuerzo de acudir a las reuniones convocadas. Caso contrario, la actividad del Defensor Universitario se habría visto paralizada. Ha superado con creces la dedicación que el Reglamento de Planificación Académica le reconoce (recordemos que este reglamento, en su anexo IV, contabiliza de manera pormenorizada los tiempos adjudicados a las diferentes actividades docentes, de investigación y de gestión que puede/debe desarrollar un profesor de la ULPGC durante el año académico). Por tanto, cada profesor debe estructurar sus actividades en orden a cubrir lo más adecuadamente posible cada uno de los segmentos de acción. Por ello, cuando justifica su ausencia habiendo cumplido sobradamente con su compromiso con el Defensor Universitario, no podemos pedirle que abandone otros compromisos a los que debe hacerle frente para cumplir, precisamente, con el Reglamento que controla sus actuaciones. Gracias a él hemos podido cumplir con el *quorum* necesario en muchas de las reuniones que el órgano ha celebrado de marzo a diciembre de 2016.

Pero tampoco le podemos solicitar que sea la eterna salvaguarda de la actividad del Órgano del Defensor Universitario porque, aunque el Artículo 6 del nuestro reglamento de funcionamiento indica que ...*"los miembros del Defensor Universitario verán ajustados sus horarios docentes... en función de la actividad que desarrollen"* lo cierto es que desde que tomamos posesión de nuestros cargos nos hemos dirigido en tres ocasiones a las altas instancias universitarias para que se le reconozca dicha dedicación, algo que se ha denegado en todos los casos.

Este hecho no es baladí puesto que debemos recordar que el Artículo 12 del Reglamento del DU obliga a que, para ser aceptada o rechazada, toda reclamación debe ser estudiada en la preceptiva reunión del Órgano del Defensor Universitario y que, solamente después de ella, se podrá iniciar cualquier actuación. De similar manera, cerrar un caso significa alcanzar algún tipo de acuerdo, por lo que la documentación generada deberá ser estudiada en una nueva reunión del órgano. Todo ello implica que, en relación al periodo anterior, los tiempos para la toma de decisiones se han alargado, algo de lo que no estamos nada satisfechos pero, como podrán entender, los miembros del Órgano del Defensor Universitario no podemos ir en contra de las órdenes emanadas desde el Claustro.

Esta circunstancia que acabamos de exponer es la principal incidencia sobre nuestra actividad hasta diciembre de 2016. En realidad nada debía de haber cambiado: fui yo quien, con un fin que entendí loable y siguiendo el modo de actuar de anteriores presidentes del Órgano del Defensor Universitario, cometí el error de tomar decisiones que no me correspondían. Por tanto se trata, tan solo, de adaptar nuestro modelo a lo ordenado por el Claustro, a quien pido disculpas por aquel exceso de celo.

Por tanto, hasta diciembre de 2016 el cambio en el modelo de actuación sólo significó asumir cierto retraso en la tramitación y resolución de los conflictos planteados. Pero ¿qué sucedería en el caso de no alcanzarse el preceptivo *quorum*?

Previendo dicha circunstancia, el 23 de enero de 2017 solicitamos al Servicio Jurídico de la ULPGC un informe con el fin de saber si nuestra interpretación de la Ley del Régimen Jurídico del Sector Público era correcta, solicitud que fue contestada el 07 de marzo del presente año y de la que extraemos la siguiente conclusión:

“...De la interpretación de la norma aplicable a la constitución y funcionamiento del órgano del Defensor Universitario, se concluye que para su válida constitución se requiere la presencia del Presidente, miembro nato del órgano, Secretario y otro miembro más del mismo, que represente la mitad de sus miembros...”

Aunque se trata de un asunto que se está desarrollando durante el año 2017 y que, por tanto, corresponde ser tratado en la próxima memoria, queremos comunicar al Claustro que a lo largo del presente año hemos convocado ocho reuniones (los días 26 de enero, 01, 07, 14 y 21 de febrero, 09, 16 y 23 de marzo) que no han podido llevarse a cabo por falta de *quorum*. Por tanto la actividad del órgano está muy ralentizada pues no podemos tomar decisiones ni para aceptar ni para cerrar los expedientes. Pedimos disculpas a los interesados pero queremos que entiendan que no podemos ir en contra del mandato de nuestra norma suprema que son los Estatutos ni de la Ley que regula nuestro funcionamiento. Sin embargo hemos de tener presente que también podríamos entrar en conflicto con el artículo 18 del reglamento de funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario en el que se establece un plazo de tres meses (prorrogable a seis de manera razonada) para contestar a los interesados.

VI.d.- Otros cambios en los Estatutos

En relación con la nueva redacción que los nuevos Estatutos le dan a la figura del ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO, existen otros dos aspectos que queremos poner en evidencia. El primero de ellos tiene que ver con la redacción del anterior artículo 207 (correspondiente con el 189 actual):

Artículo 207.- (Antiguos Estatutos)

El Defensor Universitario es un órgano que está facultado para admitir y, en su caso, tramitar 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 189.- (Actuales Estatutos)

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria es el órgano encargado de velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios. Está facultado para admitir y, en su caso, tramitar e informar sobre

cualquier queja o reclamación que se le presente y 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.

Obsérvese que en la redacción actual se ha eliminado la mención expresa a que el Defensor Universitario pueda actuar de oficio. Esta circunstancia nos llamó la atención e indujo a pensar si, realmente, el interés del Claustro había sido eliminar esa posibilidad.

Aunque cabría una interpretación en este sentido, la lectura del artículo 190 a) despeja nuestras dudas puesto que entre las funciones del Órgano del Defensor Universitario reconoce la de:

Recabar la información que se considere oportuna para el cumplimiento de sus fines, bien por iniciativa propia o a instancia de la parte interesada.

Por tanto, aunque de una manera indirecta, esta función otorgada no deja lugar a dudas acerca de la potestad del Órgano del Defensor Universitario para actuar de oficio cuando, justificadamente, lo considere. Sin embargo, no acabamos de comprender el motivo que llevó a eliminar la cita expresa a esta facultad, máxime cuando otras figuras similares y de mayor trascendencia lo recogen en sus respectivas leyes de creación. Nos referimos a la Ley del Diputado del Común de la Comunidad Autónoma de Canarias, de 2001, o a la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, de 1981.

El segundo aspecto que quisiéramos resaltar hace referencia a la representación del alumnado en el Órgano del Defensor Universitario. Los artículos que regulan su elección dicen:

Artículo 209.- (Antiguos Estatutos)

El Defensor Universitario se compone de cuatro miembros:

- a) El presidente, que será un profesor elegido por el Claustro Universitario.
- b) Un profesor propuesto por los profesores claustrales y elegido por el Claustro.
- c) Un estudiante propuesto por los EST claustrales y elegido por el Claustro.**
- d) Un miembro del personal de administración y servicios propuesto por el personal de administración y servicios claustral y elegido por el Claustro.

Artículo 191.- (Actuales Estatutos)

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria se compone de cuatro miembros:

- a. El presidente, que será miembro del profesorado, elegido por el Claustro Universitario. Estará asimilado al cargo de Vicerrector.
- b. Un miembro del personal docente e investigador propuesto por el profesorado claustral y elegido por el Claustro.
- c. Un miembro del estudiantado claustral, propuesto por éste y elegido por el Claustro.**

d. Un miembro del personal de administración y servicios propuesto por el personal de administración y servicios claustral y elegido por el Claustro.

Entendemos que cabría estudiar si desde el punto de visto jurídico se contraviene el artículo 35.2 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, que establece lo siguiente:

Artículo 35. Elección de representantes.

2. Son electores y elegibles todos los estudiantes que se encuentren matriculados en la universidad y que realicen estudios conducentes a la obtención de un título oficial en los términos establecidos en los estatutos de su universidad y reglamentos que los desarrollen.

Cierto es que este artículo abre la posibilidad de que las normas universitarias establezcan los términos específicos de elección, pero, en cualquier caso, llama la atención que solo se haya modificado la redacción de los criterios exigidos al representante del estamento del alumnado, obligando a que tenga que ser un estudiante claustral, y que no se haya propuesto la misma redacción para los representantes del personal docente e investigador o del personal de administración y servicios. Con la anterior redacción los representantes claustrales también podían ser miembros del Defensor Universitario y, por ello, no acabamos de ver la necesidad de que el representante del alumnado tenga que salir de un número muy limitado de miembros, cuando son el sector más numeroso de toda la universidad. Francamente, no sé si este límite dota de mayor transparencia al sistema de representación en el Órgano del Defensor Universitario.

VII. ANEXO

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.

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ASUNTOS TRATADOS DURANTE EL AÑO 2016 EN EL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Nº	ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO	PALABRAS CLAVE
3	EST	Problema con el reconocimiento del nivel de lengua extranjera de cara a la lectura del T.F. Máster. Gestiones con el Director del Centro. Respuesta a reclamación presentada en 2015.	IDIOMA
6	EST	Queja por no reconocérsele la equivalencia de ciertas asignaturas superadas por el nivel B1 en una lengua extranjera. Se remite escrito a diversas unidades implicadas.	IDIOMA
15	EST	Problemas con la adaptación entre planes de estudios. Interrumpió sus estudios y ahora quiere volver a estudiar. Se realizan gestiones con el Vicerrectorado correspondiente.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
17	EST	Problemas con la asimilación entre asignaturas antiguas y las equivalentes del plan de estudios actual. Tras varias gestiones con el profesor responsable parece alcanzarse una solución satisfactoria.	EVALUACIÓN
20	EST	Queja relacionada con la convalidación de asignaturas por traslado de expediente y la falta de información sobre la organización académica del curso. Se realizan gestiones con Decano y Vicerrectorado correspondiente.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
23	EST	Varios estudiantes se quejan porque no tienen información sobre las calificaciones de dos asignaturas del Máster. El VOAP le contestó que deben dirigirse a su Decanato.	EVALUACIÓN
47	EST	Problemas con la concesión de beca, toda vez que no se pudo matricularse de todos los créditos necesarios. Se remite escrito al VEST.	BECAS
52	EST	Problemas en la adjudicación de plazas Erasmus. No pudo asistir a la reunión porque se cambió la fecha y parece que no se comunicó adecuadamente. Se solicita información a la unidad responsable.	BECAS ERASMUS
54	EST	Queja por no reconocérsele la equivalencia entre ciertas asignaturas de origen y el nivel Inglés-B-1.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
56	EST	Problemas en la adjudicación de plazas Erasmus. No pudo asistir a la reunión porque se cambió la fecha y parece que no se comunicó adecuadamente. Se solicita información a la unidad responsable.	BECAS ERASMUS
65	EST	Problemas con la renovación del carnet de familia numerosa y el abono de su matrícula.	ACCESO y MATRÍCULA

66	EST	Queja por supresión del grupo de tarde de una titulación, lo que impide a alumnos trabajadores continuar con sus estudios.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
68	EST	Plantea problemas con beca SICUE. No depende de la ULPGC	BECAS
69	EST	Problemas en el pago del segundo plazo de la matrícula. Se le impone recargo cuando dice no se le comunicó adecuadamente el aviso	ACCESO y MATRÍCULA
73	EST	Queja porque no se le asigna tutor para el PFC, lo que se crea una situación anómala en sus estudios. Se realizan diversas gestiones con el director del centro y le consigue un nombramiento. Insiste en el tiempo perdido.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
76	EST	Solicita modificación de plazos de matrícula de máster pues no son compatibles con las resoluciones de becas de diversas entidades privadas. Solicita ampliar plazos para poder justificar sus matrículas.	BECAS
79	EST	Problemas con la concesión de beca toda vez que no pudo matricularse de los créditos necesarios. Se le orienta para presentar recurso ante el VEST y el Gobierno de Canarias.	BECAS
84	EST	Problema con el reconocimiento del nivel B-1 de lengua extranjera como requisito para final de carrera. Refiere falta de homogeneidad en las convalidaciones de títulos antiguos. Se solicitan informes a diversos órganos.	IDIOMA
91	EST	Varios estudiantes manifiestan disconformidad con las calificaciones publicadas en un acta provisional y con el hecho de que el profesor esté ausente.	EVALUACIÓN
94	EST	Reclama la nota de un examen. Se mantuvo reunión con docente responsable y se mantuvo la calificación tras la oportuna revisión.	EVALUACIÓN
101	EST	Solicitud de reconocimiento de créditos y convalidaciones.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
111	EST	Refiere problemas con los requisitos de acceso para estudiar determinada titulación.	ACCESO y MATRÍCULA
112	EST	Conflictos entre estudiante y TFT. Se resuelven satisfactoriamente gracias a la intervención de la Dirección del Centro.	EVALUACIÓN
132	EST	Consulta relacionada con la tutoría de un TFG.	EVALUACIÓN
141-142	EST	La agencia canaria de evaluación obliga a la modificación inmediata de un plan de estudios, lo que implica que los alumnos de un doble grado deban aumentar su dedicación, al menos, un cuatrimestre. Se realizan diferentes gestiones pero es imposible conseguir modificar, al menos, el tiempo de implantación del cambio.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
151	EST	Problemas con la entrega de manuales. No llegan a tiempo, a pesar del abono previo del servicio.	SERVICIOS

157	EST	Queja por el desarrollo del Proyecto Docente de una asignatura.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
160	EST	Problemas con la entrega de manuales. No llegan a tiempo, a pesar del abono previo del servicio.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
162	EST	Asunto relacionado con las becas MUNDI del Banco Santander-Movilidad.	BECAS ERASMUS
163	EST	Asunto relacionado con las becas MUNDI del Banco Santander-Movilidad.	BECAS ERASMUS
170	EST	Problema con el número de créditos matriculados. Se detecta error y se le obliga a reducirlos.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
177	EST	Queja general de varios alumnos sobre la entrega de manuales.	SERVICIOS
179	EST	Asunto con suspenso de asignatura-practicum.	EVALUACIÓN
	EST	Queja relacionada con el desarrollo los proyectos docentes.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
7	EST	Refiere problemas de matriculación por disparidad entre la información aportada por la aplicación informática de la ULPGC y la manejada por la administración.	ACCESO Y MATRÍCULA
4	EST	Problemas con su departamento en relación con la realización de la Tesis Doctoral. Dudas acerca de cómo reclamar.	TÍTULOS Y TERCER CICLO
9	EST	Solicita conocer por escrito la valoración de los miembros del Tribunal.	TÍTULOS Y TERCER CICLO
10	EST	No le permiten ampliar la matrícula en segundo semestre. Pendiente a resolución de reclamación.	ACCESO y MATRÍCULA
11	EST	Problema con concesión de becas por escaso número de créditos matriculados.	BECAS
13	EST	Solicita poder cursar más créditos en segundo cuatrimestre. Sufrió enfermedad y no pudo aprobar todo lo matriculado en primer cuatrimestre.	ACCESO Y MATRÍCULA
14	EST	La aplicación informática muestra información errónea en cuanto al número de asignaturas superadas, generando confusión sobre si debe cursar ciertas materias. El decanato indica que la información carece de valor oficial.	EVALUACIÓN
18	EST	Discrepancia con la calificación de una asignatura. Ha presentado la reclamación oportuna y debe esperar resolución.	EVALUACIÓN
19	EST	No le permiten ampliar la matrícula. Pendiente de resolución de la Comisión de Permanencia.	ACCESO y MATRÍCULA
25	EST	Estudiante a tiempo parcial a quien no le conceden beca por no alcanzar número mínimo de créditos al aplicársele la Normativa de Trabajos Fin de Grado. Solicita orientación.	BECAS
30	EST	Dificultad para trasladar su expediente desde otra universidad. Se le orienta sobre los pasos a seguir.	ACCESO y MATRÍCULA
32	EST	Discrepancia en relación a los créditos aprobados. Dificultad para defensa TFG. Se traslada a unidad involucrada.	PROGRESO y PERMANENCIA
35	EST	Consulta sobre evaluación compensatoria de una asignatura para aprobar la licenciatura. Se sugiere presentar recurso al Rector.	EVALUACIÓN COMPENSATORIA
40	EST	Dificultad en cobro beca Erasmus por deficiencias en el Learning. Se realizan gestiones con el Vicedecanato y el Vicerrectorado	BECA ERASMUS

		oportuno.	
45	EST	Problemas con la lectura de su Tesis Doctoral, que fue depositada. Se le remite a los responsables/tutores de la misma.	TÍTULOS Y TERCER CICLO
48	EST	Le deniegan Beca del MEC y manifiesta problema con la convocatoria especial de diciembre de los cursos anteriores. Se le explica que tiene conceptos equivocados que le llevan a confusión.	BECAS
49	EST	Le han denegado reconocimiento de créditos de libre configuración. Se le sugiere presentar recurso al Sr. Rector.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
50	EST	Problemas con la convalidación créditos de libre configuración en la adaptación al Grado.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
57	EST	Solicita le orientemos sobre cómo acceder a los beneficios por familia numerosa. Se le orienta adecuadamente.	ACCESO y MATRÍCULA
67	EST	Problemas con el reconocimiento de créditos de libre configuración de diplomatura ya extinguida.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
77	EST	Plantea problemas para pagar la matrícula. Realiza consulta para conocer opciones.	ACCESO y MATRÍCULA
78	EST	Solicita orientación sobre el proceso para la convalidación de asignaturas aprobadas en su universidad de origen.	TRASLADO EXPEDIENTE
86	EST	Queja porque no se le comunicó adecuadamente el aviso de pago del segundo plazo de matrícula y se le pide recargo. Se usó un email privado al que no le prestó atención.	TASAS
88	EST	Discrepancia con la calificación de una asignatura. Ha presentado la reclamación oportuna y debe esperar resolución.	EVALUACIÓN
89	EST	Discrepancia con la calificación de una asignatura porque la evaluación no se ajusta a la guía docente.	EVALUACIÓN
95	EST	Queja por recargo en sus tasas académicas por mala información	TASAS
96	EST	Consulta sobre la prórroga en aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia de la ULPGC.	PROGRESO y PERMANENCIA
98	EST	Queja por el retraso en la corrección de exámenes por parte de un tribunal y porque se acercan las fechas de la convocatoria extraordinaria.	EVALUACIÓN
104	EST	Problema en la gestión de los pagos domiciliados.	TASAS
106	EST	Problemas con la obtención del título por tardanza en la publicación de las calificaciones del TFG.	TÍTULOS Y TERCER CICLO
107	EST	Consulta por problema de copia durante exámenes.	EVALUACIÓN
114	EST	Consulta por recibir recargo en el pago de matrícula.	TASAS
115	EST	Consultan por el bajo nivel de aprobados en una asignatura.	EVALUACIÓN
117	EST	Consulta relacionada con la prórroga de estudios al afectarle la Normativa de Progreso y Permanencia	PROGRESO y PERMANENCIA
118	EST	Consulta relacionada con las Becas SICUE.	BECAS ERASMUS
119	EST	Discrepancia con la calificación de una asignatura.	EVALUACIÓN
123	EST	Solicita aclaración sobre los créditos y la mención de determinada asignatura.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
129	EST	Consulta acerca de si se puede solicitar modificar la composición del tribunal que debe juzgar un trabajo de fin de Máster.	EVALUACIÓN
131	EST	Consulta relativa a cambio de turno en su centro.	ACCESO y MATRÍCULA
136	EST	Problema con prácticas y seguro.	OTROS

137	EST	Consulta sobre la caducidad del expediente. El MEC le reclama la devolución de una beca del año 2010.	BECAS
138	EST	Problema con certificación académica de Máster.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
146	EST	Solicita información acerca de si las tasas académicas se deben adaptar a los grados de discapacidad.	TASAS
147	EST	Solicita conocer sus derechos en relación a la evaluación por haber faltado a la docencia a causa de enfermedad.	EVALUACIÓN
148	EST	Consulta por problema en la asignación de tutor para el TFG.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
166	EST	Consulta sobre el procedimiento de convalidaciones entre un plan del año 1976 y otro del 2010.	ADAPTACIÓN y CONVALIDACIÓN
168	EST	Problema con la entrega de material docente, pagado desde el momento de la matrícula.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
171	EST	Le deniegan evaluación compensatoria. Ha presentado recurso ante el órgano correspondiente y debe esperar resolución.	EVALUACIÓN COMPENSATORIA
175	EST	Solicita conocer opciones para prolongar estancia en un intercambio Erasmus, que le deniegan.	BECAS ERASMUS
176	EST	Solicita conocer opciones para prolongar estancia en un intercambio Erasmus, que le deniegan.	BECAS ERASMUS
180	EST	Consulta por el bajo nivel de aprobados en una asignatura.	EVALUACIÓN
181	EST	Consulta por problema relacionado con la lectura de TFC.	EVALUACIÓN
183	EST	Consulta acerca de cómo proceder: al realizar la matrícula el programa informático le permitió señalar un número superior al máximo permitido, nadie lo detectó y ahora le dicen que debe anular el exceso.	ACCESO y MATRÍCULA
184	EST	Consulta sobre la administración digital y la asignación de tutor para lectura de TFG.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
185	EST	Consulta por asignaturas suspendidas. Se detecta que interpreta erróneamente el concepto de convocatorias de gracia.	EVALUACIÓN
187	EST	Consulta porque tiene problemas en la concesión de un cambio de dedicación de total a parcial.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
188	EST	Solicita información sobre los créditos a matricular para optar a beca del Gobierno.	ACCESO y MATRÍCULA
192	EST	Solicita información acerca de cómo pedir el ajuste de las tasas de matrícula al habersele concedido el cambio de dedicación de total a parcial.	TASAS
194	EST	Le suspenden una asignatura porque facilitó información a otros compañeros y éstos lo utilizaron en su trabajo sin su consentimiento. Asunto pendiente de resolución definitiva.	EVALUACIÓN
110	EXT	Queja por la prueba de acreditación de Idioma, B-1-Ingles. Entiende que no es adecuada.	IDIOMA
134	EXT	Queja porque no le admiten sus estudios de idioma de otra Universidad.	IDIOMA
99	EXT	Quiere conocer cómo realiza la ULPGC la extinción de los planes de estudios y la posibilidad de trasladar su expediente para finalizar sus estudios aquí.	ACCESO y MATRÍCULA
145	EXT	Consulta sobre cultos religiosos y espacios reservados.	OTROS

174	EXT	Presenta queja por haber sido rechazado en un programa de doctorado. Ha presentado recurso.	ACCESO y MATRÍCULA
182	EXT	Rechazado en Programa de Doctorado por carecer de certificación de idioma B-1. Presenta queja.	IDIOMA
186	EXT	Curso en la Fundación Universitaria que presenta problemas en la dirección y comportamiento.	OTROS
27	EXT	Solicitud de cita con DU a los efectos de explicar problemas con la oficina de la Dirección Territorial de Educación de LPGC. Se efectúa la cita.	OTROS
2	PAS	Solicita intervención del DU ante la falta de respuesta de Gerencia en su reclamación sobre Baremos para concurso Sustitución/Traslado. El Gerente nos remite un informe al respecto.	OTROS
124	PDI	Asunto relacionado con la conciliación familiar. Queja por reconocimiento de horarios, compatibilidades maternidad y reglamento del VOAP.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
12	PDI	Aprobación presupuesto departamento para 2016. Descontento y reclamaciones varias ante Gerencia y Juzgado. Solicita intervención del DU.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
71	PDI	Queja por la paralización de la firma de un convenio de antigua existencia entre un Instituto Universitario y el Gobierno de Canarias.	OTROS
	PDI	Consulta sobre cómo proceder ante la divergencia entre el consejo del departamento y el VOAP sobre la planificación, contratación docente.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
5	PDI	Consulta sobre el incumplimiento de acuerdos en la distribución de la carga docente aprobada en área de conocimiento.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
31	PDI	Consulta relativa a la custodia de los exámenes después de sus correcciones. Realizada consulta a Servicio Jurídico, se informa que una vez pasados los plazos legales pueden destruirse, salvo aquellos a los que se hayan presentado recursos.	EVALUACIÓN
43	PDI	Solicita nuestra intervención ante la coincidencia en la celebración de dos órganos colegiados a los que desea asistir por ser miembro electo y tratarse asuntos de su interés. Se realizan gestiones para evitar la coincidencia de horarios.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
60	PDI	Consulta sobre la evaluación continua de un estudiante y la necesaria asistencia a clase teóricas y prácticas. Se le remite copia de una Resolución del VOAP en el sentido de su consulta.	EVALUACIÓN
116	PDI	Asunto relacionado con comportamiento de estudiante-PDI.	OTROS
100	PDI	Solicita mediación ante problema que plantea por la copia y/o probable plagio de materiales docentes.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION

Estamentos:

EST = Estudiante

EXT = Externo

PDI = Personal Docente e Investigador

PAS = Personal de Administración y Servicio.

du@ulpgc.es



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Defensor Universitario

