

INFORME DE ACTIVIDADES

Órgano del Defensor Universitario

2 0 1 7

ÍNDICE

I.- MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	5
II.- INTRODUCCIÓN	9
III.- LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	13
IV.- OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	31
V.- REFLEXIONES DERIVADAS DE LAS INTERVENCIONES DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DURANTE EL AÑO 2017.	35
VI.- ANEXO. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ASUNTOS TRATADOS DURANTE EL AÑO 2017.	47

I.- MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC fue elegido en la sesión del Claustro celebrada el 14 de mayo de 2014 y, conforme a nuestros Estatutos, el pasado año 2017 se procedió a renovar al representante del estamento del alumnado.

Durante el pasado año 2017, los miembros del Órgano del Defensor Universitario fueron:

D. Francisco Ortega Santana
Presidente

D. Antonio Palomino Martín
Representante del Profesorado

Dña. Jennifer Díaz Falcón (finalizado su periodo)
Representante de Estudiantes

D. Carlos Carrión Marrero (elegido en el Claustro del 4 de abril de 2017)
Representante de Estudiantes

Dña. Antonia Soraya Pérez López
Representante del Personal de Administración y Servicios

D. Álvaro Monzón Santana
Personal de Administración y Servicios en el Órgano del Defensor Universitario

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.

Como siempre, queremos empezar por expresar nuestro agradecimiento a toda la comunidad universitaria pues nuestra actividad no es posible sin su inestimable colaboración. Queremos recalcar que el agradecimiento va dirigido a toda la Comunidad Universitaria porque la mayoría del alumnado, como del personal docente e investigador como del 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, en calidad de Presidente del Órgano del Defensor Universitario, quiero agradecer a sus miembros su desinteresada colaboración. Gracias a ella, y a pesar de las enormes restricciones que los actuales Estatutos de la ULPGC imponen al ODU para que pueda desarrollar una actividad fluida y eficiente, se ha podido sacar adelante, esperamos que, de manera satisfactoria, si no todos sí, al menos, la mayoría de los asuntos que han llegado a nuestra oficina.

Es imprescindible que se tenga en cuenta que en toda colectividad pueden surgir conflictos y la comunidad universitaria no está exenta de ellos. Sin embargo, queremos poner de manifiesto que no puede decirse que el nivel de problemas que llegan hasta el Defensor Universitario sea alto. Para ello basta comparar sus cifras con las del Diputado del Común de nuestra comunidad autónoma. De acuerdo con su última memoria publicada, este organismo atendió un total de 20300 solicitudes lo que, en relación a la población de nuestras islas (unos 2150000 habitantes), significa que el 0,94% de los canarios presentó algún asunto ante el Diputado del Común. Por nuestra parte, si tenemos en cuenta que la comunidad de la ULPGC durante el pasado año 2017 estaba compuesta por 20771 personas y que el Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria atendió 140 solicitudes, ello significa que sólo necesitaron su concurso el 0,67%. Es decir, el nivel de recursos/consultas presentados es bastante bajo y, por tanto, las conclusiones que emanen de la presente memoria deben ser valoradas siempre de manera relativa y no extraer la conclusión de que la ULPGC es una fuente de conflictos. ¡Al contrario!

III. LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

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 2017 se han desarrollado un total de 140 actuaciones (un 27,8% más que durante el año 2016) de las cuales 87 fueron Consultas, 50 Quejas o Reclamaciones y tres solicitudes de mediación.

Como siempre, muchas acciones del Órgano del Defensor Universitario no están contabilizadas pues se corresponden con llamadas telefónicas, gestiones y consultas que no generan la 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. Durante el pasado año hemos puesto en marcha un sistema de contabilización de dichas llamadas con el fin de intentar informar adecuadamente al Claustro de la UPGC acerca de su número.

Tabla I

	Año 2015		Año 2016		Año 2017	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
➤ MEDIACIÓN	9	5,2%	1	0,9%	3	2,1%
➤ QUEJA/RECLAMACIÓN	78	45,1%	44	38,6%	50	35,7%
➤ CONSULTA	85	49,1%	68	59,6%	87	62,1%
➤ Otros			1	0,9%		
➤ Total	172	99,4%	114	100%	140	100%

Tabla I.- Frecuencias y porcentajes de los diferentes tipos de solicitudes presentadas ante el Órgano del Defensor Universitario (años 2015 -2017).

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

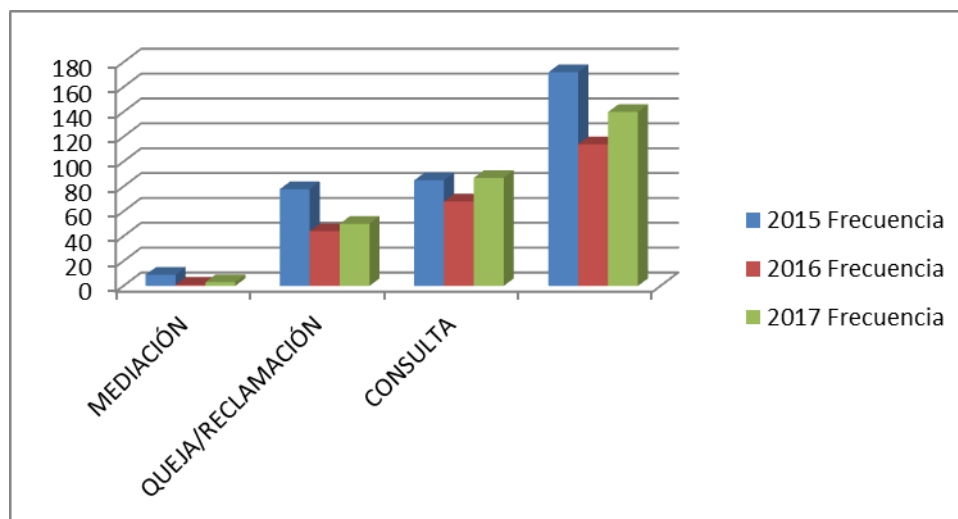


Gráfico 1.- Frecuencias de actuaciones según su tipología. Años 2015- 2017

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	2	1,4 %
➤ EXTERNOS	20	14,3 %
➤ PDI	13	9,3 %
➤ ESTUDIANTADO	105	75,0 %
➤ Total	140	100 %

Tabla II.- Solicitudes presentadas en función del Estamento. Año 2017.

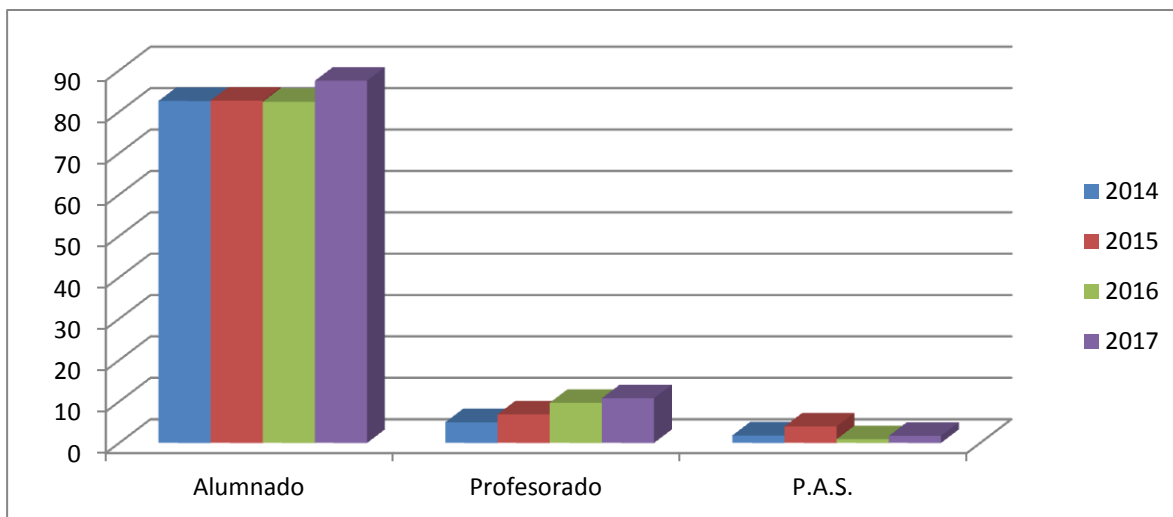


Gráfico 2.- Representación de los porcentajes de solicitudes presentadas por cada estamento. Comparación años 2014-2017.

En ellos se aprecia que las actuaciones requeridas desde el estamento del alumnado son las más numerosas (un 75,0% del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (9,3%) y de las del PAS (1,4%). En relación a los años anteriores se aprecia un descenso porcentual en las solicitudes cursadas por el alumnado, estabilidad en las procedentes desde los estamentos del PDI y del PAS y un aumento considerable en las cursadas desde ámbitos externos a la ULPGC (pasan del 7,0% en el año 2016 al 14,3% en el año 2017). Si comparamos estos porcentajes con el que cada uno de los estamentos representa en el total de la ULPGC, se aprecia que en el caso del PAS las solicitudes siguen estando muy por debajo, las del estudiantado se mantienen casi a la par y las del PDI muestran un ligero repunte (Tabla III).

Tabla III

Estamento	Total ULPGC	Porcentaje ULPGC	Total Acciones DU	Porcentaje Acciones DU
➤ EST	18425	88,7%	105	87,5%
➤ PDI	1585	7,6%	13	10,8%
➤ PAS	761	3,7%	2	1,7%
➤ Total	20771	100%	120	100%

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 2016-2017). No se han contabilizado las actuaciones realizadas a instancias de personas externas a la ULPGC.

I.b. Las actuaciones en razón de la Tipología

Los problemas planteados ante el Órgano del Defensor Universitario se han 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 2017.

Tabla IV

	AÑO 2014	%	AÑO 2015	%	AÑO 2016	%	AÑO 2017	%
ACCESO Y MATRÍCULA	12	5,5	2	1,2	13	11,9	13	9,3
ADAPTACIONES Y CONVALIDACIONES	14	6,4	11	6,4	10	9,2	5	3,6
BECAS	17	7,8	4	2,3	7	6,4	8	5,7
BECAS ERASMUS	8	3,7	8	4,6	8	7,3	1	0,7
CONCURSOS	5	2,3	1	0,6	0	0	4	2,9
EVALUACIÓN	35	16,1	15	8,7	23	21,1	18	12,9
EVALUACIÓN COMPENSATORIA	10	4,6	1	0,6	4	3,7	2	1,4
IDIOMA	8	3,7	2	1,2	5	4,6	5	3,6
MÁSTER			14	8,1	0	0	5	3,6
PLANIFICACIÓN ACADÉMICA Y ORGANIZACIÓN DOCENTE	6	2,8	15	8,7	10	9,2	21	15,0
PROC. ADMINISTRATIVO / ADMINISTRACIÓN	5	2,3	26	15	6	5,5	2	1,4
PROGRESO Y PERMANENCIA	17	7,8	22	12,7	3	2,8	5	3,6
RELACIONES INTERPERSONALES	8	3,7	8	4,6	1	0,9	9	6,4
SERVICIOS	2	0,9	7	4,1	2	1,8	4	2,9
TASAS	14	6,4	4	2,3	6	5,5	18	12,9
TFG-T / TFM			11	6,4	0	0	7	5,0
TÍTULOS Y TERCER CICLO	4	1,8	4	2,3	2	1,8	4	2,9
OTROS							4	2,9

Tabla IV.- Frecuencias y porcentajes de solicitudes presentadas ante el Órgano del Defensor Universitario, según Tipología, en los años 2014-2017.

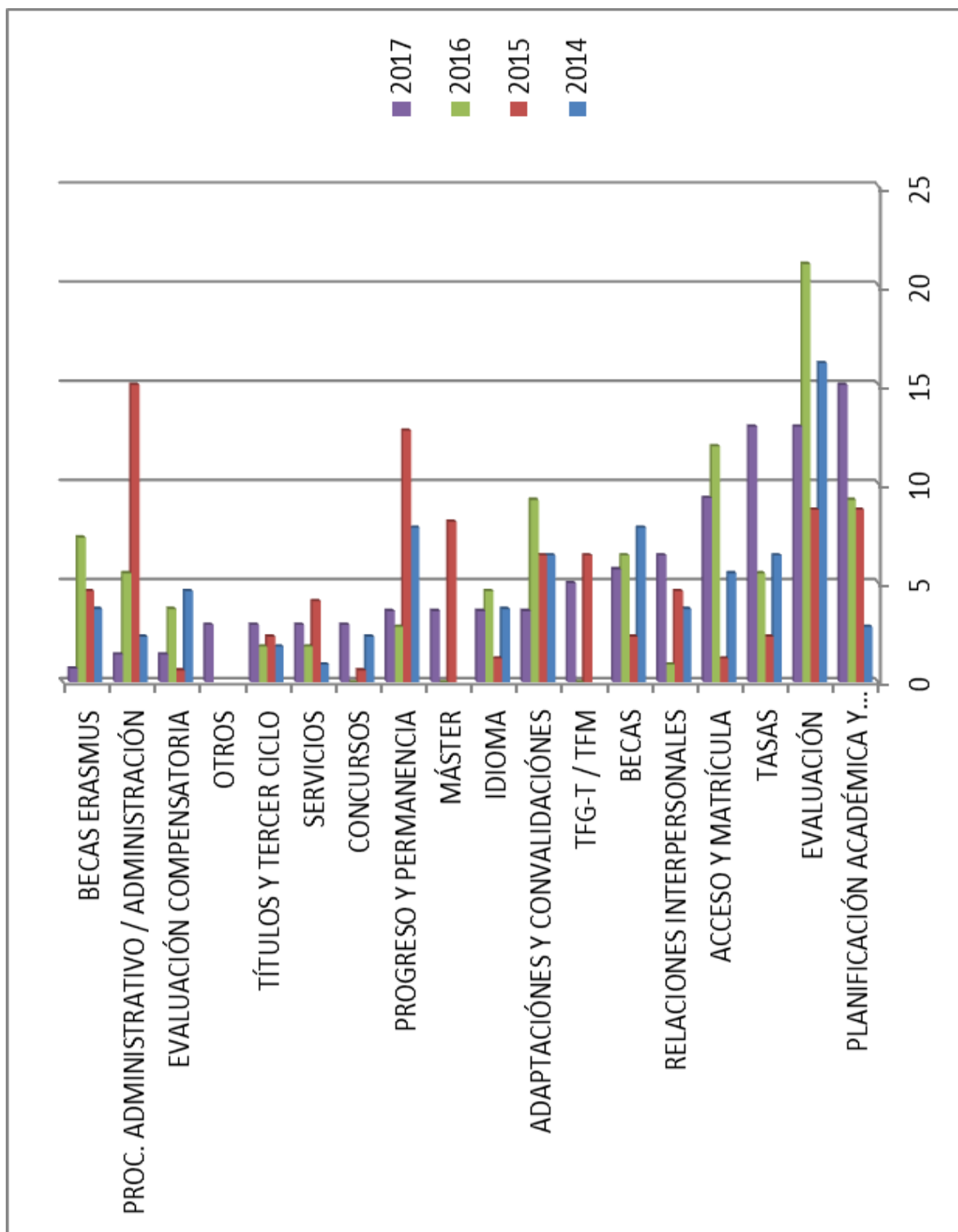


Gráfico 3.- Evolución de los tipos de asuntos planteados años 2014-2017. Los datos se han ordenado de acuerdo con su incidencia el pasado año 2017.

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

1º.- Problemas que representan un porcentaje menor del 5%: Está integrado por solicitudes relacionadas con Becas Erasmus, relaciones con la administración

y sus Procedimientos, Evaluación Compensatoria, Títulos y Tercer Ciclo, Concursos, Progreso y Permanencia, Másteres, Idioma Extranjero, Adaptaciones y Convalidaciones, Trabajos de Fin de Grado y/o de Máster y Servicios en general. Queremos destacar la que, entendemos, debe interpretarse como una notable mejoría en la gestión de las Becas Erasmus, al pasar de una incidencia del 7,3% en el año 2016 a tan solo el 0,7% el pasado año 2017, la relacionada con los procedimientos administrativos, los cuales, tras una gran subida detectada en el año 2015 (seguramente relacionada con los parámetros establecidos por el actual Órgano del Defensor Universitario en la contabilización de los asuntos que tratamos) que les llevó a representar una tasa cercana al 15%, ha descendido a tan solo el 1,4% lo que, teniendo en cuenta la gran actividad administrativa que se desarrolla diariamente en nuestra Universidad entendemos es una cifra muy pequeña. También queremos resaltar el descenso producido en los asuntos relacionados con las Adaptaciones y Convalidaciones (bajan del 9,2% al 3,6%). Desde el Órgano del Defensor Universitario queremos agradecer a todos los miembros de la comunidad universitaria que tienen que ver con la gestión diaria de los mismos su compromiso con la mejora continua en la atención al alumnado que reclama su participación en tales asuntos. El resto de los temas incluidos en este bloque mantienen unos porcentajes similares a los del año anterior, aunque cabe señalar cómo los problemas relacionados con las Másteres y los Trabajos de Fin de Máster o de Grado han pasado de no existir en el año 2016 a representar una cantidad importante (cercana al 5% cada uno de ellos) en el año 2017. Se hace necesario, a nuestro entender, prestar una especial atención a estos asuntos a fin de impedir que se reproduzcan en los próximos años. También queremos resaltar que, aunque las peticiones relacionadas con la aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia se mantienen en los niveles del pasado año, ello no significa que no sigan siendo fuente de conflictos. Conocedores de la rigidez con la que la Comisión de Progreso y Permanencia las aplica, en muchas ocasiones hemos aconsejado que no se presenten recursos puesto que sabemos que no serán atendidos.

2º.- Solicitudes que suponen entre el 5 y el 10% de los casos: En este segmento de conflictividad se mantienen las reclamaciones o consultas que tienen que ver con la gestión de las Becas (Gobierno Autónomo, el Cabildo de Gran Canaria o el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte) generalmente relacionadas con la no concesión o con las solicitudes de devolución. En este caso siempre trasladamos a los interesados que la ULPGC es tan solo una intermediaria y que, desgraciadamente, poco podemos hacer. No obstante, volvemos a insistir en nuestra petición, ya expresada el pasado año, de que quizás el conjunto de las universidades podría hacer alguna gestión ante el Ministerio o ante el Gobierno de Canarias para que todas las solicitudes fueran estudiadas de manera independiente y no limitarse a emitir resoluciones denegatorias genéricas que, aunque ajustadas a las bases de la convocatoria, podrían no considerar aspectos peculiares de algunos de los beneficiarios. Un segundo bloque de asuntos está integrado los problemas derivados del Acceso y la Matriculación. Estos problemas,

si bien representaron el 9,3% del total de asuntos del año 2017, han experimentado un discreto retroceso pues en el año 2016 significaron el 11,9% del total.

Sin embargo, dentro de este grupo hay que considerar un tipo de problemas que, estimamos, debería erradicarse de la vida universitaria, la cual debe obedecer a parámetros de respeto no solo profesional sino, fundamentalmente, personal. Durante el pasado año los problemas que llegaron al ODU derivados de las relaciones interpersonales supusieron el 6,4% mientras que en el año 2016 sólo representaron el 0,9%. Entendemos que no es necesaria ninguna otra consideración al respecto.

3º.- El último de los grupos es el integrado por los *problemas que suponen más del 10% del total*. En este grupo se encuentra uno de los problemas estrella de la actividad académica universitaria: la Evaluación. Sin embargo, es imprescindible destacar el importantísimo descenso experimentado pues ha pasado del 21,1% en el año 2016 a tan solo el 12,9% en el año 2017. Entendemos que el factor fundamental que ha permitido esta mejora ha sido el esfuerzo realizado por todo el personal docente para hacer coincidir los criterios de evaluación con los expresados en los Proyectos Docentes de las Asignaturas. Creemos que es este el punto capital en la mejora de los resultados, aunque sabemos que nunca desaparecerán las reclamaciones por desacuerdos en las calificaciones obtenidas. Pensar lo contrario sería utópico. Sin embargo, sí creemos que un objetivo a conseguir es eliminar las reclamaciones basadas en la interpretación de los criterios de evaluación, o en su incumplimiento. A juzgar por el tipo de reclamaciones que nos llegan entendemos que cada vez más se consiguen estos objetivos, motivo por el que queremos agradecer su actitud a todos los implicados.

Otros dos temas terminan de completar este grupo que supera el 15% de solicitudes al ODU. Por un lado, hay que destacar el relacionado con las Tasas de las matrículas. En teoría fue el Decreto de Tasas para el curso 2017-2018 publicado por el Gobierno Autónomo el desencadenante del mismo. Sin embargo, en sentido estricto, el ODU entiende que ha sido el cambio en la interpretación que hacía la ULPGC de ese decreto lo que originó el problema. En esencia, el conflicto radicó en el cobro de las tasas de aquellas asignaturas que el alumnado pretendía superar en la convocatoria especial de diciembre. Hasta el pasado año académico, la ULPGC permitía la matriculación de las mismas sin efectuar el cobro de la tasa y sólo si el alumno no superaba la evaluación de la convocatoria especial de diciembre, se procedía al mismo.

En el presente curso académico 2017-18, la administración de la ULPGC comenzó a cobrar la totalidad de las tasas de las asignaturas que se pretendía matricular, en aplicación estricta a los dictámenes del Gobierno Autónomo de

Canarias. Este cambio de actitud fue el desencadenante del pico de reclamaciones recibidas y las gestiones realizadas desde diferentes ámbitos de la Universidad ante la Dirección General de Universidades permitieron que se aceptara continuar con el antiguo criterio y devolver las tasas abonadas por aquel tipo de asignaturas. No obstante, en previsión de futuros conflictos, desde el ODU queremos solicitar a las autoridades académicas que definan de manera clara y hagan público cuál será el modo de actuación de cara al próximo curso académico pues el Decreto de Tasas del Gobierno de Canarias especifica que en la ULPGC la matrícula es por curso académico y que la misma da derecho a dos convocatorias a lo largo de ese curso. Es el alumno quien elige las convocatorias a las que se presenta, eligiendo entre la convocatoria Especial, Ordinaria y Extraordinaria, pero sólo a dos de ellas.

¿No sería más coherente permitir que el alumnado pueda hacer uso de tres convocatorias durante el curso académico, tal como hace la Universidad de La Laguna? De esta manera, por el mismo precio, un alumno tendría la posibilidad de utilizar las convocatorias que mejor se adapten a su organización, sin generarle ningún perjuicio. El único inconveniente que se nos ocurre es que dicho cambio obligaría a modificar las Normas de Progreso y Permanencia para evitar que computen tres convocatorias anuales a todo el alumnado, pero entendemos que es un cambio normativo menor que fácilmente puede ser asumido.

El último de los asuntos, el que mayor porcentaje de reclamaciones supuso el pasado año 2017 ante el ODU, tuvo que ver con aspectos relacionados con la Planificación Académica y la Organización docente. En este punto es interesante tener presente que las instancias presentadas desde el estamento del alumnado representan solo el 57,1% del total mientras que las que procedieron desde el grupo del PDI alcanzaron el 33,3%. El resto de solicitudes se reparten a partes iguales entre el PAS y externos a la ULPGC. Es necesario resaltar que, en el caso del alumnado, las quejas tuvieron que ver, fundamentalmente, con la falta de profesorado o aspectos de la docencia, mientras que los del profesorado se relacionaron con la asignación de la docencia y con la carga docente.

Esta última consideración no hace más que poner de manifiesto que la problemática que afecta a cada uno de los estamentos de la ULPGC es, como cabría esperar, muy dispar. De esta manera, el pasado año 2017, mientras que en el estamento del estudiantado los principales motivos de acceso al ODU fueron circunstancias relacionadas con la evaluación, las tasas, la planificación docente y el acceso a la universidad, en el del PDI sus intereses se centraron, al igual que en años anteriores, en los asuntos derivados de la organización y planificación docente, tal como acabamos de describir previamente (gráficos 4 y 5).

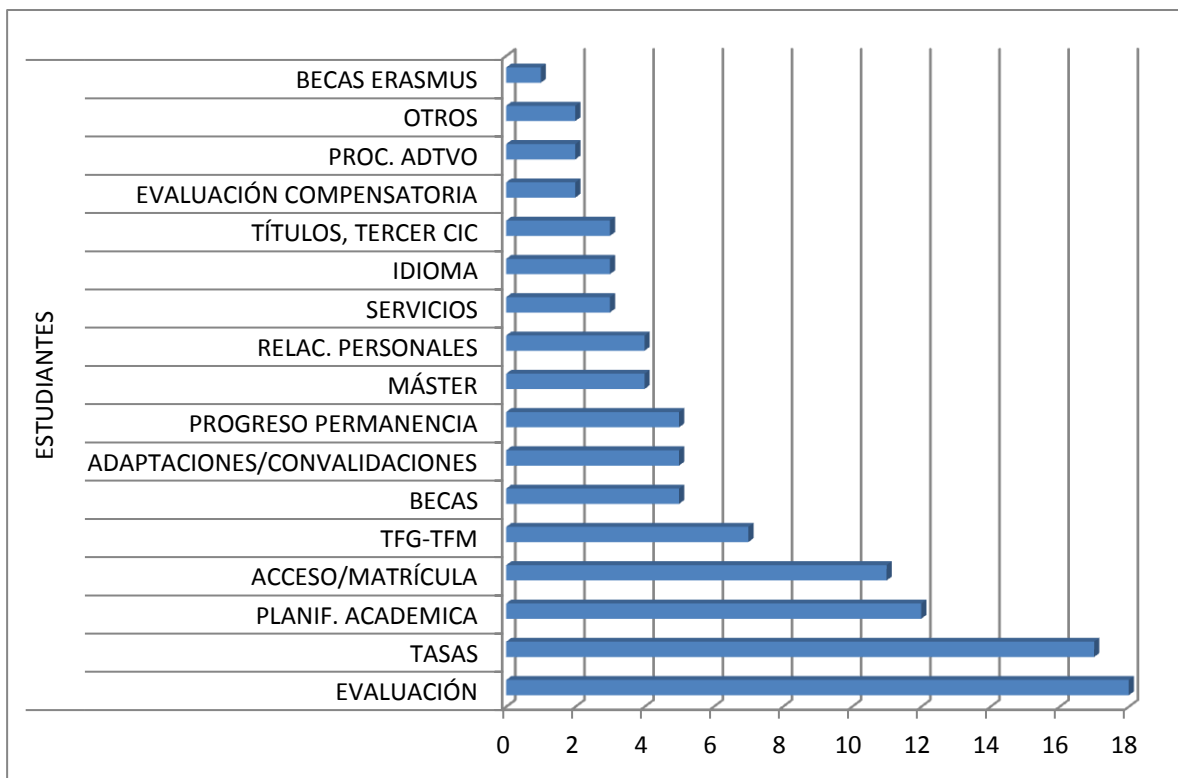


Gráfico 4.- Número de asuntos planteados desde el estamento del alumnado según tipología. Año 2017.

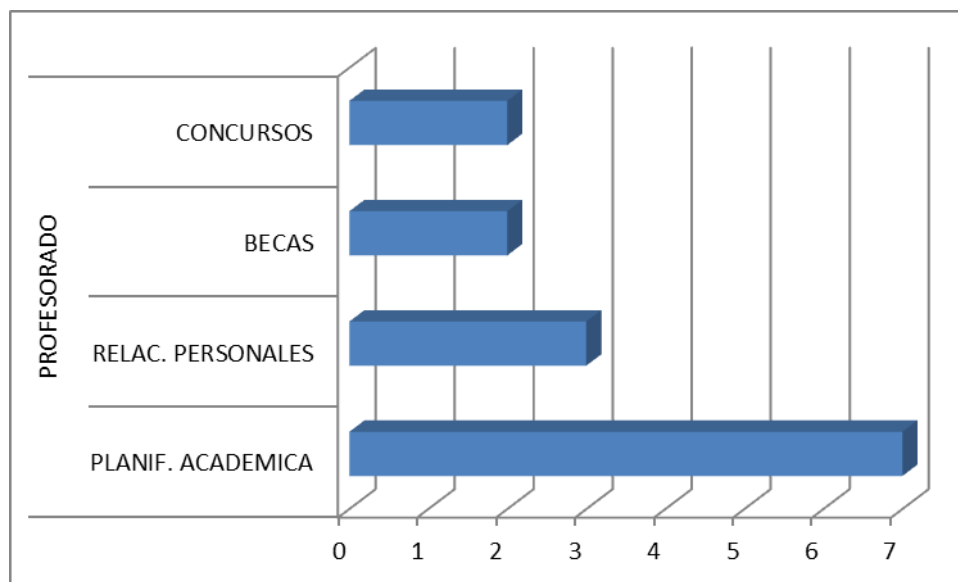


Gráfico 5.- Número de asuntos planteados desde el estamento del profesorado según tipología. Año 2017.

I.c Las actuaciones en razón del Centro

La variable Centro tiene una gran importancia, fundamentalmente en relación al grupo del alumnado. Ciertamente 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.

Como puede apreciarse en la Tabla V y en el Gráfico 6, el análisis global de los datos muestra que durante el pasado año 2017 dos centros de la ULPGC han experimentado un importante incremento en el número de solicitudes que se han presentadas ante el ODU. Son el centro de Ciencias de la Salud y la Escuela de Arquitectura. En términos globales han pasado, aproximadamente, del 8,5 al 17%, en el caso de Ciencias de la Salud, y del 5,3 al 12,5% en el caso de la Escuela de Arquitectura.

La experiencia nos dice éstos picos suelen deberse a sucesos concretos, motivo por el que estudiamos algo más en detalle la base de datos para intentar conocer la fuente de los conflictos, encontrándonos una situación diferente en ambos casos. En la Escuela de Arquitectura sí que varias de las reclamaciones tuvieron que ver con un tema concreto, relacionado con la impartición de una materia en idioma comunitario mientras que el resto de problemas planteados se repartieron entre variados asuntos, generalmente de carácter coyuntural, como reclamaciones en relación a la dotación de ciertas plazas de profesorado.

Por su parte, en el caso de Ciencias de la Salud, el centro que generó el mayor número de reclamaciones, los asuntos planteados están mucho más centrados en aspectos concretos, destacando, a nuestro modo de ver, dos grupos: por un lado, los que tienen que ver con la docencia en sus diferentes facetas, tales como problemas con las prácticas, con la interpretación de los proyectos docentes y con la evaluación; por otro lado, los que tienen que ver con el acceso a los centros. Este último grupo de reclamaciones son, hasta cierto punto, previsibles pues las titulaciones de Ciencias de la Salud son de las que mayores demandas generan los estudiantes que acceden a la ULPGC pudiendo generarse muchas frustraciones que canalizamos a través de las reclamaciones ante el DO. Poco puede hacerse con este tipo de reclamaciones. Sin embargo, desde el ODU se entiende que es preciso prestar una atención especial a los asuntos relacionados, tanto con el cumplimiento de las labores docentes como con el de los diferentes aspectos de los proyectos docentes, especialmente los relacionados con la evaluación.

Tabla V

CENTRO	2016	%	2017	%
➤ ESCUELA de ARQUITECTURA	5	5,3	17	12,5
➤ FACULTAD Cc del MAR	0	0	0	0
➤ FACULTAD Cc de la SALUD	8	8,5	23	17,0
➤ FACULTAD de ECONOMÍA, EMPRESA y TURISMO	10	10,6	9	6,6
➤ FACULTAD de CIENCIAS JURÍDICAS	14	14,9	11	8,1
➤ FACULTAD Cc ACTIVIDAD FÍSICA y del DEPORTE	1	1,1	5	3,7
➤ ESCUELA INGENIERÍAS TELECOMUNICACIÓN Y ELECTRÓNICA	3	3,2	1	0,7
➤ FACULTAD Cc de la EDUCACIÓN	5	5,3	11	8,1
➤ FACULTAD de FILOLOGÍA	3	3,2	2	1,5
➤ FACULTAD de GEOGRAFÍA e HISTORIA	1	1,1	3	2,2
➤ ESCUELA INGENIERÍA INFORMÁTICA	2	2,1	5	3,7
➤ ESCUELA INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	10	10,6	11	8,1
➤ FACULTAD de VETERINARIA	3	3,2	5	3,7
➤ ESCUELA TURISMO (TAHICHE)	0	0,0	4	2,9
➤ ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN	15	16,0	10	7,4
➤ FACULTAD de TRADUCCIÓN e INTERPRETACIÓN	8	8,5	5	3,7
➤ OTROS	1	1,1	13	9,6

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 matrículas en cada centro. Años 2016-2017.

Por el contrario, y siempre desde el punto de vista global de los datos, creemos necesario destacar el descenso de las reclamaciones relacionadas con los centros de Ciencias Jurídicas, de Ingeniería Industrial, de Economía, Empresa y Turismo y de la Estructura de Teleformación. Y queremos destacar a Teleformación porque desde que recibimos del Claustro de la ULPGC el encargo de ocuparnos de la defensoría, Teleformación siempre ha sido quien ha estado recibiendo el mayor número de reclamaciones y ya desde que presentamos nuestra primera memoria indicamos que era imprescindible que se procediera a una remodelación de la estructura. De igual manera, año a año hemos venido constatando el esfuerzo hecho por sus responsables por mejorar la asistencia a su alumnado, lo que se venía reflejando en una disminución de la tasa de reclamaciones y, afortunadamente, durante el pasado año esa cifra ha descendido a más de la mitad: del 16 al 7,4%. El Órgano del Defensor universitario se congratula del descenso apreciado en las distintas unidades docentes mencionadas.

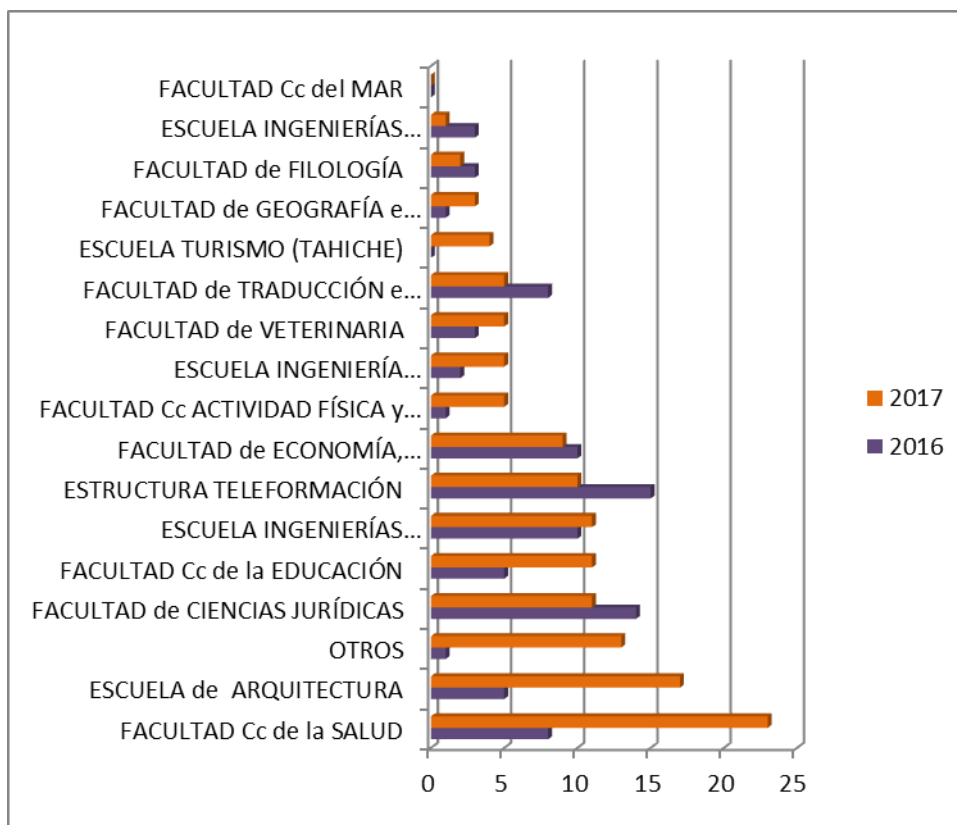


Gráfico 6 Número de solicitudes en función del centro al que pertenece el solicitante. Los casos se han ordenado de menor a mayor en función del año 2017.

No obstante, lo anterior, como siempre, nos interesa conocer el peso que tienen las reclamaciones presentadas ante el ODU cuando tenemos en cuenta el número de alumnos matriculados en cada centro. Es decir: ¿qué porcentaje de su alumnado ha estimado oportuno dirigirse al ODU por cualquier motivo durante el pasado año 2017? Este es el dato recogido en la tabla VI viendo en esta ocasión cómo son las Escuelas de Arquitectura y la de Ingeniería de Telecomunicaciones las que ocupan las primeras posiciones con el 3,2% seguidas por la Escuela Universitaria de Turismo de Tahíche (1,6%) y por los centros de Ciencias de la Salud y de Veterinaria con el 1,1% de total cada uno de ellos. El resto de centros presentan unos porcentajes menores o igual al 1% del total.

Esta relativización es muy importante pues los datos en bruto pueden ser muy injustos para con el prestigio bien ganado de cualquier centro. Sin embargo, no debemos olvidar que el tipo de asuntos que generan las reclamaciones pueden estar dispersos o concentrados. Es decir, puede ser que el número de alumnos que presentan alguna reclamación lo hagan por un asunto exclusivamente individual, como los problemas relacionados con el acceso a una titulación o, por el contrario, sean presentados por unos pocos alumnos, pero relacionadas con la interpretación de los criterios de evaluación. La experiencia nos dice que ese

problema afecta a todos los matriculados pero que no todos los afectados tienen el coraje o la voluntad de manifestar su desacuerdo, actitud que no deja de ser tan lícita como la de aquellos que sí toman la determinación de presentar su queja. Esta circunstancia queda patente en el Gráfico 7.

En el mismo hemos considerado los cinco centros que presentan un mayor número de reclamaciones siendo las escuelas de Arquitectura y de Ingenierías Industriales y Civiles y los Centros de Cc de la Educación, de Cc Jurídicas y de Cc de la Salud. Tras ello los enfrentamos a los distintos tipos de problemas que pueden llegar al ODU apreciando que los conflictos relacionados con los TFG o TFM y los problemas relacionados con las tasas tuvieron más incidencia en los centros de Ingenierías, Educación y Cc de la Salud, los relacionados con distintos aspectos de la Evaluación se centraron fundamentalmente en los de Cc Jurídicas, Cc de la Salud y Arquitectura, los derivados de aspectos de planificación y ordenación académicos tuvieron mayor incidencia en Cc. de la Salud y Arquitectura y, por último, los ocasionados por dificultades en el acceso y la matrícula, predominaron en Cc de la Salud e Ingenierías.

Este es un análisis puntual, correspondiente al año 2017, que no puede ser tomado más que como un dato informativo. Su seguimiento a lo largo de varios años nos dirá si las tendencias se consolidan. No obstante, esperamos que este análisis pueda ser de ayuda a los responsables de cada uno de los centros a fin de que, si lo estiman oportuno, puedan establecer líneas de actuación conducentes a la mejora de su actividad.

ESTUDIANTES / CENTRO AÑO 2017					
	Nº Solicitudes	Nº Estudiantes Centro	% Centro	% Estudiantes Universidad	% Solicitudes Centro/Solicitudes totales
ESCUELA DE DOCTORADO	0	532		2,9	
FACULTAD DE CIENCIAS DEL MAR	0	318		1,7	
FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA	3	412	0,7	2,2	2,5
OTROS	13	74	17,7	0,4	10,8
ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	5	681	0,7	3,7	4,2
FACULTAD DE CC. ACTIVIDAD FÍSICA Y EL DEPORTE	5	506	1,0	2,7	4,2
ESCUELA DE INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIÓN Y ELECTR	1	312	3,2	1,7	0,8
FACULTAD DE FILOLOGÍA	2	759	0,3	4,1	1,7
FACULTAD DE VETERINARIA	5	443	1,1	2,4	4,2
ESCUELA DE ARQUITECTURA	17	532	3,2	2,9	14,2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	11	1991	0,6	10,8	9,2
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	23	2085	1,1	11,3	19,2
FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	5	611	0,8	3,3	4,2
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES Y CIVILES	11	2144	0,5	11,6	9,2
FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO	9	2512	0,4	13,6	7,5
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	11	2774	0,4	15,1	9,2
ESTRUCTURA TELEFORMACIÓN ULPGC	10	1477	0,7	8,0	8,3
ESCUELA UNIVERSITARIA TURISMO TAHICHE	4	253	1,6	1,4	3,3
TOTAL ALUMNADO MATRÍCULADO ULPGC		18425		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. (FUENTE DATOS: Servicio Informática ULPGC).

Entendemos que este análisis, continuado en el tiempo, puede ser de ayuda a los órganos directivos de cada uno de los centros a fin de establecer líneas de actuación conducentes a la mejora de su actividad académica.

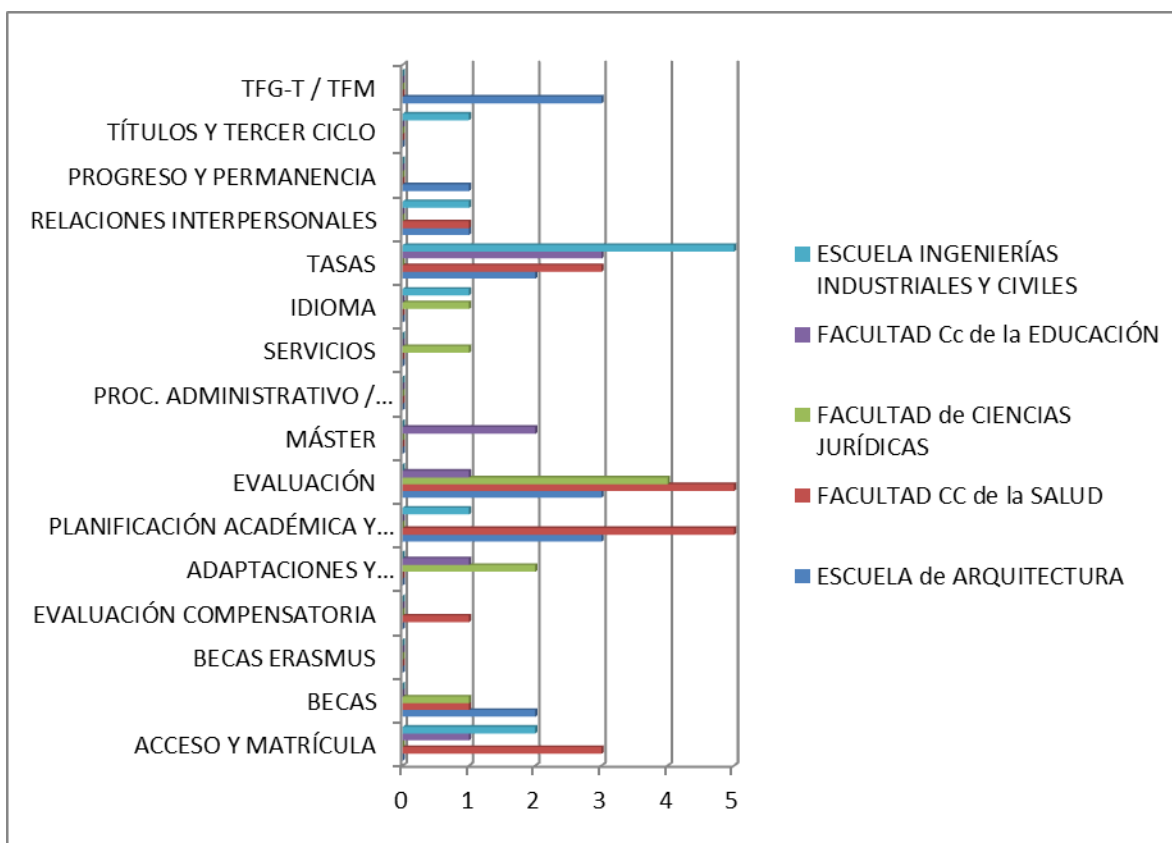


Gráfico 7.- Número de casos presentados en los centros con un mayor número de reclamaciones, ordenados por tipologías. Año 2017.

IV. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Participación en XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Cuenca, Universidad de Castilla - La Mancha, durante los días 07 a 11 de noviembre de 2017.

En la misma se trataron los siguientes temas:

- 1º.- Propiedad Intelectual, tanto del Personal Docente e Investigador como de los estudiantes;*
- 2º.- Los límites y armonización con otros derechos de la libertad de Cátedra;*
- 3º.- Análisis de la Evolución de las funciones de las Defensorías Universitarias Españolas desde su creación hasta el momento actual.*

La documentación generada y las conclusiones pueden consultarse en el siguiente enlace:

<http://cedu.es/estatales-2/162-la-conferencia-estatal-de-defensores-universitarios-cedu-ha-celebrado-del-8-a-10-de-noviembre-su-xx-encuentro-anual-en-la-universidad-de-castilla-la-mancha-3>

- 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 2017, se han desarrollado en las sedes de la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid, los días 25 - 26 de mayo y 19 - 20 de diciembre, en la Universidad de León los días 12 -13 de septiembre y en la Universidad de Castilla – La Mancha entre los días 07 - 08 de noviembre.
- Organización de la Reunión de la Comisión Ejecutiva Nacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria los días 02 y 03 de marzo de 2017.
- Reuniones del Órgano del Defensor Universitario.
Como órgano colegiado que es, el Defensor Universitario de la ULPGC debe tomar sus decisiones por acuerdo de sus miembros. Para dar fiel cumplimiento de dicho mandato normativo, a lo largo del año 2017 de convocaron una total de 15 reuniones de las cuales sólo se pudieron realizar seis. Para que puedan llevarse a cabo es imprescindible la presencia del Presidente, del Secretario (función que recae sobre el Sr. D. Álvaro Santana) y otro miembro del Órgano del Defensor Universitario. En la siguiente tabla se especifican las fechas de convocatoria y las reuniones que pudieron realizarse.

FECHA convocatoria	Desarrollada	Asistencia
26 de enero	No	Sin quórum.
01 de febrero	No	Sin quórum.
07 de febrero	No	Sin quórum.
21 de febrero	No	Sin quórum.
07 de marzo	No	Sin quórum.
16 de marzo	No	Sin quórum.
23 de marzo	No	Sin quórum.
30 de marzo	No	Sin quórum.
06 de abril	No	Sin quórum.
27 de abril	Sí	3 de 5 miembros
14 de junio	Sí.	3 de 5 miembros
18 de julio	Sí.	3 de 5 miembros
25 de septiembre	Sí.	4 de 5 miembros
06 de noviembre	Sí.	3 de 5 miembros
18 de diciembre	Sí.	3 de 5 miembros
15 convocatorias		6 reuniones celebradas.

- Atención personalizada, en la oficina. Se trata de personas que acuden a la oficina de Casa de La Palmita para consultas, quejas y reclamaciones. Durante el año 2017 se han atendido 48 personas.
- Llamadas de teléfono atendidas, consultas y orientaciones oportunas. En nuestro teléfono oficial se reciben numerosas llamadas telefónicas. A lo largo del año 2017 se han atendido 104 consultas telefónicas.

**V. REFLEXIONES DERIVADAS DE
LAS INTERVENCIONES DEL
ÓRGANO DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO DURANTE EL
AÑO 2017**

V.1. Algunas consecuencias de las Normas de Progreso y Permanencia de la ULPGC.

Las estadísticas del pasado año 2017 ponen de manifiesto que el número de quejas referidas a la aplicación de la Normativa de Progreso y Permanencia en las titulaciones Oficiales en la ULPGC ha disminuido con respecto a años anteriores, pudiendo ser varios los factores determinantes. Entre ellos podríamos citar tanto que el alumnado, conocedor de su contenido, intenta cumplir con ellas como que, a pesar de la disconformidad con parte del articulado, al ser conscientes de la rigidez de criterios con la que se viene aplicando, dejen de presentar reclamaciones que deberían ser atendidas.

Presentamos un caso concreto atendido durante el pasado año y que entendemos es muy ilustrativo.

Se dirige al ODU una persona matriculada en nuestra Universidad porque ha alcanzado la séptima convocatoria de una asignatura y está apercibido de ser expulsado de los estudios. Al tiempo refiere una serie de circunstancias que tienen que ver con el desarrollo de la materia y, al entenderlas anómalas, solicita que se estudien por si pudiera obtenerse de la Comisión de Permanencia de la ULPGC alguna resolución especial que le permita continuar con sus estudios.

Mientras se desarrollaba la investigación de ese expediente, entra en nuestra sede otra reclamación relacionada con la misma asignatura, pero en este caso la persona denunciante centraba su escrito solo en aspectos de carácter académico, y se encontraba en tercera convocatoria.

Llamó la atención que ambos interesados tuvieran un historial universitario paralelo (habían empezado los estudios en el mismo curso académico) pero que mientras uno se encontraba cursando la tercera convocatoria, el otro se encontraba en la séptima.

Esta disparidad obligó a analizar sus expedientes académicos y se descubrió que mientras uno de ellos no se había presentado en varias ocasiones, el otro sí lo había hecho y, aunque fue incapaz de superar la asignatura, en aplicación del artículo 7.4 de la Normativa de Progreso y Permanencia no se le computaron varias convocatorias dado que la tasa de éxito de la materia fue inferior al 30% de la tasa de éxito para el global de la titulación.

Además, el mismo artículo séptimo, en su punto segundo, dice que *cuando en el acta de la asignatura el estudiante sea calificado como “no presentado” se consumirá una convocatoria*. Como puede apreciarse, en estas circunstancias la normativa de progreso y permanencia diferencia dos categorías de alumno: por un lado, el que se ha presentado y suspende y, por otro, el que no se ha presentado al examen. Sin embargo, también debe tenerse en cuenta la no superación del 30% de la tasa de éxito global de la titulación.

El ODU entiende que, si una asignatura no alcanza esta cifra, el artículo 7.4 debería aplicarse a todos los alumnos matriculados puesto que siempre cabe la posibilidad de que se decida no acudir a un examen al considerar que no se está lo suficientemente preparado para superarlo y se prefiera un No Presentado en el expediente a una calificación de un 1 o un 2, por ejemplo. Basándonos en este criterio se realizaron algunos contactos con miembros del Consejo Social y la contestación fue que nuestra interpretación no era compartida. Al contrario; se nos comunicó que durante la redacción de las Normas de Progreso y Permanencia ya se tuvo en cuenta esa posibilidad y que se primó potenciar que los alumnos se presentaran a las evaluaciones oficiales y que, caso de no cumplirse la tasa de éxito prevista, el no cómputo de la convocatoria sólo debía ser aplicado a quienes habían acudido al examen oficial.

Entendemos que este criterio no es adecuado puesto que facilita la puesta en marcha de acciones conducentes a conseguir de manera fraudulenta que una materia pueda no alcanzar la tasa de éxito requerida: basta con acudir al examen oficial y entregarlo en blanco. De hecho, el alumnado ya viene realizando este tipo de acciones en ciertas materias y desde el ODU nos preguntamos qué de beneficioso para el desarrollo de la actividad académica se está consiguiendo con ello.

El ODU elevó al Consejo Social, como entidad de la que depende la redacción de las citadas normas, la correspondiente recomendación solicitando el cambio de interpretación en el sentido de que no se le compute la convocatoria a ninguna de las personas matriculadas, en el caso de no superación del 30% de la tasa de éxito global de la titulación.

V.2. “Los trapos sucios, en casa”

La Universidad no puede vivir de espaldas a la sociedad. Recibe su apoyo y su actividad repercute directamente sobre ella, bien devolviéndole a egresados

ya formados u ofreciéndole los resultados de una investigación aplicada que puede ser utilizada por cualquier ámbito del tejido social o empresarial, ya sea del ámbito público o privado. Ambas, Universidad y Sociedad, se precisan o, si se quiere, ambas hacen uso la una de la otra en función de sus necesidades o incluso, si queremos, de sus intereses. La prensa es uno de los vehículos básicos que la universidad emplea para transmitir a la sociedad todo lo noticiable que debe conocer. A través de ella conocemos no solo los progresos académicos o de investigación sino también los defectos de los que adolece nuestra empresa.

Cada uno de los entes que queramos considerar, aunque interrelacionados entre sí, son totalmente independientes por lo que, debemos reconocerlo, sus fines y sus medios también lo son. Y gracias a esa independencia cada uno de ellos, en el seno de sus estructuras organizativas, debe decidir la manera en la que se relaciona con las demás.

Este pequeño preámbulo viene a cuenta del siguiente hecho: estaba la comunidad de la ULPGC iniciando sus vacaciones veraniegas cuando uno de los periódicos de nuestra provincia destacó en su portada que, basándose en un informe emitido desde el Órgano del Defensor Universitario, se afirmaba que la ULPGC temía que un exceso de No Presentados ocultara Suspensos.

La sorpresa que la publicación de dicha noticia tuvo en los miembros del ODU fue mayúscula pues si bien la plena autonomía, la imparcialidad y la independencia son los ejes en los que se basan nuestra actividad, no menos cierto es que la discreción está, como mínimo, a la par que todas ellas. Por tanto, la labor encomendada por el Claustro siempre la hemos ejercido desde la sombra, sin ánimo de protagonismo tal y como, entendemos, es nuestro deber. No buscamos notoriedad pues nuestra recompensa es alcanzar soluciones satisfactorias sin necesidad de que se haga pública nuestra participación. Es solo en el momento de dar cuentas al Claustro y de elaborar nuestra memoria anual cuando ponemos de manifiesto las actuaciones realizadas, especialmente la de los casos más relevantes.

El artículo 17 del reglamento que regula nuestro funcionamiento dice textualmente:

Las tareas que realice el Defensor Universitario en el desempeño de sus funciones, comprendidos los informes, testimonios y actuaciones que obran en cada expediente, así como su tramitación, están sujetos a la más absoluta reserva. Toda persona y órgano que sea parte en cada actuación viene obligado a guardar reserva de su participación en aquél. Todo ello sin perjuicio de la inclusión de la pertinente referencia innominada en su informe al Claustro de la Universidad.

Es evidente que sólo cabe una interpretación: cualquier persona que tenga conocimiento de una actuación del órgano del defensor debe mantenerla en la más estricta reserva, reserva que solo puede romper el propio Órgano del Defensor Universitario en su informe al Claustro cumpliendo el requisito de ser innominada. Dicho de otro modo, debe evitar que a través de los datos aportados se pueda reconocer a las personas implicadas.

La noticia a la que hacemos referencia cita al Defensor Universitario expresamente en cinco ocasiones, y transcribe párrafos enteros del escrito que emitimos a todas las partes que habían intervenido en algún momento del procedimiento. La habilidad de la noticia publicada era tal que, de su lectura, se deducía que el origen de la filtración había sido el Defensor de la Comunidad Universitaria, algo que pudimos apreciar en alguna pregunta que se nos formuló y que, veladamente, escondía la preocupación porque esa circunstancia se hubiera producido.

Pero, ¿qué nos preocupó de manera extrema en todo ello? No fue tanto, que también, que alguien la hubiera filtrado, sino que en la redacción no se tuvo el cuidado necesario para impedir que se pudiera identificar a alguna de las personas implicadas, con los consiguientes perjuicios que ello pudiera acarrearle. En ocasiones, de nuestras actuaciones se desprenden resoluciones o recomendaciones que, necesariamente, afectan a personas. A veces esas sugerencias son aceptadas y compartidas, otras veces son aceptadas, pero no compartidas y en ocasiones ni son ni aceptadas ni compartidas. Además, incluso pueden ser percibidas como un atentado contra su manera de actuar, generando frustración o desencanto con la función del ODU. No obstante, hay que tener presente que nuestras resoluciones deben atender al mandato de los Estatutos de la ULPGC, cuando en su artículo 198 especifica que el ODU puede informar sobre cualquier queja o reclamación, aunque no exista infracción estricta de la legalidad, lo que significa que ya los Estatutos reconocen que pueden existir circunstancias no contempladas en los reglamentos que pueden ser injustas y que precisen ser tenidas en cuenta.

Siguiendo estos principios, el ODU instruyó el procedimiento al que hacemos referencia y dictó la recomendación que le pareció oportuna, comunicándola a todas las partes que podían actuar para conseguir mejorar las circunstancias que lo originaron. Es evidente, por tanto, que la filtración, mejor dicho, la falta en la *obligación de guardar reserva respecto a la actuación en una diligencia del ODU* debía haberse producido en alguno de los eslabones implicados. En consecuencia, contactamos con todos los cargos institucionales o miembros de la comunidad universitaria que habían intervenido en la instrucción del expediente para preguntarles directamente si habían sido la fuente y, como era de esperar, la negativa fue la respuesta. Por ello emitimos un comunicado dirigido

a todos y cada uno de ellos y le manifestamos nuestra más enérgica repulsa. Sabemos que en alguna ocasión ése comunicado no fue recibido con agrado y, en el mismo expresábamos nuestra preocupación por el hecho de que alguien, *que no pudo ser nadie más que un integrante de la comunidad universitaria, no hubiera cuidado el anonimato de las personas implicadas pues, una vez producido el daño ¿quién le resarce del perjuicio que esta noticia puede haberle causado?*

Expresábamos, igualmente, nuestra preocupación por la posible utilización de las actuaciones del ODU para fines diferentes a los que nuestras actuaciones persiguen. Indicábamos nuestra intención de colaborar en la mejora de la universidad con el trabajo del día a día solicitando el concurso de toda la comunidad universitaria en la medida de sus posibilidades o de las responsabilidades que hubiera adquirido.

Hicimos hincapié en la autonomía que debe regir todas las actuaciones del ODU, autonomía que no solo nos da la libertad para expresar conclusiones tal y como creemos que deben hacerse, sino que nos obliga a hacerlo así en el convencimiento de que las mismas, independientemente del grado con el que sean compartidas, sólo serán analizadas por la comunidad universitaria dentro de su propio contexto y no bajo el prisma de noticia que podría ocupar espacio en la primera página de un periódico.

V.3. La figura de El Defensor Universitario en la ULPGC

Durante el año 2015 nuestra universidad estaba inmersa en la renovación de sus Estatutos. Cuando presentamos la memoria relativa a ese año, comunicamos al Claustro que habíamos hecho llegar a la comisión delegada una propuesta de modificación de la figura del Defensor Universitario, propuesta que justificamos adecuadamente, y que, fundamentalmente, pretendía cambiar la figura de nuestro defensor desde la de un órgano colegiado a la de un Defensor y un Adjunto al Defensor, con la constitución de un Comité Asesor.

El Claustro de la ULPGC estimó que no era pertinente la modificación de manera que la redacción del nuevo articulado es muy semejante a la de los anteriores estatutos. Sin embargo, sí se introdujeron algunos cambios, muy significativos en algunos casos, y que, dado que ya fueron analizados el pasado año y están recogidos adecuadamente en su informe, no estimamos pertinente reproducir. Sin embargo, sí que estimamos oportuno, a la vez que imprescindible, insistir en que la figura del órgano colegiado resta agilidad a nuestro funcionamiento pues obliga a que, en aplicación del artículo 17 de la Ley 40/2015

del Régimen Jurídico del Sector Público, todas las decisiones deban ser tomadas por mayoría de sus miembros, empezando por la aceptación o denegación de los casos presentados.

Por este motivo, el ODU estimó pertinente dirigirse a la Mesa del Claustro de la ULPGC para, tras argumentar los motivos que fundamentaban la petición, hacerle la siguiente solicitud:

Aunque no descartamos ni escondemos que sería deseable un cambio de la Sección de nuestros Estatutos en la que se modificara la figura del Defensor de la Comunidad Universitaria, queremos dejar claro que no es nuestra intención promoverlo de manera inmediata. Sin embargo, sí deseamos que el Claustro de la ULPGC tenga conocimiento de la situación en la que nos encontramos y deseamos que ayude a facilitar nuestro funcionamiento diario.

Para ello se sugieren varias opciones:

1ª.- Incluir en el próximo Claustro un punto del orden del día en el que se decida acerca de lo siguiente:

Autorizar al presidente del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC para que pueda iniciar las actuaciones que estime oportunas a fin de agilizar la resolución de los casos que presenten los miembros de la comunidad universitaria sin esperar a la preceptiva reunión del órgano. Esta actuación no le exime, en ningún caso, de la obligación de informar al órgano colegiado ni le faculta para sustituirlo en la toma de decisión que estatutariamente le corresponde.

2ª.- Si la Mesa del Claustro estimara que no procede incluir un punto del orden del día con esas características, solicitamos que se promueva la rápida adecuación del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria (art. 191.4 de los Estatutos de la ULPGC).

3ª.- Cualquier otra opción que la Mesa del Claustro estime pertinente.

En definitiva; lo que desea el Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria es tratar de dar un servicio ágil a los miembros de nuestra comunidad que se dirigen al mismo. Para ello es necesaria la autorización expresa del Claustro puesto que ha sido este órgano quien ha marcado sus directrices de organización y de funcionamiento y, lógicamente, no podemos actuar en su contra.

De acuerdo con el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, actualmente existen en España 84 Universidades, tanto públicas como privadas. Hasta hace poco tan solo la defensoría de la Universidad de Vigo y la nuestra contaban con una estructura colegiada. Tras la reciente modificación de los Estatutos de la Universidad de Vigo, solo la ULPGC sigue contemplando a su Defensor Universitario como órgano colegiado. Quizás sea la ULPGC quien tiene la razón al mantener firme su

estructura, pero, cuando menos, también cabe plantearse la pregunta de ¿por qué están equivocadas las restantes 83 universidades españolas?

No es sencillo, y quizás pueda ser hasta difícilmente justificable, plantear una revisión de unos Estatutos con tan poco tiempo de vida, pero el ODU entiende que no por ello se debe desechar esa opción ni dejar de plantearla siempre que acuda a este Claustro, a la sazón un nuevo Claustro.

No obstante, aunque los miembros del órgano que presido son respetuosos con el mandato recibido y, por tanto, somos fieles cumplidores de nuestros Estatutos, su presidente a veces incumple la norma que nos rige pues, en ocasiones, actúa sin esperar a la preceptiva reunión del órgano, tomando algunas decisiones que después comunica al resto de los componentes. Sin embargo, este modo de actuación no puede convertirse en sistemático pues, de lo contrario, estaríamos incumpliendo deliberadamente los Estatutos que debemos obedecer.

El propio artículo 17 de la Ley del Régimen Jurídico del Sector Público antes citado, establece que las reuniones de los órganos colegiados

... se podrán constituir, convocar, celebrar sus sesiones, adoptar acuerdos y remitir actas tanto de forma presencial como a distancia, salvo que su reglamento interno recoja expresa y excepcionalmente lo contrario.

Ya desde que el ODU de la ULPGC comenzó a tener problemas para realizar las reuniones presenciales, analizamos la posibilidad del uso de las herramientas telemáticas. Durante el año 2017 se convocaron 15 reuniones del Órgano del Defensor Universitario de las cuales se pudieron llevar a cabo solo 6 de ellas. Las convocatorias se realizan de manera similar a como se hacen las de, por ejemplo, el Consejo de Gobierno, y mientras que uno de los miembros siempre comunicó si podía o no podía asistir, solo en cuatro de las ocasiones recibimos un email de algún otro de los componentes confirmando o declinando la asistencia. Con esos datos, ¿cabría esperar que una convocatoria de reunión virtual tuviera mayor poder de convocatoria? Quizás sí. Investigaremos las opciones que existen y reclamaremos a otros órganos de la ULPGC que nos transmitan su experiencia en la celebración de este tipo de actividades con el fin de acelerar su implantación. Sin embargo, lo que en el mejor de los casos conseguiremos solo será disminuir el número de sesiones que no podamos celebrar (y esperamos que desaparezcan) pero la operatividad en cuanto al funcionamiento diario no se vería afectado.

Pero, independientemente de ello, en cumplimiento del *artículo 191.4 de los Estatutos de la ULPGC* es preciso proceder a adecuar el reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario. Y esta competencia

corresponde al Claustro. Hay cambios que son un mero trámite, como cambiar la duración del mandato de cinco a cuatro años, pero hay otros que pueden requerir un debate más profundo, como, por ejemplo, suprimir la posibilidad de que el ODU pueda actuar de oficio o refrendar que el representante del alumnado en el ODU sólo pueda ser un alumno claustral.

Por tanto, la reforma es necesaria y lo que pedimos es que también se aproveche para mejorar y facilitar el desempeño de nuestra labor. En concreto cabría la posibilidad de que el Claustro de la ULPGC facultara al Presidente del Órgano para que, una vez que se presente en las oficinas del DU cualquier solicitud, pueda iniciar las actuaciones que estime convenientes con la finalidad de agilizar la resolución de los problemas planteados siempre salvaguardando la obligación de dar cumplida cuenta al pleno del órgano en la primera sesión que se convoque. Además, podría fijarse la periodicidad con la que debe reunirse, evitando de esa manera que se dilaten en el tiempo y, al final, termine convirtiéndose en una estructura presidencialista. De esta manera se salvaguardaría la obediencia que el ODU le debe al Claustro y, a su vez, éste le dotaría de cierta agilidad en espera de una nueva modificación de los Estatutos.

V.4. La Necesidad de Contestar.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece la Obligación de Resolver que tienen las Administraciones Públicas, precisando que *El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea.*

El ODU, también en cumplimiento de la citada Ley, obliga a que todo miembro de la comunidad universitaria que presente alguna consulta o queja en su oficina, deba identificarse debidamente. Por tanto, desde ese momento, el ODU adquiere el compromiso de notificar a la persona interesada su resolución.

El problema surge cuando, tras las oportunas actuaciones, emitimos alguna resolución o recomendación sugiriendo alguna línea de actuación. Se envía a la unidad responsable de tomar una decisión en relación a ella, pero pasa el tiempo y no se nos comunica qué decisión se ha tomado. Esto origina lo que hemos denominado “expedientes dormidos” pues no podemos cerrarlos al no conocer cuál ha sido la decisión tomada (recordemos que el ODU no tiene capacidad ejecutiva y que, por tanto, puede no hacerse caso de sus recomendaciones, como en muchas ocasiones sucede). Ante esta situación nos vemos abocados a incumplir con las

personas que acudieron a nuestra oficina en un intento de alcanzar alguna solución o respuesta al problema planteado.

Sabemos que la actividad que diariamente realizan todos los departamentos de la ULPGC es frenética y que muchas veces las decisiones o las órdenes se comunican de manera verbal, llevándose a cabo sin ningún tipo de conflicto. Al fin y al cabo, se trata de ser operativos. Sin embargo, el ODU abre un expediente por cada caso que se le plantea y, por tanto, debe cerrarlo adecuadamente. También sabemos que si bien muchos de los casos que duermen en nuestros archivos han alcanzado resoluciones satisfactorias para los interesados, otros no han sido atendidos. Lo sabemos porque como no hemos recibido contestación de las unidades involucradas, a pesar de haber reiterado nuestra petición de contestación, hemos optado por llamar a alguno de los denunciantes para excusar nuestro silencio y preguntarles si han tenido respuesta de alguna otra dependencia universitaria. Ello lo hemos hecho a pesar de ser conscientes de que la imagen que se puede dar nuestro órgano no es precisamente la mejor.

No es este un problema nuevo. Ya en anteriores informes el Defensor Universitario ha manifestado este problema ante el Claustro. Esperamos que ponerlo en primera persona pueda hacer recapacitar a todas las unidades a las que solicitamos su colaboración y nos ayuden a cumplir con todos los miembros de la comunidad.

Para finalizar, sugerimos la lectura de la Resolución emitida por el Diputado del Común, el pasado 16/02/2018 (Q15/1404) sobre **“el deber legal de resolver y notificar en plazo las solicitudes de la ciudadanía, así como la inexistencia del silencio negativo como acto”** (Fuente: http://www.diputadodelcomun.org/v6/prc/download_doc.php?fileID=2018_02_19_ohCvxCnjvf). Dado que ese órgano tiene en plantilla a personal jurídico, ha plasmado de manera meridiana la obligación de las administraciones de contestar a sus administrados, a la vez que reflexiona adecuadamente de porqué no puede hacerse uso habitual del silencio como respuesta.

VII. ANEXO

A continuación, se exponen las diferentes solicitudes planteadas ante el Órgano del Defensor Universitario a lo largo del pasado año 2017. 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 2017 EN EL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Nº	ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO	PALABRAS CLAVE
190	BECARIO	Problema con el cobro de la beca del MEC.	TASAS
4	EST	Egresado se queja porque no le bareman en oposiciones su título de Máster Universitario impartido en el año 2006-2007.	PROC.ADMINISTRATIVO
5	EST	Problema con el reconocimiento del nivel de acreditación de idioma extranjero, nivel B-1.	IDIOMA
13	EST	Plantea problema relacionado con la obligación de matricular una asignatura del idioma exigido, siendo una materia optativa.	IDIOMA
15	EST	Asunto relacionado con la devolución de tasas, toda vez que ha causado baja en sus estudios.	TASAS
19	EST	Asunto relacionado con la tutoría del PFC. Discrepancia con el tutor designado.	TFG-T / TFM
22	EST	Se plantea que por no superar los créditos mínimos le solicitan la devolución de beca. Se queja de la demora en la resolución de tribunales que origina el problema.	EVALUACIÓN
28	EST	Caso relacionado con las prácticas de empresa y la elección del tipo de empresa.	OTROS
29	EST	Devolución de beca concedida por no superar los créditos necesarios según las bases de las convocatorias.	BECAS
30	EST	Consulta porque le deniegan la beca del MECD y no puede realizar su matrícula para continuar sus estudios.	BECAS
31	EST	Denuncia supuestas malos comportamientos de un profesor con su estudiantado.	RELACIONES INTERPERSONALES
32	EST	Le reclaman devolución de beca del MEC porque aún no ha terminado los estudios. Problemas con el TFC.	TASAS
33	EST	Falta docente en asignatura.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
35	EST	Consulta sobre la posibilidad de evaluación compensatoria para concluir sus estudios, toda vez que no ha superado varias asignaturas.	EVALUACIÓN COMPENSATORIA
36	EST	Caso que tiene que ver con asignaturas y prácticas. Discrepancia con el profesor y evaluación de asignatura	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
37	EST	Falta docente en asignatura.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

42	EST	Asunto relacionado con las practicas, ausencia por enfermedad y recuperación de las horas no realizadas. Discrepancia con el Proyecto Docente.	EVALUACIÓN
45	EST	Problema de devolución de becas, por la no actualización de su expediente académico en su administración.	BECAS
46	EST	Reclama porque se le denegó la ampliación de matrícula en base a las Normas de Progreso y Permanencia. Ello le puede impedir acceder a un puesto de trabajo, para lo que necesita tener terminados los estudios.	PROGRESO y PERMANENCIA
53	EST	Solicita la intervención del ODU para la prórroga del visado y poder continuar en la Isla.	BECAS ERASMUS
54	EST	Problema con la docencia en una asignatura. Aplicación de criterios en idioma, proyecto docente, etc. Los criterios aplicados le conducen a estar matriculado de séptima convocatoria, con el riesgo de expulsión de la titulación.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
56	EST	Problema con las evaluaciones y la docencia de Máster.	MASTER
58	EST	Denuncia la mala planificación de las prácticas y diversas incidencias con el coordinador de la asignatura.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
60	EST	Estudiante de Tercer Ciclo pide poder defender su tesis doctoral de acuerdo con el sistema anterior dado que por motivos de enfermedad no pudo hacerlo dentro del plazo..	TITULOS y TERCER CICLO
63	EST	Consulta sobre la evaluación compensatoria en su Centro y la interpretación de los reglamentos.	EVALUACION COMPENSATORIA
65	EST	Solicita anulación parcial de matrícula por carga excesiva de créditos. Dificultades para la devolución de tasas.	ACCESO y MATRICULA
66	EST	Plantea que en la resolución de Becas del Gobierno de Canarias primero se le concedió la ayuda pero que en la relación definitiva se le denegó.	BECAS
68	EST	Denuncia la organización docente de un Máster y la mala atención hacia su persona.	MASTER
69	EST	Caso relacionado con la matriculación del TFG y las convalidaciones de créditos asignaturas cursadas en otra titulación.	ADAPTACIONES y CONVALIDACIONES
72	EST	Problemas con el reconocimiento y convalidación de créditos, ya denegados el curso académico anterior.	ADAPTACIONES y CONVALIDACIONES
73	EST	Asunto relacionado con la devolución de tasas, toda vez que ha causado baja en sus estudios.	TASAS
74	EST	Problemas con el plan de acción tutorial y su aplicación. Denuncia la demora en contestación a su recurso.	EVALUACIÓN
79	EST	Denuncian masificación en las aulas de primer curso: ventanas rotas, mala organización de sillas y mesas.	SERVICIOS
94	EST	Consulta relacionada con titulación extinguida, plan 2001. Estudiante pendiente de lectura de PFC.	TFG-T / TFM
95	EST	Se plantea conflicto tanto con la aplicación de los criterios docentes para evaluar como por la convocatoria de exámenes fuera de las fechas establecidas por el Centro.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
97	EST	Reclamación por el trato sufrido por otra estudiante en las instalaciones del centro universitario.	RELACIONES INTERPERSONALES

103	EST	Divergencias con los criterios con los que se aplica un proyecto docente por parte de los coordinadores de las prácticas.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
104	EST	Asunto relacionado con duración máxima de exámenes (¿puede el profesorado poner límites?).	EVALUACION
107	EST	Problema con la evaluación de una asignatura en séptima convocatoria.	EVALUACIÓN
112	EST	Discrepancia con los criterios aplicados durante la realización de su PFC, tanto con el tutor inicial como con su sustituto.	TFG-T / TFM
113	EST	Reclama porque un profesor le deniega el cambio de fecha de un examen. El alumno alude problemas laborales para asistir a la convocatoria oficial.	EVALUACIÓN
114	EST	Problema con la profesora en un examen. La estudiante solicitó salir del examen por motivos de enfermedad y se le denegó.	RELACIONES INTERPERSONALES
115	EST	Reclama la nota obtenida en la prueba de idioma para acreditar el nivel B-1-inglés, lo que le impide defender su TFG, única materia que le queda para finalizar los estudios.	IDIOMA
116	EST	Consulta sobre acceso a estudios similares, cuando aún no ha concluido el primer grado. Convalidación asignaturas.	ACCESO y MATRÍCULA
117	EST	Problema con lectura de Tesis Doctoral. Su tutor no le autoriza a presentarla.	TITULOS y TERCER CICLO
120	EST	Asunto relacionado con la compatibilidad horaria con otras asignaturas tras producirse un cambio en la programación horaria de la titulación.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
121	EST	Discrepancia con nota final de una asignatura.	EVALUACIÓN
125	EST	Varios estudiantes se quejan de un problema de acoso e insultos en su Centro.	RELACIONES INTERPERSONALES
127	EST	Desacuerdo con la asignación de plazas en <i>practicum</i> .	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
128	EST	Problema con la docencia en una asignatura. Aplicación de criterios en idioma, proyecto docente, etc.	EVALUACIÓN
129	EST	A raíz de la publicación de un artículo se resienten las relaciones entre estudiante y tutor. Se solicita el cambio de tutor para poder finalizar el trabajo de investigación.	RELACIONES INTERPERSONALES
134	EST	Asunto relacionado con la denegación de convalidaciones	ADAPTACIONES y CONVALIDACIONES
137	EST	Consulta sobre normativa de compensación ya que le quedan pocas asignaturas para acabar sus estudios.	ADAPTACIONES y CONVALIDACIONES
139	EST	Problema de matrícula y convalidaciones	ACCESO y MATRÍCULA, CONVALIDACIONES
141	EST	Se plantean problemas con la corrección de exámenes y la dificultad para contactar con el coordinador de la asignatura.	EVALUACION
142	EST	Plantea problema relacionado con el acceso a cierto centro a causa de sus calificaciones.	ACCESO y MATRÍCULA

143	EST	Problema con la evaluación final de una asignatura. Entiende que no se aplican los criterios contemplados en el Proyecto Docente.	EVALUACION
144	EST	Problema relacionado con examen de una asignatura, la aplicación del Proyecto Docente y corrección de pruebas. Varios estudiantes plantean el mismo problema	EVALUACION
146	EST	Asunto relacionado con la pérdida de tres exámenes. Se obliga al estudiante a repetir las prueba	EVALUACIÓN
147	EST	Reclama la devolución de las tasas abonadas para asignaturas que no se impartieron durante un intercambio.	TASAS
149	EST	Problema con la evaluación final de una asignatura. Entiende que no se aplican los criterios contemplados en el Proyecto Docente.	EVALUACION
150	EST	Problema con notas y preinscripción.	ACCESO y MATRICULA
152	EST	Plantea que en aplicación de las Normas de Progreso y Permanencia puede ser expulsado de sus estudios y que esa situación se produce al no haberse convalidado algunas asignaturas.	PROGRESO y PERMANENCIA
153	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
154	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
156	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
157	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
158	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
160	EST	Asunto relacionado con la entrada en vigor del nuevo Decreto de Tasas y su aplicación en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
165	EST	Problema con la evaluación de una asignatura, la valoración de las prácticas y los criterios seguidos por el profesorado.	EVALUACIÓN
166	EST	Plantea los problemas derivados por el corto plazo del que dispone el docente para la corrección y posterior entrega del TFG en la administración. Ello le ocasionó problemas en la presentación y defensa del mismo.	TFG-T / TFM
167	EST	Problema con la evaluación final de una asignatura. Disparidad con los criterios establecidos en el Proyecto Docente.	EVALUACIÓN
170	EST	Consulta sobre su expulsión de la ULPGC por motivos de aplicación de normativa de progreso y permanencia.	PROGRESO y PERMANENCIA

172	EST	Consulta sobre las salidas profesionales del Grado de Seguridad y Control del Riesgo.	OTROS
173	EST	Problemas con la asignación a turno de tarde. Incompatibilidad con otros estudios oficiales.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
174	EST	Consulta sobre la carga de asignaturas y cómo solicitar el cambio de dedicación; plazos para solicitar la devolución de las tasas académicas.	TASAS
176	EST	La calificación de dos asignaturas realizadas en cursos anteriores no aparecen en su expediente.	EVALUACIÓN
177	EST	Problema relacionado con la expedición del visado de salida de su país de origen, lo que le impide acudir a toda la docencia del primer cuatrimestre.	ACCESO y MATRÍCULA
180	EST	Consulta relacionada con Becas de investigación MEC y ponderaciones según baremo.	BECAS
181	EST	Solicita la adjudicación de Matrícula de Honor en la lectura del TFG.	TFG-T / TFM
183	EST	Se plantea que los criterios de acceso a ciertos estudios de los Programas Formativos son confusos.	ACCESO y MATRÍCULA
185	EST	Consulta sobre el cobro de tasas académicas en la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
186	EST	Afectado por normativa de Progreso y Permanencia. Consulta porque, por desconocimiento, ha consumido todas las convocatorias de una asignatura sin haberse presentado.	PROGRESO y PERMANENCIA
188	EST	Problema de matrícula en un Máster cuando aún no ha concluido sus estudios de Grado. Se confunde el concepto prematrícula, inscripción previa con el concepto de matrícula oficial en el Máster que no es permitida.	MASTER
191	EST	Denegación de acceso a una mención del mismo título pero en diferente centro.	ACCESO y MATRÍCULA
192	EST	Aplicación de la Norma de Progreso y Permanencia. Por motivos de enfermedad no ha podido completar sus estudios.	PROGRESO y PERMANENCIA
193	EST	Denegación de acceso a una mención del mismo título pero en diferente centro.	ACCESO y MATRÍCULA
194	EST	Reclamación relacionada con la exención de precios públicos en la expedición de títulos por discapacidad.	TASAS
195	EST	Solicita el cambio de turno, toda vez que trabaja por la tarde.	PROC.ADMINISTRATIVO
197	EST	Reclama ante la negativa de convalidación de asignaturas vía reconocimiento profesional.	ADAPTACIONES y CONVALIDACIONES
198	EST	Reclamación relacionada con la exención de tasas por orfandad.	TASAS
203	EST	Denuncia irregularidades en los procesos administrativos relacionados con beca <i>mundus</i> en México.	BECAS
205	EST	Problemas relacionados con el sistema de seguridad y el acceso a internet en las habitaciones de la Residencia Universitaria.	SERVICIOS

206	EST	Problema con la docencia en una asignatura. Aplicación de criterios en idioma, proyecto docente, etc.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
207	EST	Problema con la docencia en una asignatura. Aplicación de criterios en idioma, proyecto docente, etc.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
209	EST	Un estudiante con premio extraordinario tiene problema para la exención de las tasas académicas.	TASAS
210	EST	Queja sobre el trato y servicio de una empleada. Consulta a quién dirigirse.	SERVICIOS
211	EST	Consulta porque no pudo defender su TFG por motivos de salud y le ha sido rechazada la posibilidad de realizarla fuera del plazo establecido.	TFG-T / TFM
213	EST	Consulta por dudas acerca de las tasas a abonar para poder realizar la convocatoria especial de diciembre.	TASAS
214	EST	Consulta sobre cómo puede reingresar a estudios realizados en años anteriores.	ACCESO y MATRICULA
215	EST	Problema con la evaluación final de una asignatura. Entiende que no se aplican los criterios contemplados en el Proyecto Docente.	EVALUACION
216	EST	Consulta sobre criterios para poder proceder a la lectura de un TFG, la calificación y la necesidad de una certificación académica.	EVALUACIÓN
221	EST	Consulta sobre la posibilidad de obtener reducción de créditos académicos por motivos laborales	ACCESO y MATRICULA
222	EST	Problema relacionado con la publicidad de un programa doctorado. Ofrece posibilidades de formación e investigación a las que no siempre se puede acceder:	TITULOS y TERCER CICLO
223	EST	Consulta sobre plazos de lectura del TFG y si se atienden casos excepcionales por motivos laborales.	TFG-T / TFM
	EXT	Consulta desde la CEDU sobre los criterios de asignación de despachos docentes en los edificios.	
	EXT	Consulta desde la CEDU sobre los cambios de fecha de pruebas de evaluación por motivos religiosos.	
	EXT	Consulta desde la CEDU sobre la evaluación por compensación en planes extinguidos.	
	EXT	Consulta desde la CEDU sobre la elaboración de un protocolo de las bajas de estudiantes por motivos de salud.	
	EXT	Consulta desde la CEDU sobre la acción social y ayudas a los empleados de las universidades: guarderías, minusvalía, etc.	
8	EXT	Consulta sobre nota de PAU y acceso a estudios universitarios	ACCESO y MATRICULA
21	EXT	Expediente relacionado con el cambios de criterios y valoración del baremo para acceso a plazas docentes.	CONCURSOS
23	EXT	Expediente relacionado con acceso a plazas docentes y cambios de criterios y valoraciones.	CONCURSOS
25	EXT	Problemas de falta de docente en asignatura.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

26	EXT	Consulta sobre la figura del Defensor Universitario en otra Universidad y la resolución de conflictos entre docentes.	SERVICIOS
43	EXT	Asunto relacionado con el registro de autor por nuevas investigaciones.	OTROS
67	EXT	Asunto relacionado con devolución de gastos en Doctorado toda vez que no se realizó.	TITULOS y TERCER CICLO
76	EXT	Consulta sobre becas del Gobierno de Canarias y procedimiento para devolución toda vez que le reclaman una beca de 2012-13.	BECAS
101	EXT	Caso relacionado con el abandono de estudios. La ULPGC le reclama el abono de una deuda por estudios no realizados.	TASAS
162	EXT	Egresado después de abandonar estudios hace años, quiere volver a matricularse pero le piden el nivel de idioma para sus nuevos estudios de Máster.	IDIOMA
163	EXT	Asunto relacionado con la acreditación de certificados profesionales de Idioma.	IDIOMA
169	EXT	Consulta sobre el acceso a estudios universitarios, reservas de plazas y nota de corte.	ACCESO y MATRICULA
178	EXT	Consulta sobre el acceso a un Máster. Problemas de traslado de expediente y nota de acceso.	MASTER
189	EXT	Problema con matricula en un curso de la Fundación Universitaria. Parece que se publicitó la gratuidad de las inscripciones y después se cambió de criterio.	OTROS
220	EXT	Se solicita mediación del ODU a los efectos de resolver un problema de convivencia en una residencia privada entre inquilino y estudiante.	RELACIONES INTERPERSONALES
196	PAS	Denuncia problemas en la administración, principalmente relacionadas con las relaciones interpersonales.	RELACIONES INTERPERSONALES
204	PAS	Problema relacionado con el desempeño del puesto de trabajo, la carga laboral y docente, así como relaciones con superiores jerárquicos	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
9	PDI	Consulta relacionada con el concurso de plazas docentes, sobre cómo se gestionan los perfiles en los departamentos y la elección de los miembros de la comisión.	CONCURSOS
34	PDI	Problema de relaciones humanas en la secretaría de un Centro.	RELACIONES INTERPERSONALES
57	PDI	Queja por la planificación docente, tribunales de TFG, criterios desproporcionados, carga docente.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
70	PDI	Consulta sobre si la reducción del potencial docente al colectivo con más de 65 años podría suponer una discriminación para el resto del profesorado.	PLANIFICACION ACADEMICA y ORGANIZACION
106	PDI	Problema de carga docente y posibilidad de elección de asignaturas según prelación: categoría y antigüedad.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

119	PDI	Caso relacionado con méritos, puntuación y antigüedad para acceder a concurso plazas docente. Orden de prelación de doctores según fecha acreditación.	CONCURSOS
130	PDI	Incidencia ocurrida entre profesor y estudiante.	RELACIONES INTERPERSONALES
140	PDI	Caso relacionado con la entrada en vigor de nueva normativa y el impacto que va a tener en las prácticas de alumnos. Tema relacionado con planificación docente.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
151	PDI	Consulta relacionada el cómputo de la asistencia obligatoria a exámenes de otras obligatorias por orden del decanato.	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
155	PDI	Consulta relacionada con la valoración de un tribunal examinador.	EVALUACIÓN
179	PDI	Consulta relacionada con Becas de investigación MEC y ponderaciones según baremo.	BECAS
184	PDI	Asunto relacionado con el desarrollo de la docencia en su Centro	PLANIFICACIÓN y ORGANIZACIÓN ACADÉMICA
201	PDI	Problema relacionado con la permisividad de que algunos padres intervengan en los asuntos académicos de sus hijos, lo que genera una presión adicional sobre los docentes.	RELACIONES INTERPERSONALES

Estamentos:

EST = Estudiante

EXT = Externo

PDI = Personal Docente e Investigador

PAS = Personal de Administración y Servicio.

