



Defensor Universitario

INFORME ANUAL

2012

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

D. Jorge Triana Méndez
Presidente

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

Dña. Rita María Aguiar Rodríguez
Representante de Estudiantes

Dña. Leticia Díaz Platero

Representante del PAS

D. Álvaro Monzón Santana
Administrativo

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR	4
2.1. Consultas	7
2.2. Quejas	9
2.3. Reclamaciones	11
2.4. Mediaciones	14
3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR	14
4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES	17
5. ANEXOS:	21
 Anexo I: Descripción de las Consultas tramitadas Anexo II: Descripción de las Quejas tramitadas Anexo III: Descripción de las Reclamaciones tramitadas Anexo IV: Descripción de las Mediaciones tramitadas Anexo V: Documentos del XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Anexo VI: Documentos generados por la CEDU	

PRESENTACIÓN

El Defensor Universitario, según establece el artículo 208 de los Estatutos de la ULPGC y el 22 de su Reglamento, debe presentar al Claustro Universitario anualmente, una Memoria en que se de cuenta de las actividades y gestiones realizadas.

Esta Memoria corresponde a la descripción de las actuaciones correspondientes al año 2012 y como en anteriores se ha tratado de omitir todos aquellos datos que pueden poner en peligro el deber de confidencialidad del Defensor respecto a los asuntos tramitados y a la identidad de las personas que han demandado su intervención. La Memoria presentada, además de dar cuenta al Claustro del trabajo desarrollado, debe servir de elemento de examen y mejora del funcionamiento de nuestra Universidad. Hemos tratado de llevarlo a cabo mediante una actuación con independencia y honestidad procurando realizar una actividad justa y eficaz. Para ello hemos contado con el apoyo y cooperación de los diversos Órganos de Gobierno, Servicios administrativos y Fundación Universitaria, a quienes expresamos nuestro agradecimiento, así como también a todas las personas que han acudido a la Oficina del Defensor Universitario a plantear una consulta, exponer una queja o reclamación, una sugerencia o manifestar un problema y, en general, a solicitar la intervención del Defensor Universitario, por la confianza que han mostrado en el trabajo y la figura del Defensor.

Finalmente manifiesto, también, mi agradecimiento a Álvaro Monzón por su eficaz colaboración en la elaboración de esta Memoria y el atendimiento a las personas que se han dirigido a la oficina del Defensor Universitario.

ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL D.U.

Durante el período correspondiente a la presente Memoria se han llevado a cabo un total de 139 actuaciones, no incluyéndose en estas estadísticas los casos atendidos por vía telefónica (40), ni tampoco las entrevistas concedidas por el Defensor Universitario (47). La tipificación de las actuaciones están referidas a las ya utilizadas en años anteriores y que, puesto que el Claustro ha sufrido una renovación, para su conocimiento, pasamos a especificar en lo que compete a su contenido.

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

Las quejas las entendemos como un requerimiento que está relacionado con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad, así como con otras actividades de la vida universitaria que necesitan una intervención rápida que pueda resolverse con una simple mediación que lleve a cabo la resolución de cualquier incidente y que pueda significar también acompañamiento al solicitante en el ejercicio de sus derechos frente a las instancias académicas oportunas, recabando informes y solicitando se ponga en nuestro conocimiento los resultados obtenidos.

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

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

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

En la tabla siguiente se ofrece una distribución de las actuaciones agrupadas por estamentos, donde se observa como mayoritarias las de atención al estudiante, correspondiendo como a externos las solicitudes al Defensor Universitario por parte de personas externas a la ULPGC relacionadas con aspectos de la misma y entre las que se incluyen las de otros Defensores Universitarios de las Universidades Estatales (CEDU).

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR ESTAMENTOS				
	Consultas	Quejas	Reclamaciones	Mediaciones
ESTUDIANTES	45	53	17	
PDI	1	4	2	1
PAS				
EXTERNOS	8	7	1	
TOTALES (139)	54	64	20	1

Tabla nº 1

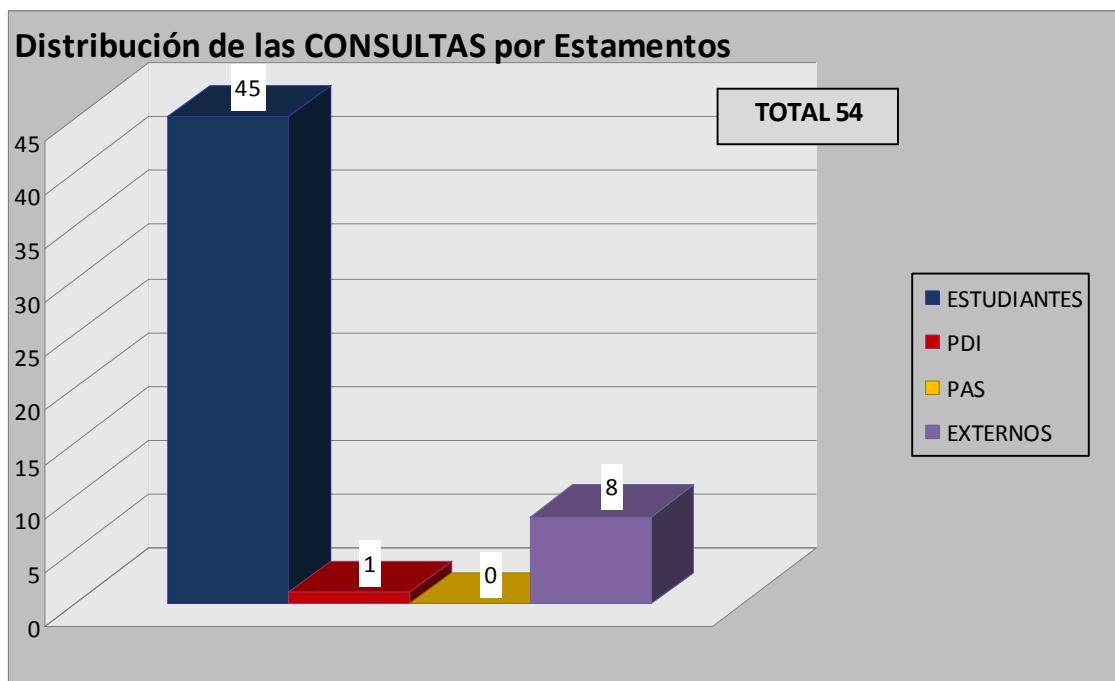
El listado que se da a continuación corresponde a un resumen de las actuaciones realizadas, agrupadas por su tipología, incluyéndose en la Memoria un anexo en el que, bajo tratamiento de resumen y de confidencialidad, permite conocer las características de las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES SEGÚN SU TIPOLOGÍA				
	Consultas	Quejas	Reclamaciones	Mediaciones
Acceso y matricula	8	4		
Adaptación	3	3		
Becas	3	5		
Becas-Erasmus	3	7	1	
Compensación	1	2		
Convalidación	2	5	2	
Docencia	4	3	2	1
Doctorado			1	
Exámenes	16	9	5	
Máster			1	
Organización docente	3	8	5	
Procedimiento administrativo	5	11	3	
Servicios		6		
Traslado de expediente	3			
Otros	3			
TOTALES (139)	54	64	20	1

Tabla nº 2

2.1. Consultas

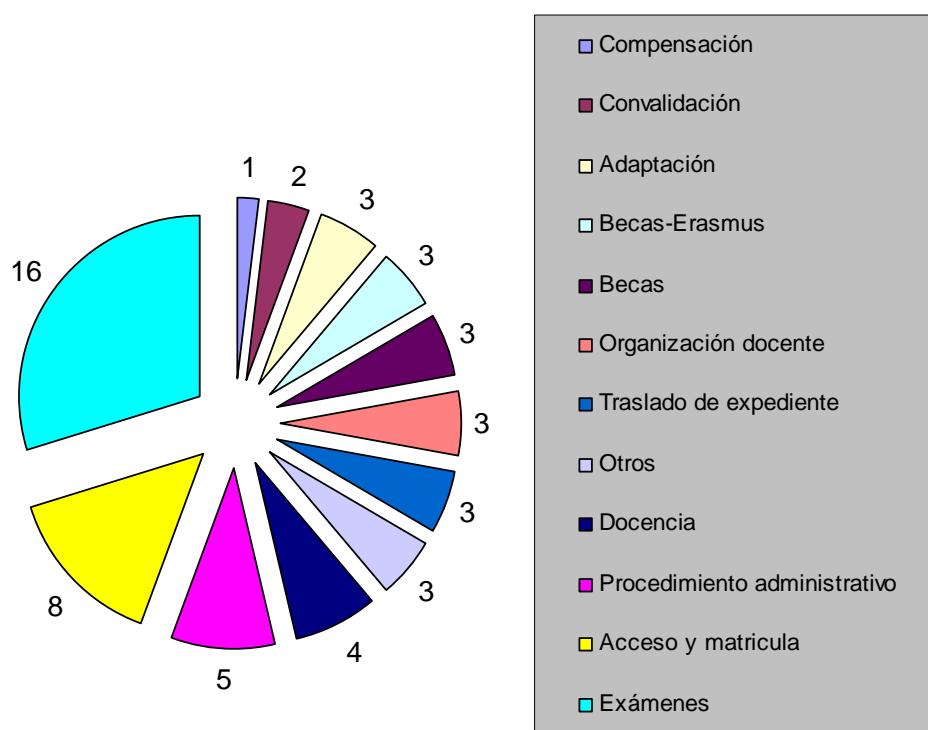
Durante el año 2012 se atendieron 54 consultas, distribuidas por estamentos, según se observa en el siguiente gráfico, en 45 provenientes de estudiantes, 1 de PDI y 8 de externos.



Gráfica nº 1

De acuerdo a la tipología de la consulta, se distribuyen según se indica en el siguiente gráfico.

Distribucion de CONSULTAS por tipologías



Gráfica nº 2

A continuación se expresa la distribución de las consultas del estamento de estudiante en función del Centro en el que cursan sus estudios:

Distribución de CONSULTAS de Estudiantes por Centros

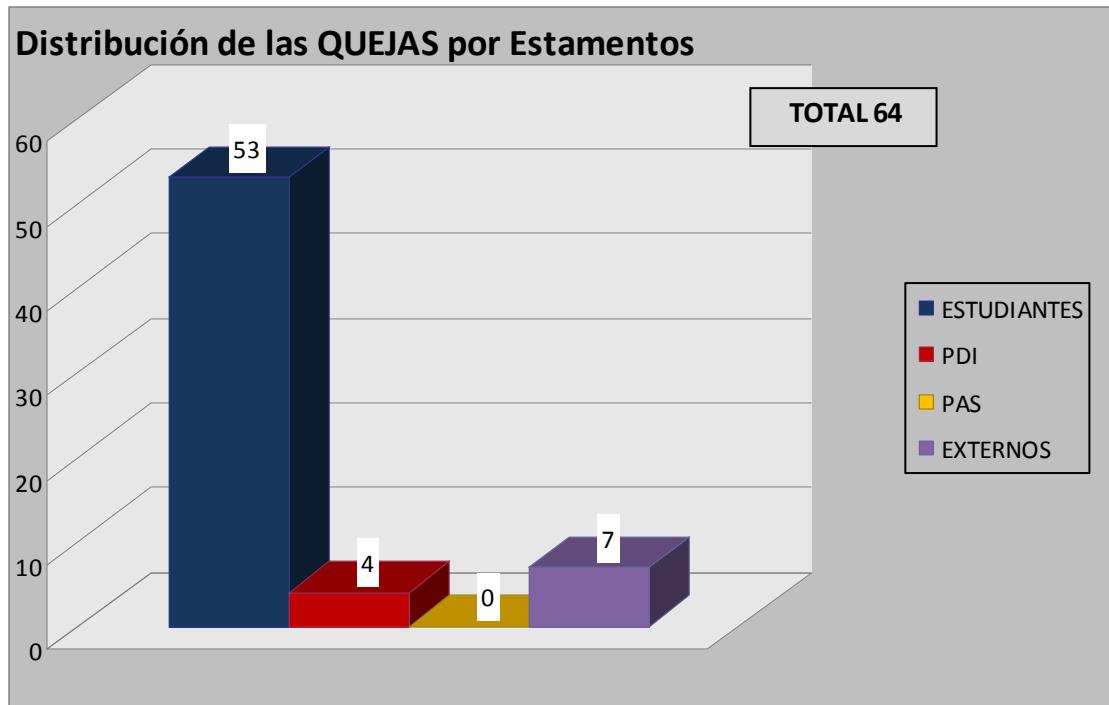


Gráfica nº 3

El tiempo de respuesta a las solicitudes de consulta es variable, particularmente en función del motivo de la misma, por lo que podemos promediar en 2 días para la mayoría y en casos excepcionales 7 días.

2.2. Quejas

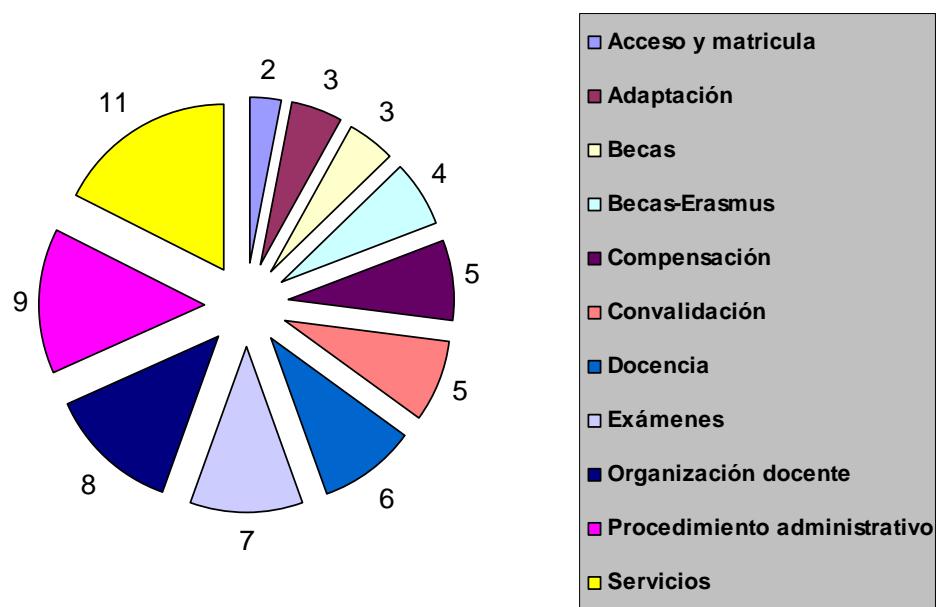
En el período de la Memoria se tramitaron un total de 64 quejas, distribuidas por estamentos de la siguiente forma: 53 de estudiantes, 4 de PDI, y 7 de externos.



Gráfica nº 4

De acuerdo a su tipología las quejas se pueden agrupar como indica el siguiente gráfico:

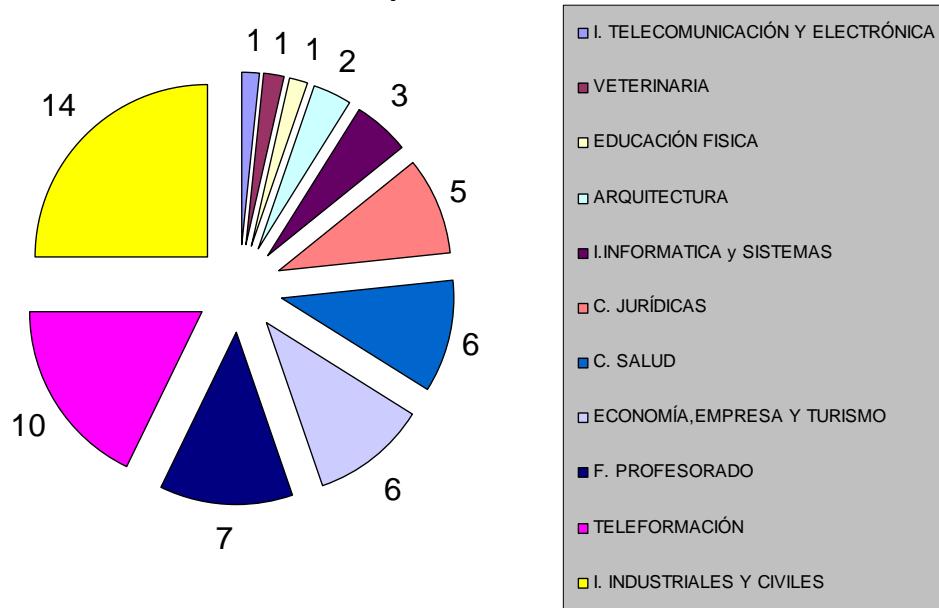
Distribución de QUEJAS por tipologías



Gráfica nº 5

Atendiendo a la procedencia de las quejas, las correspondientes a los estudiantes se distribuyen por Centros según se expresa en el siguiente gráfico:

Distribución de QUEJAS de Estudiantes por Centros

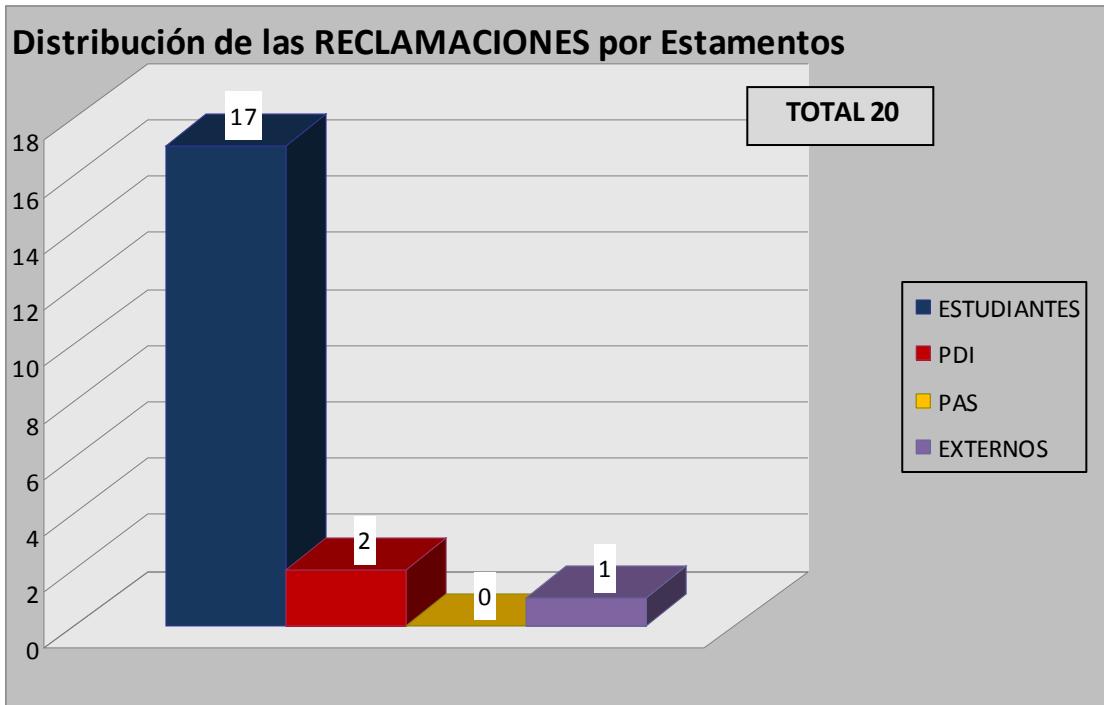


Gráfica nº 6

El tiempo de respuesta del Defensor Universitario a las solicitudes de quejas se estima en una media de 5 días.

2.3. Reclamaciones

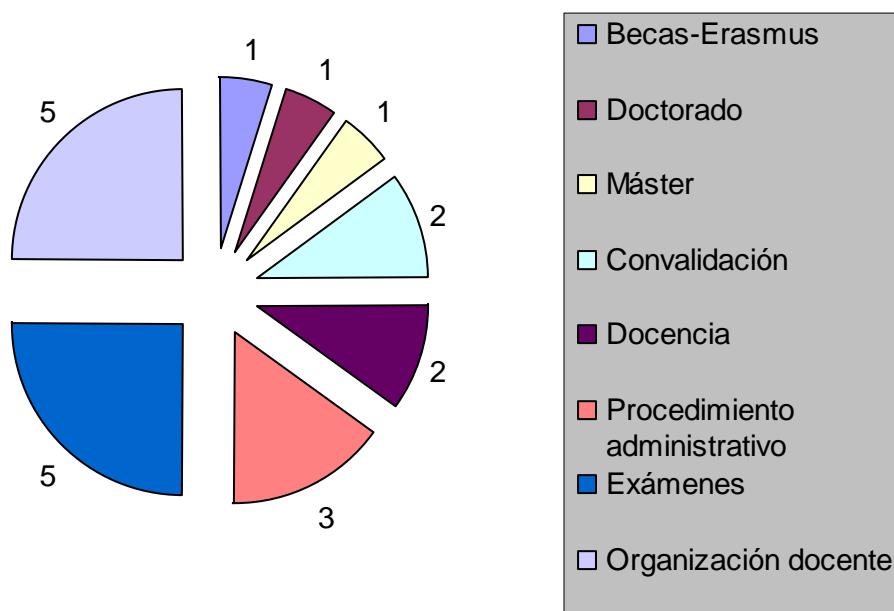
Se atendieron un total de 20 reclamaciones distribuidas por establecimiento de la siguiente forma: 17 de estudiantes, 2 de PDI y una de externos. En el siguiente cuadro se ve gráficamente.



Gráfica nº 7

En función de su tipología se pueden agrupar como indica la siguiente gráfica:

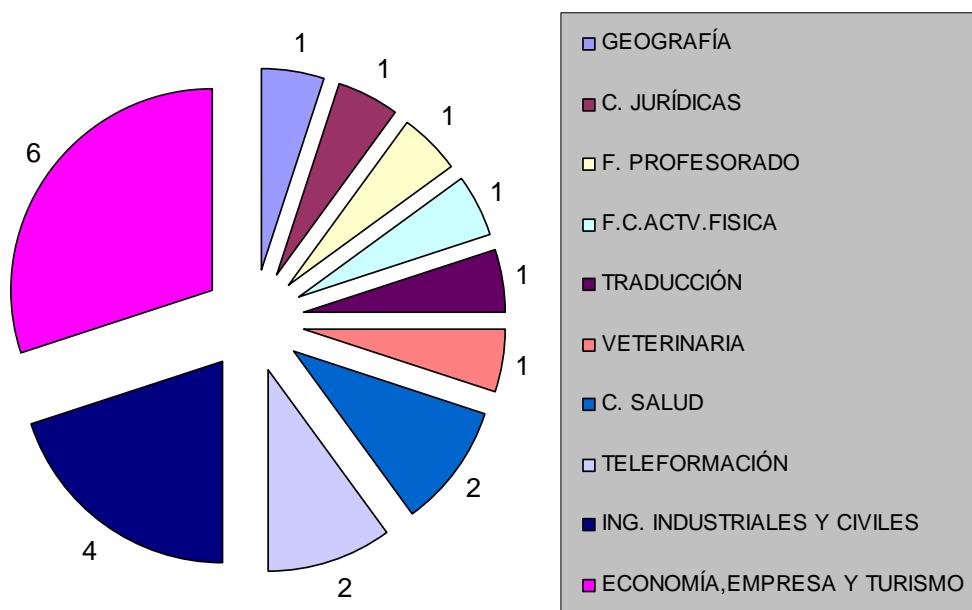
Distribución de RECLAMACIONES por tipologías



Gráfica nº 8

De acuerdo a la procedencia de la queja, las del estamento de los estudiantes se distribuyen en los Centros según se indica en el siguiente gráfico:

Distribución de RECLAMACIONES de Estudiantes por Centros



Gráfica nº 9

Dado que las reclamaciones implican un tratamiento especial que conlleva un proceso más complejo y que deriva en la búsqueda de consenso y/o que termina en una resolución específica ante cualquier órgano colegiado o instancia administrativa, es necesario un tiempo mayor para resolver, estimándose una media de las tratadas de aproximadamente 30 días.

2.4. Mediaciones

Se trató un único caso de Mediación a petición de un PDI con el fin de resolver un conflicto surgido con otro compañero en la impartición de docencia y evaluación de una asignatura que realizan de forma conjunta.

No pudo llevarse a cabo la Mediación dada la no aceptación de la otra parte implicada según lo estipulado en el Reglamento del D.U.

OTRAS ACTUACIONES DEL D.U.

Por invitación del Rector de la ULPGC, el Presidente del DU asistió a la reunión de presentación en la Universidad del Diputado del Común.

Como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), el Presidente del DU ha asistido a las siguientes sesiones:

- 10/02/2012: UNED (Madrid)
- 27/04/2012: Universidad de León
- 20/07/2012: Universidad de Valencia
- 30/11/2012: UNED (Madrid)

El Presidente y la representante del profesorado del DU han participado en el XV-Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad de Almería durante los días del 19 al 21 de septiembre de 2012, así como

a las Asambleas Extraordinarias y Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebradas durante el encuentro.

La Conferencia inaugural de dicho encuentro versó sobre “La eficiencia económica de las Universidades”, y estuvo a cargo del Profesor de Economía de la Universidad de Jaén, Don Juan Antonio Hernández Armenteros.

Se llevaron a cabo las siguientes Mesas de Trabajo:

- Mesa 1. “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados”, coordinada por Carlos Alcover (URJC) y Vidal Mateos (UEX).
- Mesa 2. “La defensoría como órgano necesario; tanto mas en tiempos de crisis”, coordinada por Argimiro Rojo (U.Vigo) y Eduardo Gamero (UPO).
- Mesa 3. “Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”, coordinada por Marta Elena Alonso (U.León), Carmen Jiménez (UCO) y Rosa Muñoz (US).

Posteriormente tuvo lugar la sesión de Presentación de conclusiones de las Mesas de Trabajo al Plenario.

Como en Memorias anteriores, dada la importancia de los temas tratados para nuestra comunidad universitaria, se anexan a este documento las reflexiones de las Mesas de trabajo.

Ante el proceso de reformas emprendidas por el Gobierno y que afectan al ámbito universitario, desde este órgano del DU se ha contribuido, a través de la CEDU, en la elaboración y difusión de varios comunicados expresando públicamente el malestar y descontento particularmente en lo relativo al aumento de tasas y precios públicos de los estudios universitarios, al régimen de dedicación del profesorado y al procedimiento de creación, modificación y supresión de centros y títulos de enseñanzas universitarias. Nos preocupa que haya recortes en educación y en investigación porque cree-

mos que precisamente la educación y la investigación establecen bases firmes para superar la crisis económica-financiera actual. Por ello pedíamos y exigíamos a las autoridades públicas, a las autoridades del Estado y de las diferentes autonomías del país, que no aplicaran criterios economicistas y restrictivos en sus presupuestos en los sectores básicos de nuestra sociedad, siendo la universidad uno de ellos.

Así, se han llevado a cabo los siguientes escritos y comunicados durante el año 2012, de los cuales se anexan copias en esta Memoria:

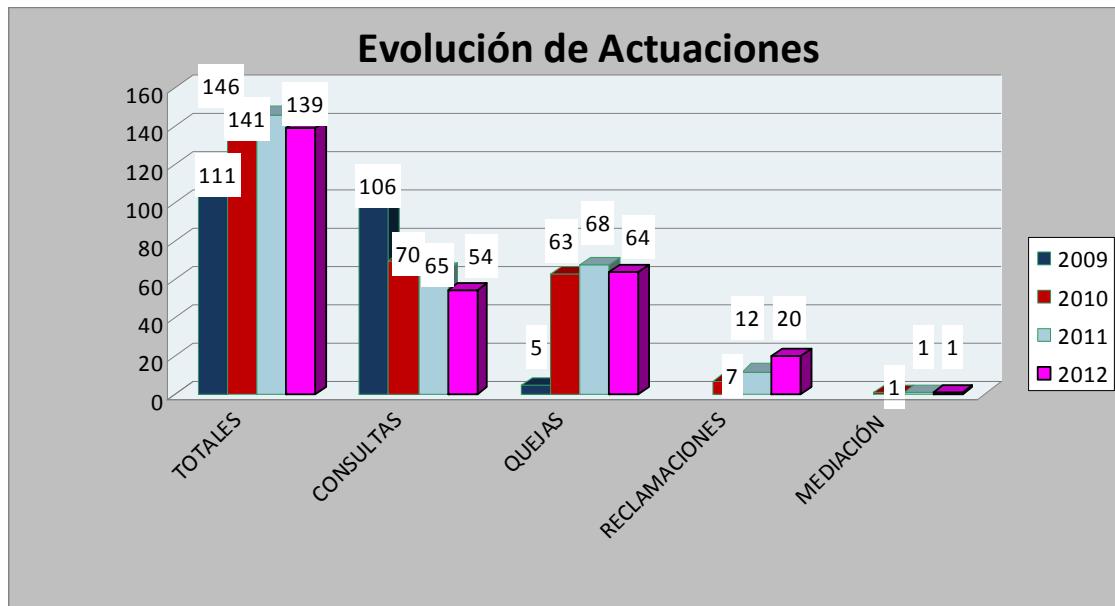
- Escrito al Ministro sobre problemas sufridos por los solicitantes de Becas Generales y de Movilidad del Ministerio de Educación generados por dificultades para su tramitación.
- Comunicado de los DU españoles sobre los recortes presupuestarios que afectan a las universidades.
- Escrito de la Comisión Ejecutiva de la CEDU al Ministerio de Educación, Cultura y Deportes por el perjuicio causado por dejar sin efecto la convocatoria de becas-préstamo para Master y Doctorado para el curso 2011/12.
- Comunicado de los DU españoles expresando su preocupación en relación al proceso de reformas emprendidas por el Gobierno y que afectan al ámbito universitario. Se analiza el Real Decreto Ley 14/2012 de 20 de abril.

Tal como avanzamos en la Memoria del Informe del 2011, este año queríamos comenzar a repartir entre los usuarios del Defensor Universitario una encuesta de satisfacción elaborado por esta oficina, y tras someterla al Claustro Universitario a través del Informe Anual, comenzamos el reparto vía e-mail. Concretamente fueron unas 85 encuestas las que se repartieron aproximadamente.

Sin embargo, la respuesta no ha sido muy satisfactoria como esperábamos. Transcurrido varios meses tan solo se han recibido unas seis encuestas cumplimentadas, por lo que, no podemos extraer ningún dato significativo para evaluar la actuación del DU. No obstante, continuaremos en el presente año insistiendo a los nuevos usuarios del servicio de este órgano.

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

El número de actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario en este año del Informe ha sido similar al del año pasado como puede observarse en el siguiente gráfico. De ellas, continúan siendo mayoritarias las correspondientes a actividades docentes y procedimiento administrativo, observándose en las primeras un incremento bastante notable del apartado de exámenes.



Gráfica nº 10

Las actividades de las que se rinde cuenta en la Memoria se han realizado en un difícil contexto de crisis económica que afecta a muchos miembros de la Comunidad Universitaria y a la propia institución, lo que limita en muchos casos las posibles actuaciones frente a algunos problemas donde las consultas y quejas van relacionadas con las becas, cambios de turnos, modificación de horarios, incremento de tasas, etc. Es evidente que dicha crisis y las medidas que se están tomando repercutirán en una sensible restricción al acceso y mantenimientos de los estudios universitarios de las clases más modestas, que se verán afectada también por la implantación de las nuevas Normas de Progreso y Permanencia en las titulaciones de la ULPGC.

Hay que tener en cuenta que el perfil de los estudiantes es cada día más diverso; así, sucede con la edad, dedicación a los estudios, conciliación de la vida familiar y laboral. Ello conlleva a la necesidad de abrir un debate que contemple el alto requerimiento de presencialidad y con la evaluación continua que lo hace incompatible con el trabajo o con la matriculación en asignaturas de cursos diferentes con coincidencia de horarios, debiendo establecerse en las Planificaciones Docentes de las asignaturas sistemas de evaluación alternativos (siempre que sea posible), que permitan a los estudiantes elegir entre diversos sistemas de evaluación; es una opción a la que el estudiante que no pueda seguir el sistema de evaluación continua pueda optar a un examen con la posibilidad de obtener la máxima calificación.

Ello nos ha motivado a remitir al Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica las conclusiones de una mesa de trabajo del XV Encuentro Estatal de la CEDU como recomendación en el sentido de tener alternativas al sistema de evaluación, no solamente para los estudiantes a tiempo parcial como recoge la Normativa de Progreso y Permanencia así como el Reglamento de Evaluación, sino que también se aplique dependiendo de circunstancias singulares como puede ser la conciliación familiar, de la vida familiar y laboral, segundas o posteriores matrículas, simultaneidad de estudios, etc.

También, y en consonancia con las múltiples reclamaciones recibidas motivadas a cambios de turno, hemos vuelto a recomendar al Vicerrectorado

de Profesorado y Planificación Académica la necesidad de que los estudiantes, al momento de matricularse, puedan escoger su turno (mañana o tarde) mientras haya posibilidad de hacerlo y que éste no le sea modificado a posteriori en función de la situación del Centro. Ello implica que los Centros realicen una buena planificación, aunque entendemos las dificultades actuales con la coincidencia de Planes antiguos, Grados y Adaptaciones al Grado, pero que no se cambie el turno a posteriori en función de la situación que tenga el Centro, máxime con la entrada en vigor de la Normativa de Progreso y Permanencia. Cuando se justifique un cambio de turno, recomendamos unos criterios para ello, que sean comunes a todos los Centros.

También, y dado las circunstancias de que un profesor niegue la realización de un examen a un estudiante habiéndolo hecho, recomendamos se introduzca en el artículo 25 del Reglamento de Evaluación, el registro por escrito en un documento acreditativo de la presencia de los estudiantes no solamente en la celebración de las pruebas sino también en los exámenes dada la importancia que tiene en el cómputo de convocatorias.

Al Vicerrector de Títulos y Doctorado se ha vuelto a recomendar la puesta en funcionamiento de otorgar la suficiencia Europea al Título, así como el reconocimiento de créditos cursados en Formación Profesional de grado superior en los Grados Universitarios, lo cual se nos ha indicado ya está en proceso de realización.

Queremos insistir también, aunque entendemos la problemática administrativa actual, motivada por la puesta en marcha de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo y las transformaciones que genera, en que se agilicen las resoluciones a las solicitudes de convalidaciones y traslados de expedientes, ya que los retrasos provocan efectos nocivos a los estudios de los solicitantes.

Esa misma problemática repercute en que el DU haya sido el destino de muchas consultas (en su mayoría telefónicas) de información y asesoramiento que los estudiantes nos comentan tienen dificultad de obtener cuando acuden a sus Centros. Sin embargo; dado el malestar generado por el tratamiento a los

requerimientos de información o respuestas a solicitudes realizadas por los estudiantes de Teleformación, como se observa en le apartado de quejas formuladas al DU y, a pesar que ya en la Memoria pasada se especificaba la recomendación al Rectorado de mejorar la dotación, tanto de personal como de infraestructura, al no haberse obtenido respuesta positiva, según su Director, hemos vuelto en este año a realizar una nueva recomendación en el mismo sentido así como el que los alumnos que repetían una asignatura no tuviesen que adquirir el Manual correspondiente, siempre y cuando no hubiese cambios en el mismo. El gerente nos comunica que se ha puesto refuerzo extra para el periodo final de matricula; indicándonos la problemática actual del capítulo de personal, aunque seguimos pensando que se necesita una solución más acorde a las necesidades del Centro.

ANEXOS

ANEXO I - TRÁMITES DE CONSULTAS

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
PDI	<p>Profesora de la ULPGC se queja por recibir varios email de una persona (alias) con un tono subido que raya el acoso sexual.</p> <p>Desde esta oficina se le orienta a una contestación contundente al último e-mail para evitar que la situación vaya a más. La profesora efectivamente hace esa contestación poniendo las cosas en su sitio y pidió respeto a su labor como docente.</p> <p>Desde aquel entonces parece han cesado los e-mail de tono sexual.</p>	ACOSO SEXUAL POR EMAIL
ESTUDIANTE	<p>Consulta que realiza estudiante del Grado de Administración y Dirección de Empresas, ya que fue pillada haciendo el examen fuera del aula. La profesora decidió anularles todas las convocatorias por lo que consulta si debe matricularse el año que viene de nuevo.</p> <p>Realizadas las oportunas consultas se le informa que, el "Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias", vigente en la ULPGC, establece en sus artículos 28 y 29 procedimientos relativos a pruebas fraudulentas, indicando éste último que la realización fraudulenta en cualquier prueba de evaluación implicará la calificación de suspenso (o) en la convocatoria correspondiente.</p> <p>Si la evaluación es continua habría que ver cómo afecta dicha prueba en el contexto del curso académico, lo cual debe estar recogido en el Proyecto Docente de la Asignatura.</p> <p>Se le recomienda hablar con la profesora o el Director del Departamento correspondiente, al que se le asignó la docencia de la asignatura, planteando la situación y si no le queda claro, se puede dirigir de nuevo a este Defensor, cuestión que no ocurre por lo que entendemos resuelta las consultas realizadas.</p>	ANULACION MATRICULA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Grado de Enfermería en Lanzarote solicita repetición de examen, porque no pudo asistir por diversos motivos relacionados con el traslado de un familiar a urgencias.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones, según nos informó el Vicedecano, se aceptó la petición, toda vez que debe llevar el parte de asistencia médica de su padre, para justificar su ausencia del primer examen y acordar fecha para la nueva evaluación.</p>	REPETICIÓN EXAMEN POR ENFERMEDAD FAMILIAR
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ciencias del Mar consulta sobre la posibilidad de realizar una matrícula parcial en la ULPGC ya que desea retomar sus estudios académicos.</p> <p>Desde este DU se le contesta en varias direcciones: por un lado, al haber cursado ya, y tener aprobadas asignaturas de la licenciatura, su incorporación al grado conlleva que le puedan ser reconocidos los créditos aprobados, dependiendo ello de la Tabla de Reconocimiento de créditos de que dispone la Facultad y que puede consultar en su web.</p> <p>En segundo orden y respecto a la entrada en vigor de la Normativa de Permanencia se espera para el próximo curso y en ella se especifican los criterios de matrícula parcial, donde, como se indica, hay la posibilidad de matrícula de un número inferior de créditos.</p>	MATRICULA PARCIAL
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ciencias del Mar presenta una consulta ya que ha pedido en varias ocasiones la evaluación compensatoria de la única asignatura que le queda para ser titulado superior.</p> <p>Como quiera que ya ha agotado todos los recursos en la ULPGC, ya solo queda la vía jurídica contencioso-administrativa en el caso que considere que existe algún elemento no tenido en cuenta por los servicios universitarios.</p>	COMPENSACIÓN ASIGNATURA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ciencias Económicas y Empresariales solicita información por discrepancia en la nota y criterios de un examen realizado.</p> <p>Una vez realizadas las oportunas gestiones se le indica que debe proceder a presentar una revisión de examen para lo que tiene un plazo determinado.</p>	DISCONFORMIDAD CON CRITERIOS DE EXAMEN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas solicita información para reclamar Beca del Ministerio. Se le recomienda se dirija a la Subdirección de Becas y Ayudas de la ULPGC dándole teléfono y dirección electrónica para ello.</p>	BECAS ERASMUS

ESTUDIANTE	Estudiante de Educación Física expulsado de un examen por hablar reclama a su decano. Este DU le recomienda espera a la resolución de su Centro y actuar posteriormente en función de la contestación.	RECLAMACION EXAMEN
ESTUDIANTE	Estudiante de Empresariales acude en ayuda de este DU para exponer un tema al Rector de la ULPGC. Se le orienta con la información precisa para que pueda pedir formalmente la entrevista.	ENTREVISTA CON SR. RECTOR
ESTUDIANTE	Estudiante de Enfermería en Fuerteventura realiza consulta al DU sobre el procedimiento seguido para hacer el traslado de expediente a la isla de Gran Canaria. Ha realizado varios recursos y está a la espera de la resolución definitiva. Una vez realizado las comprobaciones oportunas y verificado el procedimientos administrativo, tanto de los recursos presentados como de las contestaciones recibidas, se constata la coherencia del procedimiento. Comunicándole, finalmente, la desestimación del recurso por el Vicerrector de Estudiantes.	TRASLADO DE EXPEDIENTE DESDE FUERTEVENTURA
ESTUDIANTE	Estudiante de Enfermería realiza consulta al DU sobre una anulación de matricula. Como no ha quedado claro exactamente su situación, este DU le informa que no es posible la vuelta atrás una vez que ya se adaptó al Grado; no obstante, también se le recomienda recurso al Vicerrector de Estudiantes dando a conocer su situación ya que es el único que puede acceder a su petición.	ANULACION MATRICULA
ESTUDIANTE	Estudiante de Fisioterapia en asignaturas a extinguir suspende y consulta la posibilidad de petición de "convocatoria de gracia". En respuesta al mismo, este DU le informa que, suponemos que han pasado los dos cursos en los que se van extinguendo cada uno de los correspondientes a la Diplomatura, que son de tutorías y exámenes únicamente, y si no se superan, ya no se puede continuar ese Plan de Estudios y solo queda, si desea continuar los estudios, pasarse al Grado. En estos casos no está previsto la convocatoria de "gracia" a la que alude, por lo que las alternativas que le quedan corresponden a, solicitar un tribunal evaluador al Decano (en caso de no estar conforme con el resultado de una examen, diez días de plazo después de la revisión del examen con el profesor) o bien, si reúne los requisitos contemplados en el Reglamento correspondiente, solicitar la compensatoria de dicha asignatura.	CONVOCATORIA DE GRACIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones y Sistema de Telecomunicaciones consulta los retrasos efectuados en una revisión de exámenes por disconformidad con notas. Se constata que el tribunal revisor de esta reclamación ha seguido el procedimiento adecuado, pero con cierto retraso en su resolución. No obstante, este DU aclara que dicha resolución parece ser se remitió con fecha 30 de septiembre de 2011 (Registro salida nº 287), y no se ha recibido respuesta a lo planteado. Dado que el interesado indicó la realización de conversaciones con el propio Director, así como con el profesor, y parece ser no hubo entendimiento, se le recomienda al Director nueva comunicación dado que se puede seguir con el acuerdo del Tribunal y el consentimiento del profesor de la asignatura.	SOLICITUD DE TRIBUNAL PARA EXAMENES
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Industriales y Civiles consulta sobre el proceso de adaptación de estudios desde la titulación de Ingeniería Industrial al Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales, donde indica se han presentado irregularidades en el reconocimiento de asignaturas. Se le responde que, según nos informan desde el Centro, se espera que en poco tiempo pueda ya accederse al reconocimiento a través del sistema informático, al haberse aprobado por la ANECA, aunque cabe también solicitar la correspondiente convalidación, recomendándosele contactar con el Secretario del Centro al respecto.	RECONOCIMIENTO DE ASIGNATURAS

ESTAMENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud indica no se presentó el profesor a un examen oficial para el que estaban convocados. Solicita se les de por aprobado, informando ha presentado la reclamación correspondiente en la Facultad.	EL PROFESOR NO SE PRESENTA A EXAMEN
	Se le responde que ha actuado correctamente de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento de Evaluación de la ULPGC, debiéndose esperar a la respuesta del Director del Departamento, quien debe tomar las medidas oportunas para garantizarles la evaluación (no se contempla el aprobado general). Si no obtiene respuesta se dirija de nuevo al DU.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas solicita información sobre deducción de pago de matrícula por haber tenido en el curso anterior matrícula de Honor en una asignatura, indicando ES situación generada al pasar al Grado.	CONVALIDACION
	Se le informa que debería haberla solicitado con anterioridad y se le recomienda se dirija por escrito a la Subdirección de Alumnos en el Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria de la ULPGC.	ES
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Formación del Profesorado, nos indica que por problemas personales dejó de matricularse en dos asignaturas de primero que extingue este curso, pero que se le pasó el plazo para hacerlo vía ampliación.	MATRICULA FUERA DE PLAZO
	Se le recomienda, ya que ha contactado con el Decano y le remitió al Vicerrector de Estudiantes, presente el trámite a dicho Vicerrector para una matrícula fuera de plazo, ya que se nos ha informado que ha tenido informe favorable del Centro.	
	Puestos en contacto posteriormente con la estudiante, ya que del Centro nos informa que anuló su matrícula, ésta nos indica que lo hizo al recibir una negativa a su solicitud.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Licenciatura de Derecho pregunta si se le puede excluir de hacer un examen por no haber hecho todas las prácticas, cuestión que no se ha informado en clase.	CONSULTA SOBRE PROYECTO DOCENTE
	Se le indica que el proceso de evaluación de una asignatura viene condicionado por lo estipulado en su Proyecto Docente; el decir en clase los criterios por el profesor es una recomendación, primando el Proyecto Docente, por lo que debe comprobar si lo planteado está contemplado en lo aprobado en dicho Proyecto. Se le informa del Reglamento de Evaluación de la ULPGC.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la ULPGC nos solicita qué debe hacerse ante la ausencia de un profesor a un examen de convocatoria que debía haberse celebrado el uno de febrero. Pregunta si tienen la obligación de llamar al profesor para indicarle que tiene examen y qué pasa cuando el profesor no acude al examen. Presentaron un escrito mostrando la queja, que llegó a oídos del profesor el cual se molestó porque no le avisaron y les han puesto la convocatoria del examen para otro día.	PROFESOR NO ACUDE A EXAMEN
	Se le responde que han actuado correctamente al reclamar y que la ausencia de un profesor a un examen de convocatoria viene regulado en el artículo 27 del "Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje...", aprobado por el Consejo de Gobierno de la ULPGC el 24 de marzo de 2011 y publicado en el BOULPG el día 6 de junio de 2011 (puede consultarla en la web de la ULPGC).	
ESTUDIANTE	Estudiante de la ULPGC presenta consulta al DU para conocer los plazos en resolver un recurso que ha presentado al Vicerrector de Estudiantes. Entiende que hay un silencio administrativo y pregunta cuánto tiempo debe esperar.	CONSULTA SOBRE SILENCIO ADMINISTRATIVO DEL VICERRECTOR ESTUDIANTES
	Desde la oficina del DU se intenta averiguar cuál ha podido ser el retraso y se insta a una resolución en el menor tiempo posible.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación (Educación Primaria) plantea consulta a este órgano para hacer los practicum, ya que su situación laboral es incompatible con las propuestas realizadas por su tutora.	PROBLEMA PARA HACER LAS PRACTICAS
	Realizadas las consultas pertinentes se le manifiesta a la estudiante la imposibilidad de realizar las prácticas tal como ella plantea fuera del horario propuesto. Este DU también le manifiesta la obligación de coordinar una solución tanto con su tutora como con el Director de Teleformación ya que la normativa al respecto es clara e indica que el practicum tiene que realizarse en horario escolar completo.	

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Máster realiza consulta a esta oficina para conocer si una reclamación puede afectar a la nota final de la asignatura.</p> <p>Desde este DU se le contesta que a través de una reclamación no se puede bajar la nota, a excepción de una error material.</p>	SOBRE RECURSO Y MANTENER NOTA ACTUAL
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Teleformación plantea una consulta al DU para pedir asesoramiento por el retraso en una contestación sobre convalidaciones y los posibles recursos a presentar.</p> <p>Desde el DU se le informa de las gestiones a realizar para que desde los distintos servicios se conteste en tiempo y plazo. Finalmente, su recurso llega al Vicerrector correspondiente.</p>	PROBLEMAS CON LA CONVALIDACION DE ASIGNATURAS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Traducción e Interpretación indica presentó una solicitud de beca de movilidad del Gobierno de Canarias, dentro del plazo previsto, en su Facultad. Recibe una notificación de denegación de la beca por presentación fuera de plazo. Indica también que en la web del Gobierno de Canarias se publicó que las Facultades no deberían recoger ese tipo de beca, así como que la Facultad redactó un escrito responsabilizándose de la demora. Como presentó una alegación y no obtuvo respuesta quiere presentar un recurso y le han dicho ya no puede ser por la vía administrativa por haber pasado más de tres meses, solicitando del DU las opciones que tiene.</p> <p>Se realizan las averiguaciones oportunas y se nos informa de la Administración de la Facultad que lo mencionado sucedió con seis estudiantes más y parece ser entregaron la solicitud de la beca dentro del sobre de matrícula y cuando se enteraron lo pusieron en conocimiento de la Fundación Canaria para la Promoción de la Educación (responsable de dar las ayudas), requiriéndoles las remitieran por fax y que los alumnos presentasen una reclamación, que al ser el último día para su presentación, se avisó a los estudiantes vía telefónica. Se remite un escrito de la administración del Edificio de Humanidades a la Fundación, solicitando se informe favorable las alegaciones, aunque al no entregarse las solicitudes de ayuda como se indicaba en la convocatoria, la Comisión de la Fundación no las aceptó.</p> <p>Se informa a la estudiante de lo mencionado y se le indica que ya no es un problema con la ULPGC, por lo cual el DU no debe intervenir.</p>	PROBLEMA BECA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Traductores realiza consulta por su malestar con el trato que recibe de una profesora en el aula.</p> <p>Después de las gestiones realizadas, la interesada tiene una reunión con el Decano de su facultad para el mejor entendimiento y resolución del conflicto.</p>	PROCEDER DE UNA PROFESORA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Turismo en Lanzarote presenta consulta a este DU sobre las convocatoria de exámenes y problemas con sus notas.</p> <p>Este Defensor le informa que debería haber solicitado la convocatoria de gracia en el curso anterior, por lo que ahora la profesora no puede asignarle una nota en las actas.</p> <p>Asimismo se le informa que con la implantación del Grado se deben ir eliminando los cursos del Plan anterior de forma regular, es decir se ha tenido la opción de irse superando las asignaturas de forma que se tiene dos cursos para cada uno de forma progresiva, en los cuales solamente hay tutorías y exámenes.</p> <p>Como ya expiraron los dos cursos para 1º había que pasarse al Grado si se quiere seguir estudiando la titulación correspondiente; no obstante, se le informa que desde el Rectorado se ha generado una Resolución para el curso 2012/13, donde, de forma excepcional se amplía el período de extinción de cursos, por lo que se conceden dos convocatorias más de exámenes sin docencia para la superación de asignaturas de aquellos cursos cuya extinción definitiva estaba prevista para el año 2012/13, aunque estipula, la Resolución que se acompaña, que solo será aplicable a los estudiantes que no hayan agotado la permanencia en ninguna de las asignaturas de los cursos afectados, por lo que no cabe la concesión de convocatorias de gracia para ninguna de ellas.</p> <p>Es por ello que se le han negado, en la administración, la convocatoria de gracia.</p>	CONVOCATORIA GRACIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la licenciatura en Administración y Dirección de Empresas, realiza consulta al DU porque el profesor de una asignatura le ha negado el acceso a un examen. Aún así, el interesado firmó la convocatoria y recogió el justificante de asistencia.</p> <p>Dado que ha presentado queja al Decanato de su Centro es necesario esperar a la resolución, por lo que este DU queda a la espera.</p>	LE NEGARON EL ACCESO A UN EXAMEN

ESTAMENTO**RESOLUCION****TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante de Turismo plantea consulta sobre unos problemas que tiene en una convocatoria de exámenes.	PROBLEMA CON CONVOCATORIA DE EXAMEN
	<p>Se le informa desde este DU que, tal y como nos comenta que le viene sucediendo con la evaluación de la asignatura que cita, lo que establece la normativa al respecto es que si, después de la revisión de la nota obtenida, no se está de acuerdo con ella, se solicite (en el plazo de 10 días) una reclamación por escrito ante el Decano del Centro para ser evaluado por un Tribunal (donde no estará el profesor de la asignatura) y que dará una calificación (no inferior a la ya obtenida), bien analizando el examen realizado o bien con un nuevo examen (art 43 del Reglamento de Evaluación de los resultados).</p> <p>Si la evaluación corresponde a 5º y 6ª convocatoria debe realizarse por un tribunal en el que si estará el profesor docente de la asignatura (art. 12).</p> <p>Paralelamente se le informa que si ha agotado con otras asignaturas, que tiene la opción de solicitar la compensación si ya se ha presentado en dos convocatorias.</p> <p>Respecto a verse con la profesora, se le orienta a hacerlo en su horario de tutoría,, el cual debe estar expuesto en su despacho o consulta en el Departamento al que pertenece.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de Turismo realiza una consulta sobre asignatura que ha sido suspendida.	DESACUERDO NOTA DE ASIGNATURA
	<p>Se le informa que puede hacer un recurso para que se le nombre un Tribunal, para lo cual debe presentar una reclamación por escrito ante el Decano de su Centro en un plazo máximo de 10 días contados desde el día siguiente a la publicación de la calificación (art 43, "Reglamento de Evaluación...").</p> <p>Paralelamente se le informa que el artículo 12 del mismo Reglamento establece la evaluación por Tribunal (con ausencia del profesor coordinador de la asignatura si hay una reclamación expresa contra él), cuando lo resuelva el Decano previa petición razonada del estudiante, efectuada por escrito y presentada con 15 días de antelación o la realización de la prueba.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ciencias de la Actividad Física y del Deportes realiza una consulta sobre los pagos de matrícula pendiente a realizar en la ULPGC que se vencen en los próximos días, y que la interesada tiene pendiente abonar porque aún no le ha contestado el Gobierno de Canarias sobre las becas. Sigue a la ULPGC una ampliación del plazo en los abonos próximos hasta tanto resuelva el Gobierno.	RETRASO EN CONCESION BECAS DEL GOBIERNO
	<p>Realizadas las oportunas gestiones con los servicios administrativos de la ULPGC se nos informa de la ampliación hasta la resolución definitiva.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Enfermería de Lanzarote solicita traslado de expediente a Gran Canaria porque su situación personal es complicada. Nos indica que en las anteriores ocasiones fue denegado el traslado al no cumplir los requisitos establecidos.	TRASLADO DE EXPEDIENTE A GRAN CANARIA
	<p>Este DU contacta y le informa que el Reglamento al que alude en su escrito sí es el que regula los trasladados de expedientes en la ULPGC y, en él, se trata también a los que proceden de Centros de la propia universidad. Respecto a la denegación que recibió del Vicerrector de Estudiantes, en ella se le especifica que fue motivada por la prioridad en la asignación.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Enfermería manifiesta su indignación, y dice el de sus compañeras de clase, ante la situación planteada en la entrega del Trabajo Fin de Grado, donde nos remite un correo recibido de la Vicedecana en relación a su presentación, consultándonos al respecto, cuando se les debe dar los criterios de evaluación y si es lógico que si hay muchos alumnos para la convocatoria ordinaria se presentan en la extraordinaria.	SOBRE CRITERIOS DE EVALUACION
	<p>Tras contactar con la Vicedecana se informa a la alumna que es correcta la fecha de entrega de los Trabajo Fin de Grado y fecha de evaluación de junio; que se les ha ido informando, vía sus tutores, del proceso de elaboración del TFG y que como establece el Reglamento correspondiente, el tribunal dispondrá próximamente del baremo sobre los que emitirán su valoración. Respecto a las convocatorias, quedarán para la Extraordinaria los estudiantes que no hayan aprobado todo en junio.</p> <p>Para evitar dudas, la Vicedecana enviará a los alumnos una aclaratoria al correo remitido.</p>	

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	Estudiante de adaptación al Grado de Ing. Diseño Industrial nos consulta sobre la renovación de matricula a pesar de no tener aprobadas algunas asignaturas del primer curso. Este DU le remite la última Resolución dictada por el Rectorado donde se amplía el plazo para las adaptaciones al Grado, resolviendo así, las dudas planteadas por el interesado.	RENOVACION PRIMER CURSO
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingeniería en Tecnología Naval realiza consulta al DU porque desea realizar un reconocimiento por adaptación, petición realizada fuera de plazo. Alega motivos familiares. Realizadas las consultas pertinentes se le orienta para presentar los recursos necesarios ante el Vicerrector de Estudiantes, con quien mantiene una reunión para explicarle la normativa en vigor y las posibles salidas.	ADAPTACION FUERA DE PLAZO
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingenierías en Tecnologías Industriales muestra su preocupación por la reciente sentencia que obliga a replantear los nombres de las titulaciones de Ingenierías. En respuesta a la consulta, le indicamos que después de realizar las consultas con la Dirección del Centro, parece ser están en periodo de solucionar el tema y que la próxima semana ya se tenga más información al respecto después de los Consejos de Gobierno y de Centro, que se celebrarán.	PREOCUPACION CAMBIO DENOMINACION DEL GRADO
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de la Actividad Física y del Deporte consulta porque la profesora les obliga a realizar una prueba a parte del examen para superar la asignatura. En respuesta a la consulta sobre la obligación de realizar un trabajo para la evaluación de la asignatura en la convocatoria extraordinaria, le indicamos que en el Proyecto Docente de dicha asignatura figura que es imprescindible, para aprobar, haber realizado el trabajo antes del examen, el cual aporta el 50% de la nota. Aunque no diferencia a qué tipo de convocatoria se refiere, dicho criterio de evaluación, se entiende, corresponde a todas las convocatorias, lo cual nos ha sido confirmado por la Dirección del Departamento al que corresponde la asignatura, así como por la Profesora de la misma, quien nos ha indicado que la presentación del mismo en la "ordinaria" le da validez para la "extraordinaria", habiendo mostrado su disposición para explicárselo si lo consideraba necesario.	ENTREGA DE TRABAJOS
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de la Actividad Física y del Deporte consulta porque la profesora les obliga a realizar una prueba a parte del examen para superar la asignatura. En respuesta a la consulta sobre la obligación de realizar un trabajo para la evaluación de la asignatura en la convocatoria extraordinaria, le indicamos que en el Proyecto Docente de dicha asignatura figura que es imprescindible, para aprobar, haber realizado el trabajo antes del examen, el cual aporta el 50% de la nota. Aunque no diferencia a qué tipo de convocatoria se refiere, dicho criterio de evaluación, se entiende, corresponde a todas las convocatorias, lo cual nos ha sido confirmado por la Dirección del Departamento al que corresponde la asignatura, así como por la Profesora de la misma, quien nos ha indicado que la presentación del mismo en la "ordinaria" le da validez para la "extraordinaria", habiendo mostrado su disposición para explicárselo si lo consideraba necesario.	ENTREGA DE TRABAJOS
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de la Actividad Física y del Deporte consulta porque la profesora les obliga a realizar una prueba a parte del examen para superar la asignatura. En respuesta a la consulta sobre la obligación de realizar un trabajo para la evaluación de la asignatura en la convocatoria extraordinaria, le indicamos que en el Proyecto Docente de dicha asignatura figura que es imprescindible, para aprobar, haber realizado el trabajo antes del examen, el cual aporta el 50% de la nota. Aunque no diferencia a qué tipo de convocatoria se refiere, dicho criterio de evaluación, se entiende, corresponde a todas las convocatorias, lo cual nos ha sido confirmado por la Dirección del Departamento al que corresponde la asignatura, así como por la Profesora de la misma, quien nos ha indicado que la presentación del mismo en la "ordinaria" le da validez para la "extraordinaria", habiendo mostrado su disposición para explicárselo si lo consideraba necesario.	ENTREGA DE TRABAJOS

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Grado de Tecnologías Industriales realiza consulta sobre un traslado urgente a la misma carrera en la Universidad de La Laguna por motivos familiares.</p> <p>Por lo visto en la ULL le han informado que no es posible ya que no hay vacantes. Consulta sobre cualquier otro procedimiento para poder desplazarse a su isla.</p> <p>El DU no puede intervenir en asuntos de la Universidad de La Laguna.</p>	TRASLADO DE MATRICULA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del itinerario de adaptación al Grado de Telecomunicación presenta consulta a este DU para el reconocimiento de créditos denegados por su Centro.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones, se constata que ha presentado un recurso ante el Vicerrector planteando su disconformidad con los criterios para el reconocimiento de créditos.</p> <p>Desde la oficina del DU se insta al interesado a la espera de contestación, ya que se encuentra en estudio y en fase de solicitud de informes, ante de resolver el recurso.</p>	RECONOCIMIENTO DE CREDITOS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Máster de Español y su Cultura nos plantea un problema sobre el abono de tasas de matrícula, donde se le reclama morosidad por la administración del Centro, aunque de Tercer Ciclo le informan que es un error.</p> <p>Se le recomienda presente una queja al Decano de la Facultad responsable del Máster y en el caso de no ser atendida o no estar de acuerdo con la respuesta, se dirija de nuevo al Defensor Universitario.</p>	ERROR MATRICULA EN MASTER
ESTUDIANTE	<p>Estudiante nos consulta sobre un incidente de reclamación de beca que se le hace desde la ULPGC por no completar los créditos requeridos.</p> <p>Se le recomienda, dada la existencia de plazo de reclamación, que presente la misma por escrito a la Subdirección de Becas en el Registro General de la ULPGC, y si, después de ello requiere de nuestra intervención, la solicite utilizando el formulario correspondiente.</p>	RECLAMACION DE BECAS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante realiza una consulta sobre el comportamiento de los alumnos dentro de clase.</p> <p>Se le contesta en el sentido de que debe ser controlado por el profesor que imparte la docencia en ese momento. Si el caso es generalizado, es decir fuera del horario de docencia, se le recomienda acuda al Decano/Director del Centro denunciando el tema, y si éste no les atiende o no está de acuerdo, acuda nuevamente al DU.</p>	COMPORTAMIENTOS EN AULA DE CLASE
ESTUDIANTE	<p>Estudiante subdelegado de curso en la Licenciatura de Medicina, solicita información de cómo dirigirse al Defensor Universitario para tratar cuestiones que les afectan en la actividad docente.</p> <p>Se le responde indicando que lo puede hacer mediante el formulario que se le adjuntó, remitiéndolo por correo electrónico, o bien solicitando una entrevista personal.</p>	PROBLEMAS CON ACTIVIDAD DOCENTE
ESTUDIANTE	<p>Tres estudiantes de la E.I.I.Civiles dicen en representación de un grupo de alumnos de la misma (adjuntando firmas), muestran su disconformidad en la asignación de plazas dado el incumplimiento de las bases establecidas en la convocatoria ERASMUS. Solicitan nuestra intervención para que se le apliquen los criterios de asignación de años anteriores.</p> <p>Se contacta con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales así como con el Centro al que pertenece y se le responde que no procede la reclamación ya que nos han indicado que se han aplicado las bases de la Convocatoria del Profesorado Erasmus para el Curso 2012/13 publicadas en la web del Vicerrectorado señalado.</p>	ERASMUS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Diplomatura de Enfermería realiza una consulta sobre cómo aprobar una asignatura ante las fuertes exigencias de la profesora.</p> <p>El DU le orienta en el sentido de que los criterios de evaluación de una asignatura vienen definidos en su Proyecto Docente, por lo que habría que ver si lo que le dice la profesora es así. Se le recomienda consultar el tema con la Vicedecana de Enfermería ya que las opciones que puede tener es solicitar un Tribunal que le evalúe el examen realizado, aunque si se le exige en el Proyecto Docente algo que no ha cumplido, ello es tenido en cuenta también por dicho Tribunal, o si lo considera conveniente y reúne los requisitos, solicitar la compensatoria de la asignatura.</p>	EXAMENES

EXTERNO	<p>Defensor Universitario de la Universidad de Alicante hace una consulta general a todos los miembros de la CEDU relativa a la ampliación de las convocatorias en los títulos en extinción.</p> <p>Realizadas las consultas internas por parte de esta oficina, se le contesta en el sentido de que entramos tardíamente al nuevo plan, que no se han detectado incidencias al respecto y que se mantiene, por ahora, la vigencia de las dos convocatorias a exámenes en los dos cursos siguientes a la extinción y solamente tutorías.</p>	AMPLIACION CONVOCATORIA DE TITULOS EN EXTINCION
EXTERNO	<p>Defensor Universitario de Vigo hace una consulta genérica a todos los miembros de la CEDU sobre las adaptaciones especiales que se deben ejecutar para los discapacitados.</p> <p>Desde esta oficina se le informa que en la ULPGC tenemos una unidad de atención a los estudiantes con diversidad funcional (discapacitados), que remite información a los Centros sobre la actuación necesaria a estos durante el curso, la cual es transmitida a los profesores que les imparten docencia (incluso se llevan a cabo reuniones con ellos).</p> <p>Tenemos una normativa que establece medidas oportunas que garantizan que dicho alumnado puede recibir la docencia y realizar las pruebas de evaluación en las debidas condiciones de igualdad. No obstante, y de acuerdo a su pregunta, no tenemos contemplado que estas actuaciones del profesores conlleve efectos en su dedicación docente.</p>	ADAPTACIONES POR DISCAPACIDAD
EXTERNO	<p>Defensor Universitario realiza consulta genérica a todos los miembros de la CEDU sobre el procedimiento de visados y trámites de extranjeros para estudiar en las universidades.</p> <p>Desde esta oficina se le comunica que no tenemos casos parecidos como el planteado.</p>	SOBRE VISADOS Y TRAMITES DE EXTRANJEROS
EXTERNO	<p>Defensora de la Universidad Complutense de Madrid solicita el apoyo a un escrito remitido al Ministerio de Educación en el que pide modifique su decisión de derogar la Orden por la que se regulaban y establecían los préstamos universitarios para realizar estudios de postgrado de Máster y Doctorado para el curso 2011-12.</p> <p>Se le responde en el sentido que, aunque no hemos recibido ninguna queja en esta Universidad al respecto, apoyamos su iniciativa, estimando que como indica otros DU, ello puede ser una iniciativa de la CEDU. Se puso en conocimiento del Rector por si estima conveniente promoverla vía la CRUE.</p>	SOLICITA APOYO POR DEROGACION DE ESTUDIOS
EXTERNO	<p>Estudiante externa a la ULPGC plantea una cuestión respecto a una reclamación de la Consejería de Educación sobre una Beca.</p> <p>Se le contesta indicándole la imposibilidad de actuación del DU al ser un tema que no afecta a su relación con la ULPGC, aunque se le recomienda se dirija a la Consejería citada.</p>	BECAS CON LA CONSEJERIA
EXTERNO	<p>Interesado en estudiar en la ULPGC, concretamente en el Grado de Administración y Dirección de Empresas, realiza consulta por problemas en el proceso web de preinscripción.</p> <p>Realizadas las gestiones pertinentes se le contesta en el sentido de presentar su reclamación por escrito, y con registro de entrada ante el Rectorado de la ULPGC, con el fin de que si no le es atendida o, no está de acuerdo, con la resolución obtenida si pueda ponerlo en nuestro conocimiento.</p>	PROBLEMA PREINSCRIPCION
EXTERNO	<p>Persona interesada en conocer los criterios de asignación de plazas para estudiar en la ULPGC. Lleva varios años intentando entrar con prescripciones realizadas desde el año 2007. Además alega que hay una desventaja en las nota de PAU que desde el año 2010 aumentan a 14.</p> <p>Esta oficina le orienta adecuadamente hacia los servicios de la ULPGC que le pueden facilitar la información que pide.</p>	CRITERIOS ADMISION ALUMNOS NUEVO INGRESO
EXTERNO	<p>Persona interesada en estudiar en la ULPGC (Turismo) consulta sobre procesos de matrícula y fechas.</p> <p>Esta oficina le orienta adecuadamente para que pueda acceder a sus estudios para completar su formación en Turismo.</p>	SOLICITUD PLAZA EN TURISMO

ANEXO II - TRÁMITES DE QUEJAS

ESTAMENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
PDI	<p>Profesor se queja ante el DU porque entiende no se ha contabilizado su voto en las pasadas elecciones a la Junta de Centro. Realizado el recuento y constatado que su voto no aparece en los emitidos, y verificado en la Junta Electoral Central que su emisión por correo llegó tarde y por tanto no se pudo contabilizar, presentó queja al Presidente de la JEC, y a la vez a este DU.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones se verifica ante el Rectorado la presentación del recurso y su estudio posterior. A la vez que se pide al Presidente de la JEC, la revisión de toda la documentación de este proceso electoral a una Junta de Centro, toda vez que parece que efectivamente el voto por correo del profesor no fue contabilizado.</p> <p>Como quiera que aún no ha recibido respuesta, desde este DU se le recomienda presentar un recurso de alzada al Rector de la ULPGC.</p>	PROCESO ELECTORAL EN JUNTA DE CENTRO
PDI	<p>Profesor de la Facultad de Ciencias de la Salud presenta una queja por un conflicto surgido con el coordinador de una asignatura que imparte, motivado a la propuesta de realización de un examen de repesca fuera de lo previsto.</p> <p>Por parte del DU se le sugiere al profesor, dado que, de la situación anterior se ha generado un conflicto personal separar ambos problemas, solicitando que de ésto último pida una "mediación" y de la otra se pide informe al Director del Departamento; de éste se obtiene que no se autoriza la realización del examen, cuestión que estimamos correcta, de acuerdo a la normativa vigente (cumplimiento del Proyecto Docente), lo cual se indica al Coordinador de la asignatura, como también lo había hecho el Director del Departamento.</p>	PROBLEMA CON COMPAÑERO ASIGNATURA
PDI	<p>Profesor del área de sociales se queja al DU ante la falta de respuesta de su decano.</p> <p>Realizas las oportunas gestiones subyace una falta de respuesta ante una serie de escritos de discrepancia con el proceder del decanato ante queja de estudiantes presentadas por la evaluación de determinados exámenes de la competencia del reclamante.</p> <p>Este DU sin entrar en el trasfondo del asunto, le orienta a que plantea el correspondiente escrito al Vicerrector de Profesorado y Planificación Académica competente en la materia, para conocer los extremos de las actuaciones del decanato.</p>	FALTA DE CONTESTACION DECANATO
PDI	<p>Profesora de Ingeniería se queja ante este DU por comportamiento de la Administradora del Centro al retirar cartelería de la ventana del despacho, alegando cuestiones de estética y limpieza. La profesora afectada entiende que en la ventana de su despacho puede poner cualquier cartel.</p> <p>Una vez realizadas las oportunas gestiones, se constata que no hay instrucciones generales desde la Gerencia al respecto, por lo que se pide a la Administradora una conciliación con la profesora. Finalmente la profesora agraviada acepta las disculpas.</p>	ELIMINACION CARTELES DE PROTESTA DE SU VENTANA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Arquitectura accede al DU para poner una reclamación porque no está conforme de cómo se gestiona su tribunal y examen final del PFC, ya que como temía, fue suspendida en la primera lectura.</p> <p>Después de varias gestiones la Dirección del Centro solicita informe jurídico para nombrar un Tribunal revisor, y se contacta con la interesada para explicarle los procedimientos si aún después del nuevo tribunal sigue discrepando de su calificación.</p>	PROBLEMA CON LA PRESENTACIÓN DE SU PFC
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Arquitectura, que finalizó sus estudios el pasado mes de julio, solicita la intervención del DU ya que la ULPGC no le da un razonamiento del por qué no se expide el Suplemento Europeo al título.</p> <p>Como quiera que son reiteradas estas peticiones, el DU le remite una contestación en la línea de que se están realizando los trámites para disponer de él; no obstante, el Vicerrectorado de Títulos informa que se está pendiente, pues parece ser que por parte del Ministerio se modificará la normativa correspondiente, pero que la ULPGC pretende disponer para el próximo curso un Diploma Suplemento (DS) que, tendrá el mismo valor que el SET, y al que podrá optar todos los egresados.</p>	SUPLEMENTO TITULO EUROPEO

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Derecho solicita, en una entrevista personal, orientación sobre situación que se le ha planteado con la evaluación en una asignatura con la que no está de acuerdo. Se consideró el Proyecto Docente y se concluye que la actuación ha sido correcta por falta de presentación de un caso práctico que afecta a la nota.	PROBLEMA DOCENCIA EN DERECHO
ESTUDIANTE	Estudiante de Derecho, en turno de tarde, solicita nuestro apoyo para conseguir aparcamiento en el Edificio de la Facultad, dada la circunstancia de edad (60 años) y problemas de movilidad, manifestando que conoce hay plazas disponibles. Dado que ya ha recurrido al Decanato y por su recomendación a la Trabajadora Social de la ULPGC, indicándosele las instrucciones que regulan el acceso excepcional a plazas de aparcamientos, donde se le exige ser titular de la tarjeta de estacionamiento que concede el Gobierno de Canarias, se le manifiesta que entendemos se ha hecho lo correcto, aunque si hay plazas libres como indica, podría dirigirse al Gerente de la ULPGC explicándole su situación, ya que es quién podría permitirle el acceso.	ACCESO GARAJE POR DISCAPACIDAD
ESTUDIANTE	Estudiante de Doctorado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, comunica que completó su programa de doctorado y depositó su tesis en septiembre de 2003 y que a pesar de intentar en numerosas ocasiones hasta el 2009 la convocatoria del Tribunal ello no se producía, por lo que remitió escrito al Director del Departamento en el 2007, respondiéndosele de que no habían recibido comunicación de la Unidad responsable de admisión a trámite de la tesis. Solicita del Defensor Universitario se realice las gestiones para que se desbloquee tal situación, indicándonos había realizado una reclamación reciente al Vicerrectorado. Se nos informa de Tercer Ciclo que la tesis está inactiva por no haberse continuado su tramitación. El Director del Postgrado y Tercer Ciclo nos indica se retomará el caso, de forma que se enviase ejemplar definitivo y la aceptación del Departamento adaptado al reglamento actual, lo cual se informará al Departamento y al interesado. Éste nos comunica no haber recibido notificación, y desde Tercer Ciclo, nos informan que correo no pudo entregarla, recomendandoles enviárselo vía correo electrónico, lo que se hizo.	LECTURA DE TESIS DOCTORAL
ESTUDIANTE	Estudiante de Económicas plantea queja para hacer un cambio de turno del horario de clases. Se le aconseja presentar un escrito al director de su Centro, para y en el caso de no recibir respuesta, o no está de acuerdo con ella, puede reclamar al Vicerrector de Estudiantes.	CAMBIO DE TURNO
ESTUDIANTE	Estudiante de Turismo plantea queja por descoordinación en Universidad de Berlín a la que acudió gracias a beca de movilidad. Realizadas las oportunas investigaciones y solicitud de informes, se detecta que la estudiante viajó pero en la Universidad según la interesada, no respondieron a sus expectativas, por lo que regresó y plantea una reclamación a la Universidad. Desde el Gabinete de Relaciones Internacionales se informa que el convenio firmado con Berlín estaba correctamente, y que los profesores responsables de ambas universidades manifiestan que todo funciona de acuerdo a lo establecido, no habiéndose recibido ninguna solicitud de la interesada para modificar el Learning Agreement. La interesada recibe una resolución del Vicerrectorado reclamándole parte del dinero recibido para el viaje, según lo estipulado.	PROBLEMAS CON MOVILIDAD ERASMUS
ESTUDIANTE	Estudiante de Empresariales realiza una queja a este DU ya que quiere optar a un proyecto de investigación con un grupo diferente al elegido inicialmente. Para ello es necesario que el primer grupo le autorice el cambio, todo ello con cierta premura porque puede perder su beca de investigación MEC. Realizadas las oportunas gestiones desde este DU se constata que hay un problema de conflictos personales y, se le requiere a ambas partes, una solución mediada, donde docentes y estudiante se coordinen para los diferentes proyectos de investigación y opciones a becas. Finalmente esta reunión se realiza en la Facultad poniendo entre todas las partes la buena voluntad para solventar la incidencia creada.	PROYECTO INVESTIGACION BECA MEC

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante de Enfermería de Lanzarote plantea varios problemas relacionados con una anulación de matrícula.	PROBLEMAS DE MATRICULA
	<p>Realizadas las oportunas gestiones se constata y así se le hace saber que: 1º.-) una vez matriculada del 4º curso de grado en modalidad no reducida o parcial y lo que pretende es adaptarse ahora a dicha modalidad, no lo puede realizar ya que conllevaría a una anulación de matrícula tipo parcial y no se autorizaría cuando suponga cambio del tipo de dedicación según establece el apartado 6º de la normativa y procedimiento de acceso y matrícula para titulaciones de grado para este curso académico 2012/2013.</p> <p>2º) Si lo que pretende es para el próximo curso, se le indica que dicha modalidad viene recogida en el artículo 3º del "Acuerdo del Pleno del Consejo Social de la ULPGC, de 26 de noviembre de 2012, por el que aprueban las normas de progreso y permanencia en las titulaciones oficiales de la ULPGC" (BOULPGC, nº 13, 5 de diciembre de 2013) y que se desarrollará para dicho curso.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de Erasmus se queja del retraso en la publicación de las notas, al coincidir, y por tanto, retrasarse en la presentación de la beca MEC, tal como le ocurrió el año anterior. Consulta sobre pasos a seguir para presentar una queja formal al órgano pertinente.	NOTAS DE ERASMUS
	<p>Desde la oficina del DU se le contesta que es conveniente se dirija por escrito tanto al Centro en el que estudia como al Servicio de Gestión Académica de la ULPGC, ya que es urgente se resuelva su situación de las notas, tanto por la matrícula como por la solicitud de beca, ya que en dicho Servicio le tendrán en cuenta en relación a la finalización de los plazos.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Industrial con escasos recursos reclama por el precio de matrícula de dos asignaturas y por tanto, manifiesta su malestar por el aumento de las tasas y reclama al gobierno tal situación que según la interesada, crea una discriminación económica y social.	PRECIO DE ASIGNATURAS
	Las tasas universitarias son impuestas por el Gobierno de Canarias, no la ULPGC.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Industriales y Civiles solicita se intervenga ante la resolución del Vicerrector de Estudiantes por la negativa al reconocimiento de una asignatura en el curso de adaptación al Grado en Ingeniería Civil por superar el límite establecido para dicho reconocimiento según el R.D. 1393/2007, la cual fue modificada por dicho Vicerrector al detectarse error en el texto y corregida en el sentido de superar el límite previsto para el reconocimiento de asignaturas por experiencia profesional de acuerdo a una resolución e instrucciones aclaratoria del Vicerrectorado de Ordenación Académica y EE.ES.	ASIGNATURAS
	<p>Al hacer las consultas oportunas conocimos que el estudiante había presentado un recurso de reposición a la última resolución del Vicerrector de Estudiantes, por lo que se le informó que deberíamos esperar la respuesta a dicho recurso, quedando a su disposición para lo que estimase.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería se queja de la falta de resolución a una petición de cambio de turno del horario de clase en su centro por ser deportista y compatibilizar sus clases con los entrenamientos.	CAMBIO DE TURNOS EN SU CENTRO
	Una vez realizadas las consultas y valorada la petición por el Centro se publican las nuevas listas con los cambios solicitados, por lo que se traslada al interesado para que visualicen los nuevos listados y los cambios. Además se le informa de las vías para el oportuno recurso si fuera necesario.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Informática se queja por la falta de profesor sustituto ante la ausencia del titular de la asignatura. Paso un tiempo, parece que no existe profesor sustituto.	PROBLEMA CON PROFESOR SUSTITUTO
	Realizadas las oportunas gestiones desde este DU el responsable de la asignatura se reúne para dar explicaciones a los estudiantes de la materia, que además tenía un examen en próximas fechas sin realizar las tutorías reglamentarias.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería se queja porque la nota que le ha puesto su profesor no se ajusta al proyecto docente de la asignatura. Realizadas las consultas pertinentes el profesor accede a repetir el examen en determinadas cuestiones. Asimismo se le informa que lo previsto en la normativa al respecto sería presentar un escrito al Director del Centro solicitando la evaluación por un Tribunal, ya que éste tendrá en cuenta, tanto el examen realizado, como los criterios utilizados por el profesor de acuerdo al Proyecto Docente de la asignatura. Tiene un plazo de 10 días después de recibir la nota para presentar la solicitud.	NOTA DE EXAMEN

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Diseño indica que durante la realización de sus prácticas mediante contrato en una empresa, no se le dio de alta en la Seguridad Social, si bien sí se hizo con otra estudiante que ya las había realizado. Solicita se regularice su situación.</p> <p>Se contacta con la Unidad de Cooperación Educativa y Fomento del Empleo de la FULP, y por parte de su Director se nos indica que la asesoría de la FULP remitió un escrito dándole de alta con carácter retroactivo, lo cual se puso en conocimiento de la interesada.</p>	QUEJA SOBRE BECA EN EMPRESA Y EL ALTA EN LA SEG SOCIAL
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Diseño Industrial manifiesta a este DU sobre una convocatoria de gracia solicitada en su centro pero no contestada.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones por parte de este DU se constata el retraso, cuestión que se intenta impulsar desde esta oficina a fin de que no se genere más inconvenientes al estudiante.</p>	CONVOCATORIA DE GRACIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Escuela Ingeniería Informática nos indica su malestar por el traslado de los exámenes de la convocatoria extraordinaria a Julio; ello ha generado críticas de los estudiantes y reclamaciones al Centro que han sido desoídas.</p> <p>Se consultó con el Director del Centro y se respondió al estudiante en el sentido de que no es una situación de indefensión al estar tal modificación recogida en la normativa vigente, habiendo sido aprobado por la Comisión Académica Docente y la Junta del Centro, así como, permitida por el Consejo de Gobierno, estando recogido en el calendario de exámenes</p>	TRASLADO CONVOCATORIA DE EXAMENES
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud indica no se presentó el profesor a un examen oficial para el que estaban convocados. Solicita se les de por aprobados, informando ha presentado la reclamación correspondiente en la Facultad.</p> <p>Se le responde que ha actuado correctamente de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento de Evaluación de la ULPGC, debiéndose esperar a la respuesta del Director del Departamento, quien debe tomar las medidas oportunas para garantizarles la evaluación (no se contempla el aprobado general). Si no obtiene respuesta se dirija de nuevo al DU.</p>	PROFESOR NO ACUDE A EXAMEN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Facultad de Formación del Profesorado nos remite copia de una solicitud que ha realizado a su Facultad en el sentido de que se consideren otros idiomas, además del inglés, en los cursos de adaptación.</p> <p>Se le responde dándole información del Reglamento del Itinerario de Adaptación, y según el cual, la Facultad optó por el inglés, ya que es el que consta en su Planificación Docente. No obstante, se contactó con el Decanato para ver si se podría incorporar otro idioma para otros cursos, indicándoseles que se estudiaría dicha posibilidad.</p>	CAMBIO DE IDIOMA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Licenciatura de Administración y Dirección de Empresas solicita la intervención de este DU al denegársele una petición de convocatoria de gracia para una asignatura de primer curso.</p> <p>Después de las consultas realizadas, este DU le manifiesta que el motivo de la negativa de conceder dicha matrícula está contemplada en la Resolución del Rector de 12 de julio de 2012 en la que se prevé una excepcionalidad de dos convocatorias adicionales para superar asignaturas que extinguían este curso 2012/13 sin posibilidad de matrícula de gracia.</p>	CONVOCATORIA DE GRACIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la ULPGC se queja al DU por la aprobación del Reglamento de Normas de Permanencia en la universidad por parte del Consejo Social.</p> <p>En ese momento la aprobación del citado reglamento se había producido de manera provisional en el mes de julio, por lo cual desde esta oficina le orientamos a que realice su queja en los representantes que los estudiantes tienen en el Consejo Social, ya que próximamente se volverá a debatir, ahora para una aprobación definitiva.</p>	APROBACION REGLAMENTO DE PERMANENCIA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Magisterio nos realiza una queja sobre la tardanza en resolver la convalidación de varias asignaturas.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas, se constata finalmente que el Decanato se las ha denegado, procediendo la interesada al recurso al Vicerrectorado, ya que solicita modificaciones en el curso de adaptación.</p>	CONVALIDACIONES EDUCACION MUSICAL

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Magisterio plantea una queja al DU sobre el retraso en la contestación a un recurso presentado a su Decano para unas convalidaciones.	CONVALIDACION CREDITOS
	El DU realiza unas gestiones para pedir a la administración del Centro la contestación en tiempo y plazo. No obstante, la interesada también recurre la resolución al Vicerrector de Estudiantes.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Medicina presenta una queja por tener que pasarse al Grado, supuestamente por no haber superado el primer curso de su titulación en el tiempo dado para su extinción.	OBLIGATORIEDAD POR PASAR A GRADO
	Desde el DU se le informa que la situación está regulada en el "Reglamento de extinción de Títulos creados al amparo del Real Decreto 1.398/2007, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias oficiales", acuerdo del Consejo de Gobierno de la ULPGC de 27 de abril de 2009, y publicado en el Boletín Oficial de la ULPGC, año II, nº 5 de fecha 5 de marzo de 2009.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Medicina se queja por la aprobación del Reglamento de Normas de Permanencia. Este Defensor le informa el procedimiento seguido y la importancia en el marco del Espacio Europeo.	SOBRE NORMAS DE PERMANENCIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Psicopedagogía <i>on line</i> , nos presenta una queja ya que quiere realizar una práctica de empresa en su localidad, cerca de su puesto de residencia habitual (Madrid).	PRACTICAS EN MADRID
	Desde el DU se coordina una actuación con la responsable de la asignatura y los servicios de gestión académica de la ULPGC, para ajustar los horarios de las prácticas a la posibilidad de ejecución por parte de la interesada.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Relaciones Laborales y Recursos Humanos plantea queja al DU por la actitud de un profesor de una asignatura concreta, y de cómo imparte su docencia.	PROBLEMAS CON EL PROFESOR
	Realizadas las consultas, se detecta que son varios los estudiantes afectados y que realizan una queja conjuntamente al Decano de su Facultad por lo tanto debemos esperar a su resolución. Finalmente el Decano opta por convocar un tribunal revisor de exámenes para atender la petición de los interesados.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación escribe al DU quejándose por dos cuestiones: la primera por la falta de atención en la administración de Teleformación y la segunda por el olvido de un profesor en cuanto a poner su nota.	ERRORES EN NOTA DE EXAMENES
	Desde esta oficina, en cuanto a la falta de medios y recursos se le contesta mediante el último informe que la Gerencia de la ULPGC nos remitió por la que se van a mejorar las condiciones en los próximos meses.	
	En cuanto al olvido del profesor y después de las gestiones realizadas, se subsana con resultado satisfactorio para el estudiante.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación se queja al DU por las dificultades de comunicación con la administración de la ULPGC ya que precisa realizar múltiples gestiones y ha palpado la falta de recursos humanos.	TRATAMIENTO TELEFONICO Y MEDIOS
	Se le contesta desde el DU que se están poniendo todos los medios desde el órgano competente de la ULPGC para equipar y dotar de más medios a la estructura de Teleformación.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación se queja por problemas en las convalidaciones.	PROBLEMA CON CONVALIDACIONES
	Como quiera que no aporta muchos más datos, se le requiere para la cumplimentación de la queja, cuestión que no se produce.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación se queja por una convalidación de asignatura no aceptada. Este DU le informa de los pasos a seguir para poder recurrir la resolución.	CONVALIDACION ASIGNATURA

ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Teleformación se queja porque en su expediente académico no aparece la nota de una asignatura en la evaluación correspondiente a la primera convocatoria del año académico 2011/12. Después de las averiguaciones realizadas por este DU, se concluye que ha agotado la sexta convocatoria, y por tanto no puede matricularse.</p> <p>Se le recomienda realizar una petición de matrícula de gracia para poder continuar con el Plan actual.</p>	PROBLEMA CON ACTAS DE NOTAS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Turismo de Lanzarote realizando estancia de Erasmus, se queja por no recibir respuesta a sus solicitudes para llenar correctamente el <i>Learning Agreement</i>.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes esta Oficina le contesta que su acuerdo académico ya está aceptado y, por tanto, no va a tener problemas con las asignaturas previstas en él a su regreso. Según nos han indicado, el envío de dicho acuerdo se hará próximamente.</p>	RECONOCIMIENTO BECA ERASMUS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Veterinaria de Erasmus indica no haber recibido ninguna parte del pago y que a pesar de ponerlo en conocimiento del Gabinete de Relaciones Internacionales no ha obtenido una respuesta concreta.</p> <p>Puesto en contacto con Relaciones Internacionales se le contesta informándole que el retraso ha sido motivado a no disponer del número de su cuenta corriente y que ya conseguido se ha procedido a dar la orden del pago correspondiente, lo que conlleva los trámites de la administración y tardará alrededor de un mes en ingresarle.</p>	BECA MOVILIDAD ERASMUS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del curso de adaptación al grado de Ingeniería Informática muestra su descontento sobre la acreditación del idioma extranjero ya que parece ser que se ha modificado el momento de su presentación con respecto al año anterior.</p> <p>Se le responde que ello está motivado con la implantación del Reglamento General de Título (BOULPGC de 4/julio/2011) y Resolución del Vicerrector de Ordenación Académica de fecha 17 de diciembre, que regula el proceso de acreditación.</p> <p>Dado que indica han pasado las pruebas de aptitud para conseguir la certificación de nivel de idiomas, se le pone en conocimiento que aún resta una y que próximamente se dará a conocer la fecha por el Aula de Idiomas de la ULPGC.</p>	CURSO ADAPTACION AL GRADO-IDIOMA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del curso de adaptación de la Facultad de Formación del Profesorado muestra su disconformidad por la responsabilidad de la administración y del seguro por no contestar a una reclamación ante la caída de una ventana en el aula que le golpeó a ella y a otra compañera, a quién sí le contestó el seguro (responsabilidad civil).</p> <p>Se le responde, después de las averiguaciones correspondientes, que el no tener respuesta del seguro ha sido motivado a no haber solicitado la responsabilidad civil, habiendo pedido al Centro se tomasen medidas particularmente de cambiar la ventana, cuestión que nos informaron sí se llevó a cabo.</p> <p>Posteriormente nos manifiesta que el Administrador no le informó de la responsabilidad civil para la indemnización, por lo cual se le comunica que sí se lo hicieron saber en su visita al servicio de patrimonio y se le recomienda haga una solicitud de responsabilidad civil al Centro para que la tramiten a Patrimonio y de ahí al Seguro correspondiente.</p>	ACCIDENTE VENTANA EN LA GRANJA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Grado de Derecho reclama al DU las notas de asignaturas compensatorias por retraso, según indica, de los profesores que deben enviar sus informes.</p> <p>Realizadas las investigaciones pertinentes, se verifica que efectivamente y tal como nos indica, el Secretario de la Facultad no dispone de los informes de todos los profesores y, por tanto, no se ha reunido la Junta de Compensación.</p> <p>Este DU además de solicitar a la Dirección del Centro sus responsabilidad, le informa a la estudiante, si lo considera adecuado, deba presentarse al examen ya que, dependiendo de los resultados en un caso u otro, puede renunciar a uno de ellos y además, si no supera la compensatoria ni dicha evaluación, tiene la opción de volver a solicitar la compensación de nuevo y no esperar a junio.</p>	SOLICITUD DE COMPENSACIÓN ASIGNATURA

ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Formación del Profesora-Educación Social-, solicita intervención del DU por un problema surgido con el acceso al Máster de Intervención y Mediación Familiar.	PROBLEMA MATRICULA MASTER
	<p>Se informa por parte de la Dirección del Centro de un problema informático para poner las notas y salta el problema de la preinscripción en el Máster.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones y después de varios requerimientos desde el Decanato se le contesta el recurso presentado por la estudiante y finalmente se informa a la interesada que no puede acceder al Máster por no alcanzar la puntuación requerida.</p> <p>El tema se concluye ya que la estudiante no presentó recurso alguno.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Geomática y Topografía reclama a este DU ante la actitud de un profesor que se niega a corregir examen alegando ilegibilidad del escaneado del documento.	NOTA DE EXAMEN
	<p>Realizada las actuaciones pertinentes se constata que son varios los estudiantes afectados por esta forma de examinar y este DU se pone en contacto con el mencionado profesor para revisar el procedimiento, ya que por lo visto se trataba de una cosa puntual de mal escaneado.</p> <p>Finalmente el profesor accede a repetir el examen lo que se comunica a los estudiantes</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Geomática y Topografía reclaman a este DU ante la actitud de un profesor que se niega a corregir examen alegando ilegibilidad del escaneado del documento.	CORRECCION DE EXAMENES
	<p>Realizada las actuaciones pertinentes se constata que son varios los estudiantes afectados por esta forma de examinar y este DU se pone en contacto con el mencionado profesor para revisar el procedimiento, ya que por lo visto se trataba de una cosa puntual de mal escaneado.</p> <p>Finalmente el profesor accede a repetir el examen lo que se comunica a los estudiantes</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingeniería Civil realiza una queja a este DU porque le han modificado las notas de un examen. Primeramente le dieron como apto, y posteriormente, el profesor le mandó un e-mail diciendo que hubo un error.	SUSPENSO DESPUES DE UNA SEMANA
	<p>Se le informa que, según la normativa vigente, el estudiante tiene derecho a solicitar, en el plazo de 10 días posteriores a la fecha de revisión del examen, un tribunal evaluador al Decano o Director del Centro, en el cual no está el profesor de la asignatura, y que, en función del Proyecto Docente y los criterios de evaluación y el examen realizado, puede mantener la nota obtenida, aumentarla o bien realizar un nuevo examen.</p> <p>Respecto a las modificaciones de notas, es correcto que si se han detectado errores materiales, estos sean corregidos por el profesor, independientemente de que le pueda perjudicar.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de un Máster realiza queja por la negativa a una convalidación de asignaturas.	PROBLEMAS CON CONVALIDACIONES DE ASIGNATURAS
	<p>Realizadas las consultas y la orientación adecuada, el Decano del Centro eleva la convalidación a la Comisión Académica Docente del Centro quien finalmente resolverá la cuestión planteada.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingeniería Civil se queja de descoordinación en la facultades de Polonia donde está realizando el intercambio con Beca Erasmus. Resulta que se ha inscrito en asignaturas que por lo visto no se dan hasta el segundo cuatrimestre por lo que lo han adjudicado a facultades como Arquitectura o Ingeniería Civil que poco tienen que ver con sus asignaturas.	ERASMUS EN POLONIA
	<p>El problema planteado genera que el estudiante no pueda terminar su intercambio con las expectativas de que las asignaturas que cursa en Polonia no tienen nada que ver con las asignaturas de la ULPGC.</p> <p>Puesto en contacto con los servicios del Vicerrectorado correspondiente se intenta buscar una solución en otras universidades de aquel mismo país.</p>	

ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingeniería en Diseño Industrial, haciendo intercambio en México, realiza una queja sobre problemas con el envío de sus notas y actualización de su expediente académico en el proceso de matrícula.	MATRICULA
	Después de haber realizado las averiguaciones oportunas se le informa de lo siguiente: 1.-) se ha presentado en dos convocatorias a una asignatura y tiene una nota mínima en alguna de ella, y por tanto no puede optar a la compensatoria de la misma.	
	Respecto a lo ocurrido en el proceso de matrícula de la asignatura se le informa que no estuvo matriculado de ella en el curso 2010/2011, entendiendo, por tanto, que no figuraba en el Acuerdo Académico para el Intercambio realizado en México y; por tanto, no se entiende el por qué no se podía matricular en el curso 2011/2012, salvo que se hubiese cerrado el plazo de matrícula. De todas formas, tampoco podía examinarse en la convocatoria especial ya que no estuvo matriculado de ella en el curso anterior y sí le permitieron matricular en el plazo que se abrió entre el 6 y el 20 de febrero (lo hizo el día 6), al ser una asignatura del segundo cuatrimestre.	
	Por tanto, sí ha estado matriculado, aunque no se ha presentado a los exámenes y suponemos que tampoco al extraordinario de julio, por lo que le recomendamos una matrícula (en el periodo establecido para ello, web de la ULPGC) ya que en el curso 2012/2013 finaliza la oportunidad para continuar con el Plan Antiguo, ya que si no, tendría que pasarse al Grado.	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Ingeniería Química se dirige a este DU al ser denegada una compensatoria en su Centro. Posteriormente ha remitido un Recurso de Alzada al Vicerrector de Estudiantes. Está a la espera de su contestación.	PENDIENTE RESOLUCIÓN COMPENSATORIA
	Realizadas las oportunas averiguaciones, se constata que se ha solicitado un informe para poder realizar su última asignatura y su proyecto fin de carrera. Transcurrido el tiempo se nos informa de su matrícula, dando por finalizado este expediente.	
ESTUDIANTE	Estudiante del último curso de la Diplomatura de Ciencias Empresariales muestra su inquietud por dos cuestiones. 1.-) el alto número de alumnos en el aula en algunas asignaturas, que impiden la impartición de clases. 2.-) La posibilidad de continuar en el próximo curso en el segundo ciclo de LADE, una vez terminada la Diplomatura.	MASIFICACION AULA
	Respecto al primer punto, se contactó con el Vicedecano de Estudiantes de su Facultad, indicándonos se solucionaría el problema de masificación del aula pasando los alumnos a otra de mayor capacidad.	
	Respecto al segundo punto, el Vicedecano nos informó que dicha situación había sido solicitada al Vicerrector de Ordenación Académica, habiendo obtenido una respuesta positiva, por lo que se abriría una plaza para proceder a la preinscripción según la especialidad.	
	Todo ello se puso en conocimiento del alumno.	
ESTUDIANTE	Estudiante que ha realizado estancia en Lituania, con beca ERASMUS, solicita el pago de los gastos.	PAGOS GASTOS BECA ERASMUS
	Una vez realizadas las oportunas gestiones, se le contesta que ha habido un pequeño retraso en el procedimiento de firma y contabilidad, por lo que esperamos que en pocas semanas pueda tener su abono.	
ESTUDIANTE	Estudiante que realiza intercambio SICUE en la Universidad de Barcelona solicita intervención al DU ya que no se ha cumplimentado el acuerdo académico y aún no ha recibido el mismo con la firma en la universidad citada.	PROBLEMA CON GESTION INTERCAMBIO SICUE
	La oficina del DU realiza gestiones y desde la ULPGC dos días después se remite el documento cumplimentado desde su facultad.	

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	<p>Solicitud de informe de la Secretaría General de la ULPGC ante la solicitud del Diputado del Común al Rector motivada por la queja presentada por una alumna ante la falta de respuesta a los diferentes escritos de la reclamante ante diversos órganos de la ULPGC, en relación a los requisitos de acceso y admisión al programa de doctorado en Formación del Profesorado.</p> <p>Se informa al respecto haciendo mención a que en el DU se recibió escrito de la alumna el 30/1/12, respondiéndole el 31/01/12 en el que se le indica tener conocimiento que se le ha requerido la entrega de documentación, estando su situación en trámite. Se tiene entrevista con familiares el 22/02/12, indicándoseles no se le había aceptado el acceso, por lo que se solicita escrito de respuesta adjuntando la documentación que motivó la negativa (titulación no adecuada). En contacto telefónico con la alumna, el 12/03/12 se le requiere de nuevo la documentación, cuestión que realiza el mismo día.</p> <p>El 13/03/12 se le informa que la documentación presentada (era la misma que había presentado) no le permite continuar los estudios de Doctorado, habiéndosele procedido al procedimiento de cierre de expediente que implica al Servicio Jurídico ya que ha ocurrido un fallo administrativo al ser admitida indebidamente; ello requiere un expediente de revisión de oficio que anule el acto administrativo que conlleva la devolución de matrícula.</p> <p>El 16/03/12 la alumna, mediante llamada telefónica nos informa que recibió nuestro escrito.</p>	DOCTORADO
ESTUDIANTE	<p>Tres estudiantes de la E.I.I.Civiles, dicen en representación de un grupo de alumnos de la misma (adjuntando firmas), muestran su disconformidad en la asignación de plazas dado el incumplimiento de las bases establecidas en la convocatoria ERASMUS. Solicitan nuestra intervención para que se le apliquen los criterios de asignación de años anteriores.</p> <p>Se contacta con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales así como con el Centro al que pertenecen y se le responde que no procede la reclamación ya que nos han indicado que se han aplicado las bases de la Convocatoria del Profesorado Erasmus para el Curso 2012/13 publicadas en la web del Vicerrectorado señalado.</p>	ERASMUS
ESTUDIANTES	<p>Estudiante de Magisterio presenta queja (en unión de varios interesados) ya que ha recurrido al Decano de su Centro para la revisión de examen y aún no existe una respuesta.</p> <p>Desde el DU se insta a esperar la resolución, toda vez que no se puede intervenir en un proceso que está en estudio. No obstante, desde el DU se gestiona con el Decanato una solución en tiempo y plazo.</p>	EXAMEN ASIGNATURA
ESTUDIANTES	<p>Se recibe email de la Delegación de Estudiantes de Medicina por el que nos hace llegar la información que circula por la red sobre el malestar con la aprobación del Reglamento de Normas de Permanencia en la ULPGC.</p>	NORMAS DE PERMANENCIA
EXTERNO	<p>Estudiante de Educación Primaria (Teleformación) se queja por la tardanza en la expedición del certificado final de notas y el título académico necesario para acceder a oposiciones.</p> <p>Este DU le contesta, después de haber realizado las oportunas gestiones con la administración, de que hubo un retraso por falta de información aportada y abonarés. No obstante, en fecha próxima se le remite el certificado académico solicitado.</p>	TARDANZA EN CERTIFICADOS DE NOTAS Y TITULO
EXTERNO	<p>Estudiante de otra universidad solicita adhesión a escrito del Defensor de la Universidad Complutense de Madrid al Ministerio por derogación beca préstamos Máster. Se le indica que, aunque no es alumno de nuestra universidad, atendemos su petición, informándole que ya nos hemos adherido.</p>	APOYO RECORTES BECAS
EXTERNO	<p>Persona interesada en el proceso de su matrícula en Teleformación se queja de la falta de atención telefónica, ya que tiene que consultar varias cuestiones para cumplimentar el proceso.</p> <p>Se le informa de la falta de medios en esa administración y se le sugiere utilizar el e-mail. A la vez se le comenta el compromiso de la ULPGC en mejorar la dotación de personal de Teleformación.</p>	CONSULTA SOBRE DOCUMENTACION
EXTERNO	<p>Persona interesada en estudiar en la ULPGC se queja por la falta de atención telefónica, ya que precisa realizar algunas consultas previa a su matrícula.</p> <p>La oficina del DU le orienta hacia los servicios de información al estudiante, suministrando teléfonos directos y email.</p>	FALTA DE ATENCION TELEFONICA PARA REALIZAR MATRICULA

EXTERNO	<p>Interesado en iniciar curso en el Aula de Idiomas, solicitó una beca <i>Prolingua</i> para ello, la cual le fue denegada, según indica, por ausencia de documentos exigidos.</p> <p>Manifiesta que ello no es cierto, indicando que entregó toda la documentación, habiendo obtenido de la persona responsable por el Aula de su recogida la conformidad y el visto bueno. Expone que anula su participación en el programa por no estar en condiciones de satisfacer la cuota ordinaria del curso y que ha solicitado la devolución del pago ya realizado.</p> <p>Lo pone en conocimiento del DU con el fin de que se mejore el servicio bien mediante protocolo de recepción más eficaces, bien con aviso de una omisión documental.</p> <p>Por parte del DU se contactó con la Vicerrectorado de Cultura y Deportes al respecto, indicándonos posteriormente que la coordinadora del Aula de Idiomas ya había recibido un escrito del interesado y ya se le había tramitado la devolución requerida; no obstante investigaría lo sucedido con la documentación presentada ya que la parte administrativa la lleva la FULP, siendo el Vicerrectorado responsable de la parte académica.</p> <p>Dado el interés del reclamante en realizar el curso si tuviese la beca, se insistió ante la Vicerrectora, quien nos informa posteriormente que ha tratado lo de la beca con la Fundación y le podría ser concedida, habiéndosele comunicado por nuestra parte esta información al interesado, indicándole que le llamarían del Aula de Idiomas para que se incorporase a clases, cuestión que nos informa ha ocurrido.</p>	INCIDENCIA BECAS PROLINGUA
EXTERNO	<p>Persona que en su momento estudió en la ULPGC reclama devolución de tasas por expedición del título en el año 2004. Alega que los servicios administrativos de entonces le aplicaron unas tasas y no el descuento de familia numerosa especial. Solicita por tanto la devolución del dinero cobrado.</p> <p>Este DU lo primero que realiza es remitir el expediente al Sr. Gerente que emite un informe donde se acepta el error de la administración de hace ocho años, pero cuestiona la documentación acreditativa de la situación familia en este momento.</p> <p>El interesado envía un último e-mail a esta oficina, matizando algunas cuestiones del informe del Sr. Gerente, sin cumplimentar el formulario web del DU para iniciar un expediente de reclamación.</p>	PAGO TASAS UNIVERSITARIAS DEL AÑO 2004
EXTERNO	<p>Persona que finalizó los estudios en Teleformación (Magisterio), y que se encuentra fuera de la isla, reclama a la administración el envío de cierto certificado. Se queja al DU del retraso y su malestar por el trato recibido.</p> <p>Después de las gestiones realizadas por esta oficina, finalmente se le envía la documentación desde el Centro por correo certificado, dando por finalizada las actuaciones de este DU.</p>	TRATO EN LA ADMINISTRACION

ANEXO III - TRÁMITES DE RECLAMACIÓN

ESTAMENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
PDI	<p>Profesora solicita al DU su mediación (no en el sentido estricto del Reglamento, según conversación con la interesada) ante las actuaciones de las instancias superiores motivadas a su situación como Directora de Máster y Doctorado en la ULPGC. Plantea la imposibilidad de establecer cualquier diálogo al respecto a pesar de haberlo solicitado infructuosamente.</p> <p>De acuerdo a la documentación presentada por la interesada y dado que entendemos es una situación que concierne resolver a los Vicerrectorados responsables de los Máster (Maestría) y Doctorado que dirige, se mantuvo reuniones con el Vicerrector de Ordenación Académica y la Vicerrectora de Relaciones Internacionales e Institucionales, mostrándonos ambos su disposición a darle todas las informaciones y aclaraciones que necesite en relación a los temas que plantea, lo cual se puso en conocimiento de la reclamante, indicándole que, según nos indicaron no se había realizado solicitud previa a dichos órganos para su contestación, por lo que debe hacer la solicitud correspondiente y de acuerdo a las respuestas obtenidas o si no las obtiene, contacte de nuevo con el DU, de forma que no se lesionen sus derechos.</p>	IMPARTICIÓN DE MASTER
PDI	<p>Profesora se queja al DU por los problemas y condiciones en la que se encuentra un laboratorio de su Centro.</p> <p>Desde la oficina del DU se colabora para que los servicios de la ULPGC (Prevención de Riesgos Laborales) haga el oportuno informe y que sus recomendaciones sean llevadas a efectos. Tal circunstancia se produce pero parece que el Departamento carece de recursos para ejecutar todas las mejoras.</p>	CONDICIONES DEL LABORATORIO
ESTUDIANTE	<p>Dos estudiantes de Fisioterapia nos manifiesta a primero de febrero, no haber recibido resolución de la solicitud de convalidaciones realizadas en noviembre pasado, pidiéndonos les indicáramos la legislación vigente respecto a convalidaciones.</p> <p>Se contacta con el Vicerrector de Estudiantes poniéndole en su conocimiento el caso, para que se resolviese a la brevedad posible. Nos indica que investigaría lo ocurrido al respecto y daría respuesta a las alumnas, lo que se informa a las mismas, así como se le hace llegar la normativa de Instrucciones y Procedimientos, y el Reglamento de Adaptaciones y Convalidaciones de la ULPGC.</p>	RESOLUCION CONVALIDACIONES
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Derecho se queja por problemas con la docente de una asignatura. Concretamente se trata de dilucidar si la interesada acudió o no a un examen. La profesora le ha puesto como "no presentado". La estudiante dice que sí se presentó.</p> <p>Realizadas las oportunas gestiones, se le contesta a la interesada para que presente una reclamación al Director del Departamento responsable de la docencia, al cual hemos recurrido, también. La profesora insiste en que no se presentó, por lo que no hay evidencia de que así haya sido.</p> <p>Ante la posibilidad de que ello vuelva a ocurrir en la próxima convocatoria, se le recomienda, solicite a la profesora un justificante de realización de la prueba al que no puede negarse ya que está estipulado en el artículo 31 del vigente Reglamento de Evaluación (BOULPGC nº 6 de 2011, de 6 de junio).</p>	PROBLEMA ASISTENCIA A EXAMEN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Economía, Empresa y Turismo se queja a este DU por la asignación en el turno de tarde de sus clases. Se le ha denegado su última solicitud, donde justificaba el cambio de horario al ser deportista y coincidir con los horarios de entrenamiento.</p> <p>Una vez realizadas las oportunas gestiones en su Centro se constata que, a la hora de realizar la matrícula on line, no realizó la oportuna selección, y por tanto el Centro le ha adjudicado el turno de tarde. En cualquier caso, el centro lo ha puesto en expectativa de vacante para cambiarle el turno.</p>	CAMBIO TURNO DE CLASES
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Economía, Empresa y Turismo se queja a este DU por la asignación en el turno de tarde de sus clases. Se le ha denegado su última solicitud, donde justificaba el cambio de horario por cuestiones de trabajo.</p> <p>Una vez realizadas las oportunas gestiones en su Centro se constata que, a la hora de realizar la matrícula on line, no realizó la oportuna selección, y por tanto el Centro le ha adjudicado el turno de tarde. En cualquier caso, el centro lo ha puesto en expectativa de vacante para cambiarle el turno.</p>	CAMBIO DE TURNO DE CLASES

ESTAMENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Economía, Empresa y Turismo se queja a este DU por la asignación en el turno de tarde de sus clases. Se le ha denegado su última solicitud, donde justificaba el cambio de horario por cuestiones de trabajo.	CAMBIO TURNO DE CLASES
	Una vez realizadas las oportunas gestiones en su Centro se constata que, a la hora de realizar la matriculación <i>on line</i> , no realizó la oportuna selección, y por tanto el Centro le ha adjudicado el turno de tarde. En cualquier caso, el centro lo ha puesto en expectativa de vacante para cambiarle el turno.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Educación Física reclama al DU un trato discriminatorio en cuanto a la valoración de las notas de varias asignaturas realizadas en una universidad extranjera en formación con Beca Erasmus.	PROBLEMA NOTA ERASMUS
	Realizadas las oportunas gestiones se constata que el coordinador de la asignatura ha bajado la nota de la universidad de origen sin criterio aparente en coherencia con los protocolos y legislación vigente.	
	Como quiera que el estudiante presentó un recurso al Decano del Centro debemos esperar a la resolución por parte de este órgano, antes que de proponga un recurso a instancia superior, aunque se ha puesto en conocimiento del Gabinete de Movilidad y dan la razón al estudiante.	
ESTUDIANTE	Estudiante de E.I.I.Civiles presenta reclamación por examen en convocatoria extraordinaria.	CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA
	Realizadas las oportunas investigaciones se detecta que estamos ante una reclamación que no se ha resuelto y por tanto, el interesado está pendiente de esta notificación. Como quiera que lo que pide, se interpreta tal como establece la normativa de "Evaluación de los resultados del aprendizaje..", en solicitud de un Tribunal evaluador, lo cual si lleva un proceso que dilata la resolución de la reclamación.	
	El contenido a evaluar en los exámenes de convocatoria viene recogido en el Proyecto Docente de la asignatura correspondiente. Desde la oficina del DU se intenta agilizar el procedimiento y se cumplan los plazos.	
ESTUDIANTE	Estudiante de E.I.I.Civiles se queja de la falta de resolución en una petición de cambio de turno del horario de clase en su centro por ser deportista y compatibilizar sus clases con los entrenamientos.	CAMBIO DE TURNO
	Una vez realizadas las consultas y valorada la petición por el Centro se publican las nuevas listas con los cambios solicitados, por lo que se traslada al interesado para que visualicen los nuevos listados y los cambios. Además se le informa de las vías para el oportuno recurso si fuera necesario.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Escuela de Ingenieros Industriales y Civiles solicita intervención del Defensor Universitario ante la no respuesta a una reclamación a la nota de una asignatura después de un año, motivado a la pérdida de las notas de prácticas que le implica el suspensión de la misma.	PERDIDA DE NOTAS
	Dado que el tema había sido puesto en conocimiento, tanto del Centro como del Departamento y Vicerrectorado de Ordenación Académica, se contactó con sus representantes, llegándose al acuerdo de la realización, por aparte de una profesora del Departamento, de un examen que cubriese los contenidos de las prácticas extraviadas, cuestión que se llevó a cabo, superando la alumna la asignatura.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Magisterio reclama sobre la convalidación de asignaturas de los estudios de Técnico Superior a Grado, así como se queja de mala información en la secretaría del Centro.	CONVALIDAR ASIGNATURAS
	Realizadas las consultas se le contesta que aún la ULPGC no tiene establecido el procedimiento general de reconocimiento que establece el marco regulador contemplado en el Real Decreto 1618/2011 (17-12-2011), motivo por el cual, desde la administración de la Facultad de Formación del Profesorado no se le ha atendido correctamente.	
	Dicho marco regulador establece que debe suscribirse un acuerdo con la Comunidad Autónoma en el que se establezca las ramas de conocimiento con las que existe una relación directa y, con la que se genera una garantía de reconocimiento de un número mínimo de 30 créditos ECTS.	
	Según la información que posee este DU, el desarrollo del procedimiento para suscribir el convenio con nuestra CCAA está aún en proceso, por lo que, supuestamente, para este curso 2012/13 no hay posibilidad de realizarse convalidaciones como las que pide la estudiante.	

ESTUDIANTE	Estudiantes del Grado de Veterinaria se dirige al DU para realizar una reclamación a la nota de un examen toda vez que, entiende la interesada, no se ajusta al plan docente y a la normativa en vigor.	REVISION DE EXAMENES
	Realizadas las gestiones oportunas con el Decanato, se solicita Tribunal examinador y, mediante, posterior informe jurídico para esclarecer el alcance de los incumplimientos en la evaluación, se convoca un nuevo examen para todos los alumnos que resultaron suspendidos en la evaluación de esa convocatoria.	
ESTUDIANTE	Estudiante extranjero de una Maestría Internacional, realizada en el ULPGC en el periodo 2009-10, expresa su queja ya que no les han sido entregada, a fecha 02-04-2012, ni los resultados de sus evaluaciones ni el título correspondiente a pesar de cumplir con todos los requisitos de la universidad.	MAESTRIA TURISMO
	Se pone en conocimiento del Vicerrector de Ordenación Académica, y se contacta posteriormente con Tercer Ciclo de donde se nos informa y se le hace saber al interesado que ya estaban calificados y que debían solicitar tanto el título obtenido como la certificación académica pagando los derechos correspondientes para lo cual se podían poner en contacto con tercer ciclo (dando el correo).	
	Por parte del Defensor Universitario se solicita de dicho estamento notificaran a todos los alumnos de la Maestría lo anterior.	
ESTUDIANTE	Estudiante que cursa los estudios de la Licenciatura en Economía plantea reclamación porque ha habido una modificación de actas en una asignatura concreta sin justificación aparente.	MODIFICACION DE NOTAS SIN JUSTIFICACION
	El DU abre el oportuno expediente y después de las consultas realizadas en la secretaría del centro, de la comparación del Proyecto Docente y de la petición de los oportunos informes, se detecta que efectivamente ha habido una irregularidad que se pone en conocimiento del Decanato y del Rectorado de la ULPGC.	
	Finalmente, el Vicerrector de Estudiantes resuelve en el sentido de asignarle a los estudiantes una nota, más equilibrada de acuerdo a los méritos acreditados en los exámenes realizados.	
ESTUDIANTE	Estudiante que cursa los estudios de la Licenciatura en Economía plantea reclamación porque ha habido una modificación de actas en una asignatura concreta sin justificación aparente.	MODIFICACION NOTA DE EXAMEN
	El DU abre el oportuno expediente y después de las consultas realizadas en la secretaría del centro, de la comparación del Proyecto Docente y de la petición de los oportunos informes, se detecta que efectivamente ha habido una irregularidad que se pone en conocimiento del Decanato y del Rectorado de la ULPGC.	
	Finalmente, el Vicerrector de Estudiantes resuelve en el sentido de asignarle a los estudiantes una nota, más equilibrada de acuerdo a los méritos acreditados en los exámenes realizados.	
ESTUDIANTE	Estudiante reclama la falta de implantación del Suplemento Europeo al Título, que aún la ULPGC no ha puesto en práctica. Conociendo esta circunstancia el DU le contesta en el sentido de que se llevará a cabo la expedición del Suplemento Europeo al Título en la ULPGC, indicándole que, ante los cambios generados en las últimas elecciones al Rectorado, recientemente hemos contactado con el nuevo Vicerrector de Títulos y Doctorado para que se proceda a realizar los trámites oportunos para ello, habiéndose manifestado que lo llevaría a cabo a la brevedad posible.	SUPLEMENTO EUROPEO AL TITULO
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación reclama a la ULPGC la implantación del Suplemento Europeo al Titulo. Como en otras quejas este DU indica que, ante los cambios generados en las últimas elecciones al Rectorado, recientemente hemos contactado con el nuevo Vicerrector de Títulos y Doctorado para que se proceda a realizar los trámites oportunos para ello, habiéndose manifestado que lo llevaría a cabo a la brevedad posible.	SUPLEMENTO EUROPEO AL TITULO

ESTUDIANTE Varios estudiantes de adaptación al Grado de Ingeniería en Topografía plantean una queja al DU por las fechas de presentación de proyectos fin de título. FECHAS ENTREGA DE TRABAJO FIN DE TÍTULO

Realizadas las gestiones pertinentes se constata que han pedido en su Centro una ampliación del plazo, el cual ha sido concedido. No obstante, los interesados creen que es insuficiente, ya que en el Centro ha habido cierta dilación en la aceptación de proyectos.

Los interesados mantienen una reunión con el Vicerrector de Profesorado a los efectos de poder conseguir una ampliación en el plazo para presentar sus TFT.

EXTERNO Ex alumno de Tercer Ciclo solicita nuestra intervención al considerar que se ha cometido un error administrativo ya que no se le calificó un trabajo de investigación con los doce créditos correspondientes en el Programa de Doctorado realizado en el Bienio 1994-6 (al obtener un certificado académico, en el apartado de Trabajo de Investigación no aparece calificación). CURSO DOCTORADO DEL AÑO 1994

Se contacta con la Dirección de Tercer Ciclo y el Director del Departamento responsable del Programa de Doctorado y se le informa al solicitante que no hay error administrativo puesto que el motivo de no incluirse los créditos de investigación (correspondientes al segundo año del bienio), es debido a no haber acta de este tipo de créditos del segundo año y que lo que aporta desde la Facultad de Geografía e Historia como trabajo de investigación, corresponde a un acto realizado antes del inicio del programa.

ANEXO IV - TRÁMITES DE MEDIACIÓN

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
PDI	<p>Profesor de la Facultad de Ciencias de la Salud solicita la mediación del DU ante un conflicto personal surgido con un compañero del cual se considera afectado de manera grave en su labor como docente, al vulnerarse sus derechos como profesor, y además comprometido su honor en el desarrollo de su carrera profesional.</p> <p>Tal y como establece el Reglamento del DU, se dio traslado a la parte implicada recabando contestación en la que se manifieste si se acepta o no su mediación. Dado que la respuesta obtenida fue negativa, al entender que no ve motivo de solicitar disculpas públicas por la actuación llevada a cabo, el proceso de mediación no se pudo continuar, dándole conocimiento de ello al solicitante.</p>	PROBLEMA ENTRE DOCENTES POR EXAMEN

ANEXO V

**Documentos del XV Encuentro Estatal de Defensores
Universitarios**

XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**UNIVERSIDAD DE ALMERÍA****19-21 de septiembre de 2012****MESA DE TRABAJO 1****Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados*****Coordinadores*****Vidal Luis Mateos****Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura****Carlos María Alcover****Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos****1. Presentación**

La puesta en marcha de las nuevas titulaciones enmarcadas en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha originado importantes cambios en las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Además de la incorporación de múltiples y variadas *actividades de aprendizaje* se ha ampliado la diversidad de métodos de evaluación utilizados y se ha incrementado su singularidad y su contingencia respecto a los contenidos específicos de cada materia y asignatura. Como primeras consecuencias de ello se ha reducido considerablemente la *estandarización* de los criterios y las metodologías de evaluación, y se ha incrementado su particularidad y su discrecionalidad, lo que conjuntamente puede provocar la percepción por parte de los estudiantes de una mayor falta de equidad en el trato, de dificultades para valorar la verificación objetiva de los resultados de aprendizaje, de vulnerabilidad ante las decisiones del profesorado y de una pérdida de las *garantías* tradicionales incluidas en los procedimientos de *revisión y reclamación* de las pruebas de evaluación.

En relación con ello los defensores universitarios estamos recibiendo numerosas consultas y reclamaciones referidas a los procesos de evaluación de los estudiantes y por eso se ha considerado que es interesante abordar este tema con motivo del XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

El esquema que se sigue en este documento tiene tres partes. En la primera de ellas se presentan algunos casos concretos que se han presentado a algunos defensores universitarios y que sirven para mostrar diversos aspectos de los problemas que surgen con la evaluación. Una segunda parte del documento pretende ofrecer un marco en el que situar estos problemas. Por último, la tercera parte del documento busca proponer unos posibles principios básicos y medulares para su discusión y debate en la Mesa de Trabajo, así como para su posterior y eventual consideración como pautas de orientación en las intervenciones de los defensores.

2. Partimos de la realidad: los casos concretos

a. La evaluación continua: ¿pasar lista todos los días?

Una asignatura tiene establecido en sus criterios de evaluación que el 40 % de la calificación final se deriva de la evaluación continua. A su vez, dentro de ese 40 % de la evaluación continua, la asistencia a las clases representa el 20 %. El profesor “pasa lista” en clase todos los días para controlar la asistencia y exige que, para aprobar la asignatura, el estudiante haya asistido, al menos, al 80 % de las clases. Algunos estudiantes repetidores o que simultanean estudios y trabajo tienen dificultades para ir a clase con regularidad y con los criterios establecidos por el profesor no pueden aprobar la asignatura, por lo que se dirigen al defensor universitario.

b. La evaluación continua: ¿se puede aprobar en convocatoria extraordinaria?

Una asignatura contempla en sus criterios de evaluación que el 70 % de la calificación final se obtiene de la evaluación continua y el 30 % del examen final. El profesor considera que ninguna de las actividades que constituyen la evaluación continua es susceptible de recuperarse en una convocatoria extraordinaria, en la que lo único que se podría hacer es un nuevo examen final. Un estudiante recibe cero puntos en el epígrafe de evaluación continua (por ejemplo, por haber faltado a más de dos sesiones de prácticas), se presenta al examen de la convocatoria extraordinaria y obtiene un 7. Sin embargo, como el examen representa un 30 %, ese 7 se convierte en un 2.1. Aunque hubiera obtenido un 10 en el examen de la convocatoria extraordinaria, la nota global no hubiera pasado de 3 puntos y, por tanto, con esos criterios de evaluación nunca podría superar la asignatura en una convocatoria extraordinaria al no poder recuperar algunas de las actividades que constituyen la evaluación continua.

c. Evaluación continua: sí, pero que aprueben el examen

Hay profesores que han introducido en sus criterios de evaluación que una parte de la evaluación global está asociada a actividades de evaluación continua. Sin embargo, creen que la asignatura no debe darse por aprobada a menos que el estudiante demuestre en un examen escrito que “se sabe” la asignatura.

d. Una asignatura con 4 profesores: ¿es necesario aprobar separadamente con cada profesor?

Son frecuentes las asignaturas que están asignadas a varios profesores y cada uno de ellos se encarga de una parte de dicha asignatura. Sin embargo, por diversos motivos, la asignatura funciona de facto como varias asignaturas diferentes y cada parte tiene su propia evaluación y, con frecuencia, se introduce el requisito de tener aprobada, por separado, cada una de las partes para poder aprobar globalmente la asignatura. En algún caso aun más llamativo, cada uno de los profesores plantea una prueba teórica y otra de ejercicios prácticos e introduce la exigencia de aprobar tanto la parte teórica como la parte práctica para poder superar “su” parte. Esto puede llevar a que una asignatura con 4 profesores tenga 8 elementos en la evaluación, teniendo cada uno de ellos capacidad de “veto” a la hora de considerar aprobada la asignatura de forma global. Con frecuencia, la decisión de que cada uno de estos elementos tengan por separado el carácter de requisito para superar la asignatura, no responde a criterios didácticos, relacionados con los contenidos de la asignatura o la naturaleza de los aprendizajes (de hecho, dejarían de tener dicho carácter en el momento en el que la asignatura estuviera impartida por un solo profesor).

e. Una asignatura que tiene muchos estudiantes y varios grupos de actividad a cargo de distintos profesores: ¿el mismo examen?

En titulaciones con muchos estudiantes es habitual que una asignatura tenga diferentes grupos de actividad que, a menudo, están a cargo de profesores diferentes. Cada uno de esos profesores puede tener su propia visión y criterios. Parece lógico que se incentive la coordinación entre dichos profesores. Pero, ¿cómo de profunda debe ser la coordinación entre ellos? ¿se debe exigir que el examen de los diferentes grupos de actividad sea el mismo? Nótese que en un sistema de evaluación continua y final, ambos tipos de evaluación deben estar interconectadas, de modo que al uniformizar los exámenes finales, se condicione la evaluación continua de todos los grupos. Dado que las decisiones sobre la evaluación continua estás condicionadas por el diseño de los propios procesos de enseñanza, el establecimiento de exámenes finales idénticos conlleva importantes restricciones a la metodología docente, que pueden incluso no respetar la *libertad de cátedra*.

f. ¿El profesor tiene el derecho a evaluar a “sus” alumnos?

Por distintos motivos (jubilación, fin de contrato, traslado a otra universidad) cuando llega el momento de las calificaciones finales el profesor que inició la docencia no es el que está en esos momentos al frente de la asignatura. ¿Cómo se hace la evaluación de esos estudiantes?

Este problema se plantea, con otros matices, en asignaturas con diferentes grupos de actividad a cargo de distintos profesores: ¿debe cada profesor ser el responsable de evaluar a los estudiantes de “su” grupo? Algunos profesores arguyen que eso es un derecho que tienen.

g. Las competencias transversales: ¿todas las asignaturas hacen exposiciones de trabajos en grupo?

En las memorias de verificación de las nuevas titulaciones se han introducido competencias transversales como, por ejemplo, la capacidad de trabajo en grupo, la exposición pública, etc. Algunos estudiantes se quejan ante el defensor de que en todas las asignaturas tienen que hacer trabajos y exponerlos y están saturados con ello. Algunos profesores confunden la evaluación continua con pasar lista todos los días y/o agotar al alumnado con la realización de trabajos en papel. Este último tipo de evaluación tiene una importante repercusión en la dedicación no presencial del estudiante a la asignatura, por lo que debiera adecuarse explícitamente en función de su distribución ECTS en el plan de estudios.

h. Fraudes, comportamientos no éticos, uso de medios ilícitos, “copiar”....

La picaresca es algo bien antiguo en la universidad española. La aparición de nuevos instrumentos de evaluación y el avance tecnológico hace que surjan nuevas manifestaciones de ese viejo problema. Las medidas que se adoptan, en algunos casos, suponen que el estudiante no tiene “nada que perder” si se encuentra en una situación en que cree que no puede superar la prueba de evaluación y se cuestiona si utilizar medios no éticos. En otras ocasiones los profesores pueden actuar ante meras sospechas o denuncias anónimas presentadas con posterioridad a un examen por supuestos compañeros...

3. La evaluación: algunas pinceladas**a. Diversidad versus uniformidad en el EEES**

Algunos de los cambios derivados de la implantación de estas nuevas enseñanzas venían obligados por los compromisos europeos o por normativas nacionales. Pero muchos otros cambios son fruto de decisiones de cada universidad o, dentro de la misma, de cada

centro, titulación o profesor. De hecho el nuevo marco normativo español tiene una mayor flexibilidad y, por consiguiente, da un mayor margen a cada institución a la hora de establecer sus propios perfiles y, en consecuencia, diseñar e implantar su oferta formativa. Ello provoca que, paulatinamente, el marco normativo de cada universidad sea más diferenciado del resto y, en consecuencia, aparezcan situaciones singulares en cada universidad.

Una de las consecuencias de este escenario donde se anima a la diferenciación de las universidades es la **posibilidad de que cada universidad establezca opciones propias en diversas cuestiones como, por ejemplo:**

- I. Competencias singulares propias de todos los titulados de esa universidad. Por ejemplo, muchas universidades han incluido aquí la obligatoriedad de acreditar la competencia en idiomas y TIC, lo que está originando problemas en su implantación.
- II. Criterios globales relativos a la evaluación. Se ha extendido la idea (quizás no del todo cierta) de que el EEES está asociado a un sistema de evaluación continua. Por esto han sido varias las universidades que han aprobado (en algunos casos dentro de sus normativas de evaluación) criterios generales que establecen, por ejemplo, el peso mínimo que han de tener las actividades de evaluación continua en la calificación global de cada asignatura.

b. La evaluación, un elemento coherente de la planificación docente

Hasta 2009, los documentos oficiales de los planes de estudios apenas recogían una breve descripción de las enseñanzas en unas pocas palabras. A partir de ahí cada profesor elaboraba su programa con su mejor voluntad y con muy pocas restricciones. Con frecuencia, además, estos programas se llevaban a cabo sin que tuvieran que ser aprobados por ninguna instancia. La coordinación de las enseñanzas de un mismo curso o titulación se limitaban a menudo a elaborar horarios y establecer turnos o grupos. En titulaciones con muchos estudiantes, que tenían varios grupos para una misma asignatura, no era raro que una misma asignatura tuviera programas diferentes en los diferentes grupos y, más frecuente aún, se pareciera poco lo que se impartía a unos u otros estudiantes.

Con la llegada de los nuevos grados puede haber un cambio significativo en estas cuestiones. De entrada los nuevos planes de estudio en su memoria de verificación deben incluir una información mucho más completa sobre las asignaturas que afecta no sólo a los contenidos, sino también a las estrategias y metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Al establecerse, de entrada, unos objetivos para cada titulación lo lógico es que cada asignatura tiene sentido en la medida en que contribuye a lograr esos objetivos. Por eso, en el desarrollo de los estudios tiene sentido que haya procedimientos que aseguren que esos objetivos se están trabajando. De ahí que la planificación de cada asignatura sea, de ordinario, algo más detallada que los antiguos programas, al incluir mucha más información. También por ese motivo es probable que la mayoría de las universidades hayan creado procedimientos para que las planificaciones de las asignaturas (con denominaciones diversas como guía docentes,

planes docentes, etc.) sean aprobadas por instancias que tienen una visión global de la titulación y se encargan de supervisar su desarrollo.

La evaluación es un elemento esencial en las planificaciones docentes. Y debe ser coherente con el resto de elementos que vertebran la planificación de la asignatura: objetivos, metodología de enseñanza y aprendizaje, distribución del tiempo de trabajo del estudiante, plan de trabajo del estudiante, etc. Esta coherencia falla cuando, por ejemplo, las competencias o resultados de aprendizaje que se evalúan no son los que se enuncian en la misma planificación docente o son solamente algunos los objetivos de aprendizaje los que realmente se consideran en los instrumentos de evaluación.

La evaluación debe ser, asimismo, coherente con las indicaciones contenidas en la memoria de verificación de la titulación y las posibles opciones globales que esta materia puedan haber adoptado la institución correspondiente (centro, universidad...)

En este nuevo escenario surgen nuevos conflictos que, en ocasiones, pueden llegar a presentarse a los Defensores Universitarios. A veces son profesores reacios a cambiar sus esquemas de funcionamiento tradicionales, en otras ocasiones puede haber excesos claros en la supervisión o un encorsetamiento excesivo por parte de las universidades o centros. ¿No pueden colisionar estos nuevos condicionantes con la libertad de cátedra?

También pueden ser motivo de problemas los indicadores relativos a tasas de éxito y similares que se han introducido en las memorias de verificación y que puede originar que algunos profesores “se sientan obligados” a elevar sus calificaciones.

c. Función sumativa, función formativa y función motivacional de la evaluación

De acuerdo con lo establecido por diversos autores¹, cabe considerar que la evaluación que, tradicionalmente, ha prevalecido en la enseñanza universitaria se ha reducido en gran medida a tareas de reproducción de conocimientos al final del proceso de aprendizaje. Entre otros factores que explican esta carencia, podríamos destacar la masificación de alumnos en algunas titulaciones y, en general, la dificultad de evaluar más allá de los conocimientos disciplinares. La evaluación del aprendizaje de los estudiantes debe asumir, por el contrario, dos funciones fundamentales.

De un lado, es necesario valorar los resultados del aprendizaje del estudiante, en relación a los objetivos que se planteaban en la planificación docente de la asignatura (función sumativa). Pero los resultados del aprendizaje no son simplemente una serie de conocimientos, sino que deben incluir también competencias disciplinares y profesionales. La evaluación acredita,

¹ Vidal L. Mateos, Manuel Montanero et al. “Diseño e implantación de Títulos de Grado en el EEES”. Ed. Narcea y Ediciones UIB, 2008. ISBN: 978-84-277-1629-2

además, que el alumno ha invertido satisfactoriamente un determinado número de créditos (tiempo de trabajo) en el plan de trabajo de cada asignatura.

De otro lado, sería deseable recoger también información sobre el proceso de aprendizaje, de modo que sea posible adecuar la enseñanza y la ayuda a las necesidades de cada alumno (función formativa), así como incentivar su esfuerzo y la calidad del aprendizaje. Para ello, es imprescindible que el profesor incorpore a su práctica diversas actividades de evaluación continua. Conviene aclarar en este punto que la evaluación continua no significa evaluar continuamente; ni mucho menos que la información que se recoja deba traducirse siempre en una calificación.

Por último, hay que caer en la cuenta que la evaluación tiene también una importante función motivacional al incentivar el esfuerzo y la calidad del aprendizaje. Cuando un estudiante es consciente de su progreso académico recibe una motivación adicional para avanzar y proseguir en su aprendizaje.

d. Razón de ser de la evaluación continua

Diversos estudios han constatado una disonancia entre los criterios implícitos que los docentes creen aplicar y lo que los alumnos universitarios manifiestan encontrar en los exámenes. Una evaluación de calidad debería proporcionar información válida y fiable, no sólo a los profesores, sino a los propios alumnos acerca del grado de consecución de los objetivos de aprendizaje. Tradicionalmente muchos profesores universitarios han centrado la evaluación en demandar del estudiante que demuestre (sobre un “papel”) la supuesta calidad de sus conocimientos al final. No se evaluaba la realización de las actividades de aprendizaje a lo largo del plan de trabajo. Esta situación suele generar un alto grado de incertidumbre: el alumno se juega a veces el resultado de su evaluación “a una carta”, la del examen final. También provoca un cierto desaprovechamiento del valor formativo y motivacional de la evaluación. Es notorio que la evaluación tiene un carácter retroactivo, ya que condiciona frecuentemente las actitudes y estrategias de aprendizaje del alumnado. No podemos pretender, por ejemplo, que los alumnos hagan un ingente esfuerzo por comprender lo que estudian, si la evaluación se centra únicamente en la cantidad de información que recuerdan. La evaluación debe tener la función de incentivar, pero también de orientar el esfuerzo del estudiante.

Otras decisiones relacionadas con esta cuestión que los profesores deben reflexionar, tienen que ver con la posibilidad de ofrecer actividades alternativas de evaluación (particularmente para alumnos repetidores o en situaciones especiales); la conveniencia de que ciertas actividades de evaluación continua “eliminen” contenidos o, por el contrario, “cierren el paso” a la valoración de otras posteriores o simultáneas; la conveniencia o no de incluir actividades de evaluación no-presencial, etc.

Sin embargo, como ya se ha señalado, en la práctica de estos años cabe constatar una interpretación equivocada de la evaluación continua:

- Al creer que es un arma para obligar a los estudiantes a ir a clase y, por ello, pasar lista a diario.
- Al establecer que las actividades que constituyen la evaluación continua no son, en ningún caso, susceptibles de ser recuperadas en convocatorias extraordinarias.
- Cuando un profesor “no se fía” de ella y sólo entra a ponderar los resultados de la evaluación continua en la calificación global cuando el estudiante ha aprobado el “clásico” examen final.

e. Componentes esenciales de la evaluación

Un diseño reflexivo y sistemático de la evaluación en la planificación docente de una asignatura requiere considerar, al menos, tres componentes esenciales: los criterios o indicadores para valorar la adquisición de conocimientos y competencias (criterios de evaluación); su ponderación a la hora de calificar cuantitativamente el grado de aprendizaje conseguido por cada alumno (criterios de calificación), y los momentos, tareas y materiales o pruebas para obtener la información necesaria (actividades de evaluación).

Los criterios de evaluación deberían recoger indicadores, a partir de los cuales los profesores van a inferir si los alumnos han conseguido desarrollar las competencias que se pretendían y han asimilado los conocimientos fundamentales. Deberían vincularse a los resultados esperados de aprendizaje que se recogen en la planificación docente de la asignatura. Son, por tanto, la base para planificar qué tipo de información se quiere obtener de todo aquello que los alumnos supuestamente han aprendido y cómo se van a confeccionar las pruebas de evaluación.

Los criterios de calificación constituyen las decisiones relativas a la ponderación del peso relativo que se pretende dar a los anteriores criterios de evaluación, de cara a traducirlos en la calificación cuantitativa final; de ahí que suelen representarse como porcentajes. Así, el hecho de que se establezcan un determinado número de criterios de evaluación no quiere lógicamente decir que todos “valgan” igual para la valoración global del aprendizaje del alumno. Todo profesor debería hacer una reflexión sobre el significado de un aprobado en su asignatura. En todo caso, la planificación docente de cada asignatura debería recoger estrategias que aseguren que obtener esta calificación no significa simplemente haber demostrado la asimilación de la mitad de los contenidos, ni mucho menos responder a la mitad de las preguntas de un examen acertadamente. Para facilitar su aplicación, sería deseable que en la planificación docente de cada asignatura la información sobre los criterios de calificación se vinculase a los criterios o a las actividades de evaluación.

f. Diversos tipos de actividades de evaluación

Cabe establecer muchas clasificaciones de las actividades de evaluación. Puede ser iluminadora la siguiente:

- Actividad de evaluación sumativa (recuperable): actividad de evaluación que puede reproducirse adecuadamente en una convocatoria oficial. Algunas universidades han establecido pesos máximos o mínimos con carácter general para este tipo de evaluación. Si el peso es superior al 50 % los estudiantes podrían tener dificultades, en determinadas circunstancias, para aprobar la asignatura en convocatoria extraordinaria.
- Actividades de evaluación no recuperable: actividad de aprendizaje y evaluación que no puede reproducirse adecuadamente en una convocatoria oficial. También hay universidades que han establecido pesos máximos o mínimos para este tipo de actividades, por ejemplo con el objetivo de impulsar la evaluación continua. No obstante es de reseñar que no todas las actividades de evaluación continua tienen necesariamente el carácter de no recuperables.
- Actividades voluntarias: actividad de aprendizaje y/o evaluación que no computa en el cálculo de créditos del plan de trabajo (puede incluso no aparecer en él), por que no se considera realmente necesaria para alcanzar los objetivos de la asignatura ni para obtener la máxima calificación. Su peso en la calificación final supone una bonificación.
- Actividad requisito: actividad en la que es obligatorio participar u obtener un determinado resultado para el acceso o la valoración de otra actividad.

4. Ante la actuación futura de los defensores universitarios: propuesta de orientaciones de actuación

La última parte de este texto pretende proponer para la discusión, la reflexión y el debate una serie de cuestiones clave que los defensores universitarios podrían tener en cuenta como orientaciones a la hora de abordar los casos que se les planteen relativos a la evaluación:

a. Transparencia

La transparencia es uno de los pilares básicos en la construcción del EEES para facilitar la movilidad y la mutua confianza entre los diversos países e instituciones que integran el EEES.

De modo singular, la transparencia debiera darse en todo lo relativo a los procesos de evaluación, venciendo las resistencias que, en ocasiones, presentan algunos profesores o instituciones. La transparencia exige que “las reglas de juego” deban ser conocidas de antemano (antes de formalizarse la matrícula), que los criterios de evaluación y calificación sean precisos, expliciten el peso relativo de cada uno de los instrumentos o actividades de evaluación, el carácter recuperable, voluntario o de requisito, en su caso, de las diversas actividades y no contengan ambigüedades.

b. Las planificaciones docentes, incluyendo los criterios de evaluación y calificación, deben ser aprobadas por instancias externas al profesor

Hasta no hace mucho tiempo era frecuente que cada profesor pudiera establecer por sí mismo los criterios e instrumentos de evaluación de las asignaturas que impartía, sin que los mismos tuvieran que ser validados por ninguna instancia externa al profesor. Esto ha originado excesos. Parece sensato que los criterios de evaluación y calificación formen parte de la planificación docente de cada asignatura y que ésta, además de poder ser informada o aprobada por el departamento respectivo, sea también validada por alguna instancia (comisión de calidad, consejo de estudios, etc) que tenga una visión global y una responsabilidad sobre el desarrollo de la titulación.

c. Coordinación para el trabajo y evaluación de las competencias transversales y las no vinculadas unívocamente a una disciplina.

Las memorias de verificación de las titulaciones contemplan diversas competencias que no están vinculadas específicamente a una asignatura: “lo que es de todos y no es de nadie”. Esas competencias deben ser trabajadas y evaluadas en el desarrollo de la titulación, pero no debiera dejarse al azar. Por eso es imprescindible que haya una coordinación eficaz que asegure que todas las competencias contenidas en las memorias de verificación son trabajadas y evaluadas de modo armónico y no por todas las asignaturas.

d. Sistemas de evaluación alternativos para alumnos con circunstancias singulares

El perfil de los estudiantes universitarios es cada día más diverso. Así sucede con la edad de los estudiantes, la dedicación a los estudios (tiempo parcial en cada vez más situaciones), discapacidad, etc. Junto a estas circunstancias cabe considerar la de aquellos estudiantes que realizan segundas o posteriores matrícululas. Por eso surgen a veces dificultades para integrarse en el sistema de evaluación previsto en alguna asignatura. Las planificaciones docentes de las

asignaturas debieran ir precedidas de una reflexión sobre los distintos perfiles de estudiantes que las cursan y, en consecuencia, sería deseable que incluyeran sistemas de evaluación alternativos.

e. Existencia de normativas adaptadas al nuevo escenario

Las universidades españolas han ido dotándose con el paso de los años de normativas específicas para regular diversos aspectos relativos a la evaluación. Con la puesta en marcha de las enseñanzas del EEES aparecen nuevos aspectos que hacen aconsejable la revisión y actualización de estas normativas de evaluación. De modo singular estas normativas deben recoger lo relativo a los procedimientos de revisión y reclamación de las calificaciones, que van mucho más allá de la nota de examen final escrito.

f. Los alumnos son de la universidad, no del profesor

Cuando un estudiante realiza su matrícula se formaliza un compromiso entre la universidad respectiva y el estudiante. Quien debe responder de ese compromiso es la universidad en cuestión. Por eso, el derecho y deber de evaluar compete a la universidad y es ésta quien tiene que tomar las decisiones adecuadas en cada momento para garantizar una justa evaluación del rendimiento de los estudiantes. Singularmente esto se ve más claro cuando se producen ausencias o bajas de profesores, pero igualmente sería sensato un sistema en el que hubiera profesores ajenos al profesor “ordinario” que se encargara de evaluar a los estudiantes. Por eso, también, es cuestionable que los procedimientos de evaluación sean diferentes para una misma asignatura con varios grupos de actividad a cargo de distintos profesores. En todo caso deben ser decisiones sopesadas y acordadas por las instancias correspondientes.

g. Ante presuntas actuaciones ilícitas de los estudiantes en la evaluación

En las situaciones en que se aprecie el uso de medios ilícitos por parte de los estudiantes en la realización de pruebas de evaluación sería prudente considerar:

- Que debe preservarse la presunción de inocencia de los estudiantes
- Que no debieran argumentarse meros “indicios” como justificación del juicio sobre el uso de medio ilícitos en un examen, sino evidencias (ya sea de hechos flagrantes o no)
- Que a la hora de decidir sobre la naturaleza de las evidencias se han de tener en cuenta factores como el tipo de actividad de evaluación (la extensión de la respuesta solicitada, la existencia o no de fuente de información literal, etc.), la repetición de

preguntas o exámenes en distintas convocatorias, la explicitud de las normas del examen (si se pueden utilizar medios electrónicos, se puede pedir algo al compañero, se puede llegar tarde al examen, etc.)

- Que la sanción por el uso de medios ilícitos debe extenderse más allá del mero suspenso en la convocatoria, de modo que el estudiante “tenga algo que perder” y no use esos medios como una opción en que no arriesga nada si no tiene posibilidades de superar la evaluación por cauces honestos.

h. Formación del profesorado universitario

Desde hace bastantes años las universidades españolas han dedicado grandes esfuerzos a la formación de su profesorado. Sobre todo esta oferta formativa ha sido especialmente intensa desde los años previos a la implantación de las nuevas enseñanzas del EEES. Sin embargo, sigue siendo necesario que las universidades diseñen (y financien) cursos de formación dirigidos al profesorado para la adquisición de conocimientos, metodologías y técnicas de evaluación, así como de que el profesorado incremente su grado de “reflexividad” acerca de su competencia real para evaluar y sobre la fiabilidad y validez de las metodologías de evaluación utilizadas. A veces estos asuntos suscitan rechazo en ciertas personas pero al profesorado se le “suponen” una serie de competencias que, lamentablemente, quizás no siempre se poseen.

XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

(Almería, 19 a 21 de septiembre de 2012)

Mesa de trabajo 2:

**“La Defensoría Universitaria como órgano necesario,
tanto más en tiempos de crisis”**

Coordinadores:

**Argimiro Rojo Salgado (UVIGO)
Eduardo Gamero Casado (UPO)**

1. La institución del Defensor Universitario: naturaleza y funciones

Argimiro Rojo Salgado

(Presidente del Tribunal de Garantías y Defensor Universitario de la UVIGO)

1.1. El origen de la institución

Hacia el año 1713 el rey Carlos XII de Suecia creó la oficina del Procurador Supremo (*Högste Ombudsmannen*), cuya tarea fundamental consistía en supervisar la actuación del conjunto de la administración estatal desde el punto de vista del cumplimiento de la legalidad. Un siglo más tarde, la Constitución de 1809 de ese mismo país crea la figura del *Justitieombudsman*¹, independizándolo de la Corona y del Gobierno y convirtiéndolo en un delegado del parlamento encargado de vigilar la observancia de la legalidad por parte de los servidores públicos. Contando con este singular precedente², numerosos países van adoptando esta institución a lo largo principalmente del pasado siglo, siendo el propósito principal reforzar el sistema de protección de los derechos y libertades fundamentales del ciudadano.

La idea del ombudsman llega a España como una consecuencia más del cambio democrático³, incorporándose a nuestro sistema político a través de la Constitución de 1978, y bajo la denominación de Defensor del Pueblo⁴; una figura que también cuenta en nuestro país con algún antecedente como es el caso del Justicia Mayor de Aragón o del Sindic de Greuges. Con la finalidad principal de extraer al máximo todas las potencialidades garantistas inherentes a esta institución, poco a poco se van creando

¹ La palabra sueca “ombud” se refiere a una persona que actúa como vocero o representante de otra.

² Dada las limitaciones de esta exposición no es posible hacer mención a otros precedentes históricos de esta institución, como es el caso del *Defensor civitatis* o también del Tribuno de la plebe en la Roma republicana con funciones tan importantes como el *auxilium* y la *intercessio*, y donde destacaron como tribunos los hermanos Graco (Tiberio y Cayo). En todo caso, la existencia de estos precedentes demuestran que estamos ante una constante histórica y, por consiguiente, ante una necesidad sentida y reconocida a lo largo del tiempo favorable a esta función.

³ Puede afirmarse que de la misma manera que sin democracia resulta impensable esta institución, también es verdad que sin esta institución la calidad democrática resulta seriamente afectada al privársele de un instrumento clave en cuanto valedor y garante del conjunto de derechos e intereses legítimos del ciudadano.

⁴ Probablemente la denominación de Defensor del Pueblo, y en comparación con otras (el *Ombudsman* sueco, noruego o danés, el *Médiateur* francés, el *Provedor de Justiça* portugués, el *Commissioner* británico, el *Volksanwaltschaft austriaco* o el *Defensore cívico* italiano, existente sólo a nivel regional), resulte de las más eufónicas, llamativas y atrayentes para el ciudadano, especialmente cuando éste tiene esa percepción de desvalimiento y desamparo frente a la todopoderosa Administración.

otros ombudsman de ámbito y competencia tanto autonómica como local y sectorial. Se consigue así reforzar –y por la vía de la proximidad y la especialización– los mecanismos de defensa y protección respecto a la vigencia del Estado de derecho consagrado en nuestro ordenamiento constitucional. No deberíamos olvidarnos tampoco, y dentro de este proceso expansivo de implantación sectorial y multinivel de la institución, del Defensor del Pueblo Europeo, creado mediante el Tratado de Maastricht (1991) y cuya función principal es garantizar los derechos inherentes al propio concepto de ciudadanía europea.

En este contexto, y al amparo de la Ley de Reforma Universitaria de 1983, aparece la figura del Defensor Universitario, una institución que tras la aprobación de la Ley Orgánica de Universidades de 2001 se convierte en obligatoria para todas las universidades españolas, incluyendo las privadas. Tras la Universidad de Barcelona, que es la primera en implantarla bajo la denominación de Sindic de Greuges, el resto de las universidades van incorporando a su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario (DU). A día de hoy, sólo algunas universidades (en su mayoría privadas) no han procedido a la creación de dicha institución.

1.2. Su naturaleza y funciones: una institución singular

El Defensor Universitario es un comisionado de los diferentes órganos universitarios, en unos casos del Claustro y en otros del Consejo Social o incluso de los Consejos de Gobierno, siendo su principal función, y conforme a la Disposición adicional décimo cuarta de la LOU, “velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”. Se trata, pues, de una institución de carácter interno encargada de la defensa de los derechos e intereses legítimos de todos los miembros integrantes de la comunidad universitaria. Precisamente, por tratarse de un órgano interno, los derechos a proteger deben ser preferentemente aquellos que estén relacionados con la vida universitaria, eso sí, muchos de ellos inspirados en los propios derechos fundamentales de nuestro ordenamiento constitucional.

En el desempeño de sus funciones el DU goza de completa autonomía e independencia de criterio, sin sujetarse a mandato imperativo alguno, siendo además titular de las prerrogativas de inviolabilidad e inmunidad. Esto significa que al Defensor no se le podrán dirigir instrucciones de ninguna autoridad académica, ni tampoco podrá

ser expedientado ni sancionado por las opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo durante su mandato. Por otra parte, todos los órganos de gobierno y todos los miembros de la comunidad universitaria tienen el deber de colaborar con el DU en el ejercicio de sus funciones, y no se le podrá negar tampoco el acceso a ningún expediente o documentación relacionados con el objeto de la investigación.

El DU no es incompatible ni suplanta a otros órganos o instancias tanto internas como externas a la Universidad, más bien complementa y potencia el funcionamiento del sistema en su conjunto a través de su aportación específica y especializada. Una aportación que se lleva a cabo escuchando, mediando con diplomacia, suministrando y recibiendo información, abriendo opciones, enviando soluciones y propuestas a las personas y órganos afectados. Una aportación caracterizada, además, por la visibilidad, accesibilidad e inmediatez, por la agilidad y rapidez, por la gratuidad y transparencia, por la imparcialidad y la confidencialidad, por el respeto y la fiabilidad, y sin renunciar tampoco a la firmeza y determinación. Como afirma Enrique Múgica en referencia a la función del Defensor del Pueblo, se trata ante todo de una labor de último término y de incitación, “de incitación a que cada uno se comporte como debe o, incluso, mejor de lo que debe”.

Más que entorpecedor de la actividad administrativa constituye un factor de impulso y mejora a la hora de lograr una administración más justa y eficaz. Investiga cómo funcionan los órganos administrativos, los administradores, los funcionarios en sus relaciones con los administrados a fin de detectar retrasos, silencios, arbitrariedades, irregularidades, mala fe. Recaba informes o dictámenes (a la Asesoría Jurídica u otros órganos consultivos) sobre aquellos asuntos que lo requieran para la buena marcha de la investigación. En algunos casos es preciso, además, personarse en determinados centros, dependencias o escenarios a fin de comprobar, examinar documentación o contactar con personas. Debe cuidar mucho el carácter reservado, confidencial y secreto de sus actuaciones e investigaciones, lo que significa que nadie más que los interesados deben enterarse de la queja o reclamación, ni nadie puede ejercer ninguna represalia por la queja presentada.

Por último, y a fin de clarificar su naturaleza e funciones, y desmontar así malos entendidos y percepciones erróneas, conviene precisar que el Defensor Universitario no es:

- Un juez o magistrado que, a través de sus sentencias, decide cuál de las partes es inocente o culpable, cuál tiene razón y cuál no.
- Un Tribunal de Justicia que juzga conductas, dicta sentencias e imparte justicia.
- Un abogado de oficio gratuito y único para atender todos los casos que se planteen.
- Tampoco es una gestoría dedicada a cuidar, promover o activar asuntos o intereses ajenos.
- No tiene función sancionadora (no es órgano jurisdiccional ni disciplinario, ni tiene poder ejecutivo).
- Su función fundamental es supervisar, comprobar e inspeccionar el funcionamiento de la administración universitaria, haciendo que se cumpla la normativa y se respeten los derechos y los intereses legítimos de las personas.
- Por último, y de manera clara y concluyente, es preciso dejar claro que no somos una instancia inquisitorial, persecutoria e incordiante. Nuestro único objetivo es solucionar problemas, gestionar conflictos, garantizar el respeto a las reglas de juego, proponer mejoras; y de esta manera contribuir al buen funcionamiento de nuestras Universidades.

1.3. El Defensor Universitario: un factor de buena gobernanza

Sin duda, esta institución está llamada a contribuir decisivamente a la buena gobernanza y al buen funcionamiento del sistema en su conjunto, a la consecución de los propios objetivos y finalidades de la institución universitaria, y no sólo mediante las consultas diarias, entrevistas, gestiones personales, actuaciones de mediación o conciliación, resolución de expedientes, etc., y todo ello en repuesta tanto a las quejas o reclamaciones presentadas como a las peticiones de mediación. Además de estas actuaciones llevadas a cabo a instancia de parte, el DU dispone también de un amplio poder de iniciativa (actuaciones de oficio), y que ejerce a través de Recomendaciones e Informes (incluyendo el Informe anual que debe presentar ante el órgano universitario de quien depende), en los que básicamente se señalan los problemas y puntos débiles detectados, se sugieren soluciones y se proponen pautas y valores democráticos (como el respeto a las reglas de juego, la responsabilidad, la argumentación, la disposición favorable al diálogo y a la búsqueda del acuerdo...) que deben informar el conjunto de relaciones entre los distintos actores que conforman la comunidad universitaria.

Lejos de ser un órgano decorativo e irrelevante, está llamado a cumplir una función fundamental de cara al buen funcionamiento general de la comunidad universitaria, erigiéndose en esa singular magistratura de opinión y en esa instancia posibilitadora de encuentros y diálogos, constructora de consensos y avenencias, no imponiendo sino buscando siempre elementos que permitan el arreglo y la conciliación, y haciendo uso para ello de su *autoritas*, prestigio y poder de persuasión. Un órgano, además, altamente eficiente si comparamos sus prestaciones con su coste e impacto presupuestario, que bien puede considerarse insignificante⁵.

El conflicto⁶ es inherente a la naturaleza humana y constituye una consecuencia ineluctable de la vida societal, por lo que siempre constituirá un ingrediente más de nuestra convivencia en grupo. El hecho de vivir en sociedades cada vez más plurales, complejas y altamente dinámicas, y en el contexto de un mundo cada vez más globalizado e interdependiente, e incapaz de controlar las turbulencias originadas por la honda crisis económico-financiera (con graves repercusiones sociales), nos hace pensar que el conflicto lejos de disminuir irá a más. A todo ello habrá que añadir el hecho de que el ciudadano se está mostrando cada vez más reivindicativo y exigente respecto a la vigencia y satisfacción de sus derechos e intereses legítimos. Cada vez se es menos tolerante con la injusticia, la chapuza o la desconsideración. De la resignación e indiferencia se está pasando a la reivindicación y a la denuncia; y puede que a ello no sea ajeno proclamas como las de Stephane Hessel llamando a la indignación, a la contestación y a la reacción.

Atendiendo a estos considerandos resulta congruente que se instauren órganos e instancias especializados de supervisión y mediación, como es el caso del DU. Tenemos que estar preparados para gestionar adecuadamente este nuevo y turbulento escenario, lo que significa potenciar estas instancias facilitadoras de encuentros y diálogos, constructoras de consensos; agentes singulares de la “de-conflicción” (De Bono), esto es, una especie de desactivadores del conflicto. Instancias encargadas de recordarnos que siempre existen aspectos susceptibles de negociación y de que la dinámica social puede ser algo más que un juego de suma cero (puro conflicto); instancias, en fin,

⁵ En el caso de la Universidad de Vigo, sin duda muy similar al resto de universidades españolas, el coste del DU representa en el actual ejercicio el 0,015% del presupuesto total de la Universidad. Considero que este dato es relevante a la hora de fundamentar la argumentación de fondo de esta Mesa de trabajo.

⁶ Del latín *conflictum*, derivado del verbo *configere* cuyo significado es chocar. En este sentido, conflicto es sinónimo de choque, enfrentamiento, antagonismo y desacuerdo.

capaces también de descubrir en el conflicto y la confrontación un factor de cambio, innovación y transformación social⁷.

En el contexto de una sociedad golpeada, desprotegida, desengañada, desorientada, crispada y desalentada, es preciso que instancias como esta aporten serenidad, confianza, empatía, fiabilidad, ayuda, concordia, reconciliación, justicia, humanismo y racionalidad. Si, ojalá fuéramos capaces de impregnar nuestras actuaciones diarias de una dosis adecuada de humanismo, racionalidad y justicia. A nosotros, los Defensores, nos corresponde contribuir a que todo ello sea posible, ejerciendo nuestra función de manera justa, oportuna, útil y eficaz, y no abdicando nunca de la ética, la razón y el conocimiento.

1.4. La función de estudio e innovación de las Defensorías Universitarias

Atendiendo a la circunstancia de que este órgano tiene su ámbito de actuación en el escenario universitario, debería incorporar un plus de creatividad, innovación y excelencia a su tarea. Dicho de otra manera: las Defensorías Universitarias no deberían limitarse a la mera gestión del conflicto sino que deberían también convertirse en laboratorios, centros de estudio o *think tanks* respecto de la función del ombudsman en todas sus manifestaciones y categorías, así como de aquellos conceptos clave (conflicto, consenso, valores democráticos, gobernanza, mediación, negociación, arbitraje...) que nos permitan entender y manejar mejor nuestras sociedades y buscar sin descanso esa síntesis necesaria entre conflicto y acuerdo, consenso y disenso.

En nuestra doble función de Defensores y Personal Docente e Investigador⁸ universitarios deberíamos profundizar en aspectos que tanto identifican y singularizan a la defensoría, lo que a su vez nos permitiría ir descubriendo poco a poco todas aquellas tareas y respuestas que de la misma se desprenden. Así, y a modo de sugerencia, por qué no empezamos a debatir sobre aspectos como estos:

1) ¿Por tratarse de una institución y mecanismo de garantías, acaso el desempeño de nuestro cargo no nos exige y emplaza a estar arriesgadamente

⁷ En efecto, y de acuerdo con las consideraciones hechas por L. Coser, sería aconsejable no quedarnos únicamente con el aspecto negativo del conflicto, y ser capaces también de descubrir en él un hecho social con esa función “positiva” generadora del cambio e innovación social. Para ello convendría tener en cuenta también que el conflicto difícilmente puede evitarse, ya que las relaciones sociales no son por naturaleza armoniosas ni tampoco el que causa el conflicto es *per se* un inadaptado.

⁸ Salvo contadas excepciones, la casi totalidad de los Defensores, así como sus adjuntos y colaboradores, forman parte de la comunidad universitaria.

comprometidos con la Constitución y demás normas de nuestro ordenamiento jurídico, con la democracia y los derechos y libertades de las personas, con su dignidad, con sus necesidades, y también con sus deseos y propuestas de mejora?

2) ¿En segundo lugar, y partiendo de la premisa de que las sinergias, esto es, la voluntad de hacer las cosas juntos, constituyen un requisito de buena gobernanza, por qué, y en el ejercicio de nuestra función, no nos convertimos en un factor cardinal de buena gobernanza contribuyendo a mejorar la confianza, la comunicación, la colaboración y la coordinación entre los distintos órganos y actores que integramos el sistema institucional de la Universidad? Somos vasos comunicantes e interdependientes de un mismo sistema, no compartimentos estancos.

3) ¿Siendo cierto que nuestras actuaciones comprenden a todos los miembros de la Comunidad Universitaria, no es menos cierto que conviene tener en cuenta que la figura do ombudsman, del defensor del pueblo, del tribuno de la plebe, siempre se ocupó muy especialmente de aquellos a quien, por su posición, les resulta más difícil hacer oír su voz, o no pueden alzarla lo suficiente como para ser escuchada? ¿Traicionaríamos la inconfundible y peculiarísima naturaleza del defensor, sino actuásemos en coherencia con este rasgo suyo tan tipificador?

4) ¿Siendo una de nuestras funciones más características la mediación, la intervención (etimológicamente “venir entre”) entre las partes enfrentadas, la formulación de propuestas de solución a las personas y órganos afectados, por qué no profundizamos más en el concepto y las técnicas de mediación? ¿Por qué no avanzamos en la idea de que toda mediación constituye un proceso de negociación que implica la participación de un tercero, que no es una de las partes implicadas, y que debe ser neutral y abstenerse de hacer juicios ni tomar decisiones vinculantes para las partes? ¿Por qué no progresamos en la idea de que el mediador es un facilitador, que usa la persuasión, la fiabilidad y el prestigio, y que contribuye a mejorar la comunicación entre las partes a fin de involucrarlas en el proceso de negociación⁹?

5) ¿Constatando estadísticamente, año tras año e Informe tras Informe, que el mayor número de casos planteados ante la Defensoría Universitaria (reclamaciones,

⁹ Según Hubert Touzard, la mediación, junto con la negociación y el arbitraje, constituyen los tres modos de solución del conflicto. Ahora bien, la mediación, y a diferencia de los otros dos procedimientos, consiste específicamente en la negociación llevada a cabo entre las partes en conflicto, y en presencia de una tercera parte neutral, cuyo papel consiste en facilitar la búsqueda de una solución. El mediador no tiene ningún poder para imponer una solución a las partes contendientes, y actúa básicamente como catalizador.

quejas, consultas...) proceden del ámbito del alumnado, por qué no tratamos de potenciar –vía especialización, por ejemplo– la atención al estudiante comprometiéndonos a llevar a cabo servicios de información, consejo y asistencia en los casos y temas relevantes en el ámbito universitario (normativa y administración académica, titulaciones, matrícula, becas, protocolo de exámenes, criterios y procedimientos de evaluación, acoso, salidas profesionales...), cooperando con los representantes estudiantiles, elaborando estudios e informes y organizando actos para informar e intercambiar conocimientos con otras organizaciones e instituciones que se ocupen de temas con interés para el alumno¹⁰?

Bibliografía

- Aradillas, Antonio: *Todo sobre el Defensor del Pueblo*, Plaza&Janes, Barcelona, 1985
- Brunet Icart, I. y Belzunegui Eraso, A.: “El conflicto social”, en A. Lucas Martín *Estructura social: la realidad de las sociedades avanzadas*, Pearson Educación, Madrid, 2006, pp.: 441-462.
- Rowat, Donal C.: *El ombudsman*, F.C.E., México, 1998.
- Viñas Otero, Antonio: *Instituciones políticas y sociales de la Roma antigua*, Iustel, Madrid, 2010

¹⁰ El caso austriaco puede resultar ilustrativo al respecto, puesto que pone de manifiesto la importancia que en ese país se le otorga al alumnado universitario al optar en la reciente Ley federal de protección de calidad universitaria (29/07/2011) por un modelo de Defensoría Universitaria (*Ombudsstelle*) exclusivamente para estudiantes, con funciones únicamente de información y servicio y no de control o supervisión.

**XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA**

19-21 de septiembre de 2012

MESA DE TRABAJO 3:

**ANÁLISIS DE LOS CAMBIOS LEGISLATIVOS QUE AFECTAN A
LA UNIVERSIDAD**

Coordinadoras

Carmen Jiménez Salcedo

Defensora Universitaria de la Universidad de Córdoba

Rosa Muñoz Román

Defensora Universitaria de la Universidad de Sevilla

Marta Elena Alonso de la Varga

Defensora Universitaria de la Universidad de León

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

El presente documento de trabajo se ha dividido en dos partes, una sobre el Real Decreto-Ley de 14/2012, de 20 de abril y otra sobre el Real Decreto 1000/2012, de 29 de junio, pues entendemos que son las dos medidas legales que más afectan al entorno universitario, con implicaciones diferentes.

REFLEXIONES SOBRE EL REAL DECRETO-LEY 14/2012, DE 20 DE ABRIL, DE MEDIDAS URGENTES DE RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO EN EL ÁMBITO EDUCATIVO.**1.- Introducción:**

Quisiéramos poner de manifiesto ante todo, la existencia en el preámbulo del Decreto-ley de principios que si bien se han fijado para la educación pública, más bien se adecuan a los que rigen a las empresas privadas. Las expresiones que evidencian estas afirmaciones son las siguientes:

- Se determina la actividad docente a desarrollar por el personal docente e investigador de las Universidades, en atención a la intensidad y excelencia de su actividad investigadora de forma exclusiva, sin tener en cuenta la dedicación a la docencia, fin primordial de la Universidad, en el mismo plano que la investigación.
- Se prevé la racionalización del mapa universitario y de la oferta de titulaciones en consonancia con la oferta y demanda del mercado de trabajo. Sin duda es un criterio a tener en cuenta, pero si lo convertimos en el único, corremos el riesgo de que desaparezcan titulaciones referidas a ramas del saber tan esenciales como la Filosofía, el Arte, la Literatura o la Historia. Es curioso como Bolonia, cuna de la Universidad del Medioevo, surge como consecuencia de un grupo de alumnos que se agrupan para escuchar a unos maestros que les transmiten el saber de la época. Entendemos que así debe ser la Universidad, humanista y transmisora del saber acumulado y útil

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

socialmente y no sólo formadora de personas que desarrollen unas habilidades y competencias técnicas adecuadas a las demandas del mercado de trabajo. Pretender lo contrario, evidencia profundo desconocimiento y claro espíritu mercantilista.

- Se adecua el régimen económico y financiero de las Universidades públicas al principio de estabilidad presupuestaria; se fijan umbrales en los precios públicos para aproximar gradualmente su cuantía a los costes de prestación del servicio, lo que le aleja de su misión-visión pública, en tanto emula el funcionamiento de la empresa privada.

2.- Análisis del articulado que modifica la Ley orgánica 6/2001 de 21 de Diciembre, de Universidades.

2.1.- En primer lugar el artº 6.1 añade un nuevo párrafo 2 al artº 7 de la LOU que versa sobre la creación, supresión o modificación de centros y estructuras. En concreto se establece que el Gobierno determinará con carácter general los requisitos básicos para la creación y, en su caso, mantenimiento de estos centros y estructuras. La consecuencia inevitable es la pérdida de autonomía de las Universidades y de las propias Comunidades Autónomas y, sin duda, una vuelta atrás a la Universidad centralizada dejándose de tener en cuenta las características propias de cada Comunidad Autónoma. En este sentido, es obligado puntualizar que así las cosas, las necesidades de formación no van a estar, probablemente, conectadas con la realidad y el entorno en el que se ubica cada Universidad. Por ilustrar la idea con un ejemplo, no es lo mismo estudiar Ciencias del Mar en Cádiz que en Madrid, por razones obvias.

2.2.- En cuanto al régimen de dedicación del profesorado, el artículo 68 de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de Diciembre referente al régimen de dedicación del profesorado queda modificado con un enunciado en el que la carga de actividad docente

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

del profesorado puede variar en función de la actividad investigadora reconocida de conformidad, con el Decreto 1086/1989 de 28 de agosto sobre retribuciones del profesorado universitario.

La Universidad debe cumplir una doble misión: Avanzar en el conocimiento y transmitir el saber adquirido. Para dar cumplimiento a tales fines, no es ni debe ser una institución educativa en la que se transmitan saberes estancos. Por el contrario, debe estar en continuo movimiento igual que lo está la ciencia, en un continuo avance. No existe Universidad sin Investigación. Los docentes universitarios deben ser ante todo investigadores en búsqueda de respuestas a todas las cuestiones que puedan plantearse en el devenir científico.

Sin embargo, no es menos importante la labor docente. Es esencial que el profesor universitario tenga aptitudes para transmitir su inquietud científica a los estudiantes, despertar su capacidad de análisis y hacer que se planteen las dudas y los interrogantes que inevitablemente se suscitan cuando se está en permanente estudio. En este sentido, es obvio que la Universidad ha tenido una evolución muy favorable sobre todo con la implantación del EEES, pero por eso mismo, no puede minusvalorarse la actividad docente de manera tan flagrante.

Con las medidas adoptadas en este decreto-ley, se premia al profesor que se encierra en su despacho o laboratorio a ejercer labores de investigación y se perjudica al que tiene una mayor carga docente y por tanto, no ha podido avanzar al mismo ritmo en sus estudios científicos.

Hoy, con la implantación de nuevos métodos docentes en consonancia con los avances en tecnologías aplicadas a la atención al estudiante, dar clase supone no sólo

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

prepararse la lección magistral tradicional, sino que requiere una mayor inversión en tiempo dedicado a la propia formación docente y en el uso, por parte del profesorado, de plataformas virtuales, tutorías personalizadas, dirección de trabajos, prácticas en grupos pequeños, bilingüismo, sistemas de evaluación alternativa, etc.

En este sentido, la docencia, que no deja de ser un fin primordial de la Universidad, está infravalorada y, por otro lado, el aumento de la carga docente, en perjuicio del que tiene menos resultados en investigación, merma las capacidades del profesorado más joven que no puede continuar satisfactoriamente su carrera universitaria por la imposibilidad de dedicar el tiempo requerido en los comienzos para la investigación-formación.

Por otra parte, la justicia ya era definida por los jurisconsultos romanos como “suum quique tribuere”, esto es dar a cada uno lo suyo y no tratar por igual a los desiguales. No se puede medir por la misma ratio la investigación y sus resultados en todas las ramas de conocimiento. Jamás podrá ser lo mismo realizar un experimento científico de laboratorio que escribir sobre los avances legislativos o la historia de la humanidad. Cada ciencia requiere unos tiempos y unos parámetros de medida diferentes. Por todo lo anteriormente expuesto, esta medida evidencia que el legislador tiene escaso conocimiento del funcionamiento de la Universidad y de su óptimo rendimiento.

2.3.- Por último, en relación a los precios públicos (art. 5.2 que modifica el apartado b) del artículo 81.3 de la LOU): ya hemos apuntado en nuestro exordio que la universidad no debe olvidar su esencia de servicio público. Pues bien, si con esta nueva política de precios públicos lo que se pretende es cubrir los costes de las enseñanzas universitarias, reiteramos aquí, que se desnaturaliza la Universidad para dejar de ser un servicio público y convertirse en universidad privada, en tanto que

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

asume su misma filosofía: se gasta conforme se ingresa en lo que se refiere a las aportaciones de los estudiantes.

No menos importante es el trato de nuestras Universidades a los estudiantes extranjeros que no tengan poder adquisitivo, ya que se establece que los precios públicos podrán cubrir hasta el 100% de los costes de las enseñanzas de Grado y Máster cuando se trate de estudiantes extranjeros mayores de 18 años y que no tengan la condición de residentes, excluidos los nacionales de Estados miembros de la UE y aquéllos a quienes sea de aplicación el régimen comunitario, sin perjuicio del principio de reciprocidad. La consecuencia más grave de esta medida es la dificultad que van a tener los extranjeros para poder acceder a nuestras Universidades o finalizar los estudios que están cursando en el momento actual y la desaparición de las políticas de Cooperación al Desarrollo, pues no tendrá ningún sentido mantenerlas o serán simplemente insostenibles.

REFLEXIONES SOBRE EL REAL DECRETO 1000/2012, DE 29 DE JUNIO, POR EL QUE SE ESTABLECEN LOS UMBRALES DE RENTA Y PATRIMONIO FAMILIAR Y LAS CUANTÍAS DE LAS BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, PARA EL CURSO 2012-2013 Y SE MODIFICA PARCIALMENTE EL REAL DECRETO 1721/2007, DE 21 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE ESTABLECE EL RÉGIMEN DE LAS BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO PERSONALIZADAS

1.- Introducción:

Las becas al estudio tienen una finalidad diferente a la cualificación y a la excelencia del sistema universitario, y se deben orientar a garantizar el acceso a estudios superiores de personas con escasez de recursos económicos. Introducir en un régimen de becas al estudio la exigencia de una determinada cualificación académica, sin permitirse valoraciones que mitiguen este requisito en función de las circunstancias personales de los estudiantes que hayan podido influir en su rendimiento académico, constituye, a menos a nuestro juicio, una contradicción con los postulados del Estado Social y Democrático de Derecho, pues con arreglo al artº 9.2 CE. “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas”. El sistema de corte contribuye a la cualificación de la enseñanza universitaria, y el sistema de becas, en nuestra opinión, debe promover que personas sin recursos económicos puedan cursar estudios superiores. Además, es importante tener en cuenta la circunstancia de que estos estudiantes en situaciones económicas menos favorecidas no tienen las mismas condiciones materiales que faciliten el estudio y suelen tener trabajos eventuales para compensar la escasez de recursos en su ámbito familiar, lo que incide también y de forma inevitable, en su rendimiento académico.

2.- Análisis de su articulado:

Quisiéramos comenzar reseñando que en el Capítulo IV de ayudas para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo se excluye al alumnado universitario. Por lo que las posibilidades de que un alumno con discapacidad acceda a la Universidad y disponga de ayudas dependerá de la sensibilidad de cada Universidad y de los programas que desarrolle a título individual.

Por otro lado, si bien es necesario que la política de becas vaya dirigida a ayudar a personas que demuestran su dedicación a los estudios con buenos resultados académicos, entendemos que el rendimiento óptimo no se cifra en los porcentajes establecidos en el Decreto. Sobre todo, en lo que se refiere al régimen de becas y ayudas personalizadas (compensatorias a las del régimen general), en tanto que la disposición final segunda establece que los estudiantes de primer curso deberán acreditar una calificación de 6,00 puntos en la prueba de acceso con exclusión en su caso de la fase específica y los estudiantes de segundo y posteriores cursos tendrán que haber superado el 85% de los créditos matriculados en el curso anterior, si se trata de enseñanzas técnicas o de Ingeniería o Arquitectura y el 100% en las restantes ramas de conocimiento y titulaciones.

Pensamos que es compatible con una política de ajuste económico y de exigencia académica, evitar que estudiantes con una buena trayectoria curricular no puedan, por diferentes circunstancias de carácter extraordinario, cumplir unos objetivos tan exigentes. En nuestra opinión, la administración no debe deshumanizarse por completo y eludir que pueden concurrir causas personales como alguna enfermedad, problemas concretos de superación de una determinada asignatura, etc, que imposibiliten a los estudiantes, de forma eventual, aprobar el 100 % de los créditos tratándose de la mayoría de la titulaciones o el 85% en las específicas señaladas en el

Mesa de Trabajo 3: Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad

texto legal.

En definitiva, el texto legal ignora aspectos fundamentales como la complejidad de los nuevos planes de estudios adaptados al EEES, la carga docente que implican (12 a 15 asignaturas por año), incidencia en otras formas de aprendizaje antes señaladas, complejidad de materias de carácter teórico y práctico en la enseñanza de determinadas asignaturas, bilingüismo, etc. Por todo lo cual, entendemos que la exigencia del aprovechamiento del 100% es desmesurada.

Por otro lado, tampoco creemos que sea conveniente diferenciar únicamente a este respecto, las enseñanzas técnicas y las ingenierías. Una vez más se evidencia el desconocimiento del legislador en materia universitaria en tanto ignora que existen titulaciones de una gran dificultad en otras ramas del conocimiento, baste poner como ejemplo, Ciencias Exactas, Físicas o Medicina.

ANEXO VI

Documentos generados por la CEDU



Rosa M^a Galán Sánchez
Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

Sr. D. José Ignacio Wert Ortega
Ministro de Educación, Cultura y
Deporte

Estimado Ministro:

En mi condición de Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), y en representación de la misma, le remito para su conocimiento la Propuesta de Informe emitida por la Conferencia Española de Defensores Universitarios, sobre los problemas sufridos por los solicitantes de Becas Generales y de Movilidad del Ministerio de Educación.

Esperando sea de su interés. Reciba un cordial saludo,

Madrid, 5 de marzo de 2012

Rosa M^a Galán Sánchez
Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

Propuesta de Informe de la Conferencia Española de Defensores Universitarios sobre los problemas sufridos por los solicitantes de Becas Generales y de Movilidad del Ministerio de Educación.

Hemos recibido en las Oficinas de los Defensores Universitarios numerosas quejas de alumnos solicitantes de las Becas de carácter general y de movilidad en este curso 2011-2012, relativas a la dificultad de tramitar la solicitud de la beca on-line, y de la confusión a la que llevaba el nuevo sistema informático implantado, existiendo solicitantes que habían llegado al final de la aplicación, habiendo completado los campos que la aplicación solicitaba y su solicitud de beca se encontraba o bien grabada o bien confirmada, pero no había sido enviada al Ministerio, y por tanto, dicha solicitud no había sido finalmente tramitada.

Además, las consultas que efectuaban los interesados de su beca indicaban que se encontraban en tramitación, por lo que en ningún caso pensaban que su beca no había sido enviada al Ministerio, entendiendo los interesados que el sistema era muy complicado y llevaba a error.

La Orden EDU/2098/2011, de 21 de julio, por la que se convocan becas de carácter general y de movilidad para el curso académico 2011-2012, para estudiantes de enseñanzas universitarias, publicada en el Boletín Oficial del Estado del día 27, establece en su artículo 37.1 la obligatoriedad de cumplimentar la beca on-line mediante el formulario accesible en la sede electrónica de educación, debiendo ser firmada electrónicamente.

El artículo 41 de la citada Orden establece la posibilidad de subsanar o mejorar la solicitud de acuerdo con establecido en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJAP y PAC).

Si bien los procedimientos informáticos facilitan la tramitación de los expedientes, máxime éstos, donde existen multitud de solicitantes, también es verdad que provocan problemas jurídicos y de indefensión que no se producen en la tramitación tradicional de los expedientes administrativos, ya que en el presente supuesto, estos interesados se ven desprovistos de la posibilidad de mejorar su solicitud, al no considerarse ésta ni siquiera presentada.

Las diferentes Secciones de Becas de las distintas Universidades han recibido una instrucción a través de e-mail de la Subdirección General de Becas por la que se informa que:

"Siguiendo instrucciones de la Subdirectora General
os transmitimos lo siguiente:

Como seguramente habréis comprobado, se están
detectando casos de alumnos cuya solicitud de beca
quedó en estados intermedios (grabada o

confirmada) sin que, por tanto, se haya presentado formalmente. Ante las peticiones de estos alumnos para que se considere presentada su solicitud, el criterio de la Subdirección General, basado en la consulta realizada al respecto a la Abogacía del Estado, es que no es posible tramitar estas solicitudes.”

Entendiendo que el otorgamiento de un nuevo plazo para enviar la solicitud se prevé expresamente en la orden reguladora según establece su art 38.2, previa autorización de las universidades, solicitamos al Ministerio que estudie la posibilidad de abrir un plazo específico para todos los solicitantes que hayan tenido un problema de envío de la beca y cuya solicitud haya sido registrada en el sistema informático, previa comprobación de dicho extremo.

Este plazo adicional no conculcaría los principios que deben regir la presentación de solicitudes en procedimientos de concurrencia competitiva, ya que previamente se habría comprobado que todos los interesados hubieran presentado su solicitud en el plazo inicialmente previsto al efecto, y permitiría la plena aplicación del principio del derecho a subsanar o mejorar la solicitud en los procedimientos iniciados a instancia del interesado (art. 71.3 de la citada LRJAP y PAC).

A ello debe añadirse las graves dificultades que están sufriendo tanto nuestros estudiantes como sus familias a causa de la crisis económica, y es precisamente el momento en el que resulta más necesario que nunca que nuestros estudiantes cuenten con una ayuda económica que ya se encontraba presupuestada y consignada a tal fin.

En cualquier caso, solicitamos que para el próximo curso 2012-2013 se busque alguna solución técnica que implemente el sistema informático con algún mecanismo que permita de forma indubitable tener la constancia del efectivo envío de la solicitud por parte del interesado.

Sr. D. José Ignacio Wert Ortega. Ministro de Educación, Cultura y Deporte



COMUNICADO DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES

La Ley de Reforma Universitaria de 1983 establece la figura del Defensor Universitario (DU), una institución que tras la aprobación de la LOU de 2001 se hace obligatoria para todas las universidades españolas, incluyendo las privadas. Conforme a la Disposición adicional decimocuarta de la LOU, la principal función del DU es "velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios".

Así, pues, y conscientes de la misión a ellos encomendada, los Defensores Universitarios de España deciden expresar públicamente su preocupación en relación al proceso de reformas emprendidas por el Gobierno y que afectan al ámbito universitario. Especialmente preocupante resulta el Real Decreto-Ley 14/2012 de 20 de abril, particularmente en lo relativo al aumento de tasas y precios públicos de los estudios universitarios, al régimen de dedicación del profesorado y al procedimiento de creación, modificación y supresión de centros y títulos de enseñanzas universitarias. Esta inquietud y malestar está motivada tanto por la forma seguida en la elaboración de la norma, sin ningún contacto formal previo con las partes interesadas, como por el fondo, ya que los cambios legales afectan sustancialmente al modelo de universidad pública.

Consideramos que las emergencias que afectan al país, y que exigen urgentes reformas, ajustes y recortes, en modo alguno pueden justificar la quiebra de la autonomía universitaria o del autogobierno de las Comunidades Autónomas (CCAA); tampoco pueden justificar el recurso sistemático al decreto-ley, renunciando al sano ejercicio de una democracia deliberativa y participativa. Sin ésta no es posible construir proyectos compartidos y perdurables. La forma de gobernar y gestionar los asuntos públicos ha de asumir la complejidad de perspectivas, incorporando la diversidad de intereses contrapuestos y articulando mecanismos de diálogo y concertación. Esta exigencia se hace mucho más inexcusable cuando el contenido de las reformas tiene un carácter estructural, afectando a aspectos sustantivos de nuestro sistema universitario, y en el que están en juego unos derechos y prestaciones inherentes a nuestro modelo de Estado social.



Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

Los Defensores Universitarios de España, en el legítimo ejercicio de su función de supervisión, mediación y propuesta, y en su afán de seguir contribuyendo eficazmente a la buena gobernanza de nuestro sistema universitario, hacen un llamamiento en favor de la inmediata recuperación de la democracia deliberativa, la concertación y el diálogo entre las partes interesadas (Gobierno, Oposición, CCAA, Universidades, Sindicatos, asociaciones estudiantiles y demás actores afectados). Sólo así se podrá hacer frente de manera responsable y exitosa al estado de emergencia que viven nuestras sociedades, y también nuestras Universidades; y sólo así los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria gozarán de una mayor garantía, evitando al mismo tiempo la precipitación, la imposición y el rechazo, lo que en definitiva deslegitimaría todo el proceso de cambio que las circunstancias demandan.

Madrid, 10 de mayo de 2012

Los Defensores Universitarios de España

conferencia estatal
de defensores universitarios
www.cedu.es - G-85285054



Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO
03 MAY 2012
S A L I D A
Nº 879

Sr. D. José Ignacio Wert Ortega
Ministro de Educación, Cultura y
Deporte

Estimado Ministro:

El pasado 29 de marzo de 2012 se ha publicado en el Boletín Oficial del Estado la Orden EDC/630/2012, de 28 de marzo, por la que se deja sin efectos la Orden EDU/3320/2011, de 1 de diciembre, (B.O.E del 3 de diciembre de 2011) por la que se regulaban y establecían los préstamos universitarios para realizar estudios de postgrado de Máster y Doctorado para el curso 2011-2012.

Como consecuencia de ello, hemos recibido en las diferentes Oficinas de los Defensores Universitarios quejas formuladas por los alumnos, en las que nos solicitan que hagamos lo posible ante ese Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, para que se restablezca la convocatoria de los préstamos universitarios para estudios de postgrado para el presente curso escolar (2011-2012).

Por ello, desde la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) queremos adherirnos a la solicitud ya formulada por la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid y Presidenta de nuestra Conferencia, ante ese Ministerio.

La solicitud de reestablecimiento del sistema de préstamos para estudios de postgrado se fundamenta en que la **derogación por sorpresa del sistema** perjudica gravemente los intereses de los estudiantes que ven en este tipo de financiación una posibilidad de continuar sus estudios superiores hasta sus más altos grados de especialización.

La derogación del sistema puede causar un doble perjuicio a los estudiantes, por un lado, para algunos podría suponer la imposibilidad material de continuar sus estudios, si la renta mensual era la única fuente de ingresos de que disponían; a ello se une el perjuicio que significa que tienen que afrontar el importe de la matrícula con sus propios medios, bien porque ya lo hayan adelantado o bien porque se hayan acogido al sistema de Ticket-autorización.



Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

Los plazos de matriculación en las enseñanzas de Master y Doctorado en las Universidades españolas finalizan con anterioridad al inicio de los estudios a que corresponden, por ello, nuestros estudiantes han tenido conocimiento de la derogación del sistema de préstamos, una vez formalizadas sus matrículas y una vez transcurrido más de la mitad del curso académico. Por ello, derogado el sistema de préstamos, los estudiantes tendrán que afrontar por sí mismos el gasto a que ascienden sus matrículas.

Existe por tanto un daño evaluable y concreto producido en el patrimonio de los estudiantes que podrían haberse acogido al sistema.

Procede finalmente indicar que la motivación de la derogación del sistema resulta contradictoria, ya que si no existen muchos peticionarios, no existe problema alguno desde el punto de vista presupuestario en la continuidad del mismo.

Al objeto de evitar la **inseguridad jurídica** que la derogación del sistema supone, y los perjuicios que causaría a los estudiantes ya matriculados en el presente curso, ya que se produce, de facto, la aplicación de una norma desfavorable con carácter retroactivo, solicitamos la reconsideración de la continuidad del sistema para el presente curso 2011-2012 y, en su caso, la suspensión del mismo, para el siguiente curso académico, advirtiendo con la suficiente antelación la extinción o suspensión definitiva de ese sistema de financiación.

Reciba un cordial saludo,

Madrid, 27 de abril de 2012

Comisión Ejecutiva
Conferencia Estatal de Defensores Universitarios



COMUNICADO DEFENSORES UNIVERSITARIOS

Como Defensores Universitarios de Universidades Públicas vemos con preocupación y tristeza los recortes presupuestarios que afectan en mayor o menor grado a las Universidades de nuestro país. Creemos que la educación superior y universitaria es un valor que hay que defender en nuestra sociedad, porque permite un desarrollo del conocimiento que debe servir a todos nuestros ciudadanos.

La enseñanza universitaria cumple varias funciones indispensables. El desarrollo científico y tecnológico posibilita que se constituya una sociedad que aumente significativamente el bienestar social de los ciudadanos. La enseñanza universitaria prepara profesionales capacitados para responder a las innumerables funciones sociales indispensables para llevar adelante nuestras vidas. La capacidad de pensamiento y de reflexión desarrollada en nuestras universidades hace más rica una sociedad democrática y potencia una organización de ciudadanos libres, que además puedan ser solidarios de la suerte de sus conciudadanos.

No podemos vivir dignamente ni desarrollar nuestras capacidades sin maestros y profesores, sin médicos y enfermeros, sin emprendedores, sin abogados, sin ingenieros y arquitectos, sin investigadores, sin historiadores, sin físicos y químicos, sin filólogos y filósofos, sin una cantidad enorme de profesionales de todo tipo que tejen la estructura básica de nuestra vida social. Todos ellos se forman en nuestras Universidades.

Por ello pedimos y exigimos a las autoridades públicas, a las autoridades del Estado y de las diferentes autonomías del país, que no apliquen criterios economicistas y restrictivos en sus presupuestos en los sectores básicos de nuestra sociedad. La universidad es uno de ellos. Si se sigue con esta política de recortes a todos los niveles, saldrán beneficiados los que utilizan sus poderes económicos y sus estrategias financieras para aumentar su poder y sus beneficios. Pero no resultará beneficiado el conjunto de la población y el futuro científico, económico y humano. Nosotros, Defensores universitarios, queremos elevar nuestra voz contra esta situación y pedir asignaciones dignas para el desempeño de las actividades de las Universidades. Por el bien de toda la población.

Firmado por los siguientes Defensores Universitarios, socios de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU):

D. Enrique Martínez Ansemil
D.^a Enriqueta Arias Fernández
D. Miguel Louis Cereceda
D.^a M^a Dolores González Ayala
D. Jerónimo Betegón
D.^a Rosa M Galán Sánchez
D. Vidal L. Mateos Masa
D.^a Encarnación Lemus López
D.^a Rosa Giles (Defensora Adjunta)
D.^a Rosa Ana Clemente Estevan
D. Jorge Triana Méndez

D. José María Aguirre Oraá
D.^a Marta Elena Alonso de la Varga
D. José Manuel Palazón Espinosa
D.^a Itziar Etxebarria
D. Diego J. Alcaraz Lorente
D.^a M^a Teresa González Aguado
D.^a Camino Oslé Guerendiáin
D.^a Carmen Carda Batalla
D. Argimiro Rojo Salgado
D. José Luís Alonso Martínez

Universidad de A Coruña
Universidad de Alcalá de Henares
Universidad de Alicante
Universidad Carlos III
Universidad de Castilla La Mancha
Universidad Complutense de Madrid
Universidad de Extremadura
Universidad de Huelva
Universidad de Huelva
Universidad Jaume I de Castellón
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Universidad de La Rioja
Universidad de León
Universidad de Murcia
Universidad del País Vasco
Universidad Politécnica de Cartagena
Universidad Politécnica de Madrid
Universidad Pública de Navarra
Universidad de Valencia Estudi General
Universidad de Vigo
Universidad de Zaragoza



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE



GABINETE DEL MINISTRO

Jorge Sáinz González
DIRECTOR

Sra. D^a. Rosa María Galán Sánchez
Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.
C/ Isaac Peral s/n Portal 1
(Residencia de Profesores) Planta 7B
28015 Madrid

Madrid, 29 de mayo de 2012

Estimada Sra. Galán:

Agradecemos la remisión del Comunicado, del que acusamos recibo.

Desde este Ministerio nos gustaría hacer llegar a toda la comunidad universitaria, y a la sociedad en general, la situación tan excepcional que estamos afrontando en nuestro país. Situación que es el contexto necesario que no debe obviarse al considerar las medidas que se están impulsando. Si la misma ya es grave en nuestro entorno internacional, en nuestro caso alcanza niveles más que preocupantes.

Por eso, el Gobierno se ha visto obligado a acometer reformas de impacto económico que no admitían dilación. Está en juego precisamente salvar los pilares de nuestro estado de bienestar, al que no queremos renunciar, pero que debe ser viable y sostenible.

Aunque el Decreto-ley no puede ser el modo ordinario de gobernar, la excepcionalidad de nuestra situación (extraordinaria y urgente necesidad, es la expresión que utiliza nuestra Constitución) legitiman con todo rigor la aprobación de estas reformas, que han seguido los cauces legales establecidos en nuestro sistema democrático.

Además, el Real Decreto-ley 14/2012, principal objeto de crítica, no hace sino abrir una serie de posibilidades que deberán ser concretadas por los órganos competentes para su aplicación.

Así, respecto a las tasas, simplemente se abre la horquilla de precios públicos sin imponer, de partida, ninguna subida a los actuales (la fijación del mínimo posible por la Comunidad Autónoma supondría la congelación de los precios vigentes este curso).

Lo mismo ocurre en cuanto a la creación, modificación o supresión de centros y de titulaciones universitarias, donde simplemente se introduce en la LOU esa posibilidad, que queda a expensas de su desarrollo reglamentario en cuanto a los requisitos y procedimiento.



El Ministerio quiere poner de relieve que, tras estos primeros meses de legislatura, que se han visto monopolizados en gran parte por la aprobación de medidas de impacto económico (concentradas en el proyecto de ley de presupuestos generales del Estado y en un grupo de Reales Decretos-ley), existe la voluntad política de acometer las reformas estructurales que tanto necesita nuestro sector educativo, y singularmente las enseñanzas universitarias.

Ese proceso se quiere realizar con más sosiego y, por supuesto, con completa apertura a la participación de los implicados a través de los procedimientos previstos en nuestro sistema.

En ese sentido, la legislación vigente ha creado órganos de distinto nivel para dar participación a las Comunidades Autónomas (Conferencia General de Política Universitaria), Universidades (Consejo de Universidades) y estudiantes (Consejo de Estudiantes Universitarios del Estado). Desde la formación del nuevo equipo ministerial se ha procedido a la convocatoria de estos órganos o de sus comisiones. En tal sentido se significa que se ha previsto una nueva convocatoria del Consejo de Universidades para una reunión en el plazo más breve posible.

Además de estos órganos oficiales de consulta y participación, el Ministerio ha buscado la interlocución de otros órganos colegiados (especialmente de la CRUE y de sus comisiones delegadas), y en estos meses se ha recibido a todo tipo de entidades y colectivos que han solicitado reunirse con el Ministro o las autoridades ministeriales.

Por tanto, existe disposición al diálogo por parte del Ministerio, y durante estos meses se ha acudido a los mecanismos oficiales de participación que contempla nuestro sistema, sin perjuicio de que haya sido necesario adoptar algunas medidas urgentes, que no atentan al principio de autonomía universitaria, y que han resultado esenciales para atender a circunstancias excepcionales.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo,



Dña. Rosa M^a Galán Sánchez
Presidenta de la Conferencia Estatal
de Defensores Universitarios.

Estimada Presidenta:

En contestación a su escrito, de fecha 5 de marzo de 2012, al que adjunta propuesta de informe emitida por la Conferencia Española de Defensores Universitarios, sobre los problemas sufridos por los solicitantes de becas generales y de movilidad del Ministerio de Educación Cultura y Deporte, procedo a hacerle las siguientes consideraciones:

En primer lugar, le agradezco enormemente el envío de la propuesta de informe que he leído con especial atención.

No obstante, en cuanto a las consideraciones concretas que en él se formulan, debo indicarle que, como sin duda conoce, el artículo 37 de la Orden EDU/2098/2011, de 21 de julio, por la que se convocan becas de carácter general y de movilidad para el curso académico 2011-2012, para estudiantes de enseñanzas universitarias dispone, en relación con la solicitud de beca, que, una vez cumplimentada y firmada electrónicamente, deberá ser enviada "por el procedimiento telemático establecido, quedando así presentada a todos los efectos".

En la información previa a la presentación de la solicitud de beca por procedimientos telemáticos se detallaba el citado procedimiento telemático, indicándose los trámites requeridos para considerarla válidamente presentada:

- 1) Alta de la solicitud
- 2) Confirmar la solicitud, validando NIF/NIE,
- 3) Pulsar botón "Presentar"
- 4) Imprimir justificante/resguardo de la presentación. Esto es importante para garantizar y acreditar la presentación de su solicitud.

Asimismo, una vez grabada la solicitud, se indicaban al interesado los siguientes "pasos a seguir":

Primero deberá confirmar la solicitud
Para finalizar deberá entrar en la opción "presentar solicitud".

Del mismo modo, una vez confirmada la solicitud, se informaba al peticionario de que ésta se encontraba confirmada y "Pte. De presentación" y se le señalaba: "si desea presentar la solicitud pulse el icono que aparece en la relación de solicitudes encontradas".

En consecuencia, lo cierto es que la aplicación informática utilizada establecía de forma no sólo clara, sino también reiterada, las operaciones a realizar, de modo que resulta imputable al interesado la falta de atención en la lectura detallada de aquéllas, teniendo en cuenta, además que a este respecto no puede olvidarse que más de un millón de solicitudes han sido correctamente presentadas siguiendo los trámites previamente fijados.

Esta Dirección General lamenta profundamente la falta de atención de ese número de interesados, bajo en términos porcentuales, en la lectura de los trámites necesarios para considerar válidamente presentada la solicitud, pero en modo alguno resulta posible admitir ahora unas solicitudes que no constan como formalmente presentadas tal y como, por otra parte, se pone de manifiesto en informe emitido por la Abogacía del Estado en el Ministerio de Educación solicitado al efecto.

En cualquier caso, tampoco resulta exacto que la mera grabación de un formulario de solicitud deba implicar necesariamente una voluntad de acceder a las correspondientes becas y ayudas, ni tampoco dicha grabación permite concluir que era intención de la persona que la realizaba, presentar una solicitud dentro de plazo. Tampoco es posible afirmar de forma categórica que una vez grabada, en todos los casos, dicha presentación habría tenido lugar dentro del plazo establecido, por lo que la apertura de un plazo adicional para todos aquellos que simplemente hubieran grabado la solicitud no resultaría, a nuestro modo de ver, del todo conforme con el principio de seguridad jurídica.

En cualquier caso, también es necesario poner de manifiesto que, de acuerdo con el artículo 38.5 de la convocatoria, existía la posibilidad de presentar solicitudes en formato papel en cualquiera de los registros y dependencias a que se refiere el artículo 38 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que en ningún caso es posible aceptar la alegación de indefensión de los solicitantes.

Por último, por lo que se refiere a la posibilidad que se indica de conceder un plazo de diez días para subsanar los defectos de tramitación de los posibles interesados en aplicación de lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procede indicar que en modo alguno resulta aplicable lo dispuesto en el referido artículo, habida cuenta, por una parte, que éste se refiere únicamente a solicitudes presentadas en los lugares establecidos en el artículo 38 de la misma norma y en el plazo previamente fijado, lo que como se ha indicado no ocurre en el presente caso y, por otra, que únicamente procede su aplicación en el supuesto de que la solicitud de iniciación no reúna "los requisitos que señala el artículo anterior y los exigidos, en su caso, por la legislación específica aplicable" y, en el caso que nos ocupa, no es que la solicitud no reúna unos determinados requisitos (falta de determinación de los datos de identificación, petición, lugar, firma o cualquier otro documento exigido por la convocatoria), sino que lo que ocurre es que ni siquiera consta que se haya presentado válidamente una solicitud.

No obstante todo lo anterior, se toman en cuenta las consideraciones de su escrito a los efectos de mejorar y simplificar en la medida de lo posible y para futuras convocatorias, el sistema de tramitación electrónica de las becas, de modo que se reduzca al máximo el número de interesados cuya falta de atención impida cumplimentar la totalidad de los trámites necesarios para considerar válidamente presentada una beca.

Madrid, 20 de marzo de 2012

EL DIRECTOR GENERAL DE POLÍTICA
UNIVERSITARIA, CULTURA Y DEPORTE



Federico Morán Abad *

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE BECAS Y ATENCIÓN AL ESTUDIANTE, ORIENTACIÓN E INSERCIÓN PROFESIONAL SECRETARÍA PARTICULAR SUBDIRECTORA
22 MAR. 2012
ENTRADA N°.....
SALIDA N°..... 23