

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

# INFORME ANUAL

## 2005

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

**D<sup>a</sup> ALICIA LLARENA GONZÁLEZ**  
Presidenta

**D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> DEL CARMEN NAVARRO RODRÍGUEZ**  
Representante del Profesorado

**D<sup>a</sup> LETICIA MÉNDEZ OJEDA**  
Representante de Alumnos

**D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> DEL CARMEN SÁNCHEZ BRITO**  
Administrativa

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR</b>	<b>4</b>
2.1. Consultas	5
2.2. Quejas y Reclamaciones	7
2.3. Procesos de mediación	11
<b>3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR</b>	<b>11</b>
<b>4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>12</b>
<b>5. ANEXOS</b>	<b>15</b>
<b>Anexo 1:</b> Índice y descripción de las Consultas tramitadas	<b>15</b>
<b>Anexo 2:</b> Contenidos y resúmenes de las mesas de trabajo del VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	<b>27</b>
Mesa 1: Instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado.	
Mesa 2: Estatuto del Personal Investigador en forma- ción. Estatuto del Estudiante	
Mesa 3: Necesidades educativas que presentan los es- tudiantes de perfil no convencional	
Mesa 4: Homologación de Títulos extranjeros	

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe constituye la memoria anual de las actuaciones del Defensor Universitario de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria durante el año 2005, información que, de forma preceptiva y de acuerdo con los Estatutos de la ULPGC y con el Reglamento del Defensor Universitario, ha de presentarse ante el Claustro.

No es preciso subrayar —pues lo hemos hecho en cada uno de los informes presentados hasta el momento— que el órgano del Defensor Universitario responde sobre todo a una filosofía conciliadora, ofreciéndose como mediador en todo tipo de conflictos y como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, vigilando el cumplimiento de las normas que regulan la vida académica y la convivencia de todos sus estamentos y promoviendo acciones que contribuyan, en general, a la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Los miembros del Defensor Universitario somos conscientes —más allá de estas funciones, ya establecidas en los Estatutos de la ULPGC, en el Reglamento del Defensor Universitario y en las disposiciones de la actual Ley Orgánica de Universidades— de que este órgano debe comprometerse especialmente en el desarrollo y el crecimiento del nivel ético de nuestra vida universitaria, en cualquiera de sus aspectos, y a ese hondo compromiso intentamos responder ejerciendo no una autoridad jurídica (de hecho, no es éste un órgano con capacidad ejecutiva, que pueda imponer sus decisiones) sino una persuasión inspirada en la buena fe, la intención más sana y la exquisita neutralidad moral con la que recibimos y tramitamos cada una de las solicitudes que nos son conferidas. Y esa sigue siendo nuestra intención: estimular con nuestro trabajo los dones de la responsabilidad, del diálogo, la comprensión y el respeto mutuo entre todas las personas que dan vida a nuestra institución.

Huelga decir al respecto que ello es imposible sin el concurso y la colaboración de todos los sectores de la vida universitaria, elementos imprescindibles para llevar a buen fin nuestra tarea; de ahí que, una vez más, agradezcamos a quienes nos brindaron su apoyo para resolver cada una de las solicitudes que se nos han planteado: desde el equipo de Gobierno de la Universidad y sus órganos colegiados, hasta cada uno de los alumnos, profesores y miembros del Personal de Administración y Servicios, sin cuyo concurso no hubiéramos podido resolver las dudas y los casos que llegaron a nuestra oficina. En este sentido, y a pesar de la naturaleza conflictiva de los

casos que llegan a nuestra oficina, y de la obvia sensación de desamparo que preside el ánimo de quienes buscan nuestra ayuda, el Defensor Universitario ha podido constatar la honestidad de muchos seres anónimos que, desde sus distintas funciones y lugares de trabajo, han puesto su tiempo y su luminosa energía al servicio de las recomendaciones y requerimientos de este órgano. A todos ellos, que con generosidad, tolerancia, amabilidad y delicadeza han puesto su grano de arena en el desarrollo de nuestra tarea, vaya la gratitud del Defensor Universitario.

Finalmente, quisiéramos agradecer también desde estas páginas —de modo especial y entrañable— la labor realizada en el Defensor Universitario por Dña. Ana Isabel Martín Bueno, representante del Personal de Administración y Servicios en este órgano, quien acogándose al artículo 3 del Reglamento del Defensor Universitario, cesó en sus responsabilidades por dimisión propia en el marco temporal que describe este informe. El mismo agradecimiento se hace extensivo a Dña. Leticia Méndez Ojeda, representante de alumnos, quien cesa ya en el órgano al expirar el plazo de sus funciones.

## 2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DU.

Durante el período que se somete a informe se han contabilizado un total de 115 actuaciones, un número prácticamente similar al del año pasado.

Del mismo modo, y al igual que entonces, se ha procurado en todo momento resolver los casos que llegan a la oficina a través del diálogo, del razonamiento y del consenso, lo que contribuye a reducir el número de expedientes que finalizan con un informe o resolución escrita. La mayor parte de las quejas remitidas al DU se resolvieron pronto con esta filosofía, sin necesidad de más intervención que una mediación entre las partes, de ahí que aparezcan en el listado de “Consultas”. Debe añadirse en este caso que, tal como se explicara en informes anteriores, no es nuestra intención disfrazar los casos que se presentan como quejas haciéndolas constar como meras consultas, sino antes bien, se trata de establecer y definir con mejor precisión y claridad los problemas que son objetos de un tratamiento especial —reclamaciones fundadas en hechos y datos realmente serios— de aquellos otros que nos llegan de una forma a veces arbitraria o sin fundamentos o, simplemente, de aquellos a los que basta con una mínima intervención para ser resueltos de inmediato. En cualquier caso, la breve descripción de cada una de las consultas que se reflejan en los anexos de este

informe permitirá a los lectores de estas páginas conocer la peculiaridad y el alcance de cada uno de estos asuntos.

## 2.1. Consultas

La oficina del Defensor Universitario, abierta de forma permanente a las dudas de todos los miembros de nuestra comunidad, está especialmente comprometida a proporcionar orientación sobre cada una de las interrogantes que se nos plantean. Y aunque muchas de estas consultas podrían haber tenido respuestas en otras instancias, es nuestra práctica habitual contestarlas de forma personalizada, con independencia de esta circunstancia. Así, en el año 2005 se han registrado un total de 103 consultas, resueltas casi siempre de forma rápida o inmediata, gracias a la inestimable colaboración de los servicios administrativos de la Universidad.

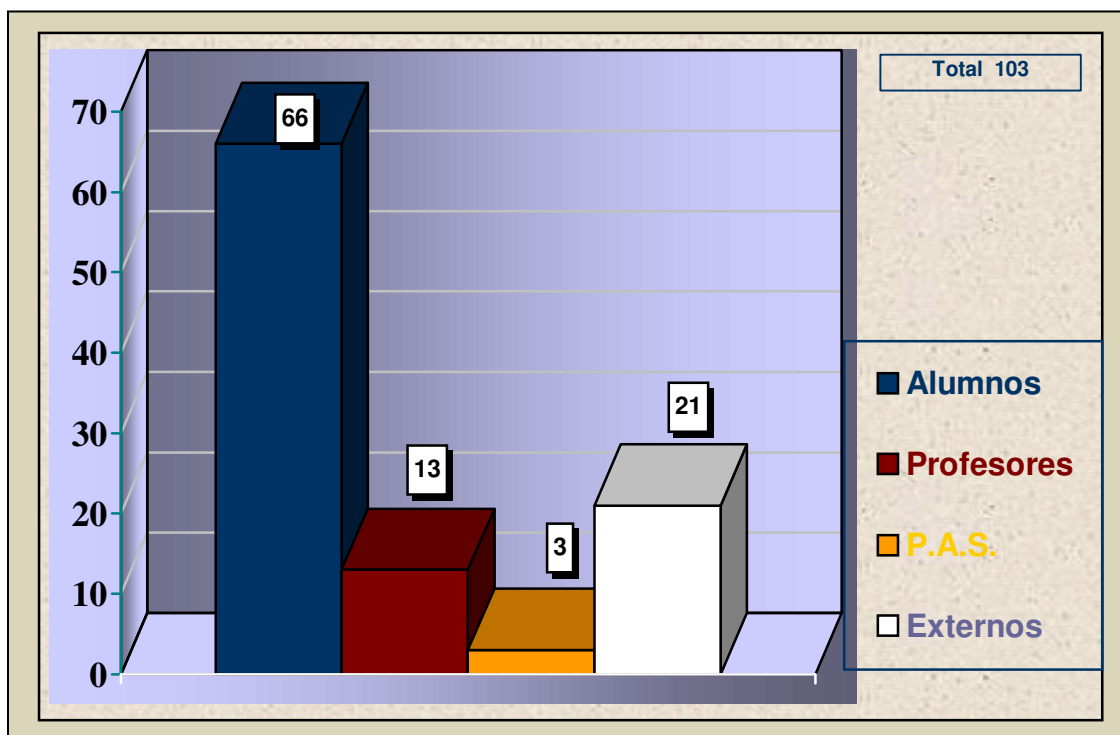
El listado que se ofrece a continuación permite comprobar las áreas temáticas a las que pertenece cada una de las consultas recibidas. Además, para poder identificar su contenido y la actuación que el Defensor llevó a cabo en cada caso, se incluye en los Anexos de este informe un índice completo de las consultas tramitadas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA	
Objeto de la Consulta	Total
Normativas y Reglamentos	27
Exámenes	23
Procedimientos Administrativos	15
Docencia	13
Becas y Ayudas	6
Relaciones Personales	6
Compensación y Convalidaciones	5
Temas Laborales	4
Servicios e Infraestructuras	1
Tasas	1
Residencia Universitaria	1
Convenios con Empresas	1

De la distribución tipológica de la consultas se desprende que las áreas temáticas sobre las que se solicita mayor asesoramiento al Defensor Universitario se corresponden, en líneas generales, con el desarrollo de la actividad académica (“Exámenes” y “Docencia”, con un 35% del total). De hecho, la mayor parte de las consultas tramitadas sobre “Normativas y Reglamentos” también tuvieron que ver, precisamente, con el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje. Como en el informe del año anterior, este dato sigue indicando la necesidad de reflexionar sobre la interpretación y el cumplimiento de ambos reglamentos, sobre la corrección en la aplicación de estas normativas y sobre la problemática que genera su desconocimiento.

Por otra parte, en relación con los estamentos que solicitaron nuestra intervención, el más numeroso fue el de Alumnos, con un total de 66 consultas, seguido de miembros Externos a la ULPGC, con 21 consultas, la mayor parte de ellas procedentes de otros Defensores Universitarios españoles. El resto de las consultas se reparten entre las 13 remitidas por el estamento del Profesorado y las 3 del Personal de Administración y Servicios. El gráfico que se incluye a continuación permite visualizar mejor la distribución aquí indicada:

**Distribución de las Consultas por Estamentos**

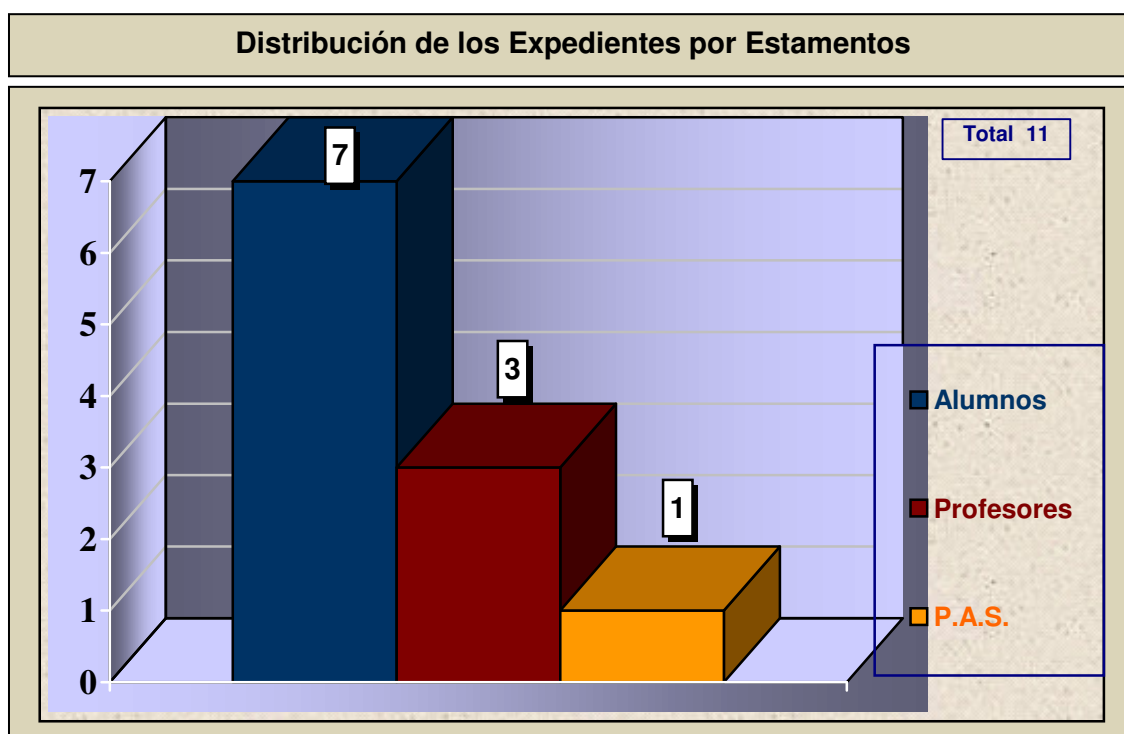


## 2.2. Quejas y Reclamaciones

Los expedientes abiertos y tramitados por el Defensor Universitario como consecuencia de quejas y reclamaciones obedecen a conflictos planteados al DU para su solución o pronunciamiento, una vez agotadas todas las vías disponibles por la persona interesada.

En el año 2005 se tramitaron un total de 11 expedientes, número muy similar al del año precedente. Debe recordarse que en este apartado se incluyen solamente los expedientes para cuyo desenlace fue preciso emitir alguna resolución específica ante alguna instancia administrativa u órgano colegiado, acompañada del preceptivo informe con sus convenientes recomendaciones, pues es frecuente que bajo la apariencia de quejas y reclamaciones lleguen al Defensor Universitario casos que no han agotado las vías anteriores o que se encuentran pendientes de resolución en las instancias pertinentes. De ahí que, como se ha descrito en el apartado anterior, estos casos específicos se hayan desplazado al de consultas, resolviéndose con intervenciones directas o con una simple aplicación de la normativa correspondiente. No en pocas ocasiones la solución para este tipo de casos ha sido inmediata y sólo requirió de una breve conversación telefónica.

Debe notarse que en el año 2005, como muestra el siguiente gráfico, de los 11 expedientes por quejas o reclamaciones, la mayor parte corresponde al estamento de Alumnos:



En cuanto a la tipología de los expedientes tramitados, su listado permitirá conocer el tema genérico en el que se engloba la queja o reclamación presentada. Tal como establece el Reglamento del DU, se incluye también una descripción del caso —necesariamente aséptica para guardar el principio de confidencialidad— y se informa del tipo de resolución con el que se dio por finalizado cada uno de los expedientes. Como podrá apreciarse, todos ellos concluyeron con la redacción de un “Informe y Recomendaciones” que fueron dirigidas a las personas y órganos pertinentes:

LISTADO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
Tipología, Descripción, Actuaciones del DU y Tipo de Resolución	Total
<p><b>COMPENSACIÓN DE ASIGNATURAS</b></p> <p><b>(1)</b> Reclamación presentada por un alumno de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales mostrando su disconformidad por la resolución que le ha denegado su solicitud de compensación de la última asignatura pendiente para concluir la titulación.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevistas personales con el afectado; conversaciones con la Vicerrectora de Estudiantes; análisis de la reglamentación relativa al caso.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones enviadas al Vicerrectorado de Estudiantes.</i></p> <p><b>(2)</b> Alumna de Ingeniería Técnica de Obras Públicas presenta reclamación por no estar de acuerdo con la resolución negativa a su solicitud de compensación de una asignatura, acogiéndose a la compensación por “causas excepcionales” que posibilita el reglamento.</p> <p>Actuaciones del DU: conversaciones personales con la afectada y con el profesor de la materia; análisis de la reglamentación y normativas relacionadas con el caso.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones enviadas al profesor, al Presidente de la Junta de Compensación de la EUP y al Vicerrectorado de Estudiantes.</i></p> <p><b>(3)</b> Alumna de la Facultad de Filología solicita la intervención del DU porque va a solicitar compensación de una asignatura que se encuentra en convocatoria de gracia.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista con la interesada; análisis de la documentación relativa al caso; conversación con la Vicerrectora de Estudiantes.</p> <p><b>Resolución:</b> <i>Informe y Recomendaciones enviadas a la Vicerrectora de Estudiantes</i></p>	<p><b>3</b></p>

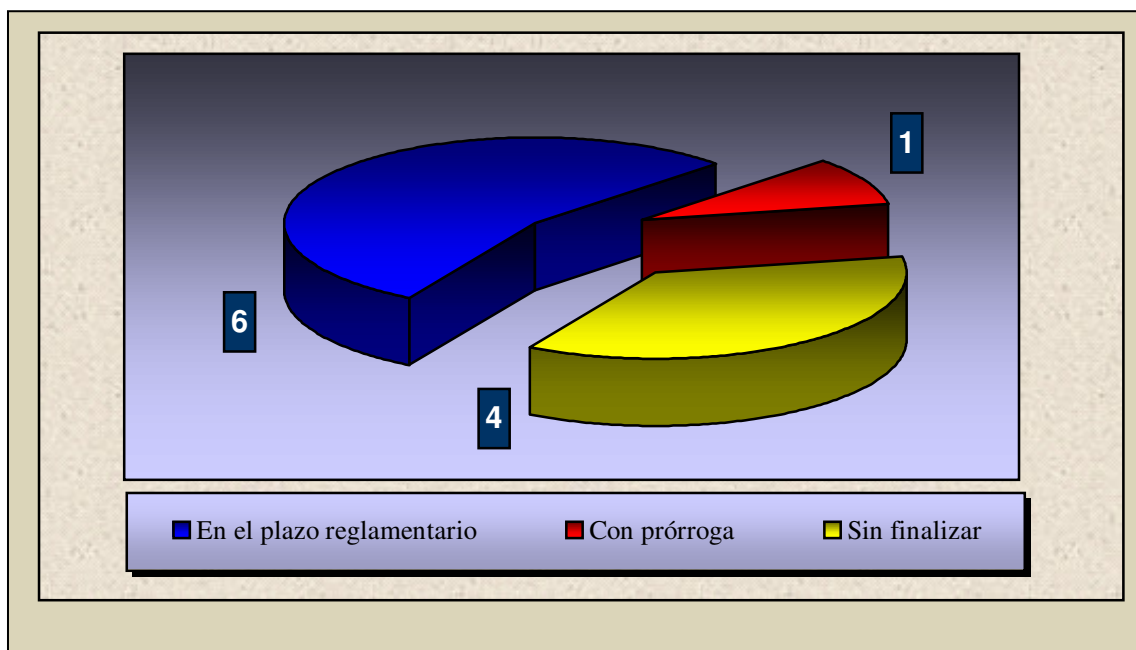


<p><b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>(1) Alumna de la EUP reclama que, habiéndosele concedido la compensación de la última asignatura de su carrera, meses después se entera casualmente de que le había sido anulada.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista con la interesada; conversación con la dirección del Centro, quien admite que hubo un error administrativo; análisis de la reglamentación relativa al caso.</p> <p><b>Resolución: Informe y Recomendaciones remitidas a la dirección del Centro.</b></p>	1
<p><b>EXÁMENES</b></p> <p>(1) Alumno de la Escuela de Protocolo presenta reclamación por distintas irregularidades cometidas por un profesor en el desempeño docente de su asignatura y en el desarrollo del examen.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevista con el interesado; revisión y análisis de toda la documentación relativa al caso.</p> <p><b>Resolución: Informe y Recomendaciones remitidas al profesor de la materia y a la dirección del Centro.</b></p>	1
<p><b>PROYECTOS DE FIN DE CARRERA</b></p> <p>(1 y 2) Quejas presentada por dos alumnos de la EUP sobre la tardanza en resolver la solicitud de sus Proyectos de Fin de Carrera.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevistas con los afectados; análisis de la reglamentación relativa al caso.</p> <p><b>Resolución: Informe y Recomendaciones enviadas al Presidente de la Comisión de Proyectos de Fin de Carrera y al Director del Centro.</b></p>	2
<p><b>RELACIONES PERSONALES</b></p> <p>(1) Queja presentada por una Profesora de la Facultad de Traducción e Interpretación, denunciando acusaciones e injurias de parte de una compañera.</p> <p>Actuaciones del DU: en proceso</p> <p>(2) Queja presentada por una Profesora de la Facultad de Ciencias Jurídicas en relación con algunas manifestaciones de compañeros, incluidas en el expediente que la Inspección Técnica de Servicios abrió sobre su labor docente.</p>	2

Actuaciones del DU: en proceso. (Se informará del caso y sus resultados en el informe de 2006)	
<b>NORMATIVAS Y REGLAMENTOS</b>  <b>(1)</b> Queja presentada por dos profesores de la EUP sobre el nombramiento de los miembros del Departamento en la Comisión de Asesoramiento Docente del Centro.  Actuaciones del DU: en proceso. (Se informará del caso y sus resultados en el informe de 2006)	<b>1</b>
<b>TEMAS LABORALES</b>  <b>(1)</b> Queja presentada por varios miembros del PAS solicitando que se esclarezcan y corrijan prácticas discriminatorias sobre el personal de la Biblioteca Universitaria.  Actuaciones del DU: en proceso (Se informará del caso y sus resultados en el informe de 2006)	<b>1</b>

Finalmente, y en cuanto a los plazos de resolución de los expedientes, en el siguiente gráfico pueden observarse los que fueron resueltos dentro del tiempo reglamentario, así como los que necesitaron de un período de prórroga y que se resolvieron dentro de ésta. Cabe destacar también que, tal como se muestra a continuación, existen 4 casos pendientes de resolución, pues en su mayoría llegaron a la oficina en las postrimerías del año y requieren de intervenciones más lentas y delicadas.

**Distribución de los Expedientes por Plazo de Resolución**



### 2.3. Procesos de mediación

A instancias de un acuerdo tomado en un Consejo de Departamento, el Director de un Departamento de la Facultad de Geografía e Historia envió al Defensor Universitario una solicitud de mediación sobre un expediente disciplinario abierto contra él. Al dirigirnos a la instancia correspondiente, se nos comunica que el expediente ya ha sido abierto, por lo que, en virtud del artículo 12.3 del Reglamento del Defensor Universitario, que impide actuar mientras esté pendiente un expediente administrativo, la mediación no pudo llevarse a cabo. No obstante, y en virtud del mismo artículo, que posibilita al Defensor Universitario la investigación relativa al caso, el órgano pregunta por las razones que han motivado la apertura del expediente disciplinario, que le fueron comunicadas por la instancia pertinente, en vistas a una futura posibilidad de mediación.

## 3. OTRAS ACTUACIONES DEL DU

Además de las actuaciones del DU, iniciadas a petición de los usuarios, debe hacerse constar aquellas otras que se llevaron a cabo por iniciativa propia, al entender que con ellas podía contribuirse a una mejora de los servicios que presta nuestra institución.

En este sentido, y en vista de que una buena parte de las consultas y quejas que llegan a nuestra oficina, en relación con la compensación y convalidación de asignaturas, tienen que ver con los plazos de resolución de las mismas, el DU remitió un escrito dirigido a todos los Directores de Centros y Decanos de Facultades de la ULPGC (adjuntando una copia al Vicerrectorado de Estudiantes) con dos recomendaciones puntuales: (1) que se dé la máxima prioridad a la tramitación y resolución de las solicitudes de Compensación y (2) que en las convocatorias anuales de convalidaciones se especifiquen con claridad no sólo los plazos de solicitud sino también los de resolución. En cualquier caso, que se agilicen los trámites de ambas cuestiones para no perjudicar el desarrollo académico del alumno o, incluso, el final de sus estudios.

Por lo que respecta a la participación del DU en actividades que escapen al espacio cotidiano de su oficina, aportándole al órgano presencia y proyección en otros ámbitos, incluimos en estas páginas la celebración del Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Es obvio que la presencia del Defensor Universitario de la ULPGC

en tal evento fortalece su imagen institucional, haciendo posible una intervención más directa en la planificación de la enseñanza superior a través de la redacción de informes y recomendaciones dirigidos a las instancias ministeriales correspondientes. Por otro lado, permite contrastar la realidad universitaria de nuestra institución con la de otras universidades y compartir, por tanto, conocimientos y experiencias que se revelan de gran utilidad en el ejercicio cotidiano de nuestras funciones.

Así pues, como viene siendo habitual, el Defensor Universitario participó en el “VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”, celebrado los días 26 al 28 de octubre en la Universidad de Cantabria, con la presencia de representantes de 44 universidades españolas y del Defensor del Estudiante de las universidades austriacas, que acudió como invitado. Estas jornadas anuales, que son el escenario propicio para la puesta en común de los temas que se tramitan a diario en cada uno de los Defensores de las Universidades españolas, para afianzar las relaciones entre todos, para intercambiar información y desarrollar específicamente cuestiones de interés para el funcionamiento del órgano,

Las jornadas se iniciaron con la disertación del adjunto al Defensor del Pueblo especializado en temas de educación y se clausuraron con la intervención del Secretario de Estado de Universidades e Investigación, D. Salvador Ordóñez. Durante el encuentro, los Defensores Universitarios desarrollaron cuatro mesas de trabajo, en torno a los siguientes temas: “Instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado”, “Estatuto del Personal Investigador en formación. Estatuto del Estudiante”, “Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional” y “Homologación de Títulos extranjeros”. Por su interés general, los resúmenes de las mesas se incluyen en los anexos de este informe, para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

#### 4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES.

De los datos estadísticos que muestra el informe del DU durante el año 2005 lo primero que debe señalarse es que el número de actuaciones tramitadas es muy similar a las del año anterior (un total de 115, frente a las 120 del 2004).

En este sentido, cabe señalar entonces que, tal como expresamos en el anterior informe, los datos reflejan que los usuarios del DU perciben al órgano como un

espacio de información y de asesoramiento y que la cultura de acudir al mismo sólo cuando se agotan las otras vías disponibles se ha consolidado en la comunidad universitaria. Por otro lado, si el número de expedientes tramitados por quejas es notablemente escaso, ello se debe al correcto funcionamiento institucional, cuyos órganos e instancias responden a las demandas del usuario, haciendo innecesario que éstos acudan a nuestra oficina. Nos consta al respecto el buen oficio de la Inspección Técnica y del Vicerrectorado de Estudiantes, donde se resuelven directamente la mayoría de los casos que podrían llegar al Defensor Universitario.

Aún así, nos gustaría transmitir unas breves reflexiones con la intención de que contribuyan a mejorar aspectos específicos en los que siguen observándose ciertas disfunciones reiterativas.

— Un 35% de los casos se relacionan con el desarrollo académico de la docencia, lo que indica la necesidad de que el profesorado ejecute con mayor corrección la elaboración de los proyectos docentes y los métodos evaluadores, para erradicar las quejas y consultas derivadas de este tema.

— El DU sigue observando la preocupación y el perjuicio que causa a los alumnos la tardanza en la resolución de solicitudes de compensación y convalidaciones. Es verdad que las normativas correspondientes otorgan cierta flexibilidad temporal a los Centros y a las Juntas encargadas de resolverlas, pero desde el Defensor insistimos en la conveniencia de que se tramiten con la mayor celeridad. Somos conscientes de que las resoluciones conllevan una tramitación en la que intervienen no sólo las Juntas correspondientes, sino también el aparato administrativo de la Universidad, y que el proceso es complejo; pero advertimos, una vez más, sobre el beneficio que procuraría a los alumnos la agilidad en la solución de estos temas.

— En un sentido semejante, a lo largo del año 2005 el Defensor ha recibido quejas sobre la tramitación de los Proyectos de Fin de Carrera, advirtiendo, además, que en algún centro no se han respetado los plazos de solicitud de los mismos, ni tampoco los de su resolución, causando graves perjuicios a los alumnos. Aunque el DU ya ha enviado un informe con sus recomendaciones al centro correspondiente, nos gustaría enfatizar desde aquí sobre la necesaria responsabilidad a la hora de tramitar los Proyectos, en tanto materias con las que el alumno concluye, precisamente, su titulación y sus estudios. Si bien son casos minoritarios los que han llegado a nuestra oficina, la gravedad de los perjuicios que causa en el alumnado la tardanza en la trami-

tación de estas solicitudes, hace conveniente su inclusión en este apartado de valoración y conclusiones.

— En breve, y en relación con uno de los casos llegados a nuestra oficina, el DU tiene la intención de realizar un informe sobre las Comisiones de Asesoramiento Docente (CAD) y, en concreto, sobre la elección de sus miembros. Sucede que en algunos Centros, donde la normativa al respecto no es explícita, pueden producirse — como de hecho ha sucedido— irregularidades y arbitrariedades que es preciso erradicar en el futuro. Como sabemos, desde la entrada en vigor de los nuevos complementos retributivos, la pertenencia a las CAD tiene un valor específico para la obtención de algunos tramos, lo que ha provocado el deseo de ser miembro de las mismas en buena parte del profesorado. Ello es lo que, a nuestro juicio, hace necesaria una regulación más concreta y equitativa sobre los procedimientos de elección de sus componentes.

— Finalmente, y tal como señalamos el año pasado, debe destacarse que la mayor parte de las consultas, quejas y reclamaciones tramitadas en nuestra oficina proceden a menudo de los mismos Centros (en especial Ciencias Jurídicas e Ingeniería). Si bien es verdad que el número de casos no es tan elevado como para considerarlos preocupantes, sí es cierto que protagonizar el ranking del DU debiera servir a sus máximos responsables para reflexionar sobre el modo en que se conduce en ellos la vida académica e institucional. Sería preciso comprometerse a fondo con la ejemplaridad, los valores éticos y la responsabilidad social que tienen a su cargo para evitar la sensación de indefensión que nos comunican con frecuencia los alumnos (y a veces los profesores), que se sienten lesionados en sus derechos por la aplicación incorrecta de los reglamentos y normativas más elementales para el desarrollo de su vida académica.

## 5. ANEXOS

### ANEXO 1:

#### ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS TRAMITADAS

Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Alumnos	Alumna de Ciencias Jurídicas consulta si se pueden realizar exámenes los sábados. Se le contesta vía correo electrónico lo que establecen los reglamentos y el calendario oficial.	Normativas y Reglamentos
2	Alumnos	Alumno de Económicas solicita tener tutorías por las tardes, ya que para asistir a ellas por las mañanas tiene que perder clases. El Defensor le contesta vía correo electrónico lo que establece el reglamento y hace una llamada a la dirección del Centro para solucionar el asunto.	Normativas y Reglamentos
3	Externos	Una persona externa a la ULPGC pide información sobre la carrera de podología y, en caso de que no se imparta en la ULPGC, señala que sería conveniente que se ofertara. Se le responde vía correo electrónico que su sugerencia se enviará a la instancia correspondiente.	Docencia
4	Alumnos	Estudiante de Traducción e Interpretación, en representación de un grupo, presenta reclamación sobre una asignatura que en todas las convocatorias tiene muy pocos aprobados. Se le contesta vía correo electrónico que el grupo de estudiantes debe presentar primero la reclamación ante el Decanato del centro.	Docencia
5	Externos	Sindic de la Universidad de Gerona consulta sobre las notas que se aplican a las asignaturas convalidadas. Solicitamos información al Servicio de Gestión Académica y le mandamos el informe vía correo.	Normativas y Reglamentos
6	Alumnos	Alumna de la Facultad de Medicina consulta sobre la legalidad del procedimiento de un profesor en relación con el examen de una asignatura. Se le comunica mediante e-mail cuál es el reglamento que regula la realización de exámenes.	Docencia
7	Externos	La Secretaría General de la Universidad de la Rioja consulta sobre el régimen de descargas docentes de la ULPGC. Se le contesta vía e-mail lo que establece el Reglamento del DU.	Normativas y Reglamentos
8	Profesorado	Profesor del Departamento de Economía Financiera y Contabilidad solicita aclaración sobre el sistema de evaluación del proyecto docente de una asignatura. Se le responde vía e-mail en relación con el Reglamento y sobre la filosofía a tener en cuenta en la docencia.	Normativas y Reglamentos
9	Profesorado	Profesor del Departamento de Análisis Económico Aplicado consulta sobre el procedimiento a aplicar por los Departamentos para atribuir a los profesores la carga docente. Se le responde vía e-mail que el tema está regulado en el Reglamento de Planificación Académica	Normativas y Reglamentos
10	Profesorado	Profesora del Departamento de Química presenta reclamación por problemas con un alumno. Puestos	Relaciones Personales

		en contacto con el alumno, éste promete olvidarse del tema.	
11	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas hace una consulta en relación con la información de fecha de los exámenes parciales. Se le contesta vía e-mail lo que establece el reglamento en estos casos.	Normativas y Reglamentos
12	Externos	Instituto Enseñanza Secundaria Simón Pérez, solicita información en relación a la nota final de carrera en el título universitario. Se le contesta vía e-mail lo que corresponde.	Normativas y Reglamentos
13	Profesorado	Profesor de la Facultad de Ciencias Jurídicas presenta reclamación por los recargos cobrados por el Banco Santander Central Hispano, al quedar su cuenta al descubierto por unos días, Se remite el caso a Gerencia por ser tema de su competencia.	Convenios con Empresas
14	Alumnos	Alumna Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales presenta reclamación por los escándalos que forman los alumnos en el aula de informática. Se le contesta vía e-mail que presente la reclamación ante el Administrador del Edificio.	Normativas y Reglamentos
15	Alumnos	Alumna de Administración y Dirección de Empresas solicita por correo electrónico copia de un Real Decreto, Se le remite por la misma vía y se le informa donde puede conseguir en adelante ese tipo de información.	Normativas y Reglamentos
16	Alumnos	Alumna de Arquitectura consulta dónde puede reclamar por no estar de acuerdo con la puntuación en la solicitud de una beca Sicue/Séneca. Se le comunica que la reclamación tiene que interponer a ante la comisión de su centro.	Procedimiento Administrativo
17	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas presenta reclamación porque le denegaron la convalidación que solicitó. Puestos al habla con la Administración, ésta se hace cargo de la rectificación pertinente para solucionar el caso.	Procedimiento Administrativo
18	Alumnos	Alumno de Ingeniería presenta reclamación por no estar de acuerdo con los plazos de resolución de las convalidaciones. Se le contesta que se ponga en contacto con el centro para que le comuniquen los plazos de resolución y se le informa que el DU tiene intención de redactar una serie de recomendaciones para que se acorten dichos plazos.	Procedimiento Administrativo
19	Externos	Defensor Universitario Universidad de Alicante solicita información sobre el trabajo que realiza el Defensor Universitario. Se le responde vía e-mail que dicha información podrá localizarla en los distintos informes anuales del Defensor (página web de la ULPGC)	Normativas y Reglamentos
20	Externos	Solicitante de una plaza convocada para el Departamento de Arte, Ciudad y Territorio presenta reclamación por no estar conforme con la puntuación adjudicada según baremo. Se hacen las averiguaciones oportunas en el Vicerrectorado correspondiente y se percibe que la reclamación no procede y que sólo cabe el Contencioso Administrativo.	Procedimiento Administrativo
21	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica de Telecomunicación presenta reclamación porque considera demasiado tardío el último plazo de entrega para convalidar los créditos de libre elección. Se le contesta vía e-mail que ya se ha enviado una circular a todos los centros con una serie de recomendaciones para agilizar	Procedimiento Administrativo



		las resoluciones y favorecer al alumnado.	
22	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas tuvo una caída participando en el Trofeo Rector y quería que lo atendieran con cargo al seguro de estudiantes. Se hace la correspondiente consulta al centro y nos indican que el seguro escolar es incompatible con el seguro de la Seguridad Social. Puestos en contacto con el alumno comenta que ya lo tiene todo solucionado.	Normativas y Reglamentos
23	Alumnos	Alumno presenta reclamación por no presentarse un profesor el día del examen. El DU contacta con el profesor y media entre las partes para convenir otra fecha de examen.	Exámenes
24	Alumnos	Alumno de Facultad de Formación del Profesorado presenta reclamación por tener una asignatura aprobada y salir en acta como no presentado. Nos vuelve a mandar un e-mail comunicando que había resuelto el problema.	Procedimiento Administrativo
25	PAS	D.... en representación del PAS del edificio de La Graja presenta reclamación por tener solicitado en Gerencia la colocación de un sistema de acondicionamiento de aire para paliar los efectos del calor en dicho edificio y no haber obtenido respuesta. Se le contesta telefónicamente que la Gerencia ha comunicado que están intentando que esté lista antes del 1 de julio.	Temas laborales
26	Externos	Defensor Universidad de Cádiz solicita que se le responda a una encuesta referente a Becarios de Investigación. Se solicitan los datos al Servicio de Investigación y se le remiten.	Normativas y Reglamentos
27	Profesorado	Profesor de Ciencias Jurídicas presenta reclamación porque le han denegado uno de los complementos retributivos, al no haber presentado en tiempo y forma la acreditación documental. Se habló con el responsable de la ACECAU, quien nos informa que hay otros casos como éste y que no se hará ninguna excepción. Se le comunica al profesor personalmente vía telefónica.	Procedimiento Administrativo
28	Alumnos	Alumna de primer curso de doctorado presenta reclamación porque, según su testimonio, por culpa de una mala información en el servicio de Investigación, no ha podido presentar la solicitud de beca en plazo. Puestos en contacto con el servicio nos informan que la resolución de becas ya ha salido y este curso no puede solicitar nada. Se le comunica a la alumna, quien señala que estará atenta para la próxima convocatoria.	Procedimiento Administrativo
29	Alumnos	Alumno de Veterinaria nos consulta si es legal, y en caso de no serlo dónde puede denunciarlo, que un gran número de clases prácticas coincidan en horario con las teóricas. Se le responde vía e-mail que dichas clases no deben coincidir y dónde tiene que presentar la reclamación.	Docencia
30	Externos	Defensora Universidad Pública de Navarra consulta nuestra postura ante la solicitud, por parte de un profesor denunciado por un alumno en relación con un examen, de una copia de la instancia presentada por el alumno en el Defensor. Se le responde vía e-mail que en nuestro Reglamento se estipula que los documentos, informes etc. que forman parte de un	Normativas y Reglamentos

		caso son totalmente confidenciales, salvo que los solicite un juez.	
31	Alumnos	Alumna de Ingeniería Técnica Industrial consulta si un profesor puede salirse del proyecto docente para evaluar una asignatura. Se le responde vía e-mail lo que establece el reglamento	Exámenes
32	Alumnos	Alumna de Geografía e Historia presenta reclamación porque teniendo aprobada la teórica y práctica de una asignatura, la profesora la suspende por no asistir a clase. El DU constata que este requisito figuraba en el proyecto docente de la asignatura y sugiere una negociación personal con la profesora. Posteriormente, la alumna comunica que negoció con la profesora una solución alternativa.	Exámenes
33	Alumnos	Alumno Facultad de Ciencias Jurídicas presenta reclamación en relación con una asignatura que tiene aprobada en la lista de calificaciones publicada por el profesor, pero que éste le dice que la tiene suspendida cuando se presenta para reclamar la nota que le puso. En el acta le ponen suspenso. Se hacen las gestiones correspondientes y se solicita informe a los Servicios Jurídicos de la ULPGC. Se le comunica al alumno que el único documento que certifica la calificación de un alumno es el Acta.	Exámenes
34	Profesorado	Profesora de la Facultad de Ciencias Jurídicas presenta reclamación por no estar de acuerdo con la resolución del Tribunal calificador de una plaza de profesor titular de Derecho Civil. Posteriormente nos comunica que ha prosperado la reclamación interpuesta ante el Rector y que ésta sigue su curso.	Temas Laborales
35	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación presenta reclamación por no estar conforme con la calificación obtenida en una asignatura. Tras hacer las averiguaciones oportunas se contesta vía e-mail que la profesora ha cumplido los criterios especificados en el Proyecto Docente y que su reclamación no procede.	Normativas y Reglamentos
36	Externos	Licenciado en Ciencias del Mar presenta reclamación por no haber obtenido ninguna información en la EUP, en relación con las posibles convalidaciones entre Ciencias del Mar y una rama de Ingeniería Técnica que quiere estudiar. Se le contesta vía e-mail que la consulta debe hacerla en la dirección del Centro, ya que existe una Junta de Convalidaciones que le proporcionará la información.	Procedimiento Administrativo
37	Alumnos	Alumno de Ingeniería Técnica Industrial nos consulta los trámites a seguir para la revisión de la calificación que le han puesto en la presentación del proyecto fin de carrera. Se le contesta vía e-mail lo que establece el correspondiente reglamento y se le transcriben literalmente los artículos que lo regulan.	Normativas y Reglamentos
38	Alumnos	Alumno de Administración y Dirección de Empresas consulta si se puede ser examinado de contenidos que no están en el proyecto docente, pero que el profesor ha impartido en clase. Se le contesta vía telefónica que, en primer lugar, lo hable con el profesor durante la revisión de su examen. El alumno nos envía posteriormente un e-mail comunicando que el problema se había arreglado amistosamente con el profesor.	Exámenes
39	Alumnos	Alumno de Educación Física presenta una reclama-	Exámenes

		ción porque aprobó un examen y apareció como no presentado en el acta; al reclamar, el profesor le explica que no encontró el examen y le dio la oportunidad de que hiciera un trabajo en el curso siguiente, sin necesidad de examinarse. El DU habló con el profesor y todo quedó aclarado, pero el alumno llama de nuevo para que le recordemos el asunto al profesor. Se le responde que espere a la publicación del acta y, si surge algún problema, contacte de nuevo con el DU.	
40	Externos	Futura alumna de la ULPGC que acaba de aprobar la PAU nos hace una serie de consultas en relación con la preinscripción. Se le responde vía e-mail proporcionándole la información de los servicios a los que puede dirigirse para solucionar todas las dudas al respecto.	Procedimiento Administrativo
41	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos hace una consulta en relación con un pago que tiene que hacer por atrasos. Se hacen gestiones en la secretaría del Centro y se responde al alumno vía e-mail, explicándole el porqué ha tenido que pagar dichos atrasos.	Procedimiento Administrativo
42	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física presenta reclamación porque le han exigido un incremento de pago en la matrícula. Tras hacer las averiguaciones oportunas, el DU le contesta que los cobros fueron legales según la legislación vigente. También se sugiere al alumno dirigirse directamente al Gerente	Normativas y Reglamentos
43	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas presenta reclamación por no poder aprobar la última asignatura de la carrera a consecuencia de varias incidencias ocurridas con los profesores. El DU tiene varias citas personales con la alumna y contacta con el profesorado. Las dificultades extremas del caso hacen tomar a la alumna la decisión de examinarse de nuevo, notificando después al DU que aprobó con un 8 y concluyó su licenciatura.	Exámenes
44	Profesorado	Profesora de la Facultad Ciencias del Mar presenta reclamación por la aparición de una foto impropia en su ficha. Se hacen varias gestiones en la Facultad, pero el caso se remite al Rectorado para su resolución.	Relaciones Personales
45	Alumnos	Alumna de la Facultad de Formación del Profesorado hace una consulta por no estar de acuerdo con la hora en que se permite a los alumnos utilizar el salón de actos para la orla. El DU se dirige al Centro, que explica las razones de la franja horaria y, posteriormente, se aconseja a la alumna que se dirija al Gerente de nuestra parte para encontrar una alternativa.	Infraestructuras
46	Alumnos	Alumna de la Escuela de Turismo de Lanzarote se queja porque sospecha que le hicieron un examen diferente al del resto, por no asistir a las clases presenciales. El DU le solicita que averigüe si su examen fue, en efecto, diferente del resto. A petición de la alumna, que se presentará a un nuevo examen, se cierra el caso.	Exámenes
47	Alumnos	Alumno de la Facultad de Medicina explica al DU que el profesor le dice que se le ha extraviado un examen que había hecho. Al examinarse de nuevo,	Exámenes

		suspende. El DU le aconseja que hable primero con el profesor y que si el caso no se resuelve regrese al DU.	
48	Alumnos	Alumno de la Escuela de Trabajo Social explica que en la convocatoria de febrero el profesor no se presentó, alegando que habían cambiado la fecha del examen y no se había enterado. El DU averigua que, en efecto, fue un error, y tras la conveniente explicación al alumno, éste decide no interponer ninguna queja.	Exámenes
49	Alumnos	Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos hace una consulta en relación con unas convalidaciones que no se le han concedido. Como tiene presentado recurso ante el Vicerrectorado de Estudiantes le comunicamos que tenemos que esperar a que se resuelva. Posteriormente, puestos en contacto con el alumno para informarnos del tema, nos comunica que ya ha terminado la carrera.	Convalidación y Compensaciones
50	Profesorado	Profesor de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física presenta copia del escrito dirigido al Vicerrector de Ordenación Académica en relación con un conjunto de hechos y circunstancias que están aconteciendo en su Facultad. Después de varios contactos personales con el DU, el caso se resolvió en el Vicerrectorado.	Relaciones Personales
51	Profesorado	Profesora de la Facultad de Ciencias Jurídicas consulta sobre la reducción de carga docente por cargos e impartición de cursos de doctorado. Se hace la consulta al Vicerrectorado de Ordenación Académica y se le remite a la interesada.	Normativas y Reglamentos
52	Alumnos	Alumno de la Escuela Universitaria de Informática consulta sobre los pagos de una beca. El DU le hace varias llamadas telefónicas y no obtiene respuesta.	Becas
53	PAS	Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física presenta reclamación por diferentes problemas con el Administrador del Edificio. El DU mantiene entrevistas con la interesada y el administrador y envía varios email con sugerencias al Vicerrectorado de Recursos Humanos.	Relaciones Personales
54	Alumnos	Alumna de Ingeniería Técnica en Diseño Industrial presenta reclamación porque el MEC le ha denegado la beca, alegando que no cumplía los requisitos académicos ni económicos. La alumna piensa que no han mirado bien su caso. Se le solicita a la alumna que traiga copia de la resolución al DU. La alumna no volvió a personarse.	Becas
55	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación presenta una reclamación contra una profesora que, según los alumnos, no cumple correctamente con su cometido docente. Le solicitamos vía e-mail copia de los escritos que, según su testimonio, han presentado en la Facultad. No nos remitieron ninguna documentación.	Docencia
56	Alumnos	Alumnos de un curso de extensión universitaria reclaman por el método evaluador. Tras hacer varias gestiones con el profesor, uno de los alumnos nos comunica que se ha resuelto el problema.	Exámenes
57	Alumnos	Alumna de la Escuela de Arquitectura presenta reclamación porque un profesor duda de la autoría de un trabajo suyo. El DU envía una recomendación vía	Exámenes

		email al profesor. Finalmente, el problema se soluciona tras un acuerdo entre el profesor y la alumna	
58	Alumnos	Alumno de la Facultad de Veterinaria presenta reclamación por no estar de acuerdo con la valoración de un examen. Comenta que ha presentado la misma reclamación ante el Decano y el DU le indica que debe esperar por su respuesta y dirigirse luego, si lo precisa, al Vicerrectorado de Estudiantes. El caso se soluciona porque el alumno superó la convocatoria de septiembre.	Exámenes
59	Externos	Defensor de la Universidad de Alicante consulta si puede solicitarse devolución de tasas académicas en el caso de que el alumno no obtenga la beca del MEC. Solicitada la información en el servicio correspondiente, se le indica que dicho caso está regulado en un Decreto para todo el país.	Normativas y Reglamentos
60	Alumnos	Alumno de la ETS de Ingenieros de Telecomunicaciones presenta reclamación porque un profesor lo acuse de haberse copiado en un examen y le ha puesto un "0". Se le informe que esta sanción está prevista en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje y se le invita a contactar de nuevo con el DU si precisa su ayuda.	Exámenes
61	Externos	Futuro alumno de la ULPGC consulta sobre los pasos a seguir para recuperar su plaza, pues después de hacer la matrícula provisional no pagó a tiempo y lo borraron de la lista. Puestos en contacto telefónico con el interesado, éste nos informa que ya está matriculado.	Procedimiento Administrativo
62	Externos	Antiguo alumno de la EUITT quiere retomar sus estudios, pero le han comunicado que tiene que adaptarse al plan nuevo y que las asignaturas son presenciales. Como vive en Marruecos le es imposible cumplir con la asistencia. Se le sugiere que negocie con cada profesor para intentar una solución adecuada a su caso particular.	Docencia
63	Alumnos	Estudiante de la especialidad de Lengua Extranjera en la Facultad de Formación del Profesorado nos consulta si puede solicitar compensación para dos asignaturas que le quedan. Se habla con la alumna sobre el Reglamento de Compensación de asignaturas y se le proporcionan las indicaciones oportunas	Normativas y Reglamentos
64	Alumnos	Alumna de la Facultad de Filología presenta una consulta en relación con la compensación de una asignatura. Se le señala a la alumna que todo está establecido en el reglamento de compensación (tanto el general como el de su centro) y se le sugiere que se dirija a la Junta de compensación de la Facultad para que le informen con detalle.	Normativas y Reglamentos
65	Externos	Sindica de Greuges de la Universidad de las Islas Baleares nos consulta si una asignatura puede tener dos programas alternativos. Se le contesta vía e-mail que la ULPGC no contempla esa posibilidad en sus normativas	Normativas y Reglamente
66	Alumnos	Ex alumna de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales nos consulta si es posible pedir una segunda matrícula de gracia, pues no aprobó ninguna asignatura. Hechas las consultas oportunas se le comunica que no existe tal posibilidad y que si quiere cambiar de carrera debe hacer la preinscripción.	Procedimiento Administrativo
67	Alumnos	Alumno de Ingeniería de Informática presenta recla-	Exámenes

		mación porque envió unos archivos a través del email a un profesor y éste le puso un cero en el examen porque piensa que los copió. Se le responde vía e-mail que, según establecen los reglamentos, puede solicitar un tribunal de revisión de la prueba evaluatoria.	
68	Externo	Defensor Universitario de la Universidad Politécnica de Cataluña nos hace una consulta en relación con los profesores asociados tipo III. Solicitamos la información al Servicio de Personal Docente y le informamos vía e-mail sobre la legislación que regula a dichos profesores.	Normativas y Reglamentos
69	Alumnos	Alumno de la Facultad de Veterinaria nos hace una consulta en relación con una asignatura que quiere compensar. Se le informa vía e-mail lo que establece el reglamento para la solicitud de la compensatoria.	Normativas y Reglamentos
70	Profesorado	Profesor de Economía y Dirección de Empresas nos consulta si puede negarse a revisar un examen fuera de fechas. Se le responde que puede negarse, porque las fechas de revisión se regulan en el reglamento correspondiente. También consulta si las tutorías deben hacerse fuera del horario del profesor. El DU le responde que el reglamento sólo indica que no deben coincidir con sus horas de clase.	Exámenes y Tutorías
71	PAS	Varios miembros del PAS presentan reclamación por haber solicitado una comisión de servicio y tener un informe desfavorable del superior jerárquico. Finalmente, solucionan el tema solicitando una permuta con otro compañero.	Temas Laborales
72	Alumnos	Alumno de la Facultad de Veterinaria consulta sobre el horario de la facultad y sobre las prácticas externas. Se le contesta vía e-mail la responsabilidad del centro en la elaboración de los horarios y se le insta a que denuncie el caso de las prácticas externas en el centro.	Docencia
73	Externo	Futuro alumno de la ULPGC nos consulta qué puede hacer al haber perdido su plaza por no tramitar a tiempo la matrícula. Se le comunica vía e-mail que tiene que presentar la solicitud de rehabilitación de matrícula ante el Vicerrectorado de Estudiantes.	Procedimiento Administrativo
74	Alumnos	Alumno de la EU de Enfermería de Lanzarote presenta reclamación por los problemas que tienen algunas tardes para recibir las clases, pues el personal del turno de tarde no asiste a su puesto de trabajo. Se le contesta vía e-mail que dirijan la reclamación al gerente de la ULPGC, que es el que tiene competencia sobre el PAS, y a la Vicerrectora de Estudiantes.	Docencia
75	Externos	Alumno de Educación Infantil de la Universidad de Santiago de Compostela se dirige al DU para hacer una reclamación. Se le responde que debe presentarla ante el Defensor de la Universidad de Santiago, pues obviamente no tenemos competencias para su caso.	Docencia
76	Externos	Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos solicita información sobre el Reglamento del Defensor. Desea saber si éste incluye explícitamente un procedimiento sobre los procesos de mediación. Se le responde vía e-mail proporcionándole los artículos del reglamento donde se regula lo que solicita.	Normativas y Reglamentos
77	Externos	Sindic de la Universidad de las Islas Baleares solicita	Docencia



		información sobre el Prácticum de Derecho. Solicitada la información al Servicio de Alumnos, se nos comunica que aquí no existe, ya que no se ha implantado el Plan nuevo.	
78	Alumnos	Alumno nos consulta sobre el cambio de fecha de un examen por operarse ese mismo día un hermano. Se le informa lo que establece el reglamento en esos casos y se le aconseja que hable primero directamente con el profesor.	Exámenes
79	Alumnos	Varios alumnos de la Facultad de Geografía e Historia presentan reclamación por no estar de acuerdo con una signatura optativa que han pagado por un valor de 18 créditos cuando en realidad sólo le convalidarán 12. Puestos en contacto con el Vicerrectorado que lleva el asunto nos comunica que van a responder por escrito a los alumnos. No han vuelto a contactar con el Defensor.	Docencia
80	Alumnos	Alumna de Trabajo Social presenta reclamación por estar pendiente hace varios meses de que le pongan fecha al examen que tiene que hacer para la homologación de su título sueco. Puestos en contacto con el centro, se nos comunica que se pondrá el examen después de las vacaciones de navidad, a solicitud de la interesada.	Exámenes
81	Alumnos	Alumna de Arquitectura presenta reclamación por no estar conforme al denegarle la compensación de una asignatura que, según ella, reúne los requisitos. Se hacen las consultas oportunas y, paralelamente, la alumna llama al Defensor diciendo que no va a solicitar de nuevo la compensatoria por no cumplir los requisitos.	Normativas y Reglamentos
82	Alumnos	Becaria de GCCampus presenta reclamación por irregularidades en el pago de la beca. Se le solicita via-email número de teléfono para contactar con ella. No tenemos contestación.	Becas
83	Alumnos	Delegación de Alumnos de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física presentan reclamación por no estar de acuerdo con el examen de un profesor, ya que piensan que los alumnos representantes han tenido un trato diferente en el mismo. Se tiene con ellos un reunión personal, en la que nos comunican que van a tener otra reunión con la Vicerrectora de Estudiantes y el profesor. Después de ésta, nos remiten un email comunicando que han llegado a un acuerdo con el profesor.	Exámenes
84	Externo	Alumno de otra Universidad pide la mediación del Defensor ya que no puede solicitar traslado de expediente a la ULPGC hasta el curso que viene, pues ya se cerró el plazo de inscripción. Se le comunica via-email la difícil solución administrativa de su tema y se le recomienda una entrevista con el Vicerrectorado de Estudiantes.	Procedimiento Administrativo
85	Alumnos	Alumno de Administración y Dirección Empresas presenta reclamación porque una profesora no quiere guardarle la nota de una asignatura que aprobó en diciembre pero de la que no se había matriculado y que, por tanto, no apareció en el Acta. Puestos en contacto con la profesora, ésta nos informa que esta (y otras asignaturas) del centro se prestan a la picaresca de que el alumno no se matricula hasta haberla aprobado para evitar que le corran convoca-	Exámenes

		torias. A consecuencia de varias incidencias semejantes, varios profesores han tomado la decisión de no guardar notas y calificar sólo a los alumnos que aparecen en el Acta. Añade que no pueden hacer excepciones para no crear precedentes.	
86	Alumnos	Varios alumnos de Ingeniería Industrial presentan reclamación por haberse celebrado un examen el día en que estuvo suspendida toda actividad académica como consecuencia del temporal de viento y lluvia. También consultan si los sábados pueden hacerse exámenes. Se le comunica vía-email que el primer tema ya ha sido solucionado desde el Rectorado y que el calendario oficial de la ULPGC reconoce los sábados como días lectivos para la realización de exámenes e, incluso, de actividades docentes extraordinarias.	Exámenes
87	Alumnos	Estudiante de Medicina consulta la posibilidad de reclamar porque solicitó compensación de una asignatura de acuerdo al reglamento, pero la Junta de compensación tardó en resolver y, mientras tanto, el reglamento de compensación cambió, dando como resultado la negativa a su solicitud. Se indica a la alumna que presente reclamación en el Vicerrectorado de Estudiantes y que, posteriormente, se dirija de nuevo al DU. La alumna no volvió a contactar.	Convalidación y Compensaciones
88	Alumnos	Alumna de Medicina reclama haber suspendido una asignatura por supuesta falta de asistencia a clases, cuando en el proyecto docente no constaba tal requisito. El DU habló con la profesora y con el director del centro, quien señala que la alumna ha sido citada para examinarse ante un Tribunal. Con posterioridad, la alumna comunica al DU que ha sido citada por el tribunal para examinarla de los contenidos del proyecto docente, y no de los del curso (que fueron diferentes) y que, por tanto, piensa interponer un recurso de alzada ante el Rector. No vuelve a contactar con el DU	Exámenes
89	Alumnos	Alumno de la ULPGC, solicita al DU que intervenga porque se le reclama el pago de una parte de la ayuda Erasmus que recibió, por no cumplir con lo pactado en el contrato. El DU se entrevista con el alumno y envía a la inspección técnica un escrito para que paralice el expediente hasta que el interesado entregue documentación certificada que puede eximirle del reembolso. Meses después, el alumno no había entregado al DU la documentación requerida, por lo que se cierra el caso.	Becas
90	Alumnos	Alumno de Traducción e Interpretación, presenta copia de escrito enviado al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, donde expresa su queja por habersele cambiado el destino de una beca SI-CUE/SÉNECA, cuando hay otros alumnos con menor puntuación que la suya. Se indica al alumno que espere la contestación del Vicerrectorado y acuda posteriormente al DU, si lo considera necesario. El alumno no volvió a contactar con nuestra oficina.	Becas
91	Alumnos	Alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales, presentan copia de escritos dirigidos a la dirección del Centro y al Vicerrectorado de Estudiantes sobre su desacuerdo con la resolución de convalidaciones y adaptación de Planes de Estudios.	Convalidación y Compensaciones



		En el momento de dirigirse al DU el caso se encuentra en el Vicerrectorado, por lo que se sugiere a los alumnos que esperen su resolución y, posteriormente, se dirijan al DU si lo consideran necesario. No volvieron a contactar con nuestra oficina.	
92	Alumnos	Alumnos de la Facultad de Ciencias Jurídicas, presentan copia de la reclamación presentada al Rectorado porque aparecen calificados con suspenso en el Acta de una asignatura, cuando existe todavía un procedimiento administrativo abierto a causa de un reclamación interpuesta sobre el examen de esa materia. Los alumnos no volvieron a contactar con el DU.	Exámenes
93	Alumnos	Alumna de Ingeniería Técnica, presenta copia del escrito enviado al Rectorado, manifestando su queja sobre la docencia de un profesor y solicitando cambios de asignaturas. Ni volvió a contactar con nuestra oficina.	Docencia
94	Alumnos	Estudiantes de Filología, presentan copia de una reclamación interpuesta en el Vicerrectorado de estudiantes sobre irregularidades en un curso de extensión universitaria. No volvieron a contactar con el DU.	Docencia
95	Alumnos	Alumno presenta una queja sobre su expulsión de la Residencia Universitaria. El DU contacta con el alumno vía e-mail solicitando su permiso para mencionar su nombre, elemento imprescindible para tratar el caso. No volvió a contactar con el DU.	Residencia Universitaria
96	Profesorado	Exprofesora de Enfermería en Lanzarote, presenta un escrito mostrando su desconcierto e indignación por la forma en la que se le rescindió el contrato con la ULPGC. Envía el texto al DU a título informativo para dejar constancia del caso, sin requerir ninguna intervención del órgano.	Temas Laborales
97	Externos	Defensora de la Universidad Autónoma de Madrid remite escrito informando sobre antigua alumna que disfrutó de una beca del Cabildo de Gran Canaria en el Jardín Botánico. Habiendo finalizado la beca sin concluir su Tesis Doctoral, la alumna decide cambiar de director. El Jardín Botánico le envía una carta advirtiéndole de la posibilidad de que tenga que devolver la cuantía de la beca. La Defensora de la UAM sugiere a la alumna dirigirse al Defensor del Pueblo. El DU de la ULPGC, a petición suya, hace gestiones en Las Palmas, intentando la mediación, sin obtener resultados. No se han tenido nuevas noticias sobre el caso.	Becas
98	Alumnos	Alumno del Plan antiguo de Ingeniería Industrial, en representación de varios compañeros, consulta sobre la legalidad de los exámenes orales. El DU le responde lo establecido en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje. También solicita del DU su intervención para que en su centro se ofrezca la convocatoria extraordinaria de febrero. El DU contacta con el director del Centro, quien explica que desde hace años se tomó la decisión de ofrecer la convocatoria de diciembre y que, de hecho, con los alumnos del Plan Antiguo se tienen consideraciones especiales, que pasó a enumerar.	Normativas y Reglamentos
99	Alumnos	Alumnos de la EUP manifiestan oralmente al DU su queja por la resolución de sus convalidaciones al	Convalidación y Compensaciones

		adaptarse al Plan Nuevo, añadiendo que tienen conocimiento de que la Escuela y el Vicerrectorado de Estudiantes dictó resoluciones positivas especiales para otros casos semejantes. Llevan el caso al Vicerrectorado, pero solicitan también la intervención del DU. Puestos en contacto con el Vicerrectorado, se nos informa que los actuales Servicios Jurídicos de la ULPGC se pronuncia en contra de la solicitud de los alumnos y que el caso se ha enviado al Consultivo de Canarias. Los alumnos no vuelven a contactar con el DU	
100	Alumnos	Alumnos de Ingeniería Industrial, presentan copia de escritos dirigidos a la dirección del Centro, al Vicerrectorado de Estudiantes y al Consejo Social de la ULPGC, denunciando el agravio comparativo que existe entre alumnos del plan nuevo y del antiguo, a la hora de compensar asignaturas. El caso quedó pendiente de resolución en el Vicerrectorado de Estudiantes. Los alumnos no volvieron a contactar con el DU.	Convalidación y Compensaciones
101	Profesorado	Profesor del Dpto. de Expresión Gráfica y Proyectos Arquitectónicos presenta al DU, para su conocimiento, escritos dirigidos al Dtor. de su Dpto. y al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, denunciando insultos, descalificaciones y amenazas proferidas por un compañero en contra suya. El profesor no volvió a contactar con el DU.	Relaciones Personales
102	Profesorado	Profesora de la Facultad de CC Jurídicas envía escrito al DU refiriendo frases vejatorias que recibió de dos de sus compañeros. Puestos en contacto con los aludidos, ninguno reconoce la existencia de tales hechos. No habiendo testigos, el DU no puede continuar el caso y solicita a los implicados prudencia y corrección.	Relaciones Personales
103	Alumnos	Estudiante de la Facultad de Formación del Profesorado presenta queja por tener que pagar 2 veces la asignatura del Practicum II, al tener que repetirla, después de que el centro no le adjudicara colegio para hacerla. Se indica al alumno que remita la queja al Vicerrectorado de Estudiantes y la Gerencia y que, si necesita la intervención del DU con posterioridad, contacte de nuevo con nuestra oficina. Posteriormente, el alumno notificó al DU que todo se había solucionado.	Tasas

**ANEXO 2.****CONTENIDOS Y RESÚMENES DE LAS MESAS DE TRABAJO DEL VIII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS****MESA DE TRABAJO NÚMERO 1:****INSTRUMENTOS PARA VERIFICACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO**

Coordinada por: D. Eduardo Gamero Casado (Universidad de Huelva), D. Jorge Mataix Beneyto (Universidad Miguel Hernández), D. Artur Juncosa i Carbonell (Universitat Ramon Llull).

**1.- EL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y OTROS ÓRGANOS ACADÉMICOS ANTE EL RETO DE LA CALIDAD DOCENTE****1.2.- Algunas experiencias.**

A fin de elaborar este documento se ha cursado una consulta a todos los Defensores Universitarios españoles, para que nos indiquen las determinaciones que se han adoptado en sus respectivas universidades en relación con este problema. Han respondido formalmente a la petición doce universidades. En términos generales, la respuesta se ha reducido a reconocer la inexistencia de resortes adecuados para afrontar este tipo de asuntos, señalándose además la conveniencia de idearlos y solicitando información al respecto. Otras universidades nos han hecho saber que no han contestado formalmente al requerimiento debido a que carecen de toda previsión al respecto. No obstante, existen algunas excepciones que conviene reseñar.

Así, lo establecido por la Universidad Pompeu Fabra resulta digno de mención expresa. Esta Universidad puso en marcha un Programa para la Calidad Educativa (PQE) aprobado por Acuerdo de su Junta de Gobierno de 20 de febrero de 2002. El dispositivo comienza en la Comisión de Evaluación, que analiza los informes de calidad fruto de las correspondientes encuestas. En los informes que se emiten, si los datos son negativos para el profesor, dentro de la máxima confidencialidad se le nombra un tutor o incluso se le organizan durante un año cursos de docencia y pedagogía en una llamada *fase especial* de evaluación técnica. Esta posibilidad es voluntaria y no se puede obligar al interesado. En cuanto a los efectos que pueden derivarse de una persistencia o ineficacia de los avisos de bajo rendimiento docente, existen dos supuestos:

- a) Que el afectado sea funcionario. En este caso, se le suprimirá el complemento salarial autonómico. Por lo que respecta al complemento derivado de la legislación del Estado, para la Administración resulta muy complicada la supresión de este complemento.
- b) Que se trate de personal contratado. Este caso, si persiste la situación, según indicaciones orales puede terminar con la no renovación del contrato.

También existen ejemplos de universidades que, sin llegar a suprimir los complementos retributivos ya reconocidos, bloquean el reconocimiento de otros nuevos, como es el caso de la Universidad de Valladolid o de la Politécnica de Cataluña.

En otro orden de consideraciones, la Universidad de Castilla-La Mancha ha articulado un "complemento de calidad docente", para cuyo reconocimiento se toma en consideración:

- La obtención de un resultado de 2'5/5 o superior en las encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.
- La realización de cursos de formación pedagógica y docente.
- Horario docente y tutorial que comprenda al menos tres días en semana.

Algunas universidades han declarado la conveniencia de potenciar medidas positivas y de estímulo mejor que desplegar en esta materia un aparato represivo, que podría conducir a resultados diametralmente opuestos a los perseguidos, provocando el profundo rechazo de los profesores afectados que, por consiguiente, no se encontrarán en la mejor disposición de aplicarse a mejorar su calidad docente.

En esta línea, la Universidad de Huelva ha experimentado el protocolo de averiguaciones y de aplicación de medidas de apoyo y tutorización de los profesores a raíz de un expediente tramitado en la oficina del Defensor Universitario. Aunque la experiencia parece avanzar con éxito, en este momento se está ejecutando la medida, siendo pronto para extraer conclusiones referentes a los resultados. En cualquier caso, el procedimiento de instrucción ya se ha revelado útil al menos para intentar resolver el asunto y dar una respuesta a la queja presentada por los estudiantes. Ha sido determinante la actitud positiva del afectado, así como la reserva y sensibilidad con la que se ha gestionado el conflicto.

## 2.- PROTOCOLO QUE PUEDEN SEGUIR LAS OFICINAS DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS PARA TRAMITAR LAS QUEJAS RELATIVAS A LA CALIDAD DOCENTE

Entre los diferentes datos y cauces de información con que cuentan los Defensores Universitarios para verificar la calidad docente del profesorado se encuentran los siguientes:

Una vez recibida una queja relativa a la calidad docente de un profesor, es conveniente seguir un mismo patrón o procedimiento de actuación a fin de recabar la información que confirme o desmienta la situación. Es preciso vertebrar un mecanismo eficiente de intervención, evitando tramitaciones erráticas o resultados infructuosos derivados de la dispersión de esfuerzos.

### 2.1.- Primer paso: entrevista con el afectado.

Antes de hacer cualquier otra gestión, será muy oportuno contactar con el profesor afectado y poner en su conocimiento que se ha presentado una queja relativa a su calidad docente y que el Defensor Universitario va a iniciar gestiones dirigidas a esclarecer dichos extremos. Este contacto previo, telefónico o mediante entrevista personal, es muy importante a fin de evitar un enconamiento en la posición del profesor, quien puede conocer por otras vías la instrucción llevada a cabo por el Defensor, en cuyo caso podría molestarse profundamente y percibir la operación como una encerrona injusta. Por ello, será prudente hacer esta gestión al solo efecto informativo del profesor, e invitarle, además, a presentar cuantos argumentos quiera, bien de palabra, bien por escrito, aclarándole, en todo caso, que nos encontramos en una fase previa de la instrucción dirigida a confirmar ciertos indicios. Esta aproximación al asunto, neutra, precavida y transparente, suele contribuir a limar posteriores asperezas y a crear en el profesor afectado una actitud de confianza en el Defensor, que resultará decisiva más tarde en el caso de que se confirmen las críticas y deba someterse a medidas de mejora de su calidad docente.

### 2.2.- Segundo paso: averiguaciones.

Una vez que se origine un aviso de bajo rendimiento docente el Defensor, o quien tenga la responsabilidad, habrá de desarrollar una investigación lo más exhaustiva posible de la calidad docente del profesor mediante una prospectiva de diferentes instrumentos de verificación. En ocasiones, una primera gestión o averiguación desmentirá o confirmará por sí sola la queja. En otros casos, más dudosos u oscuros, puede ser preciso desplegar una investigación más exhaustiva, siempre que existan indicios sólidos que apunten a la veracidad de la queja. La siguiente tabla recoge una parrilla de diferentes fuentes de información que pueden ser utilizadas a estos efectos:

FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIO CORRECTOR (EN SU CASO)
Quejas formuladas al Defensor Universitario sobre la calidad del profesor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- directamente</li> <li>- a raíz de otro problema (evaluaciones, calificaciones, etc.).</li> </ul>	Resolución adoptada por la Oficina en esos asuntos. Distinguir entre quejas individuales (suelen estar originadas por problemas personales) o colectivas (firmadas por varios estudiantes)
Quejas o partes de incidencias presentados ante los Centros.	Resolución adoptada por el Centro en dichos asuntos
Quejas o partes de incidencia presentados ante el Departamento.	Resolución adoptada por el Departamento en dichos asuntos
Quejas presentadas ante el Consejo de Estudiantes o similar	Resolución adoptada en dichos asuntos
Quejas o incidencias formuladas a miembros del Consejo de Dirección: Rector, Vicerrector de Profesorado, Vicerrector de Estudiantes...	Determinación adoptada por el Consejo de Dirección o cargo académico en dichos asuntos.
Quejas o incidencias recibidas en la Inspección de Servicios	Resolución adoptada por el Inspector de Servicios en dichos asuntos
Análisis del clima laboral del profesor	Influencia del clima laboral sobre la conducta del profesor afectado
Encuestas de opinión de los estudiantes y otros medios de evaluación periódica de la calidad docente	Calidad técnica de la encuesta en cada Universidad

Porcentaje de alumnos asistentes a clase	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de asistencia de alumnos de primera matrícula</li> <li>- Porcentaje de asistencia al resto de asignaturas del mismo grupo de clase</li> <li>- Consideración de la asistencia a clase como criterio de evaluación de los estudiantes</li> </ul>
Índice de éxito/fracaso escolar	Porcentaje medio del resto de asignaturas del mismo grupo de clase
Participación en proyectos de innovación docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condición en que participa</li> <li>- Resultados del proyecto</li> </ul>
Participación y/o superación de cursos de formación del profesorado	Sistemas de evaluación del rendimiento en tales cursos
Investigación mediante encuesta/entrevista/llamada telefónica aleatoria a estudiantes de diferentes cursos y grupos del mismo profesor.	<p>Calificación obtenida por el estudiante en cuestión.</p> <p>La prospectiva debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aprobados con buena nota</li> <li>- aprobados justos</li> <li>- suspensos</li> <li>- aprobados que previamente hayan suspendido alguna vez</li> </ul>
Tramitación de expedientes disciplinarios contra el profesor por vulneración de otras obligaciones académicas	Resolución adoptada en el expediente

Estos asuntos deben tramitarse con cautela y confidencialidad. En primer lugar, porque se hace circular información de carácter personal, protegida por la Ley. Y en segundo lugar, porque para mejorar la condición docente de un profesor no parece lo más indicado ir difundiendo a su alrededor un halo de sospecha o reproche. El sigilo, bien administrado, manteniendo la solidez y el rigor de la instrucción pero respetando al propio tiempo la dignidad del profesor afectado, es un escenario que resulta fundamental conseguir en estos delicados asuntos.

### 2.3.- Tercer paso: admitir el problema.

Una vez confirmados los extremos iniciales, será esencial para el buen fin de toda la operación mantener una entrevista con el profesor afectado y lograr que reconozca el problema. Esta fase es sumamente delicada, y al propio tiempo decisiva. La persona que gestione esta etapa debe ser de la confianza del profesor y encontrarse provista de una serie de características personales que contribuyan a favorecer el resultado. Empatía, moderación, integridad, comprensión... En razón de su sistema de elección, el Defensor Universitario puede reunir estas cualidades.

Con ocasión de esta difícil entrevista, con suavidad, pero con firmeza, deben ponerse sobre la mesa los datos recabados, que demostrarán con contundencia la existencia de un problema. Habrá que tranquilizar al profesor indicándole que este tipo de casos son frecuentes y que existen muchas vías para encararlos adecuadamente. Que debemos afrontar el problema positivamente para extraer adelantos y mejoras. Que la Universidad es el lugar del aprendizaje por antonomasia y siempre podemos continuar adquiriendo nuevas habilidades que mejoren nuestro desempeño profesional. Que en este tipo de asuntos la Universidad no actúa como una especie de gran inquisidor que circula guadaña en mano dispuesta a cobrarse cabezas, sino que por el bien del profesor afectado, y el común de la Universidad, es preferible adoptar medidas de carácter positivo que contribuyan a la capacitación del profesorado y al incremento de los índices de calidad.

El resultado de esta entrevista es absolutamente decisivo para el éxito de todo el proceso. Cuando el asunto se encarrila debidamente en este momento será mucho más probable lograr resultados positivos en las fases posteriores. Por el contrario, cuando el profesor y no alcanza a comprender que existen evidencias de deficiencias en el desempeño de su labor docente, los esfuerzos posteriores por llevarle a mejorar pueden revelarse completamente estériles: de nada le servirá disponer de un tutor docente o asistir a cursos de capacitación en técnicas pedagógicas, si considerará que realmente no los necesita y que no obtendrá beneficio cierto de todo ello.

Por tanto, puede resultar conveniente que, en el caso de que el profesor no reconozca o admita el problema, se le concedan unos días de reflexión y vuelva a intentarse la entrevista más adelante. La oportunidad de esta nueva entrevista dependerá notablemente de circunstancias personales, de su propio carácter, y por tanto el instructor deberá ponderar la conveniencia de celebrar ese nuevo encuentro pasa-

dos unos días. Pero en cualquier caso, por muy renuente que sea el afectado, esta segunda aproximación al asunto puede revelarse de gran ayuda y contribuir a vencer su resistencia a admitir el problema.

#### 2.4.- Cuarto paso: medidas de estímulo en un contexto de discreción.

Una vez encarrilado el asunto, el primer tipo de medidas que deben desplegarse son de estímulo y apoyo al profesor afectado, ofreciéndole las herramientas que precisa para remediar el problema.

En este punto, y según las particularidades de cada Universidad, el Defensor Universitario puede optar entre acordar por sí mismo con el profesor afectado una serie de medidas dirigidas a mejorar su desempeño, o bien dar traslado del asunto a los órganos ejecutivos competentes para que lo hagan (Director o Comisión de Docencia del Departamento; Decano; etc.), monitorizando, en tal caso, la resolución definitiva del asunto por parte de tales autoridades.

Aquí es precipitado ofrecer un cuadro de alternativas, pues las soluciones dependerán del tipo de deficiencia que se haya observado con ocasión de la instrucción previa.

Existen una gran variedad de medidas que el Defensor Universitario puede sugerir para promover una mejora de la calidad docente del profesorado. Pueden resumirse con la tabla siguiente:

TABLA-RESUMEN DE MEDIDAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PROFESOR QUE PODRÍA LLEGAR A SUGERIR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO		
MEDIDAS INFORMATIVAS Y PRE-VENTIVAS	Difusión de los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre calidad docente del profesor a las autoridades académicas competentes en la materia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director del Departamento</li> <li>- Decano o Director del Centro</li> <li>- Vicerrectorado de Profesorado (en el caso de que no sea el responsable del proceso evaluador)</li> <li>- Inspector de Servicios o, en su caso, miembro del Consejo de Dirección del que dependa.</li> </ul>	
	Organización de actividades formativas de carácter voluntario: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de formación de profesores noveles</li> <li>- Cursos de técnicas didácticas, de uso de nuevas tecnologías, etc.</li> </ul>	
MEDIDAS ESTÍMULADORAS	De carácter académico	Mantenimiento de entrevistas con el profesor afectado a fin de que reconozca el problema
		Designación de un tutor o profesor de apoyo
		Seguimiento de actividades de formación y cualificación pedagógica <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con carácter obligatorio</li> <li>- Con carácter facultativo</li> </ul>
		Reconocimiento de premios y distinciones a la calidad docente
	De carácter económico	Reconocimiento de complemento docente específico por calidad de la docencia supeditado a estándares concretos de calidad

Las medidas informativas o preventivas representan instrumentos de mejora de la calidad docente de carácter previo, que cabe articular en cualquier caso y con independencia de que se presenten quejas, a diferencia de otras determinaciones de naturaleza reactiva (medidas estimuladoras y coercitivas), que sólo deben activarse en el caso de que sea preciso conforme al protocolo que resulta de aplicación.

Como línea directriz de las medidas que cabe adoptar para mejora de la calidad docente del profesorado se encuentra el convencimiento de que los instrumentos disciplinarios y de carácter sancionador habrían de ser, en línea de principio, residuales o subordinados, optándose preferentemente por medidas de estímulo e incentivo, y reservando el aparato represivo para casos de pasividad constatada o de reincidencia grave.

Existen muchos casos —probablemente la mayoría— en que no existe una verdadera intencionalidad y la situación de *discapacidad docente* es completamente involuntaria. Así, es frecuente encontrarse con que el profesor es sensato y cumplidor y sencillamente no se ha reciclado después de años de ejercicio, por lo que es incapaz de conectar con los universitarios de nuestros días y transmitirles adecuadamente el conocimiento; carece o ha perdido aptitudes pedagógicas pero realmente no es consciente de



ello; se esfuerza por mejorar pero no sabe cómo hacerlo; ha asumido responsabilidades externas a la Universidad y su labor docente ha pasado a un segundo plano; etc.

En estos casos, y en otros de análoga naturaleza, sería por completo contraproducente adoptar de entrada medidas de carácter coercitivo: disciplinarias, económicas o de cualquier otro carácter. Y ello por varias razones:

- La propia falta de intencionalidad hace materialmente injusto el castigo, siendo mucho más equitativo que la Universidad ofrezca al docente la vía para reciclarse y mejorar.
- Lo que realmente nos debe importar como Defensores es lograr una solución eficiente al problema que no rompa con estándares éticos y morales.
- La adopción de medidas disciplinarias, especialmente en casos como los indicados de falta de intencionalidad, suele ser interpretada por los sujetos pasivos muy negativamente, produciendo un efecto contrario al verdaderamente pretendido: desincentivar al profesor, enfrentarlo abiertamente con las estructuras de poder —en muchos casos, interpretará la sanción como una venganza injusta y no como una consecuencia de sus propias deficiencias— haciéndolo refractario a cualquier iniciativa de mejora material de su docencia.
- Sin olvidar, la dificultad de aplicar medidas disciplinarias a un profesor funcionario sin un expediente disciplinario previo

Por ello, parece oportuno medir bien los casos y sus circunstancias, desplegando medidas de diferente alcance y naturaleza.

En resumen, podemos comentar dos líneas principales de acción:

- A) Ofrecerle al profesor un tutor docente, con el que interactúe de acuerdo con un plan definido de trabajo, y quien le ayude a remediar la patología que se hubiera observado. En este sentido, será muy conveniente que el tutor proceda de una comunidad académica suficientemente distante del profesor afectado, para facilitar la asepsia en la relación con este último y sobre todo para evitar que conciba la supervisión del agente como una humillación que le inflige un compañero. Será prudente poner distancia, e incluso, encarar la tarea del profesor tutor con absoluta confidencialidad, de manera que el resto de la comunidad universitaria no llegue ni tan siquiera a saber que el profesor en cuestión está atravesando un proceso de capacitación docente.
- B) Ofrecerle al profesor la posibilidad de seguir cursos formativos: de didáctica; de técnicas de comunicación (verbal y no verbal); de uso de nuevas tecnologías; etc. Por razones análogas a las expresadas en el apartado A), puede resultar conveniente que el profesor siga este proceso en una Universidad distinta.

Un extremo que debe quedar claro es el mecanismo para la determinación de cuáles sean los cursos a seguir y quién los costeará. En este sentido, cada Universidad habrá de adoptar los criterios que estime convenientes según sus propias posibilidades económicas.

En ocasiones, puede suceder que el problema resida en que el profesor imparte una asignatura que no es de su agrado personal, pero se ve obligado a hacerlo en razón de las reglas de reparto de la carga docente operativas en su Departamento. En tal caso, también podría intentarse una mediación con alguno o algunos de sus colegas de área para que transitoriamente le ceda la asignatura, y verificar así de mejor modo sus cualidades docentes reales.

#### 2.5.- Quinto paso: finalización del asunto.

Una vez acordado con el afectado el plan a seguir, será conveniente realizar su seguimiento.

En el caso de que el profesor se niegue a adoptar las sugerencias que le planteamos, el Defensor Universitario podrá valorar la conveniencia de trasladar el problema a la autoridad ejecutiva competente (Director de Departamento, Vicerrector...).

### 3.- FINAL

Las consideraciones y valoraciones contenidas en este documento constituyen tan sólo una primera aproximación por parte de los Defensores Universitarios, agrupados en forma colectiva, para abordar el delicado asunto de la mejora de la calidad docente de los profesores en el concreto aspecto de la adecuada y efectiva transmisión de conocimientos a los estudiantes. El tema presenta cantidad de aristas y entraña graves problemas. Pero los Defensores Universitarios, que recibimos con cierta frecuencia quejas de este perfil y carecemos hasta hoy de líneas claramente definidas de actuación para afrontarlas, consideramos muy conveniente que las Universidades españolas comiencen a trabajar seriamente en el asunto y que lleguen a alcanzar determinaciones claras y precisas al respecto aprobando los reglamentos necesarios.

Todo el contenido de este documento adquiere pues la naturaleza propia de las actuaciones de los Defensores Universitarios, reduciéndose a la modesta función de sugerencia o recomendación que trasladamos a nuestras respectivas comunidades universitarias.

En ese sentido, invitamos nuevamente a las Universidades españolas a que se planteen sin demora el tratamiento de este asunto, adoptando las determinaciones precisas para alumbrar las respuestas que este problema requiere.

Esperamos que nuestro esfuerzo pueda contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

## **MESA DE TRABAJO NÚMERO 2:**

### **ESTATUTO DEL PERSONAL INVESTIGADOR EN FORMACIÓN. ESTATUTO DEL ESTUDIANTE**

(Coordinada por: José Manuel Bayod Bayod (Universidad de Cantabria), Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz), Agustín Miñana Aznar (Universidad de Murcia))

#### **ESTATUTO DEL PERSONAL INVESTIGADOR EN FORMACIÓN**

El estatuto del Becario actualmente en vigor, no ha cumplido las expectativas que creó su aprobación, ya que su nivel de implantación ha sido prácticamente inexistente. Por esto, teniendo en cuenta los antecedentes en el ámbito autonómico, el Gobierno se ha planteado la modificación del citado Estatuto con la finalidad de que el personal investigador en formación coticen los dos primeros años como becarios y los dos siguientes sea contratados laboralmente. Esto supondría la implantación del modelo de financiación del personal investigador conocido como modelo 2+2 o combinación de beca de investigación + contratación laboral.

En este sentido, los Defensores Universitarios creen convenientes que el nuevo estatuto del personal investigador en formación contemple los siguientes aspectos:

Seguridad Social: Extensión inmediata de la cobertura del régimen general de la Seguridad Social a todo el personal investigador en formación, desde el primer año de la concesión de la beca hasta el cuarto, y también para los becarios postdoctorales.

Esta cobertura de la Seguridad Social sería:

- Años 1º y 2º: Becarios asimilados a trabajadores por cuenta ajena excluyendo desempleo.
- Años 3º y 4º: Contrato de trabajo en prácticas (u otra modalidad de contrato) entre el personal y el organismo o entidad de adscripción, con seguridad social completa incluido desempleo.

DEA. A la segunda fase se accede tras obtener el DEA (o documento administrativo que lo sustituya de acuerdo con la nueva estructura de enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior) o excepcionalmente (de manera extraordinaria y justificada) aportando un mínimo de una contribución científica, tecnológica, humanística o artística relevante y evaluable por la CENAI.

Obligatoriedad del registro: Todas las entidades concesionarias de becas o ayudas a la investigación deberán inscribirse obligatoriamente en el registro que se habilite por parte del Ministerio y por tanto quedarán obligadas a los efectos de considerar a sus investigadores como personal en formación regulado por el Estatuto del Personal Investigador en formación y cubierto por la Seguridad Social.

Además de lo anterior, los Defensores Universitarios queremos hacer llegar nuestra preocupación de que en nuestras Universidades existan investigadores en formación sin ningún tipo de apoyo económico y creemos necesario que se aclaren y homogeneicen la situación de los diferentes colectivos que realizan labores de investigación. En el caso de los postdoctorados se transformen todas las becas postdoctorales en contrato laboral, cotizando por la retribución real recibida incluido desempleo

#### **ESTATUTO DEL ESTUDIANTE**

En las reflexiones de los participantes de la Mesa se han puesto de manifiesto la conveniencia de elaborar una normativa homogénea que contemple aspectos esenciales de la vida académica del estudiante universitario. Entre las razones que aconsejan la elaboración y puesta al día de esta norma están, entre otras, la antigüedad de la legislación existente (algunas normas proceden de los años 50 del siglo XX), el



establecimiento de un conjunto de derechos y deberes básicos comunes a todos los estudiantes de las universidades españolas y la prevista creación del un Consejo Nacional de Estudiantes.

Los Defensores Universitarios creemos que este Estatuto debe incluir sin menoscabo de la autonomía de cada Universidad lo siguiente:

- Carta básica de Deberes y Derechos de los Estudiantes
- Normativa básica sobre aspectos tan importantes como admisión, evaluación, convalidación, permanencia, movilidad, etc.
- Protocolo de actuaciones en las situaciones de conflictos entre los distintos miembros de la Comunidad Universitaria, que posibilite la derogación del Reglamento de Disciplina Académica de 1954, y en el que se incluyan nuevas vías de solución como la mediación

Por último solicitar, a quien corresponda, que en la fase de elaboración de este Estatuto se de conocer el borrador a los Defensores, a través de la Comisión Permanente, para que pueda formular sus opiniones y aportar, desde su conocimiento de la vida universitaria y experiencias en los problemas que en ella se plantean, aquellas sugerencias que puedan contribuir a conseguir un marco de referencia estatutario acorde con las necesidades de los estudiantes y de la Comunidad Universitaria.

### **MESA DE TRABAJO NÚMERO 3:**

#### **NECESIDADES EDUCATIVAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PERFIL NO CONVENCIONAL.**

Coordinada por: Dña. Mercedes Gutiérrez Sánchez (Universidad Complutense de Madrid), Carlos María Alcocer de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)

La extensión de los derechos de ciudadanía, la creciente demanda de conocimientos y formación, las necesidades de mayor cualificación que requieren las actividades profesionales y laborales y la exigencia permanente de adquisición, actualización y reciclaje de todo tipo de conocimientos están provocando cambios significativos en los perfiles de los estudiantes universitarios, así como en las expectativas que depositan los ciudadanos en la Universidad.

Al estudiante a tiempo completo *convencional* ha venido a sumarse una gran diversidad de perfiles: mujeres y hombres adultos que no pudieron acceder en su momento a la Universidad y que lo hacen una vez finalizada su vida profesional; que inician sus estudios al mismo tiempo que trabajan (a tiempo completo o a tiempo parcial) o son responsables de actividades familiares o de cuidado; que vuelven a la Universidad después de finalizada una titulación para ampliar o actualizar su cualificación y que también compatibilizan con otras actividades; personas con cualquier tipo de discapacidad que exigen su derecho a la normalización de sus posibilidades de formación universitaria; o personas procedentes de otros países que tratan de iniciar (o de continuar sus estudios interrumpidos por la emigración) en las Universidades españolas y que también han de simultanear con una actividad laboral imprescindible para su economía familiar.

La presencia cada vez mayor de todos estos perfiles en la vida universitaria pone de manifiesto la necesidad de garantizar una igualdad de oportunidades dirigida al logro de una *formación y un aprendizaje para todos y a lo largo de toda la vida*.

La construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior* supone una oportunidad inmejorable para reflexionar previamente a su definitiva implantación y para diseñar políticas y mecanismos que favorezcan la inclusión y la igualdad de oportunidades para los nuevos tipos de estudiantes.

Entendemos que los Defensores Universitarios, en su doble faceta reconocida por la LOU de *velar por el respeto a los derechos y las libertades* de los miembros de la comunidad universitaria y de *actuar dirigidos hacia la mejora de la calidad universitaria*, estamos obligados a reflexionar y a proponer alternativas orientadas hacia los problemas y situaciones en los que se suelen encontrar estos nuevos perfiles de estudiantes.

## **1. CONTEXTO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD**

Se constata la necesidad de un cambio de *modelo de universidad* debido a las transformaciones sociales y económicas producidas en España en las dos últimas décadas. Es la universidad la que ha de adaptarse a las necesidades y las características –marcadas por una creciente *diversidad*– de los ciudadanos y de la sociedad, y no a la inversa.

Este cambio de modelo no desvirtúa ni desnaturaliza la universidad, si se considera que ésta tiene un doble objetivo:

- a) Conservar, crear y desarrollar el conocimiento.
- b) Difundir este conocimiento a través de la educación-formación y hacer que sus logros y avances reviertan en toda la sociedad y no sólo en una parte.

Si ese cambio ya se ha producido en relación con el primero de los objetivos, puesto que buena parte de la investigación se ha adaptado a las necesidades y las demandas de la sociedad (como de hecho se exige que así sea), no resulta comprensible la resistencia al cambio en lo que se refiere al segundo objetivo, ya que se constata el mantenimiento de condiciones relativamente rígidas en cuanto al acceso y realización de los estudios universitarios de colectivos de ciudadanos con perfiles *no convencionales*.

## 2. DIVERSIDAD DE PERFILES

Los perfiles que se han tratado en esta Mesa de Trabajo son los siguientes:

- a) Estudiantes *convencionales*: su actividad universitaria es a tiempo completo, de manera que se encuentran disponibles para adaptarse a los horarios establecidos y a las condiciones impuestas por la universidad. Aunque no se cuenta con datos precisos, parece existir una tendencia hacia la disminución de este tipo. Este perfil también se corresponde con las personas que no presentan determinadas discapacidades.
- b) Estudiantes *no convencionales*: aquellos que por diversas circunstancias no coinciden con el perfil anterior. Se consideran los siguientes:
  - 1. Estudiantes con discapacidad (física, sensorial, psicológica, etc.). Se postula la necesidad de incrementar su presencia en la universidad en cumplimiento de derechos fundamentales, y no en función de criterios de *beneficencia*. Se trata de garantizar una plena igualdad de derechos y de oportunidades para las personas con discapacidad en su acceso a la universidad.
  - 2. Estudiantes que simultáneamente estudian y trabajan, bien a tiempo completo bien a tiempo parcial.
  - 3. Estudiantes que no pudieron acceder a la universidad al carecer en su momento de la certificación académica requerida.
  - 4. Estudiantes inmigrantes, y que habitualmente también han de compatibilizar su trabajo con sus estudios.
  - 5. Estudiantes que pertenecen a otros colectivos desfavorecidos.

## 3. CONDICIONES PARA EL CAMBIO

Las condiciones que han de darse para que se produzca el cambio son de dos tipos:

- a) *Regulación legislativa – normativa*.
- b) *Cambio de actitud y de mentalidad en la comunidad universitaria*. En este sentido resultan de enorme importancia las campañas de sensibilización/formación.

Ambas condiciones implican un cambio en la *cultura universitaria* que ha de producirse por medio de la delimitación de un marco normativo y de las actitudes y los comportamientos de sus miembros.

No obstante, se reconoce que todo cambio cultural implica o requiere de *tiempo*, si bien los Defensores Universitarios deberían intentar y promover a través de sus actuaciones que dicho cambio se produjera de la manera más rápida posible.

## 4. BASES DEL CAMBIO

Las bases materiales para que el cambio sea posible son las siguientes:

- a) Desarrollo de protocolos, regulaciones y normas, tanto de aplicación general como específica de cada universidad, que eviten la improvisación y el voluntarismo.  
Es necesario desarrollar políticas y prácticas que tengan un carácter de *anticipación* a las situaciones problemáticas o conflictivas, y no de mera *reacción* a ellas.
- b) Dotación de recursos para la implementación de las medidas:

- a. Recursos materiales.
- b. Recursos para el asesoramiento, la formación y el apoyo al PDI que les permita llevar a cabo su actividad docente y tutorial de manera eficaz.

## 5. OBJETIVOS DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

a) Promover estos cambios a través de la elaboración de informes y recomendaciones dirigidos a:

- Rectores y Consejos de Gobierno.
- Claustros.
- Consejos Sociales.

b) Lograr que las medidas adoptadas en relación con los estudiantes de perfil no convencional se incluyan como un criterio de evaluación de la calidad de las universidades en los procesos realizados por las *agencias de evaluación y acreditación*, tanto a nivel nacional (ANECA) como en las Comunidades Autónomas donde existan tales agencias.

### MESA DE TRABAJO NÚMERO 4: HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS

Coordinada por: Dña. María Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid), D. José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

El fenómeno de la inmigración a territorio español, así como la plena integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), está llevando aparejado un vertiginoso aumento de las solicitudes de Homologación de Títulos que ha dado lugar a múltiples quejas en nuestras Universidades. Este tema, que aunque puede parecer difícil de encajar en el ámbito de cada Universidad o en la figura del Defensor Universitario, por tratarse de una competencia de ámbito estatal y por el amplio abanico de situaciones que se presentan, es totalmente asumible por parte de los Defensores, ya que se trata de estudiantes que deben "formalizar" su matrícula en una Universidad de su elección y regirse por las mismas normas que afectan al resto del alumnado, al objeto de superar la pruebas establecidas en cada caso.

Si al aumento de solicitudes añadimos la deficiente infraestructura de la que está dotado el Ministerio para acometer esta tarea, así como cierta demora "voluntaria" por parte de los Centros que intervienen en el proceso, entendemos el sentido del Informe del propio Defensor del Pueblo quien ha acusado el incremento de quejas al respecto.

Precisamente, en lo que respecta a los Procedimientos de homologación de títulos extranjeros de Educación Superior, el último Informe disponible del Defensor del Pueblo, correspondiente a 2004, le dedica unas cuantas páginas y deja claro que la aplicación de la normativa ha dado lugar a la presentación de un gran número de quejas, cuya cuantía ha continuado una progresión ascendente durante 2004, siguiendo la tendencia de los últimos años en esta materia. La causa, insiste, debe buscarse en el extraordinario incremento de solicitudes de homologación producido desde 1999 debido, fundamentalmente, al aumento de la inmigración en España y a la libre circulación de profesionales en el ámbito europeo, así como al impulso dado a los diversos programas de intercambio de estudiantes, lo que ha supuesto un incremento medio anual de un 30% en las solicitudes de homologación desde aquella fecha. Esta circunstancia, unida a la complejidad que entraña el análisis exhaustivo del nivel formativo de cada título extranjero respecto al exigido en España, ha llegado a colapsar la capacidad de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes de homologación, provocando la imposibilidad de dar cumplimiento a los plazos de tramitación que fija el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero.

En el año 1.999 se presentaron 8.369 solicitudes, que aumentaron hasta 15.280 en 2.003. Ante este aumento el Ministerio reaccionó con una serie de medidas, de manera que se consiguió que el número de expedientes finalizados comenzase a superar el de solicitudes presentadas en el mismo período. En 2.003 se resolvieron 16.555 expedientes y en los seis primeros meses de 2.004 se habían resuelto 11.444 frente a 7.258 solicitudes nuevas.

Entre otras muchas cosas el Informe dice:

*"En el aspecto normativo no cabe sino celebrar la sustitución del Real Decreto 86/1.987, de 16 de enero por el nuevo Real Decreto 285/2.004, de 20 de febrero, en el que se contiene una nueva regulación de las condiciones de homologación y convalidación de títulos de estudios extranjeros de educación superior, cuya entrada en vigor en septiembre de 2.004, fue finalmente aplazada hasta marzo de 2.005 en dos de los aspectos que contempla: el nuevo procedimiento de homologación a grados académicos y la aplicación del sistema de comités técnicos como órganos informantes en sustitución del Consejo de Coordinación Universitaria"*

.....

*“Debe en este sentido valorarse positivamente la aprobación por el Consejo de Coordinación Universitaria de informes generales sobre un gran número de titulaciones y países, lo que ha supuesto que más de la tercera parte de las solicitudes de homologación pueda resolverse sin necesidad de requerir un informe individualizado al citado órgano consultivo, lo que ha permitido cierto descenso en las quejas que habitualmente provoca la demora en la realización de este trámite cuando resulta imprescindible”*

Vista la complejidad y las deficiencias del proceso, los Directores/Decanos de algunas titulaciones se han reunido para estudiar el problema común que tienen y han acordado realizar un mismo tipo de pruebas, tanto de conjunto como para materias de áreas de conocimiento. Actualmente los candidatos no suelen tener un programa claro de los contenidos objeto de las pruebas. Creemos que este tipo de reuniones es positivo, pues permite determinar un nivel y un proceso común. Si no se hace así, cuando los candidatos tienen noticia de tratos diferenciados pueden acudir allá donde creen que las condiciones son más fáciles o más accesibles.

En cuanto a la homologación de títulos, el Consejo de Coordinación Universitaria (CCU) ha de actuar como un *referee*, mientras que el Ministerio es quien ha de conceder o denegar la titulación.

Creemos que para dar agilidad al proceso haría falta que el CCU tuviera unas tablas de equivalencias basadas sólo en el contenido troncal de cada titulación. El estudio tendría que poder construirse sin muchos problemas con las Universidades europeas y en base a la experiencia de tantos casos de homologaciones como ya se han realizado. Estas tablas tendrían que estar en poder del Ministerio y muchas homologaciones se harían de oficio sin ir al CCU. Sólo tendrían que pasar *referee* aquellas titulaciones que no estuvieran en las tablas. Eso, según nuestro parecer, tendría que facilitar y agilizar el proceso.

También sería conveniente que en caso de hacer pruebas complementarias, el Ministerio diese a las Universidades unas indicaciones sobre los contenidos mínimos exigibles en las materias troncales, que deberían ser los mínimos que hay que utilizar para las tablas de equivalencias en cuanto a las homologaciones directas.

Es posible que un enfoque que se está dando a la homologación de títulos -que distingue el título como cuestión académica del título como garantía de estar capacitado para ejercer una profesión- pueda facilitar otra manera de solucionar el problema. La ANECA será el organismo que deberá acreditar y evaluar las titulaciones de las Universidades españolas, ¿quién mejor que ella para estudiar, con los mismos criterios, las titulaciones extranjeras a homologar y, por tanto, realizar la tabla anteriormente citada? Así existiría una constatación objetiva extrauniversitaria de estos temas. (Real Decreto 309/2.005, de 18 de marzo).

La relación entre las personas que solicitan homologación y los centros se realiza, en general, sin intervención de los servicios académicos de las Universidades. El candidato, con el informe facilitado por el Ministerio, ha de dirigirse al centro que estime oportuno y matricularse en él. Pero los presupuestos no prevén ningún tipo de dotación económica para ello. Para mejorar el proceso, y entre otras cosas, hay que proporcionar a los Centros una cierta dotación económica en función del número de candidatos, reconocer a los profesores méritos de docencia por su participación en estos tribunales y podría ser bueno que algunos centros ofrecieran a los candidatos docencia a coste real o público, de forma que les permitiera acceder a las pruebas de homologación en mejores condiciones.

El Real Decreto 309/2.005, de 18 de marzo entró en vigor el pasado 20 de septiembre, pero los expedientes iniciados con arreglo a la anterior normativa no se rigen por la nueva. La nueva regulación establece un concepto de homologación más abierto: intenta equiparar la formación sancionada por el título extranjero y la que proporciona el correspondiente español. Creemos que es un cambio muy positivo. Más todavía con las medidas adoptadas para simplificar y acelerar todo el proceso.

El futuro del proceso de homologación parece más claro para cuando realmente empecemos a realizar la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Pero ahora aún tenemos muchos expedientes que se rigen con la anterior normativa para la cual el Ministerio, seguramente, poco más hará ¿Cuál es nuestra realidad? ¿Qué hace el Ministerio? Pasar el problema a las Escuelas o Facultades, no a las Universidades.

La persona que desea la homologación de su título elige el centro sin que las autoridades o los servicios académicos de la correspondiente Universidad tengan conocimiento de ello. El centro realiza, o no, las dos convocatorias a las que está obligado, califica a los examinados y no siempre ofrece un período de revisión de las notas al que igualmente está obligado. Tampoco está obligado a pasar comunicación a su Rectorado. Puede ser que alguna Universidad haya establecido normas internas en sentido diferente a lo aquí expresado.

Una vez analizada la situación actual referida a las Homologaciones de Títulos Extranjeros en las Universidades, así como la legislación vigente al respecto, cabe concluir que debe existir una mayor implicación por parte del Ministerio que, caso de detectar deficiencias en el Plan de Estudios desde el que se solicita Homologación, delega la continuación del procedimiento en las Universidades, esto es, la preparación,

diseño y programación de las pruebas sin más criterios que los que de forma general se expresan en la Orden de 21 de julio de 1.995.

La Universidad, por su parte, debido a que detecta cierta disparidad a la hora de interpretar los criterios, según la titulación objeto de la Homologación, podría establecer algún mecanismo que garantice la igualdad de condiciones de los Titulados extranjeros, -establecimiento de un curso de adaptación-; así como homogeneizar el desarrollo de las Pruebas (de aptitud o de conjunto) y destinar los recursos humanos y materiales que posibiliten el adecuado seguimiento y la resolución de los expedientes de Homologación.

Finalmente, se entiende que el Gobierno podría dar algún paso o poner en marcha alguna experiencia que desarrolle, en pruebas, las previsiones del RD 309/2.005 cuya vigencia está pendiente de la aprobación del catálogo de títulos y que contiene ya algunas previsiones que mejorarán todo el proceso de Homologación.

Para acabar, algunas CONCLUSIONES y PETICIONES:

1.- La posibilidad de elección de Universidad por parte del alumno que desea acceder a la Homologación convierte al aspirante en alumno de pleno derecho, pudiendo discrepar de los resultados de las pruebas y acceder a los mismos mecanismos que el resto de los estudiantes de la misma Universidad. La posibilidad de intervención de los Defensores es clara, en el sentido de asegurar el máximo de transparencia y uniformidad en todo el proceso (Orden 21-07-95, BOE del 27-7-95)

2.- La especial situación legislativa española en materia de títulos y competencias profesionales –que habilita profesionalmente de forma automática al titulado– ha influido e influye directamente sobre todo el proceso de Homologación, creando unas resistencias importantes en los ámbitos social y económico.

3.- Desde el pasado mes de septiembre coexisten dos colectivos de expedientes de Homologación, por lo que una lectura cuidadosa del RD 309/2.005 permitiría empezar a adoptar ya aquellos cambios que parezcan buenos y aplicables a la situación actual. El Ministerio debería definir mejor lo que ha de hacer el alumno y la Universidad implicarse más en el proceso, sin que suponga intervencionismo en las actuaciones de los Centros. La Universidad debería esmerarse en que sus centros docentes cumplan la legislación general, adaptándola a la suya específica. La Universidad, en definitiva, debería saber qué se hace, si se hace o no, lo que se debería hacer y cuál es el resultado final del proceso.

4.- La información contenida en las webs de las Universidades debería ser clara y fácilmente accesible para conseguir así que la adquisición de información sobre cómo, cuándo y dónde se realizan las mencionadas pruebas no sea una prueba más a superar.

5.- En atención a las quejas recibidas en algunas oficinas de los Defensores relativas a las actuales pruebas de conjunto, dado que el artículo 17.3 del RD 285/2.004 contempla también la posibilidad de una prueba de aptitud, sería conveniente que cada Universidad estableciera una regulación de la misma. Si los Rectores van a ser los competentes para la Homologación de los títulos oficiales de Master y Doctor, ¿por qué no se empiezan a implicar más las Universidades?

6.- Se debería dotar a los centros que realizan las pruebas de los medios necesarios para que puedan reconocer a los profesores que participan en las homologaciones algún tipo de mérito docente válido para ser reconocido y aceptado en los procesos de evaluación de los méritos docentes. Además, hay que pensar en alguna dotación económica a los Centros en función del número de candidatos y la duración de las pruebas, especialmente las de conjunto.

7.- La función de la ANECA ha quedado reflejada en la modificación del RD 285/2004 que establece su importante papel evaluador de todo el proceso de Homologación en los futuros estudios universitarios de Grado. No obstante, no podrá ejercer esta potestad hasta que haya transcurrido un año desde la finalización del proceso de renovación del nuevo Catálogo de títulos universitarios oficiales.