



INFORME ANUAL

2011

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR	4
2.1. Consultas	7
2.2. Quejas	9
2.3. Reclamaciones	11
2.4. Mediaciones	14
3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR	14
4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES	15
5. ANEXOS:	18
Anexo 0 Encuesta de satisfacción Anexo I: Descripción de las Consultas tramitadas Anexo II: Descripción de las Quejas tramitadas Anexo III: Descripción de las Reclamaciones tramitadas Anexo IV: Descripción de las Mediaciones tramitadas Anexo V: Documentos del XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	

PRESENTACIÓN

La presente Memoria tiene por objeto realizar una breve exposición de las actuaciones del Defensor Universitario durante el año 2011, y se presenta al Claustro Universitario siguiendo lo previsto en el artículo 208 de los Estatutos de la ULPGC, y en el 22 del Reglamento del Defensor Universitario.

Corresponde a la tercera Memoria presentada por el equipo presidido por Don Jorge Triana Méndez y en el cual se ha producido el relevo de la responsable del sector de estudiantes Dña. Teresa Moya Falcón por Dña. Rita María Aguiar Rodríguez, además de la incorporación a la secretaría de la Oficina del Defensor de Don Álvaro Monzón Santana, lo que ha causado la baja de Don Andrés Moya Padial, quedando el equipo constituido de la siguiente forma:

D. Jorge Triana Méndez
Presidente
Dña. M.^a Isabel Hernández Gómez
Representante del Profesorado
Dña. Rita María Aguiar Rodríguez
Representante de Estudiantes
Dña. Leticia Díaz Platero
Representante del PAS
D. Álvaro Monzón Santana
Administrativo

Queremos hacer constar nuestro agradecimiento a las personas que causaron baja en el equipo por el trabajo realizado durante su permanencia en el mismo, así como también por su cooperación al Rectorado, Vicerrectorados, Secretaría General, Gerencia, Direcciones de Escuelas, Decanatos, Departamentos y de las diversas unidades de Gestión de la Universidad.

Como hemos hecho en las Memorias precedentes, ésta contiene una descripción sucinta de las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario durante el periodo señalado, considerando prioritaria la brevedad y la claridad expositiva de forma que permita dar a los miembros de la Comunidad Universitaria una imagen del trabajo desarrollado al mismo tiempo que pueda

ser un elemento de análisis del estado y funcionamiento de nuestra Universidad que permita la reflexión de sus integrantes con fines de conseguir una mejora en su calidad.

Queremos finalizar esta presentación agradeciendo la confianza puesta en el Defensor Universitario por quienes han requerido de nuestra actuación, haciendo mención a la incorporación a la web de la Institución de una Encuesta de Satisfacción que pretende mejorar la calidad del servicio a quienes recurren a su intervención.

ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL D.U.

Durante el período correspondiente a la presente Memoria se han llevado a cabo un total de 146 actuaciones, las cuales hemos clasificado, de acuerdo al formulario del que disponen los que se dirigen al Defensor Universitario en su web, en consultas, quejas, reclamaciones y mediaciones, continuando con las características utilizadas en el informe anterior para cada apartado.

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES POR ESTAMENTOS				
	Consultas	Quejas	Reclamaciones	Mediaciones
ESTUDIANTES	40	53	11	1
DOCENTES	4	6	1	
PAS		2		
EXTERNOS	21	7		
TOTALES (146)	65	68	12	1

Tabla nº 1

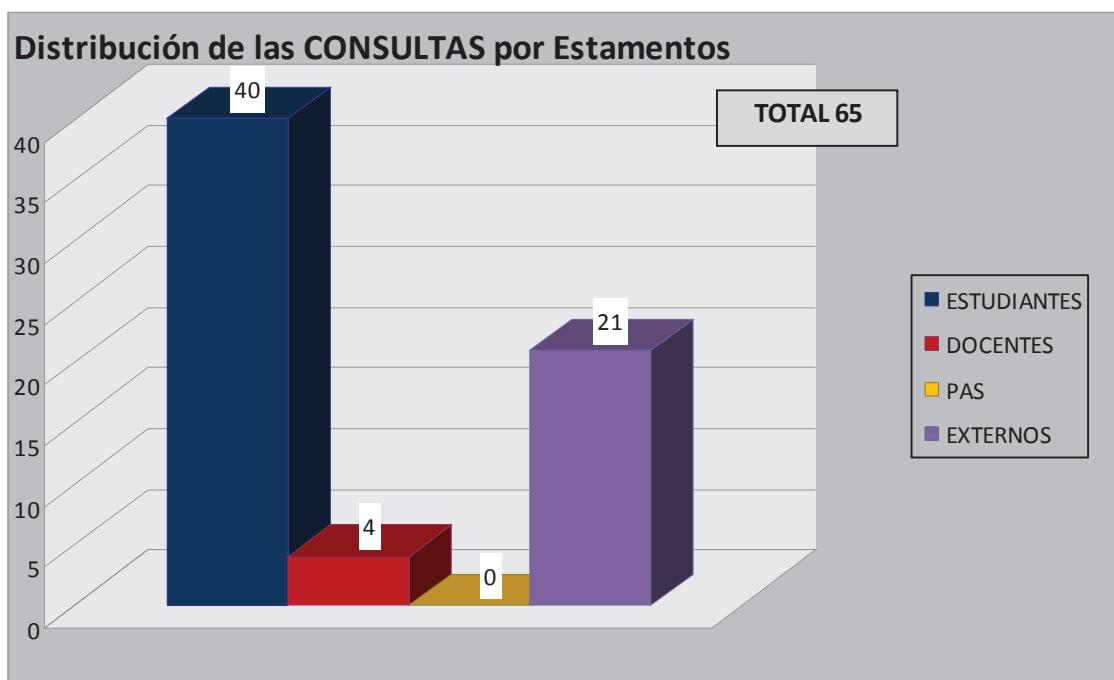
El listado que se da a continuación corresponde a un resumen de las actuaciones realizadas, agrupadas por su tipología, incluyéndose en la Memoria un anexo en el que, bajo tratamiento de resumen y de confidencialidad, permite conocer las características de las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES SEGÚN SU TIPOLOGÍA				
	Consultas	Quejas	Reclamacio-nes	Mediaciones
Acceso	5	6		
Adaptación	7			
Becas		4	1	
Becas-Erasmus	2	4		
Compensación	4	1		
Convalidación y libre configu-ración	3	5	1	
Docencia	4	1	1	
Doctorado	2	2		
Exámenes	7	9	3	
Máster	2	1	2	
Organización docente	6	20		
Procedimiento administrativo	9	6	3	
Servicios	1	3	1	
Traslado de expediente	3	2		
Otros	10	4		1
TOTALES (146)	65	68	12	1

Tabla nº 2

2.1. Consultas

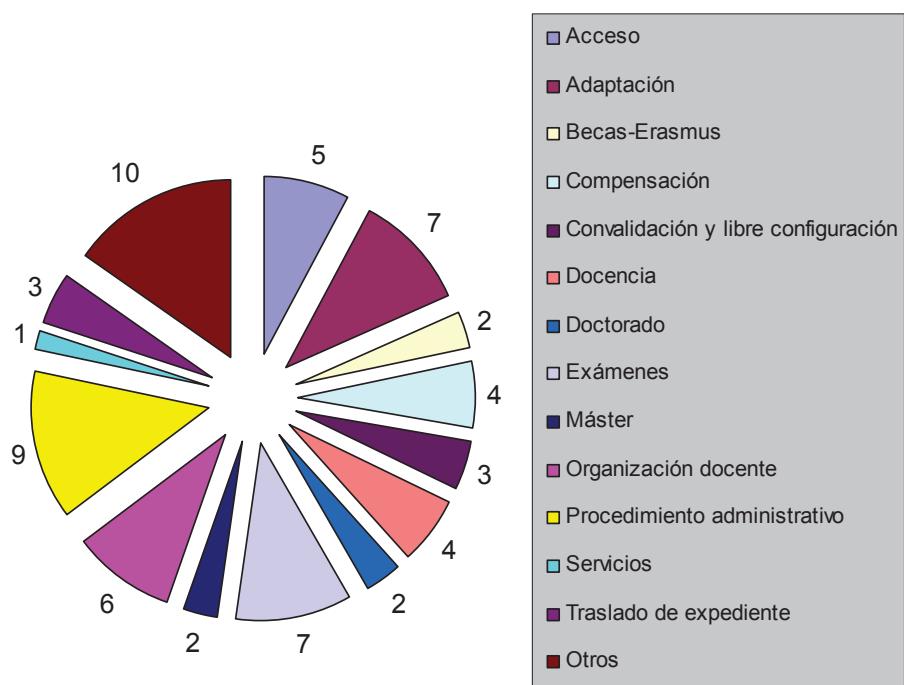
Durante el año 2011 se atendieron 65 consultas, distribuidas por estamentos, según se observa en el siguiente gráfico, en 40 provenientes de estudiantes, 4 de docentes y 21 de externos.



Gráfica nº 1

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

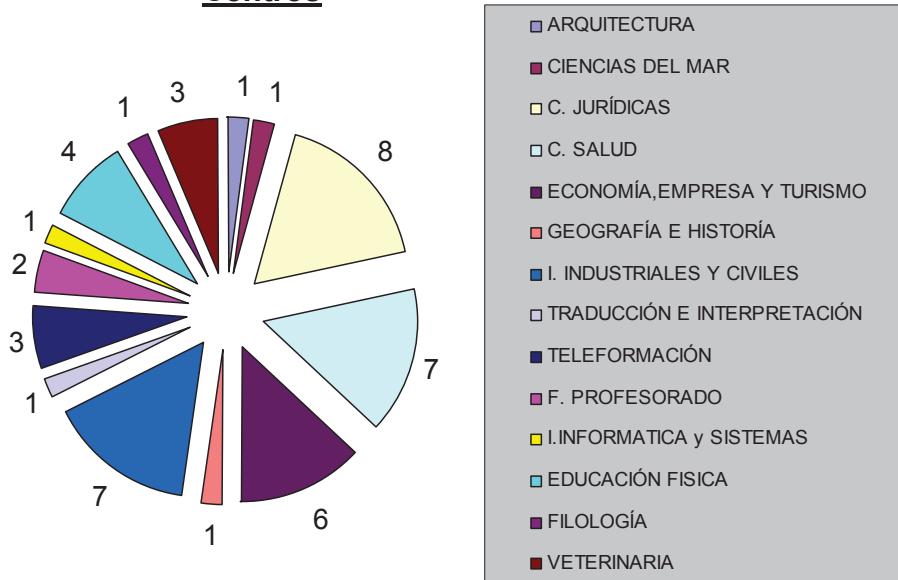
Distribucion de CONSULTAS por tipologías



Gráfica n° 2

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

Distribución de CONSULTAS de Estudiantes por Centros

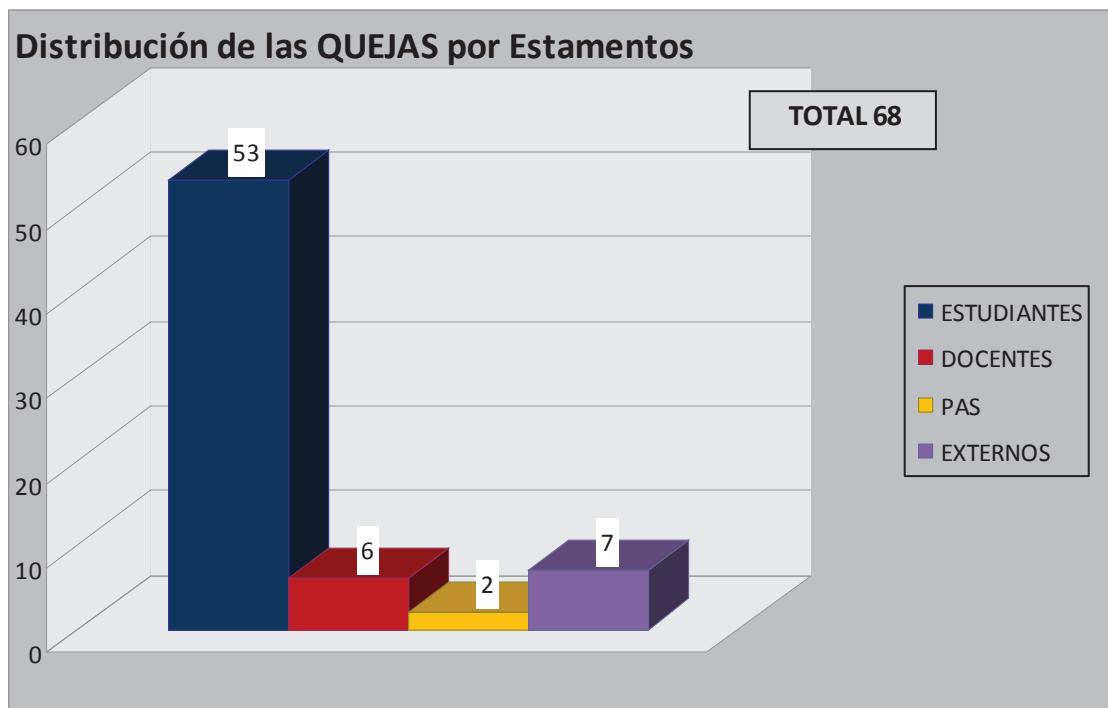


Gráfica n° 3

El tiempo de respuesta a las solicitudes de consulta es variable, particularmente en función del motivo de la misma, por lo que podemos promediar en 2 días para la mayoría y en casos excepcionales 30 días (caso solicitud informe jurídico).

2.2. Quejas

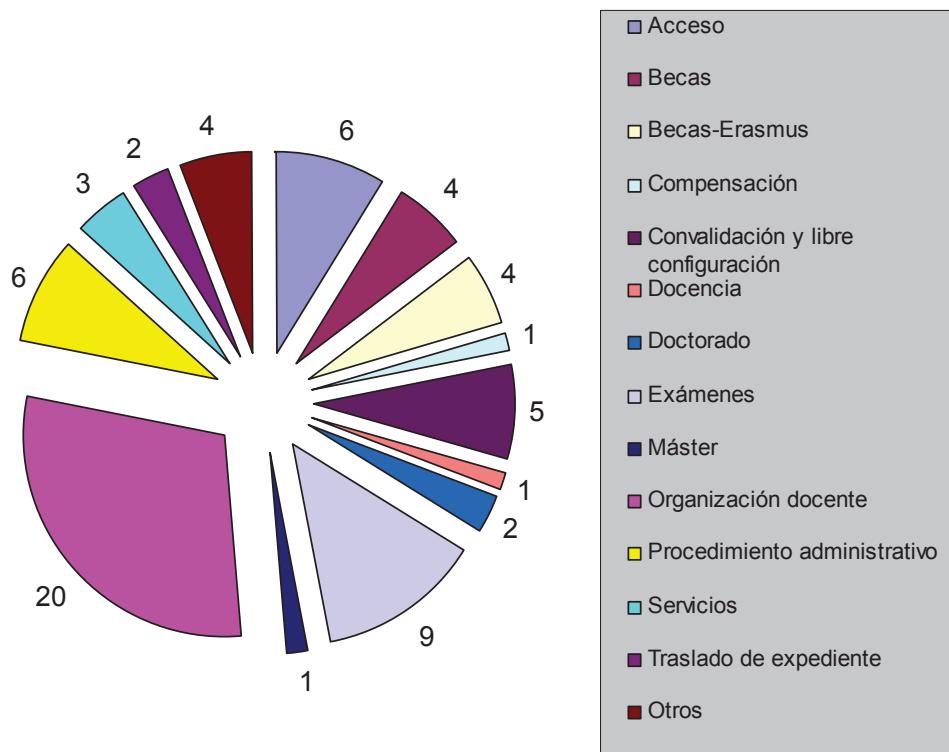
En el período de la Memoria se tramitaron un total de 68 quejas, distribuidas por estamentos de la siguiente forma: 53 de estudiantes, 6 de docentes, 2 de PAS y 7 de externos.



Gráfica nº 4

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

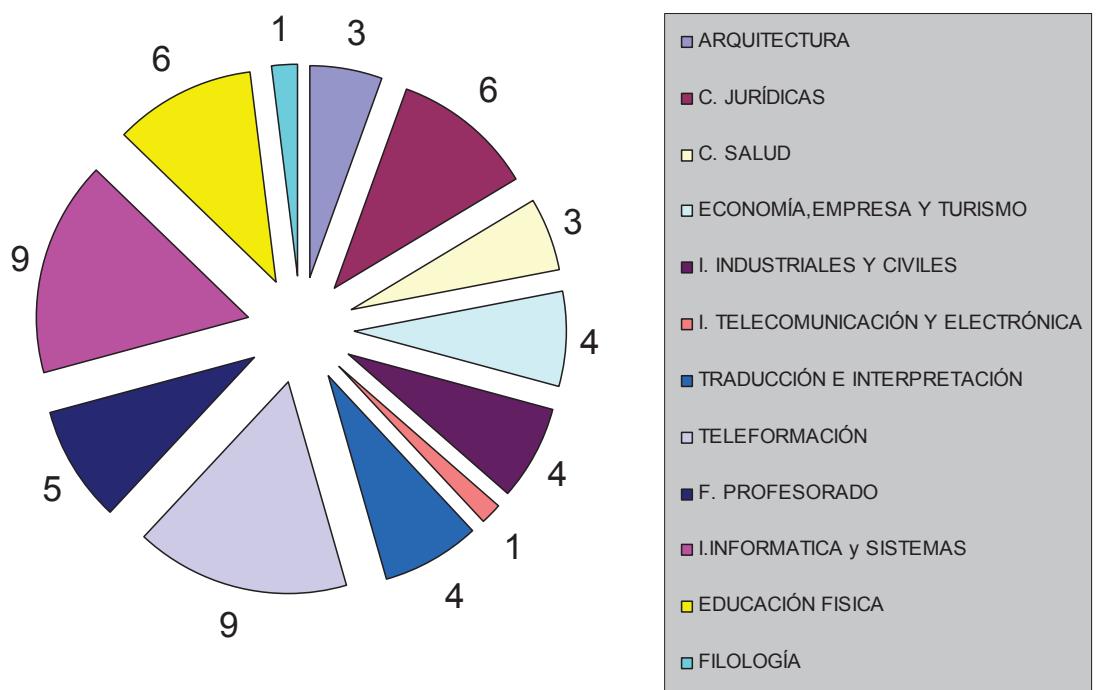
Distribución de QUEJAS por tipología



Gráfica nº 5

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

Distribución de QUEJAS de Estudiantes por Centros

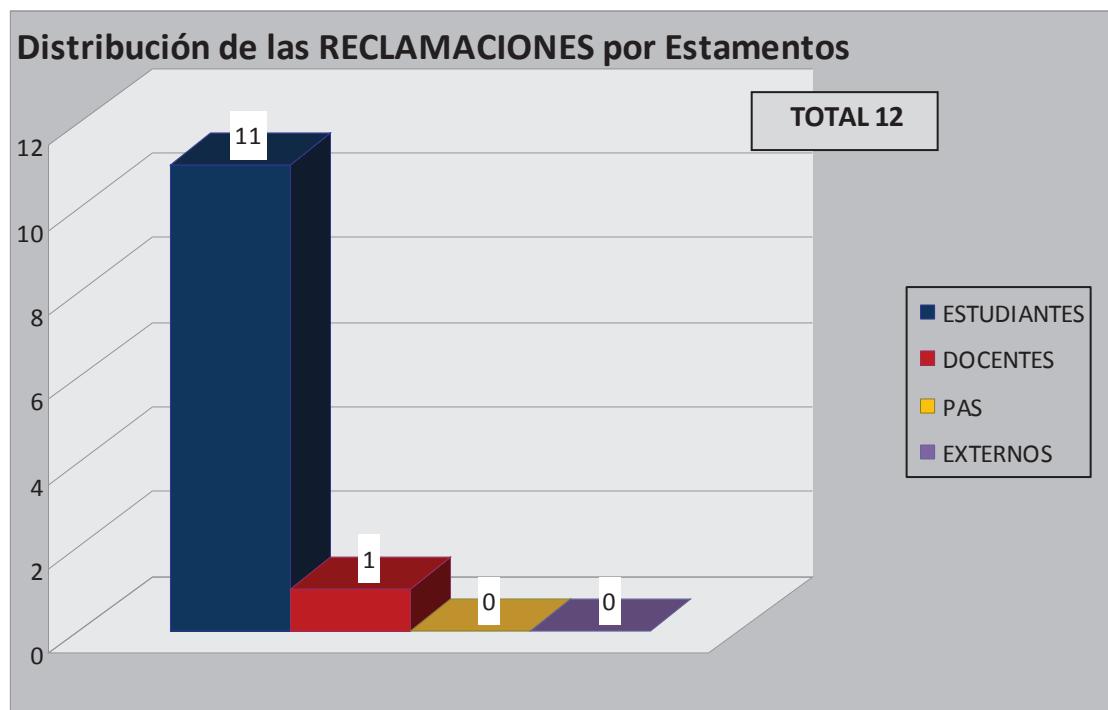


Gráfica nº 6

El tiempo de respuesta del Defensor Universitario a las solicitudes de quejas se estima en una media de 7 días.

2.3. Reclamaciones

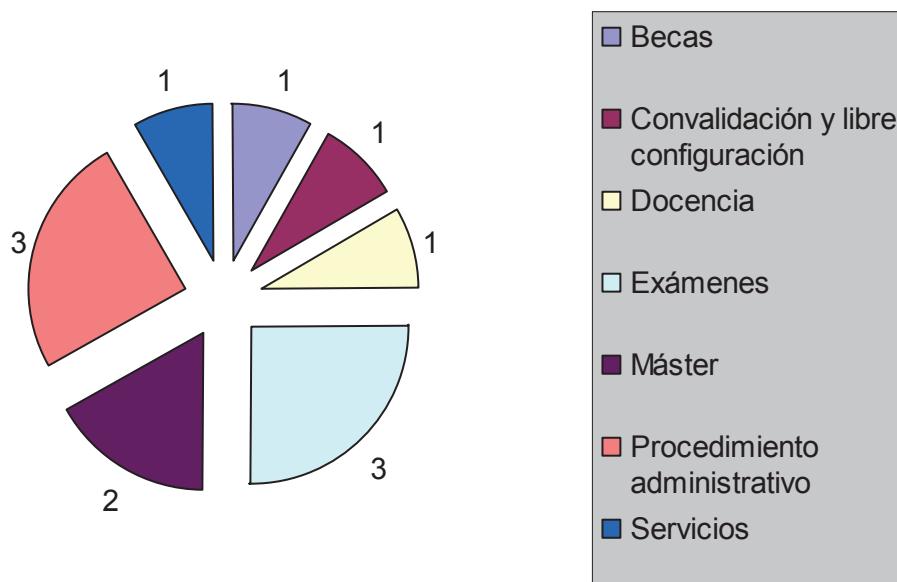
Se atendieron un total de 12 reclamaciones distribuidas por establecimiento de la siguiente forma: 11 de estudiantes y 1 de docentes. En el siguiente cuadro se ve gráficamente.



Gráfica nº 7

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

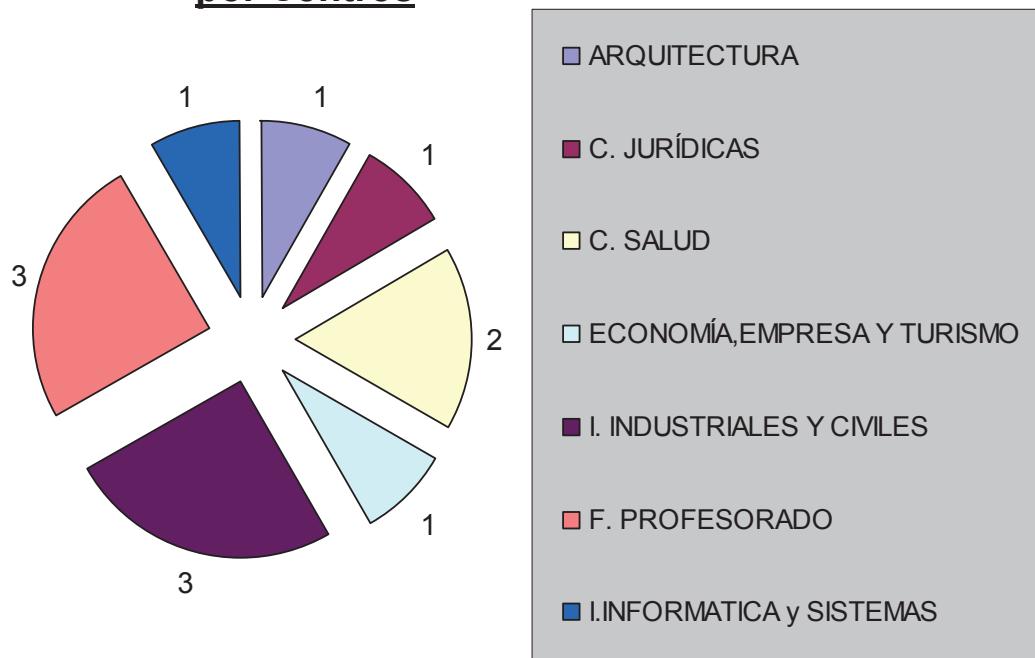
Distribución de RECLAMACIONES por tipologías



Gráfica nº 8

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

Distribución de RECLAMACIONES de Estudiantes por Centros



Gráfica nº 9

Dado que las reclamaciones implican un tratamiento especial que lleva un proceso más complejo y que deriva en la búsqueda de consenso y/o que termina en una resolución específica ante cualquier órgano colegiado o instancia administrativa, es necesario un tiempo mayor para resolver, estimándose una media de las tratadas de aproximadamente 40 días.

2.4. Mediaciones

Se trató un único caso de mediación a petición de un estudiante con el fin de resolver un conflicto surgido con una profesora, quien presentó una queja al Defensor Universitario por trato inadecuado y actitud intimidatoria y amenazante de dicho alumno a su persona. Atendiendo a lo estipulado en el Reglamento del Defensor Universitario se llevó a cabo el proceso de conciliación de forma satisfactoria para ambas partes.

OTRAS ACTUACIONES DEL D.U.

El Presidente y las representantes del profesorado y del PAS han participado en el XIV-Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y la IV-Asamblea Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebradas en la Universidad Politécnica de Cartagena los días 27 y 28 de octubre de 2011.

Los temas tratados en las distintas sesiones de trabajo fueron:

- **“La convivencia y el régimen disciplinario de la Universidad: borrador del Anteproyecto de Ley de Convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria”.** Ponente-moderador: D. Eduardo Gánero Casado (Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide).
- **“La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana”.** Ponentes: Dña. María Jesús Hago Avila (exDefensora de la Universidad CEU-San Pablo), Dña. María Teresa González Aguado (Defensora de la Universidad Politécnica).

ca de Madrid y Don José Manuel Palazón Espinosa (Defensor de la Universidad de Murcia).

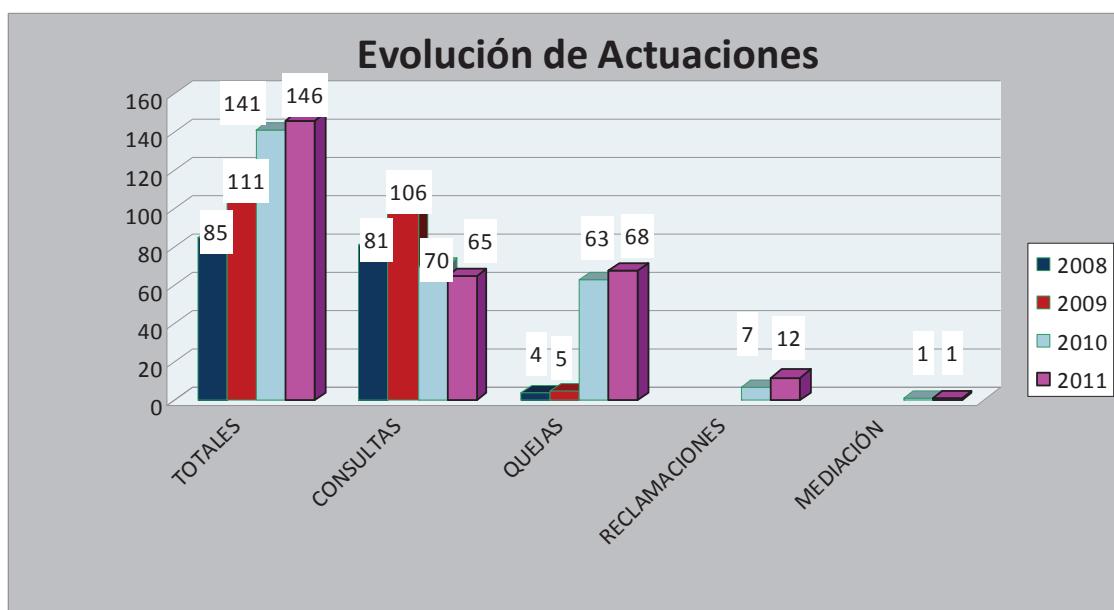
- **“Repercusiones de la aplicación del EEES”.** Ponente-moderador: Don Joan Miró Ametller (Defensor de la Universidad de Girona).

Se anexan a la Memoria resúmenes de las sesiones de trabajo.

En la Asamblea Ordinaria de la CEDU se llevó a cabo la elección de la nueva Presidenta de dicho órgano, Dña. Rosa M^a Galán Sánchez (Defensora de la Universidad Complutense de Madrid), así como de siete vocales de la Comisión Ejecutiva (órgano ordinario de gobierno), entre los cuales está el Defensor Universitario de la ULPGC.

VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

El número de actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario en este año del Informe ha sido prácticamente similar al del año pasado como puede observarse en el siguiente gráfico.



Gráfica nº 10

Como se indicó en la anterior Memoria, también hubo un incremento notable con respecto a las precedentes. Ello se atribuye a la implantación en nuestra Universidad del EEES, afectando particularmente al aspecto de organización académica y motivando ello el considerar necesaria la generación de normativas que regulasen la Planificación Académica de la Universidad, así como el Acceso y Admisión de estudiantes. Al respecto, entendemos también que la implantación de una normativa de Ordenación Académica mediante la realización de una serie de Reglamentos como el de “Evaluación de los Resultados del Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado”, que incluyese los Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC, además de los Oficiales, así como el que se regule los Cursos de Adaptación para Títulos de Grado y el de Realización y Evaluación de Trabajos de Fin de Títulos o el de Prácticas Externas, generará una disminución de actuaciones del Defensor Universitario en el apartado de exámenes y Organización Docente que continúan siendo mayoritarias.

Una circunstancia que ha motivado quejas al Defensor Universitario corresponde a que no se incluye en los Títulos otorgados por la ULPGC el Suplemento Europeo al Título, lo que ha dado lugar a solicitar desde el Defensor Universitario, tanto al Vicerrector de Ordenación Académica y EEES como al Gerente, su ejecución.

Otras recomendaciones que hemos realizado, atendiendo a las quejas recibidas, han sido:

- Con el fin de evitar reclamaciones a las administraciones de los Centros, se informe a las personas que utilizan los aparcamientos libres en los Campus Universitarios de que, al ser aparcamientos privados de uso público, pueden ser multados por la policía local.
- En la asignación de docencia a Profesores Asociados a Tiempo Parcial, que la antigüedad no se corresponda únicamente con la del último contrato como está ahora en la aplicación informática.

- La posibilidad de apoyo a los celíacos en las dependencias universitarias (comedores, cafetería, etc.)
- Desarrollo de una normativa que contemple, en el marco de la colaboración entre Formación Profesional y la Enseñanza Universitaria, las validaciones de créditos a los alumnos que posean el Título de Técnico Superior, o equivalente, a efectos académicos, y cursen enseñanzas universitarias de Grado relacionado con dicho título.

Dado el alto número de quejas recibidas por el funcionamiento de la Estructura de Teleformación, particularmente en la no atención de sus alumnos en llamadas telefónicas para consultas y retrasos en la tramitación de certificaciones académicas (a pesar del acceso a la unidad vía su plataforma), hemos solicitado, considerando el alto número de estudiantes del Centro y el bajo número de personal en la administración, tanto al Vicerrector de Ordenación Académica como al Gerente, la posibilidad de una mejor dotación, tanto de personal como de infraestructura.

En general, atendiendo al hecho del funcionamiento de la administración electrónica, entendemos que, al igual que ya se está haciendo en otras universidades, la problemática de emisión de certificaciones académicas pueda ser resuelta expidiéndolas válidamente vía electrónica próximamente, lo que redundará en un beneficio para todos.

Finalmente, reiteramos la invitación a todos los miembros de la Comunidad Universitaria a considerar esta Memoria como un elemento de análisis de la realidad de nuestra Universidad y permita la adopción de medidas que corrijan las causas generadoras de quejas y reclamaciones al Defensor Universitario con el fin de que no se vuelvan a repetir.

ANEXOS

Anexo 0: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

El objetivo de esta encuesta es recabar, de quienes han instado la intervención del Defensor Universitario, toda aquella información que conduce a una mejora de la calidad en el desempeño de las funciones del Defensor Universitario.

Para guardar el carácter confidencial y anónimo de esta encuesta, rogamos deposite este impresio en sobre cerrado en la conserjería de su Centro, dirigido a la dirección abajo indicada, o envíela por correo postal.

INSTRUCCIONES

Seleccione de cada una de las cuestiones planteadas en este cuestionario la opción que mejor se adapte a su opinión.

Marque con una X el sector de la Comunidad Universitaria a la que pertenece:

- | | | | |
|--|-------------------------------------|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR | <input type="checkbox"/> ESTUDIANTE | <input type="checkbox"/> PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS | <input type="checkbox"/> |
| OTROS | | | |

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo ha conocido la existencia de la figura del Defensor Universitario de la ULPGC?

- Compañeros/Delegados
- Profesores
- Internet
- Publicidad, carteles...
- Presentación del Defensor
- Otros (especificar)

2. Señale cuál ha sido el motivo de su solicitud

- Consulta
- Queja
- Reclamación
- Mediación
- Otros (especificar)

3. ¿Ha acudido previamente a otras vías para resolver su problemática?

- Si
- No

4. De ser así ¿cuáles han sido esas vías? (puede marcar más de una opción)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Profesor/a | <input type="checkbox"/> Director Departamento |
| <input type="checkbox"/> Director/Decano | <input type="checkbox"/> Rector/Vicerrector |

- Junta de PDI Junta de Personal Funcionario
 Comité de Empresa Gerencia
 Delegación de Estudiantes Otros (especificar)
-

5. Indique su grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el Defensor Universitario

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

6. Indique su grado de satisfacción con las propuestas o vías de resolución que ha planteado el Defensor Universitario con respecto a su problemática

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

7. Indique su grado de satisfacción con el tiempo que el Defensor Universitario ha tardado en gestionar su problemática en atención a las peculiaridades de la misma así como a las limitaciones de la figura del Defensor

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

8. ¿Considera que el Defensor Universitario ha hecho todo lo posible para resolver el asunto planteado?

- Si
 No

9. ¿Cree que se ha preservado la confidencialidad en la resolución del asunto planteado?

- Si
 No

10. ¿Cómo valora en general su satisfacción con el Defensor Universitario?

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

11. ¿Y con el trato recibido por parte del personal de la Oficina del Defensor Universitario?

- Muy satisfecho
 Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

12. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario si tuviesen algún problema?

Si

No

13. Por último, indíquenos todas aquellas sugerencias que permitan, a su juicio, mejorar en el desempeño de las funciones del Defensor Universitario:

Anexo I: TRÁMITES DE CONSULTA

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
DOCENTE	<p>Profesora indica que, al realizar un examen y revisarlo, dada la respuesta del mismo (ha sido totalmente correcta), supone que un alumno se copió utilizando un pinganillo, cuestión que le han comentado algunos alumnos. Manifiesta que entrevistó al alumno (no el día del examen) y le hizo preguntas del mismo y se dio cuenta que no las sabía. No sabe cómo actuar ya que piensa debe suspenderlo. Se ha hecho una consulta a los miembros de la CEDU indicándoles que es un hecho que está dando con frecuencia y obteniéndose una respuesta bastante numerosa, siendo general que es un asunto afectado por la presunción de inocencia; la profesora debe reunir pruebas contundentes de que copió el día del examen, no valiendo que el estudiante no supiera responder al día siguiente.</p> <p>Se dio traslado de ello a la requirente.</p>	COPIA EN UN EXAMEN
DOCENTE	<p>Profesora solicita información sobre la posibilidad de participar como miembro de la Comisión de Investigación de su Departamento al ser directora de Programa de Doctorado, puesto que así lo estipula el Reglamento de Régimen Interno del Departamento.</p> <p>Atendiendo a la solicitud y dado los cambios habidos en las normativas y reglamentos de Doctorado en los últimos años, por parte del Defensor Universitario se ha solicitado un informe jurídico al respecto, teniendo en cuenta que los profesores son directores de un programa de doctorado del bienio 2007-2009.</p> <p>Una vez recibido dicho informe, se le remite tanto a los profesores como al Director del Departamento afectado; en él se establece que conforme a la normativa estatal en la materia, desde 2005, la consideración de programa de doctorado, abarca hasta la lectura de la tesis doctoral, mientras que si corresponde al Reglamento de 1999, y la normativa que lo desarrolla, la función como director del programa ha finalizado y, aunque se le atribuyan determinadas funciones en relación con la tesis doctoral, no le da derecho a formar parte de la Comisión de Investigación.</p> <p>En cualquier caso, siempre queda la posibilidad de interponer los recursos que se consideren oportunos contra la decisión del Departamento.</p>	ADMISIÓN EN LA COMISIÓN DE DOCTORADO DEL DEPARTAMENTO
DOCENTE	<p>Profesora consulta si se puede posponer la realización de un examen a un alumno que ha estado de baja durante un periodo de tiempo incluido el periodo de exámenes. Dado que no hay exámenes en la convocatoria de septiembre, por estar en Grado, quedaría a criterio del profesor y, posteriormente, solicitar una modificación del acta si realizó el examen.</p>	CONSULTA SOBRE EXAMEN A ALUMNO DE BAJA MEDICA
DOCENTE	<p>Profesor solicita información sobre la posibilidad de participar como miembro de la Comisión de Investigación de su Departamento al ser director de Programa de Doctorado, puesto que así lo estipula el Reglamento de Régimen Interno del Departamento.</p> <p>Atendiendo a la solicitud y dado los cambios habidos en las normativas y reglamentos de Doctorado en los últimos años, por parte del Defensor Universitario se ha solicitado un informe jurídico al respecto, teniendo en cuenta que los profesores son directores de un programa de doctorado del bienio 2007-2009.</p> <p>Una vez recibido dicho informe, se le remite tanto a los profesores como al Director del Departamento afectado; en él se establece que conforme a la normativa estatal en la materia, desde 2005, la consideración de programa de doctorado, abarca hasta la lectura de la tesis doctoral, mientras que si corresponde al Reglamento de 1999, y la normativa que lo desarrolla, la función como director del programa ha finalizado y, aunque se le atribuyan determinadas funciones en relación con la tesis doctoral, no le da derecho a formar parte de la Comisión de Investigación.</p> <p>En cualquier caso, siempre queda la posibilidad de interponer los recursos que se consideren oportunos contra la decisión del Departamento.</p>	SOLICITA FORMAR PARTE DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACION DEL DEPARTAMENTO

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante del itinerario de adaptación al Grado de Ingeniería Informática nos indica que, aunque ha presentado una queja al respecto y no avanza, le informan sobre la necesidad de acreditar el nivel B-1 en algún idioma para obtener el título.	PROBLEMA CON LA ADAPTACION
	Se le responde indicándole que, efectivamente el requisito de B-1 en idioma es necesario para la obtención del título, recomendándole contacte con la profesora Beatriz Correa en la Escuela de Ingeniería Informática, ya que al ser la encargada del curso de adaptación, le puede asesorar al respecto.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Industrial solicita tener una reunión con el D.U. para presentar una queja por la utilización de pizarras y la estructuración en grupos de las clases dada la deficiente visibilidad en las mismas. Se le indica que debe solicitar una cita, dándosele el horario y teléfonos de atención, pero no la solicitó.	INFRAESTRUCTURA DEL AULA
	Contactado con el Director del Centro al respecto, nos ha indicado que, atendiendo al alumno, se ha ido dotando a las aulas de material para mejorar la visión de las proyecciones.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingenierías Industriales y Civiles solicita información sobre cambio de proyecto fin de carrera. Se le da, en entrevista personal, información sobre lo estipulado en los Reglamentos al respecto, comunicándonos posteriormente a nuestro requerimiento que se cambió de proyecto y tutor.	CAMBIO EN SU PROYECTO FIN DE CARRERA
ESTUDIANTE	Estudiante del título Propio de Seguridad y Emergencia solicita información sobre el Grado de igual nombre, mostrando su malestar por la situación que están pasando los estudiantes actualmente.	RECONOCIMIENTO DEL GRADO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIA
	Se le informa que dicho Grado aún está pendiente de verificación por la ANECA, por lo que aún no se puede implantar en la ULPGC, aunque sí ha sido aprobado por su Consejo de Gobierno con la correspondiente propuesta. El título Propio no desaparecerá hasta la implantación del Grado, llevando consigo la Adaptación correspondiente.	
ESTUDIANTE	Estudiante que finalizó la Diplomatura de Enfermería en Lanzarote solicita información sobre la adaptación al Grado. Se le indica que tiene dos opciones para la obtención del Grado: 1.-) realizar el curso de adaptación y, 2.-) realizar el 4º curso del Grado, lo que conlleva traslado de expediente. Se exige requisito de idioma a nivel B-1 para todos los estudios de Grado. Se le recomienda visitar la web de la ULPGC (www.ees.ulpgc.es) en lo referente a títulos oficiales y cursos de adaptación, así como, contactar con la Vicedecana de Enfermería en Gran Canaria al ser la persona responsable del curso de adaptación al Grado en la Facultad de Ciencias de la Salud.	FALTA DE INFORMACION
ESTUDIANTE	Estudiante de Psicopedagogía del Máster de secundaria de FP nos consulta sobre la posibilidad de convalidar los créditos de las licenciaturas de pedagogía y psicopedagogía en el Máster de Formación del Profesorado de secundaria, ya que conoce se está estudiando esta situación, tanto por el Consejo de Decanos como por el Ministerio. Se han reunido varios compañeros con el Decano de la ULPGC, quien les comentó la inexistencia de un marco legal al respecto y, por tanto, no debe anticiparse. Dado que en otras universidades ya se han puesto en marcha las propuestas de convalidación solicita consejo o respuesta sobre la actuación a realizar.	CONVALIDACIONES PARA MASTER
	Se le recomienda que, ya que lo han tratado con el Decano, se dirijan al Vicerrector de Ordenación Académica, aunque entendemos que de forma legal, hasta que no se apruebe por el Ministerio de Educación, no sería de cumplimiento obligado.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Traducción e Interpretación nos indica que una profesora no ha asistido a un examen de convocatoria por lo que los alumnos han presentado un escrito al Decano y a la profesora responsable de la asignatura solicitando el aprobado general por incomparecencia.	PROBLEMA CON EXAMENES
	Se le responde manifestándole que han actuado de forma correcta, aunque debe fijarse una nueva fecha de examen de mutuo acuerdo con la profesora y que si no llegan a un acuerdo pueden dirigirse de nuevo al Defensor Universitario. No se ha recibido más información.	

ESTUDIANTE	Alumna de Filología Inglesa nos indica que no estaba de acuerdo con la nota asignada por un profesor de la Facultad, por lo que pidió un tribunal y éste apoyó la decisión del profesor.	SOLICITUD DE TRIBUNAL
	Se le recomienda haga una reclamación al Rector. Posteriormente nos informa no tener respuesta a la reclamación, por lo que se le solicita número y fecha de registro para indicarlo a la Secretaría General al objeto de que se le responda. De la Secretaría General nos indican que se hizo una consulta al Servicio Jurídico y que la resolución de ésta le fue remitida a la alumna.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud nos indica que se matriculó de una asignatura de libre configuración habiendo suspendido en la primera convocatoria. Dado que no necesita los créditos de la misma, ya que los de libre configuración los tiene superado, pregunta si es imprescindible aprobar la asignatura y qué puede hacer si no es necesario ya que ha aprobado todas las asignaturas de la licenciatura.	ASIGNATURA DE LIBRE CONFIGURACION
	Se le indica que si está disconforme con la nota puede solicitar un Tribunal; por otra parte, al estar matriculada, dispone de dos convocatorias ya que ha utilizado una, su expediente estará abierto hasta agotarlas, salvo que solicite la anulación de matrícula al Vicerrector de Estudiante y éste le de la aceptación.	
ESTUDIANTE	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas, de Séneca en Barcelona, nos indica ha tenido un problema con un profesor de la Facultad en la ULPGC, a quién se ha dirigido por teléfono con el fin de conocer la posibilidad de examinarse de una asignatura en Las Palmas desde la Universidad de Barcelona (sin tener que desplazarse). El profesor no solamente se negó, sino que se lo tomó muy mal, gritándole y faltándole al respeto.	COMPORTAMIENTO DE UN DOCENTE
	Se le responde manifestándole que, sin entrar en la forma, entendemos el profesor tiene razón en el sentido que el examen sea presencial. Debe tener en cuenta el Proyecto Docente de la asignatura por si además es necesario la presentación de trabajos, lo cual debería haberlo consultado con el profesor al principio del curso, al estar fuera, para presentarlos antes del examen final. No debe preocuparse por el comportamiento del profesor ante represalias ya que si es así, lo puede denunciar al Centro y al D.U.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Arquitectura interesado en pasarse al nuevo Plan nos consulta que al tener asignaturas para examinarse en septiembre no lo podría hacer por incompatibilidad con la matrícula de dicho Plan.	DUDA SOBRE LA MATRICULA EN EL NUEVO PLAN
	Se le informa de que la matrícula de Adaptación al Grado se ha pospuesto hasta el 30 de septiembre.	
ESTUDIANTE	Hermano de un estudiante de la Licenciatura en Derecho solicita información sobre a quién dirigirse ante la denegación de compensación de una asignatura que le falta para acabar la licenciatura. Se le recomienda que el alumno presente una reclamación ante el Vicerrector de Estudiantes contra la resolución de la Junta Compensatoria del Centro.	DENEGACION EVALUACION COMPENSATORIA
ESTUDIANTE	Estudiante que realiza el Proyecto Fin de Carrera, solicita información sobre la posibilidad de cambiarse de proyecto. Se le contesta indicándole la lectura del Reglamento General para la realización del Trabajo Fin de Título que encontrará en la web de la ULPGC, así como recomendándole se ponga en contacto con el Secretario del Centro donde estudia ya que al ser el Secretario de la Comisión de TFT, le puede asesorar al respecto.	CAMBIO EN EL PROYECTO FIN DE CARRERA
ESTUDIANTE	Estudiante nos pide información del procedimiento para impugnar un examen, ya que no disponen de Proyecto Docente de la asignatura aunque le han indicado verbalmente cómo le van a evaluar. Se le responde que la responsabilidad de un examen es del profesor que lo realiza y, por tanto, debe dirigirse a él o al Director del Departamento al que pertenece y, si es por ausencia de Proyecto Docente, también al Decano del Centro.	IMPUGNAR EXAMEN
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Veterinaria nos consulta a quién dirigirse ante la situación que se le presenta ya que le faltan créditos de optativas y al ser su último curso no ha podido optar a ellas ya que, o bien porque éstas se escogen por rapidez en la selección o la que con suerte haya podido coger aún no siendo de su interés o también se ofertan y por error ajeno a la Facultad no se puede impartir. Se le recomienda dirigirse por escrito al Vicedecano de Ordenación Académica de su Facultad, poniéndole en su conocimiento su situación personal.	QUEJA POR MATRICULA EN OPTATIVA

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas pregunta que, al estar disconforme con una nota obtenida en un examen, si éste lo puede valorar otro profesor. Se le responde informándole de la normativa relativa a la evaluación por un Tribunal.	DISCONFORMIDAD CON NOTA DE EXAMEN
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas nos indica que ha tenido problemas durante el Programa de intercambio Erasmus en el que participó, pidiéndonos una entrevista personal. Dado que se solicitó iniciando el periodo vacacional, se le indicó que podría realizarse al reiniciarse las actividades, con lo cual estaba de acuerdo. Sin embargo, no hubo entrevista ya que no acudió.	PROBLEMA DE ALUMNA ERASMUS
ESTUDIANTE	Estudiante de Ciencias del Mar consulta la posibilidad de pedir la carta de gracia dirigida al Rector para compensar una asignatura para la que no tiene nota suficiente para hacerlo en la Facultad y, además, ha tenido problemas con su nota en los exámenes. Se le responde indicándole la normativa vigente, tanto para la compensación como para la solicitud de Tribunal de evaluación si no está de acuerdo con la nota obtenida en un examen.	COMPENSACION DE ASIGNATURAS
ESTUDIANTE	Estudiante de la Licenciatura en Derecho solicita información sobre la base normativa para la modificación de Proyecto Docente de su licenciatura, en particular la implantación de normas de evaluación establecidas para el Grado en Derecho. Se le responde informándole del "Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje...", publicado en el BOULPGC nº 6 de fecha 06 de junio de 2011 y, que el tipo de evaluación debe estar recogido en el Proyecto Docente aprobado.	PROYECTO DOCENTE
ESTUDIANTE	Alumna de Doctorado solicita información sobre requisitos para pedir una Beca de FPI. Se le recomienda dirigirse a la Subdirección de 3º Ciclo y Postgrado de la ULPGC, aportando sus antecedentes de titulación, fecha de obtención y tipo de Máster que ha realizado, puesto que ya le ha sido denegada con anterioridad por la fecha de finalización de estudios.	REQUISITOS PARA BECAS FPI
ESTUDIANTE	Alumno matriculado en el curso pasado en la Facultad de Ciencias de la Educación Física y el Deporte que no pudo hacer la matrícula este curso, solicita información si podría continuar este año sus estudios realizando la pre-matrícula. De acceso se nos indica que el alumno tiene aún posibilidades de matricularse de las asignaturas del 2º Cuatrimestre (dado lo avanzado del curso), mientras que las anuales depende de si el Centro lo permite. Se le recomienda se ponga en contacto con la Facultad, cuestión que nos informa hizo y que le han dado la misma respuesta.	SOLICITUD DE CONTINUIDAD EN LA ULPGC
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas, actuando en representación de un grupo de compañeros, solicita información motivada a la no presentación de una profesora al examen, al mismo tiempo que acompaña una solicitud de aprobado general al Decano. Se le indica que las actuaciones al respecto están recogidas en el artículo 27 del "Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje...", publicado en el BOULPGC de 6 de junio de 2011 y, que puede conseguir en la web de la ULPGC.	PROFESORA NO PRESENTANDA A EXAMEN
ESTUDIANTE	Estudiante de la Licenciatura de Historia nos consulta si tiene derecho a que le realicen un examen de convocatoria Extraordinaria fuera de fecha al no haber estado presente por problemas de huelga aérea que le impidió venir a la isla. Se le responde que no está contemplado dicho motivo como causa para realizar otro examen, aunque se le indica lo hable con su profesor por si a título personal se lo puede hacer, aunque no tiene obligación de hacerlo.	IMPOSIBILIDAD DE ASISTIR A EXAMEN

ESTUDIANTE	Tres estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud (Fisioterapia) nos manifiestan el retraso en la resolución de sus solicitudes de convalidación, entendiendo se están incumpliendo los plazos establecidos por la Ley y, nos solicitan si están en lo cierto.	INCUMPLIMIENTOS DE PLAZO
	Se les responde que tal y como establece las instrucciones y procedimientos del Reglamento de Adaptaciones y convalidaciones, al que pueden acceder en la web de la ULPGC (Servicio Gestión Académica y Extensión Universitaria), el plazo para resolver las peticiones de convalidación corresponde a la remisión por los Centros del Acta de la Comisión correspondiente al Vicerrector de Estudiantes antes del 11 de noviembre de 2011 y, éste dispondrá para resolver hasta el 15 de diciembre de 2011.	
	Se contacta con la Secretaría del Centro a fin de que se agilicen los trámites y se resuelvan las convalidaciones de forma que no perjudique a sus estudios.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Escuela de Industrial y Civil nos indica si es legal que un director de Proyecto de Fin de Carrera les haga firmar un documento de salvaguarda de derechos para continuar con su elaboración. Se remite dicho documento al Servicio Jurídico, donde le realizan unas correcciones, las cuales se le remite a la alumna ya que se les había dado un plazo para presentar alternativas.	DERECHOS DE PROYECTOS F.C.
ESTUDIANTE	Estudiante de la Diplomatura de Enfermería solicita información de que si, motivado a la adaptación al Grado, termina la carrera como diplomada al quedarle asignaturas pendientes, los trámites de matrícula fuera de plazo (con su incremento de precio) y la realización de prácticas clínicas (a partir del 19 de septiembre) en ausencia de seguro, son viables.	ADAPTACION AL GRADO DE ENFERMERIA
	Se le informa que no tendrá problemas en la adaptación al grado después del examen de septiembre ya que se amplió el plazo para solicitar adaptaciones hasta el 30 de septiembre.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la licenciatura de Administración y Dirección de Empresas que le han denegado el acceso a la especialidad que deseaba por presentar los documentos necesarios fuera de plazo.	DENEGACION ACCESO A ESPECIALIDAD
	Se tuvo una entrevista personal y se le puso en contacto con la administración del Centro, donde se le recibiría y trataría su situación, indicándole a su vez que podría hacer una reclamación al Decano si procedía.	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Seguridad y Emergencias solicita información sobre la pérdida de créditos en el proceso de adaptación del título Propio al Grado. Se le recomienda contactar con el Director de Teleformación y posteriormente se le indica que efectivamente, por la pérdida de créditos no tiene derecho a devolución de dinero ni descuento en próximas matrículas.	PERDIDA DE CREDITOS POR ADAPTACION
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Técnica en Diseño Industrial nos indica qué hacer ante la situación de no estar conforme con la nota que figuraba en el acta de una asignatura ya que consideraba que la calificación no cubría toda la evaluación de la misma. Se le recomienda que se dirija en primer lugar al Director del Departamento al que está adscrito la asignatura y, si no tiene respuesta acorde a su pretensión, solicitar un Tribunal Evaluador al Director del Centro.	DISCONFORMIDAD CON NOTA
ESTUDIANTE	Estudiante de la Diplomatura de Ciencias Empresariales, completando el tercer curso, muestra interés en cursar el segundo ciclo de la Licenciatura, solicitando a quién dirigirse para que le solucionen sus problemas.	ACCESO A SEGUNDO CICLO LICENCIATURA
	Se le recomienda dirigirse al Decano de su Facultad, aunque se le indica que no se permite la simultaneidad de estudios entre Diplomatura y Licenciatura, por lo que debe terminar la Diplomatura y, cuando se imparta, realizar el itinerario de Adaptación al Grado.	
ESTUDIANTE	Estudiante de Enfermería de Lanzarote solicita posibilidad de traslado a Fuerteventura donde trabaja. Se le informa las condiciones para su traslado y requisitos necesarios, indicándole la dirección de la web donde conseguir más información al respecto.	TRASLADO DE EXPEDIENTE

ESTUDIANTE	Alumna de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, nos consulta qué hacer ante la denegación de matrícula parcial en sus estudios de Grado ya que había presentado un recurso ante el Vicerrector de Estudiantes. Se contactó con la Subdirectora de Alumnos del Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria, de donde se nos indica que había recibido el recurso y daría curso al mismo, dando una respuesta lo más rápido posible. Posteriormente recibimos copia de la Resolución por la que se le concede a la alumna la posibilidad de matrícula en la modalidad de dedicación a tiempo parcial así como que, dada la fecha y lo transcurrido del curso académico, se le enviaría el original a la Administración de la Facultad para que contacte con la interesada y realice los trámites correspondientes a su matrícula.	DENEGACION DE MATRICULA PARCIAL
	Se informó de ello a la alumna telefónicamente.	
ESTUDIANTE	Estudiante del Doctorado en Formación del Profesorado solicita información sobre reclamación a la ULPGC por exigir unos complementos del Máster en Procesos Educativos para cursar el Doctorado.	COMPLEMENTOS PARA CURSAR DOCTORADO
	Se le recomienda dirigirse al Decano de la Facultad y, si no está de acuerdo con la respuesta o no la obtiene, contactar de nuevo con el DU.	
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado en Derecho solicita mediación para obtener documentación de la UNED con fines de convalidación. Dado que no es un tema que afecta a los servicios de la ULPGC, se le informa que está fuera de nuestras competencias. Aún así, se le orienta a buscar una solución en la administración del edificio de empresariales donde estudió hace unos años.	SOLICITUD DE CERTIFICADOS PARA CONVALIDACION
ESTUDIANTE	Estudiante de la Licenciatura en Veterinaria nos solicita información sobre las convocatorias de gracias y la posibilidad de compensación de una asignatura que ha suspendido.	CONVOCATORIA DE EXAMENES
	Se le informa sobre la normativa vigente en el primer caso y, se le remite el Reglamento de Compensación del Centro, indicándole también, que el resultado de un examen es susceptible a evaluación por un Tribunal si hace la solicitud al Decano.	
ESTUDIANTE	Titulada en la Diplomatura de Relaciones Laborales por la ULPGC solicita información sobre la adaptación al Grado y sobre la titulación de Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos.	ADAPTACION AL GRADO DE RELACIONES LABORALES
	Se le contesta indicándole que el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos se imparte tanto presencial (Facultad de Ciencias Jurídicas) como no presencial (Estructura de Teleformación), mientras que se está tratando de elaborar el Curso de Adaptación, siendo el profesor de contacto Don José Carlos Trueba, de la Facultad de Ciencias Jurídicas.	
ESTUDIANTE	Estudiante que regresa de Erasmus de Italia nos indica que no le quieren convalidar dos asignaturas de la ULPGC, que tenía firmadas en el contrato, por una que cursó allí.	NEGATIVA PARA CONVALIDAR ASIGNATURAS
	Se le recomienda debe tratar su caso con el Coordinador de Erasmus de su Centro para que le aclare el motivo de la no convalidación y si no está de acuerdo con él, dirigirse al Director de Relaciones Internacionales.	
	Según se nos ha informado, no coinciden el número de créditos ni los contenidos para dos asignaturas y así lo aceptó la alumna.	
ESTUDIANTE	Estudiante que presentó reclamación para cambio de turno (por practicar actividades deportivas), fuera de plazo, motivado a mala información que le dieron, nos indica qué debe hacer si le viene denegada.	CAMBIO DE TURNO
	Se le responde recomendándole debe esperar la respuesta y en caso de que no esté conforme nos lo haga saber utilizando el formulario que a tal fin dispone en la web del DU.	
	Posteriormente, nos indica que le denegaron su petición, siendo las razones a la presentación fuera de plazo y a la falta de cupo, por lo que se le recomienda presentar un recurso ante el Vicerrector de Estudiantes y que en el futuro visite la web de la Facultad y de la ULPGC donde encontrará la información adecuada a los plazos correspondientes.	

ESTUDIANTE	Estudiante de la Licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte nos indica la situación que se le presenta al no poder concluir su carrera con la entrada del Grado, ya que se le impide matricularse en asignaturas de 1º curso. Se contacta con el Administrador del Centro y se le informa al alumno que le queda la opción de solicitar la adaptación al Grado y matricularse en él y que, dado que se ha ampliado el plazo y queda poco tiempo, se recomienda hacerlo lo más pronto posible, dirigiéndose al Administrador del Centro donde le informará al respecto.	ASIGNATURA EN EXTINCIÓN
ESTUDIANTE	Estudiante de un curso de experto on-line de la ULPGC muestra su indignación por el coste que tiene que realizar para recoger su título, solicitando le informe qué medios tiene para manifestar su desacuerdo y defender sus derechos.	PAGO DE TITULOS ABUSIVOS
	Se le indica que, tal y como establece el Reglamento de Títulos Propios de la ULPGC, la gestión económica y administrativa de dichos títulos corresponde a los Servicios Administrativos de la ULPGC siendo la expedición de títulos competencia exclusiva y excluyente de la misma, por lo que puede dirigir su desacuerdo al Rector como responsable de la ULPGC.	
EXTERNO	Defensor de Universidad, nos solicita información de si en nuestra Universidad ha habido alumnos interesados en realizar el Máster de Profesorado y no poderlo hacerlo por problemas de cupo. Se le responde que no ha habido problemas de cupo, habiéndose aceptado todos los solicitantes que cumplían los requisitos.	CUPO PARA MASTER
EXTERNO	Defensor Universitario solicita opinión sobre la Gestión Académica de un Máster en el sentido de si un Director Coordinador del mismo puede decidir sobre dicha gestión sin control posterior de un órgano colegiado. En un Máster oficial no es posible.	GESTION DE MASTER
EXTERNO	Estudiante que realizó la PAU en nuestra Universidad nos consulta a quién dirigirse ya que entiende ha habido un conjunto de errores en su calificación académica que repercute en la asignación de plaza. Se le recomienda que debe presentar una reclamación por escrito y con registro de entrada al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria donde exponga su problema; si no obtiene respuesta o no está de acuerdo en la misma, puede dirigirse de nuevo al D.U.	ERRORES EN LA NOTA DE PAU
EXTERNO	Persona externa desde el extranjero solicita información sobre la posibilidad de preinscripción y matrícula, así como, información general de Postgrado en Mediación. Se le recomienda, dado que hay varias menciones de títulos en Mediación, visitar la web de la ULPGC, estudios y enseñanza de postgrado; así como, la página de estudios de postgrado y máster <i>on line</i> .	POSGRADO DE MEDIACION
EXTERNO	Dinamizador del Programa de la Fundación Universitaria (FULPGC) solicita nuestra intervención ante el Gerente de la misma ya que no está de acuerdo con el informe técnico que le hicieron. Se contactó con el Gerente y se acordó tuviese una reunión con el interesado, de la cual, y según nos informa, llegó a un acuerdo satisfactorio.	RECLAMACION HONORARIOS
EXTERNO	Defensora de Universidad solicita información de lo que hacemos cuando una profesora no se presenta al examen en la fecha y hora oficial; la profesora contacta con los alumnos por teléfono pero uno no quiere buscar fecha alternativa. Se le indica que se propone que sea el Decano/Director del Centro, de acuerdo con el profesor y los alumnos, quienes decidan una nueva fecha sin generar perjuicio a los alumnos a evaluar.	NO PRESENTACIÓN A UN EXAMEN DE PROFESOR

ESTAMIENTO	Estudiante de Enfermería de la Universidad de La Laguna nos indica no estar de acuerdo con asignación de nota en la repetición de una asignatura en la PAU en la ULPGC, habiendo recibido de forma oral explicación de ello en Acceso. Solicita dónde puede reclamar.	PROBLEMAS CON NOTA DE PAU
	Se le recomienda presente un escrito de reclamación, con registro de entrada en la Universidad al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria donde le explique la situación que le ocurre.	
	Posteriormente pide información del traslado de expediente ya que lo solicitó. Se le indica que la respuesta depende también del Vicerrector de Estudiantes, aunque ésta se demora ya que debe esperar la finalización del proceso de matrícula y el informe del Centro.	
ESTAMIENTO	Defensor Universitario consulta, vía la Red de CEDU, si en nuestra Universidad nos ha ocurrido algún caso relativo a la propiedad intelectual de los datos de una Tesis Doctoral que utiliza datos de un Proyecto de Investigación y el investigador principal del Proyecto exige a los Directores de Tesis y al Doctorando todos los datos y el control de los mismos.	PROTECCION DE DATOS EN TESIS DOCTORALES
	Dado que no tenemos conocimiento de alguna situación similar, no se dio respuesta.	
ESTAMIENTO	Solicitante de plaza para estudiar el Grado de Lenguas Modernas, Historia o Turismo, fuera de plazo, por cambio de preinscripción al haber abandonado una plaza en la Universidad de La Laguna, nos indica que desde la administración le habían informado que en Historia tendría plaza segura y solicita la necesidad de conseguir plaza en dicha titulación.	SOLICITUD DE TRALSADE EXPEDIENTE
	Se le informa telefónicamente que debe esperar a que finalice el plazo para tratar el acceso a la Universidad. Posteriormente se le informa que, según nos indican desde Acceso, no tuvo dicha posibilidad ya que las plazas solicitadas ya estaban cubiertas y que, posiblemente, lo que le dijeron desde la administración respecto a Historia fue porque en cursos anteriores siempre quedaban plazas libres, cuestión que no ha ocurrido en el curso 2011-12.	
ESTAMIENTO	Defensora Universitaria solicita información sobre actuación en nuestra Universidad ante la problemática con la presentación de trabajos de fin de Máster y la obligación de tener todas las asignaturas aprobadas, particularmente, cuando deban matricularse por segunda vez.	INFORMACION SOBRE ABONOS DE MASTER
	Se le responde tras consultar al Vicerrector de Ordenación Académica, que se está concluyendo un Reglamento General para la Realización y Evaluación de Trabajo Fin de Títulos, por lo que no se le puede adelantar nada hasta su aprobación, entendiendo era necesario por la problemática que ello trae consigo.	
ESTAMIENTO	Defensor Universitario pide información del mecanismo de compensación que tenemos en la ULPGC.	COMPENSACIONES
	Se pone en su conocimiento el "Reglamento de Evaluación compensatoria", indicándole la existencia de la Junta de Compensación del Consejo de Gobierno y de cada Centro, adaptándose a dicho Reglamento.	
ESTAMIENTO	Interesado en cursar el Grado en Seguridad y Emergencias nos indica que tiene dudas que le surgen a la forma de acceder al mismo, dado que los estudios que tiene al parecer no se lo permiten.	ACCEDER A ESTUDIOS DE GRADO DE SEGURIDAD
	Se le responde nos informe de que si el conocer que no puede acceder se le ha comunicado desde la Universidad o bien a través de la web; si considera que no se le ha admitido incorrectamente, se le recomienda dirigirse de nuevo al D.U. No hubo posterior contacto.	
ESTAMIENTO	Defensor Universitario solicita información de si en la ULPGC se dispone de un servicio de respuesta inmediata para la expedición de certificados académicos en línea con plena validez oficial.	CERTIFICADOS ACADEMICOS ELECTRONICOS
	Dada la reciente implantación en la ULPGC de la Sede Electrónica se le ha realizado una consulta al respecto, informándonos y notificándoselo al requirente que, dentro de los objetivos previstos por dicha Sede, está la emisión de los certificados y, aunque aún no está disponible, posiblemente lo esté a finales de 2012.	

EXTERNO	Defensor de Universidad nos solicita, al estar preparando un protocolo respecto a las resoluciones de las becas internas de su Universidad, si en la ULPGC disponemos de algo en relación con ello.	PROTOCOLO RESOLUCION DE BECAS INTERNAS
	Se le informa de la Guía sobre "Normativas, Bases, Becas" editada por la ULPGC, adjuntándole el archivo de la misma.	
EXTERNO	Defensor Universitario nos solicita información sobre qué título es exigido en nuestra Universidad en las convocatorias para la contratación de personal docente e investigador laboral cuando poseen nacionalidad extranjera.	HOMOLOGACION TITULO LICENCIADO
	Contactado con el Vicerrector de Profesorado se le indica que el tema se ha estudiado recientemente porque se ha dado el caso en alguna plaza y se ha exigido el título homologado por el Ministerio de la titulación que da acceso a la plaza y, que previamente, ha fijado el Departamento solicitante del concurso.	
EXTERNO	Madre de una alumna del Grado de Enfermería en Granada solicita información de si puede hacer un traslado a Lanzarote por causas de enfermedad. Se le informa que el Reglamento de Traslado de Expediente a la ULPGC no recoge la enfermedad como situación para su solicitud. Se le indica también, los requisitos y fechas para solicitar el traslado de expediente.	TRASLADO DE EXPEDIENTE
EXTERNO	Estudiante de la Universidad CEU de Sevilla nos solicita información para trasladar sus estudios de Magisterio a la ULPGC. Se le indica las fechas en que debe solicitar el traslado de expediente y la dirección de la página web de la Facultad de Formación del Profesorado donde puede ver la documentación necesaria para ello, así como, los condicionantes de acuerdo a los cursos que tiene realizados.	TRASLADO DE EXPEDIENTE
EXTERNO	Defensor de Universidad solicita información de si en nuestra Universidad hay aprobado algún tipo de normativa o protocolo de actuación en materia de riesgos psicosociales que incluye a los alumnos. Se responde indicando que se dispone de un Gabinete Psicopedagógico en el que se tratan asuntos de atención psicosocial que afecten a profesores y alumnos antes de que pasen al Servicio de Inspección. No se dispone de un Protocolo de Actuación pero de sí de un Plan de Actuación.	PLAN DE ACTUACION PSICOSOCIAL
EXTERNO	Defensor Universitario nos solicita información sobre la figura del Defensor en nuestra Universidad. Se le responde de acuerdo a los Estatutos actuales, así como de la posibilidad de cambios atendiendo al proceso de modificación que se está llevando a cabo en estos momentos.	FIGURA DEL DEFENSOR
EXTERNO	Estudiante de la Universidad de La Laguna que, por trabajo reside en Gran Canaria, solicita información a dónde acudir para poder acceder a las salas de estudio en la ULPGC. Se le responde que debe hacerlo al Gerente de la ULPGC, dándole información de la web para ello.	USO DE BIBLIOTECAS EN ULPGC
EXTERNO	Defensor Universitario nos consulta sobre la evaluación continua en nuestra Universidad y la posibilidad de recuperación de nota en prácticas y entrega de tareas en convocatoria extraordinaria. Se le remite copia del "Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la ULPGC", (BOULPGC de 6/junio/2011), donde se recogen los sistemas de evaluación y su implicación en las diferentes convocatorias.	EVALUACION CONTINUA

Anexo II: TRÁMITES DE QUEJA

ESTAMENTO RESOLUCION

TIPOLOGIA

DOCENTE	<p>Profesor solicita la actuación del DU ante la actitud obstaculizadora de la Gerencia de la ULPGC motivada a la paralización de una solicitud de un Servicio Departamental en el ámbito de la colaboración entre la ULPGC y la Fundación Universitaria.</p> <p>Por parte del DU se contacta al respecto con el Gerente, informándonos no tener conocimiento de dicha solicitud; lo cual se indica al profesor, recomendándole averigüe en la Fundación si tiene copia de la entrega de dicha solicitud, informándonos posteriormente que se había remitido a la Secretaría General. Se contacta con dicha Secretaría, instando se dé respuesta a lo solicitado.</p> <p>En una consulta posterior se nos indica que la resolución está pendiente de un informe jurídico. Finalmente, desde la Secretaría General y posteriormente el profesor requirente, nos informan que se ha dado respuesta a la solicitud.</p>	CREACION SERVICIO DEPARTAMENTAL
DOCENTE	<p>Profesor Asociado muestra su disconformidad con el sistema de selección de asignaturas en el Plan Docente (POD), donde en la antigüedad se toma solamente la del último contrato. Realizadas las averiguaciones correspondientes, el problema se presenta en la cumplimentación de la aplicación informática, y entendiendo que la antigüedad debe comprender desde el primer contrato, lo hemos planteado al Vicerrector de Ordenación Académica y EEES, indicándonos que se estudiará dicha situación para el próximo curso.</p>	DISCONFORMIDAD POR EL SISTEMA DE ELECCION DE ASIGNATURAS
DOCENTE	<p>Dos Profesores solicitan intermediar ante dicho Departamento ante la posibilidad de aprobar en un punto del orden del día de la Convocatoria de su Consejo una Normativa para la distribución de la Docencia propuesta por la CAD, ya que entienden altera las normas aprobadas por la ULPGC.</p> <p>Se le responde que entendemos es una propuesta y por tanto debe deliberarse en la reunión que tendrá el Consejo. Es dicho Órgano quién debe aprobarla como tal o modificarla, por lo que mientras no se aprueba y se observe contravenga la Normativa vigente de la ULPGC no debemos intervenir. Posteriormente se nos informó que, después de debatirse el Director del Departamento retiró ese punto.</p>	ALTERACION DE NORMATIVA DE CONSEJO DE DEPARTAMENTO
DOCENTE	<p>Director de Departamento solicita la actuación del Defensor Universitario ante la actitud improcedente e irrespetuosa de un profesor del mismo departamento, tanto con el director como con el resto de los miembros de una Comisión en una reunión de la misma.</p> <p>Por parte del Defensor Universitario se solicita documentación a la secretaría del Departamento, así como se concierta una entrevista con el profesor; en dicha entrevista se le plantea al profesor la posibilidad de una Mediación con el Director entendiendo que deben separarse las formas de actuación de la opinión que se tenga sobre un tema. Respecto a las formas, el profesor expresa que haga llegar sus disculpas al Director del Departamento, así como su predisposición a mantener una reunión con él con el fin de aclarar cualquier malentendido que pudiera existir. Se pone en conocimiento dichas disculpas al Director mediante escrito, indicándonos que las acepta y que no considera necesaria la reunión conjunta aunque está dispuesto a hacerla siempre que el profesor la considere necesaria. No se hizo reunión.</p>	FALTA DE RESPETO DE UN PROFESOR
DOCENTE	<p>Profesor solicita la mediación del DU con el fin de que el Director del mismo le responda a dos escritos que en fechas diferentes le han enviado sin obtener contestación.</p> <p>El Profesor nos indica posteriormente que recibió una respuesta del Secretario del Departamento, puesto que los escritos iban dirigidos a él, en el sentido que, al no ser lo solicitado de su competencia, debería dirigirse al Director, aunque él se lo ha remitido.</p> <p>Por parte del DU se requiere al Director responda a los escritos, indicándonos que lo haría. El profesor afectado nos manifiesta que recibió respuesta.</p>	SILENCIO DEL DEPARTAMENTO A PETICIONES

DOCENTE	Becaria indica que ha solicitado un certificado de la docencia al Departamento correspondiente y no lo ha obtenido, requiriendo la mediación del Defensor Universitario porque le urge. Se contacta con el Secretario del Departamento, indicándonos que actuaría, comunicándonos posteriormente que ya estaba hecho, cuestión que se informó a la becaria.	SOLICITUD DE CERTIFICADO EN EL DEPARTAMENTO
ESTUDIANTE	Estudiante del Curso de Adaptación al Grado en Informática muestra su malestar por la situación que han tenido en cuanto a la convalidación de créditos por su experiencia profesional; menciona diferencia en relación con lo que se realiza en otras universidades españolas.	CONVALIDACIONES CREDITOS ADAPTACION AL GRADO
	<p>Se contactó con el Vicerrector de Ordenación Académica, informándonos de la Resolución de dicho Vicerrectorado en relación con los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de créditos cursados en otras enseñanzas superiores, así como, el de experiencia laboral y profesional acreditada para los que deseen matricularse en el curso académico 2011/2012. Se le indica la posibilidad de ponerla en la web de la ULPGC y nos la remita.</p> <p>Se le responde a la alumna informándole que se ha emitido una aclaración por parte del VOA a la resolución anterior, donde se desarrolla el artículo 12, dentro de las competencias de la ULPGC, recogidas en el Reglamento de reconocimiento, adaptación y transferencias de créditos (BOULPGC, de 5 de marzo de 2009), además de las que le atribuye la regulación de la ordenación de las enseñanzas de las titulaciones que se imparten en la misma.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación se queja del retraso en conseguir un certificado de notas, que finalmente tuvo que solucionar vía Vicerrectorado, así como los planes de estudio sellados para una convalidación, no habiendo manera de contactar de ninguna forma con la Administración, ni la coordinación, ni el Director.	CERTIFICADO PARA CONVALIDACION
	<p>Se dio cuenta al Director de la situación de urgencia de la estudiante, indicándonos que trataría de resolverla.</p>	
ESTUDIANTE	Delegada de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte remite copia de un escrito presentado al Decano de la Facultad donde solicita se resuelva un problema relacionado con el incumplimiento de los requisitos del temario que se oferta en el Proyecto Docente de una asignatura.	INCUMPLIMIENTOS REQUISITOS TEMARIO DE UNA ASIGNATURA
	<p>Se solicita información de la actuación al Decano, indicándonos que ha solicitado informe a la profesora de la asignatura, quien en escrito presentado al respecto y del cual se envía copia al Defensor Universitario, se justifica el desarrollo de la docencia y aclaración sobre el programa, habiéndose realizado la oportuna presentación en clase, tanto de objetivos, contenido, metodología de trabajo y criterios de evaluación, estando colgada en la plataforma <i>moodle</i>.</p> <p>En posterior contacto con la alumna, no mostró disconformidad.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la EIIC manifiesta su disconformidad por la actuación de un profesor de una asignatura de su titulación por no conocer la nota obtenida después de dos meses de realizado el examen de convocatoria. Trató de contactar con el profesor y no tuvo respuesta, así como tampoco de un correo enviado al Director del Centro. Se dio parte de esta situación al Director, indicándonos tomaría medidas al respecto. Posteriormente de la Administración nos indicaron que las notas ya se habían entregado, faltando la firma del Profesor. También se puso en conocimiento del Director del Departamento al que pertenece el Profesor, a fin de que se agilizase el conocimiento de las notas así como que, dado que es una situación repetida debería, poner una solución para que no volviese a ocurrir. El alumno nos informa que recibió un correo del profesor con su nota, haciéndole mención de que ya se le había remitido con anterioridad aunque a una dirección de doctorandos en lugar a la de estudiantes, que es la que aparece en el programa de listas, por lo cual parecer ser no pudo acceder.	DESCONOCIMIENTO DE NOTA OBTENIDA
ESTUDIANTE	Estudiante interesada en realizar la preinscripción en el doctorado ofertado por la Facultad de Formación del Profesorado, indica que a pesar de ser licenciada y haber realizado el Máster de Formación del Profesorado no le permiten dicha preinscripción, habiéndosele indicado que era debido a que el Máster realizado no da acceso al Doctorado (habilita para el ejercicio de la profesión).	PROBLEMA CON LA PREINSCRIPCIÓN EN EL DOCTORADO
	<p>Tras consultas con el Decano de la Facultad y el Vicerrector de Ordenación Académica, se le indica que está prevista la realización de un complemento de Formación que habilitaría el Máster, para continuar con el Doctorado, y que ya le avisarían desde la Unidad de Tercer Ciclo para proceder a la matrícula correspondiente.</p>	

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante interesada en el Doctorado ofertado en la Facultad de Formación del Profesorado solicita quedar exenta de cursar los complementos de Formación, entendiendo que cumple los requisitos para acceder al Doctorado con el Máster realizado ya que es licenciada en Psicopedagogía y Diplomada en Magisterio y, que dichos complementos no tienen carácter investigador; también indica que desde el Vicedecanato no se le informó adecuadamente en una consulta previa a la realización del Máster y, que ha habido agravio comparativo en los criterios de acceso al doctorado.	PROBLEMAS CON EL ACCESO A MATRICULA DE DOCTORADO
	<p>Se le recomienda dirigirse al Decano del Centro como responsable del Doctorado y, en caso de no tener respuesta o no considerarla adecuada, dirigirse de nuevo al DU. No ha vuelto a contactar.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la titulación de Ingeniería Técnica en Informática de Gestión muestra su reclamación en el sentido de que tiene asignaturas en las que no figuran profesores asignados o están de baja indefinida; dice que el Centro no les dan ninguna solución al respecto y que han solicitado profesores para impartir dichas asignaturas desde junio y no se ha resuelto.	INEXISTENCIA DE PROFESORES PARA ASIGNATURAS EN EXTINCIÓN
	<p>Se contacta con el Director del Centro dándole a conocer la reclamación, manifestándonos que tratará de cubrir la docencia y sustitución de la baja. Se le indica se apoyará la propuesta contando con el Vicerrector de Ordenación Académica.</p>	
	<p>Se recibe del Vicerrector de Ordenación Académica copia del escrito dirigido al Director de la Escuela de Ingeniería Informática y del Director del Departamento de Informática y Sistemas, en respuesta a la información suministrada, en el que dado el potencial docente del Departamento, se le solicita cubra la docencia no asignada de forma inmediata, atendiendo al Reglamento de Planificación Docente.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la asignatura de Análisis Numérico de la Escuela de Ingeniería Informática muestra su desacuerdo con la medida que se ha tomado en cuanto a la impartición de las tutorías y evaluación de la misma (asignatura en extinción).	IMPARTICION TUTORIAS
	<p>Se ha contactado, tanto con el Director del Centro como con el Departamento de Informática y Sistema (al que se asignó la asignatura), al objeto de que se dé solución a la situación planteada, motivada por la baja del profesor encargado de la asignatura en cuestión, indicándoseles que tomarían medidas al respecto.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la asignatura de Análisis Numérico de la Escuela de Ingeniería Informática muestra su desacuerdo con la medida que se ha tomado en cuanto a la impartición de las tutorías y evaluación de la misma (asignatura en extinción).	IMPARTICION TUTORIAS
	<p>Se ha contactado, tanto con el Director del Centro como con el Departamento de Informática y Sistema (al que se asignó la asignatura), al objeto de que se dé solución a la situación planteada, motivada por la baja del profesor encargado de la asignatura en cuestión, indicándoseles que tomarían medidas al respecto.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la asignatura de Análisis Numérico de la Escuela de Ingeniería Informática muestra su desacuerdo con la medida que se ha tomado en cuanto a la impartición de las tutorías y evaluación de la misma (asignatura en extinción).	IMPARTICION DE TUTORIAS
	<p>Se ha contactado, tanto con el Director del Centro como con el Departamento de Informática y Sistema (al que se asignó la asignatura), al objeto de que se dé solución a la situación planteada, motivada por la baja del profesor encargado de la asignatura en cuestión, indicándoseles que tomarían medidas al respecto.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la asignatura de Análisis Numérico de la Escuela de Ingeniería Informática muestra su desacuerdo con la medida que se ha tomado en cuanto a la impartición de las tutorías y evaluación de la misma (asignatura en extinción).	IMPARTICION DE TUTORIAS
	<p>Se ha contactado, tanto con el Director del Centro como con el Departamento de Informática y Sistema (al que se asignó la asignatura), al objeto de que se dé solución a la situación planteada, motivada por la baja del profesor encargado de la asignatura en cuestión, indicándoseles que tomarían medidas al respecto.</p>	

ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Educación Primaria (Teleformación) manifiesta no haber recibido los Manuales de las asignaturas en las que está matriculada; posteriormente solicita una reducción de tasas debido al retraso en su entrega. Asimismo, indica que desea conocer cuándo se va a dar solución a la implantación de la Especialidad de Inglés en la que está interesada y que le motivó llevar a cabo los estudios en esta Universidad.	DIVERGENCIAS EN PLANES DE ESTUDIOS ON LINE
	<p>Se contactó con el Director de Teleformación, así como con el Vicerrector de Ordenación Académica al respecto de los motivos de la queja. Respecto al primer apartado, el Director de Teleformación (al que se había remitido a la alumna) le ha contestado, explicándole los motivos del retraso y que desestima la reducción de tasas. De la Tienda ULPGC nos informan (vía el Director de Teleformación) de que se le remitieron los Manuales en dos envíos.</p> <p>Respecto a la impartición de Especialidades, el VOA nos indica que están en estudio y que en su caso, se pondrían para el curso 2012-2013, de lo que se informaría al alumnado.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del primer curso de Enfermería de Lanzarote, muestra su disconformidad contra la Resolución del Vicerrector de Estudiantes ante la reclamación a una solicitud de cursar sus estudios en Gran Canaria motivada a causas de salud de su padre, ya que la denegación se realizó al considerársele como de traslado de expediente.	TRASLADO DE EXPEDIENTE
	<p>Se le responde que tiene razón en que la resolución no corresponde a sus requerimientos, pero que el obtener una plaza en Gran Canaria no fue posible por su nota de acceso y que la situación que alega no está contemplada como parámetro a considerar en el Reglamento de Acceso y Admisión de la ULPGC.</p>	
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Máster de Prevención de Riesgos Laborales en Teleformación, solicita una restitución o reducción de las tasas por el retraso en recibir los Manuales impresos que necesitaba para hacer actividades que ya ha realizado.</p> <p>Hechas las consultas oportunas, tanto al Director de Teleformación como a la Tienda (responsable del envío de Manuales a alumnos), se le responde que no procede lo solicitado dado que el retraso ha sido motivado a no tener su dirección completa, así como a problemas con la conciliación de pagos en la tesorería de la ULPGC por envío al extranjero.</p>	REDUCCION DE TASAS POR EL RETRASO DE ENTREGA DE MANUALES DE TELEFORMACION
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del itinerario de adaptación al Grado de Turismo, en representación de un grupo de compañeros, solicita la intervención del Defensor Universitario ante la situación generada en una solicitud de convalidación de asignaturas.</p> <p>Se solicita información al Centro, indicándoseles que se les concedió el reconocimiento de créditos del curso de adaptación, apareciéndoles en acta como convalidada; posteriormente se le informa a los estudiantes, después de una reunión con la Vicedecana, que se necesitaba la aprobación del Vicerrector de Ordenación Académica. Este nos indica y, se le hace saber a los estudiantes, que no es posible la convalidación en Adaptación y que deben examinarse.</p> <p>Finalmente, se lleva a cabo el examen, con una exigencia adecuada al curso de Adaptación previsto.</p>	SOLICITUD DE CONVALIDACION DE ASIGNATURA
ESTUDIANTE	Estudiante de la Diplomatura de Relaciones Laborales solicita información sobre el proceso de pago de matrícula dada la situación que se le ha presentado por el retraso de un profesor en la entrega del acta.	PAGO DE MATRICULA
	<p>Se le indica que se ha realizado un seguimiento a su problema y que el Vicerrector de Estudiantes le dará respuesta al proceso que comenta; igualmente, se le informa que el pago de matrícula viene regulado por normativa de la ULPGC, así como por el Decreto de Tasas del Gobierno de Canarias.</p>	
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Grado de Seguridad y Emergencia de Teleformación indica que no ha conseguido los manuales que ha pagado con la matrícula. Se le recomienda realizar la reclamación al Director de la Estructura de Teleformación. Se contacta con el Director y se le da cuenta del problema, indicándonos que en la sesión presencial se agotaron los de varias asignaturas y que se estaba en proceso de elaborar más.</p> <p>El estudiante vuelve a quejarse de nuevo después de un mes, por lo que se solicita del Director de Teleformación nos informe, tras consultar a la Tienda, la situación de entrega de manuales, indicándonos, en este caso, que ya se le había avisado por correo para retirarlo y que al no pasar se les remitieron por correo al domicilio.</p>	FALTA DE ENTREGA DE MANUALES DE TELEFORMACION

ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Trabajo Social nos informa que un grupo de alumnos están esperando la nota de prácticas que habían realizado en una asignatura, ya que la profesora responsable no ha dado las notas, no responde a email y del centro de prácticas les dicen que la Universidad no se ha puesto en contacto con ellos, teniendo además en las actas un "no presentado".</p> <p>Puestos en contacto con la Vicedecana de Trabajo Social se nos informa que la profesora estaba de baja médica. Posteriormente la coordinadora de la asignatura nos indica que ya se resolvió la situación de la calificación y estaba en proceso de modificación del acta, cuestión que se notificó a la estudiante.</p>	FALTA DE NOTAS EN UNA ASIGNATURA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del Grado de Traducción e Interpretación que dice poner la queja en nombre de todos los alumnos de su clase, manifiesta su disconformidad por las ausencias reiteradas de profesores que causan baja y no se les sustituye, permaneciendo mucho tiempo sin docencia, solicitando que esta situación se resuelva lo antes posible.</p> <p>Se le responde que, aún cuando debe dirigirse al Decano antes de que la queja sea tratada por el D.U., dada la gravedad de la misma, ésta se ha aceptado, habiéndonos dirigido al Decano con el fin de que se atienda, de forma urgente, la situación planteada, y solicitando a la alumna nos informe de si se han dado soluciones.</p> <p>El Decano nos informa de que ha hecho todo lo que estaba en sus manos, que los problemas tienen que ver con bajas médicas y por tanto los responsables de la gestión de las mismas son los departamentos afectados y el Vicerrectorado de Profesorado. Se ha informado de la situación al Vicerrectorado de Profesorado (indicándonos que no tenía conocimiento de dicho problema) y a los Directores de los departamentos. Por parte de un Departamento se nos contesta que el estudiantado fue informado de la situación generada y aceptaron la solución dada, por lo que le sorprende la queja, que deben haberse dirigido (antes de acudir al D.U.) al Departamento ya que no tiene constancia de la misma, a lo que se le responde por el D.U. que se ha actuado por la gravedad y urgencia de la situación planteada.</p> <p>Posteriormente se envió escrito a la alumna solicitándole información de si se solucionó la falta de docencia y no se obtuvo respuesta.</p>	PROFESORES DE BAJA Y NO SE SUSTITUYEN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas nos indica el retraso considerable en recibir respuesta a una solicitud de Tribunal para la evaluación de una asignatura presentada en la convocatoria de junio, dado que desconoce si tendría que presentarse o no en convocatoria de septiembre, dada la proximidad de fecha.</p> <p>Se puso en conocimiento del Secretario del Decanato de la Facultad, indicándonos que el Tribunal estaba nombrado y que esperaba tener respuesta en tres días; darían a conocer la resolución a la alumna. La resolución tardó en dársele 20 días.</p>	SOLICITUD DE TRIBUNAL DE REVISION EXAMEN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Teleformación se queja de la administración de dicha estructura a la que ha solicitado a través de diálogos, correos, teléfonos y fax los programas sellados de diferentes asignaturas y manuales y, que solo ha recibido, después de muchísimo tiempo, dos manuales que no son correctos por tener errores en los créditos. Necesita lo solicitado para convalidaciones de forma urgente.</p> <p>Se pone en conocimiento del Director de Teleformación para que se proceda a entregar lo solicitado lo más pronto posible.</p>	FUNCIONAMIENTO DE TELEFORMACIÓN
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de la Licenciatura de Derecho manifiesta su malestar por considerar no se aplican los criterios de evaluación en el programa de una asignatura del Departamento de Ciencias Jurídicas Básicas que cursa actualmente; no habiendo obtenido respuesta ni a su solicitud de cita con el Decano ni a dos escritos presentados en la administración del edificio, dirigidos al Director del Departamento.</p> <p>El D.U. mantiene una conversación con el Director del Departamento, indicándonos no haber recibido los escritos, por lo que se le informa que ambos iban dirigidos tanto a él como al Decano y se le da el número de Registro y fecha. Posteriormente nos indica que hablaría con el Decano para proponer un Tribunal, mientras que éste nos informa que resolverá en función de los escritos solicitados a los profesores de la asignatura.</p> <p>La estudiante no volvió a contactar con el D.U.</p>	NO SE APLICAN LOS CRITERIOS DE EVALUACION

ESTUDIANTE	Estudiante de Traducción e Interpretación, solicita nuestra intervención ante la no respuesta a un Recurso de Alzada por no habersele admitido una solicitud de compensación. Se trata dicha solicitud con el Vicerrector de Estudiantes, indicándonos que está pendiente la reunión de la Comisión Compensatoria, asegurándonos de que estuviese la solicitud de la mencionada estudiante. Finalmente nos comunica la interesada de haber tenido una respuesta de denegación de la compensación por no cumplir los requisitos.	SOLICITUD DE COMPENSACIÓN
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Trabajo Social en Teleformación muestra su malestar por el funcionamiento de dicho centro en cuanto a la entrega de manuales docentes, habiendo asistido, después de informársele que pasase por la tienda a recogerlos, por no disponer en la clase presencial, y tampoco lo consiguió. Se le informa que se ha reclamado tanto al Vicerrectorado de Ordenación Académica como al Gerente de la situación, esperando pusiesen los medios para solucionarlo.	MANUALES DE TELEFORMACION
ESTUDIANTE	Estudiante de Doctorado de la ULPGC nos remite copia de una queja que se va a presentar al Ministerio de forma colectiva ante la denegación de estancias breves del Programa de Formación del Profesorado Universitario. Se le responde mostrando nuestro apoyo, el cual se le hizo presente al Vicerrector de Investigación y de Ordenación de la ULPGC.	DENEGACION DE ESTANCIAS BREVES DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO
ESTUDIANTE	Estudiante de Ingeniería Técnica de Informática de Gestión manifiesta su malestar, que parece lo tienen más alumnas de la titulación, en el sentido de tener problemas en el proceso de matriculación de asignaturas que ya se extinguen debido al Grado. Parece ser que si el estudiante no se ha matriculado nunca de una asignatura, no tiene derecho a matricularse cuando no se imparte. Realizadas consultas al respecto, se nos indica que se va a dar una solución excepcional, permitiéndose la matrícula, cuestión que se informará al Centro para que se pueda acceder por parte del alumnado en el proceso de matrícula on-line.	MATRICULA EN ASIGNATURA EXTINGIDA
ESTUDIANTE	Estudiante de Doctorado nos solicita la colaboración en resolver la causa de desestimación de una Beca de Postgrado por presentación fuera de plazo. Se realizan las averiguaciones oportunas y nos confirman que efectivamente fue denegada dicha solicitud por el motivo especificado, aún cuando el Servicio de Becas de Investigación y 3º Ciclo la pasó a la Comisión. Se le recomienda, si lo estima, haga la reclamación oportuna al Vicerrectorado de Investigación, aunque estimamos que el argumento de no presentarla en su plazo se considera suficiente.	DESESTIMACION BECA DE POSGRADO
ESTUDIANTE	Estudiante del Grado de Educación Primaria (Teleformación) manifiesta no haber recibido los Manuales de las asignaturas en las que está matriculada; posteriormente solicita una reducción de tasas debido al retraso en su entrega. Asimismo, indica que desea conocer cuándo se va a dar solución a la implantación de la Especialidad de Inglés en la que está interesada y que le motivó llevar a cabo los estudios en esta Universidad. Se contacto con el Director de Teleformación, así como con el Vicerrector de Ordenación Académica al respecto de los motivos de la queja. Respecto al primer apartado, el Director de Teleformación (al que se había remitido a la alumna) le ha contestado, explicándole los motivos del retraso y que desestima la reducción de tasas. De la Tienda ULPGC nos informan (vía el Director de Teleformación) de que se le remitieron los Manuales en dos envíos.	MANUALES DE TELEFORMACION
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud nos manifiesta que se ha presentado al examen de la segunda convocatoria de la última asignatura que le resta para la licenciatura y no le apareció nota en las listas publicadas, a pesar de que el profesor le informó vía correo electrónico estar aprobada. Espera publicación del acta para tramitar su título. Puestos en contacto con la Administración del centro se nos indica que el problema está solucionado e incluso ya se solicitó el título, lo cual nos lo confirma la estudiante, según nos dice, tras una ingente cantidad de llamadas.	ERROR EN LAS ACTAS DE UNA ASIGNATURA

ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas solicita poder recuperar documentación extraviada por la Administración de la Facultad, la cual había entregado con una solicitud de Beca del Ministerio. La solicitud de dicha Beca la resolvió asistiendo a la Subdirección de Becas, dónde presentó de nuevo documentación. Se contacta con la Administración de dicha Facultad y se pone en su conocimiento la queja. Posteriormente se nos indica que la localizan y se envía, junto otros documentos de otros alumnos, a la Subdirección de Becas, informando por nuestra parte a la alumna que pase a recoger la documentación requerida en Becas.	EXTRAVIO DE DOCUMENTACION- MAL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRACION
ESTUDIANTE	Estudiante de la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación y Electrónica, en su nombre y en representación de 21 compañeros más, requiere la intervención del D.U. ante la no impartición de docencia en una asignatura de Inglés de libre configuración de la que están matriculados, añadiéndose a ello que tampoco se impartió la primera parte en el primer cuatrimestre, aunque le habían confirmado que si se impartiría en el segundo. Han presentado escritos tanto al Centro como al Rectorado.	NO IMPARTICION DE DOCENCIA DE UNA ASIGNATURA
	<p>Se ha contactado con el Director de la EITE, quién nos indica que la situación se genera por la dificultad del Departamento de Filología Moderna de sustitución del profesorado asignado. Se pone en conocimiento de tal situación a los Vicerrectores de Profesorado y Ordenación Académica y EEES, solicitando su intervención al objeto de solucionar el problema. Se nos indica que el Departamento ha optado por retirar la asignatura, la cual informamos no nos parece correcto al estar alumnos matriculados. Finalmente, el Director del Centro nos comunica que ha habido una solución y se impartirá la asignatura, participando profesorado del Aula de Idiomas.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante del Curso de Adaptación al Grado en Informática muestra su malestar por la situación que han tenido en cuanto a la convalidación de créditos por su experiencia profesional; menciona diferencia en relación con lo que se realiza en otras universidades españolas.	CONVALIDACIONES AL CURSO ADAPTACION AL GRADO
	<p>Se contactó con el Vicerrector de Ordenación Académica, informándonos de la Resolución de dicho Vicerrectorado en relación con los requisitos y procedimientos para el reconocimiento de créditos cursados en otras enseñanzas superiores, así como, el de experiencia laboral y profesional acreditada para los que deseen matricularse en el curso académico 2011/2012. Se le indica la posibilidad de ponerla en la web de la ULPGC y nos la remita.</p> <p>Se le responde a la alumna informándole que se ha emitido una aclaración por parte del VOA a la resolución anterior, donde se desarrolla el artículo 12, dentro de las competencias de la ULPGC, recogidas en el Reglamento de reconocimiento, adaptación y transferencias de créditos (BOULPGC, de 5 de marzo de 2009), además de las que le atribuye la regulación de la ordenación de las enseñanzas de las titulaciones que se imparten en la misma.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante que realizó el Máster en Formación del Profesorado en la ULPGC indica que no ha podido inscribirse en el Doctorado en Formación del Profesorado a pesar de ser licenciada, ya que se le ha comunicado que no reúne las condiciones para acceder al mismo.	DENEGACION DE ACCESO A MASTER NO PRESENCIAL
	<p>Realizadas las consultas oportunas se comprueba que, efectivamente, el Máster realizado no da acceso directo al Doctorado. No obstante, se le informa que se está pendiente de implementar la posibilidad de acceso con un suplemento de investigación que les capacitaría, dependiendo ello del Decano del Centro y del Vicerrector de Ordenación Académica y EEES.</p> <p>Este suplemento se autorizó por el Vicerrector de Ordenación Académica a propuesta del Decano de la Facultad de Formación del Profesorado.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de acceso a la Universidad (mayores de 25 años) muestra su protesta por el sistema de reclamación y revisión de exámenes de acceso. Desea una segunda revisión por profesionales diferentes a los evaluadores y tener acceso a hojas de reclamaciones oficiales ya que no ha podido disponer de las mismas en la Universidad.	NOTA PAU DE PRUEBAS DE ACCESO
	<p>Se le responde indicando que el proceso de reclamación de calificaciones en las pruebas de acceso para mayores de 25 años vienen reguladas por el art.7 de la Orden de 14 de diciembre de 2009 (BOC 249, nº 22 de diciembre de 2009), dándole traslado del mismo. Igualmente se le indica que puede contactar con el Director de Acceso en la Sede Institucional quien nos ha indicado podría aclararle cualquier duda al respecto de su queja.</p> <p>En relación al acceso de la hoja de reclamación la puede obtener en el Registro General de la ULPGC.</p>	

ESTUDIANTE	Estudiante de Séneca en la Facultad de Formación del Profesorado nos indica que está cursando, además de las asignaturas de su Acuerdo Académico, el Máster de Educación Secundaria y Bachillerato, puesto que posee la titulación para ello, aunque no ha cumplimentado la matrícula ya que el Vicerrectorado de Ordenación Académica y EEEs le ha manifestado que necesita una autorización de su Centro, la cual no ha llegado y que no entiende qué deben poner en dicha autorización. Consultado al Vicerrector de Ordenación Académica, se le indica al alumno que, dado que es estudiante de otra Universidad, estando en ésta para la realización de determinadas asignaturas según su Acuerdo, el simultanejar estudios, requiere una autorización o permiso de simultaneidad de su Universidad, siendo ello lo que le impide su matrícula en el Máster. Consultado el Director de Máster, nos informa que está en tramitación dicha autorización, por lo cual continúa asistiendo al mismo.	SIMULTANEIDAD BECA SENECA Y MASTER
ESTUDIANTE	Estudiante de Teleformación en Madrid se queja de la situación que se le presenta al tener que realizar prácticas en Madrid y no disponer de un Centro en las proximidades del domicilio. Indica que ha realizado múltiples llamadas para resolver su situación y aclarar dudas y no tuvo respuesta, salvo el contacto con su tutor. Dado que está interesada en contactar con el Director de Teleformación, se le ha pasado la información recibida. Sigue también se le pague el transporte y seguro para acceder al Centro de Prácticas, remitiéndola al Director, a quien le solicitamos nos informe de las respuestas.	REALIZACION DE PRACTICAS EN TELEFORMACION
	Por parte del Director de Teleformación se nos indica que la realización de Prácticas en un Centro de otra Comunidad depende de los que concede dicha Comunidad y dado que no le interesaba el ofertado se le buscó otro, quedando una plaza disponible, cuestión que se le había indicado debía aceptarla de forma urgente, comunicándolo al profesor de la asignatura a través de la plataforma. Posteriormente la alumna nos indica aceptó el nuevo Centro, aunque requiere el pago del transporte, cuestión que se le ha informado no está contemplado en la Estructura de Teleformación y que si no acude a la realización de las prácticas pierde la asignatura en función de los criterios de evaluación establecidos.	
ESTUDIANTE	Estudiante de adaptación al Grado de Turismo, solicita se examine documentación aportada ante la denegación de convalidación de créditos por reconocimiento de asignaturas al poseer título de Formación Profesional Superior; dado que ha presentado un recurso de reposición ante el Vicerrector de Estudiantes, se le recomienda esperar a dicho trámite.	SOLICITUD DE CONVALIDACION
	Posteriormente, y dado que no ha obtenido respuesta, se ha contactado con el Vicerrector de Estudiantes, habiéndonos indicado que se le contestaría, de lo cual se informa al alumno.	
ESTUDIANTE	Estudiante de un Curso de Experto Universitario nos manifiesta su disconformidad con la nota dada por el profesor. Se le recomienda, si ya lo trató con el profesor, reclame al decano de la Facultad y si continúa en desacuerdo, al Vicerrector de Ordenación Académica. Posteriormente, nos indica que lo ha hecho al Vicerrector de Ordenación Académica pero no obtiene respuesta. Se contacta con el Vicerrector y nos manifiesta que la tiene pendiente junto a otros casos hasta la aprobación de una normativa sobre evaluación que se está elaborando, ya que solamente se dispone para títulos oficiales. Se nos informa por la alumna que ha recibido una Resolución del Vicerrector, la cual desconocemos.	DISCONFORMIDAD CON NOTA
ESTUDIANTE	Estudiante de Séneca en la ULPGC, manifiesta no recibir el dinero que según la Normativa vigente le debe pagar ésta Universidad; a principios de curso se retrasaron un mes y ahora lleva tres sin recibirla. Tras consultar con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, nos indican que el motivo ha sido debido al retraso en el traspaso de fondos consecuencia de la aprobación del Presupuesto de la Institución. Ya se procedió al pago correspondiente a dos meses vencidos, lo cual se le indica al alumno, el cual agradece la intervención.	RETRASO PAGO DE BECA
ESTUDIANTE	Un estudiante de la E.I.I.C. presenta queja por haber sido multado por la policía local en un aparcamiento anexo al Centro, por estar en doble fila, solicitando de la administración del mismo se tomen medidas al respecto por la escasez de aparcamiento. Se solicita información a dicha administración, indicándonos que no se solicitó asistencia policial, así como del Director de Seguridad, quien nos informa que al ser un aparcamiento privado de uso público la policía tiene acceso y que fue requerida por un conductor estacionado en dicho aparcamiento.	PROBLEMAS DE APARCAMIENTO
	Dado que el Director de Seguridad nos indica que lo ocurrido está siendo habitual en varios aparcamientos del Campus de Tafira, se puso en conocimiento de la Gerencia para que a su vez informase a los administradores de los centros con el fin de dar a conocer a los usuarios de los aparcamientos la posibilidad de multas sin tener responsabilidad en ello.	
	Se informa que el Director del Centro está tratando de eliminar la multa, requiriéndole presente un pliego de descargo al Ayuntamiento.	

ESTUDIANTE	Estudiante del Campus Universitario del Obelisco nos envía un escrito, acompañado de una gran cantidad de firmas, donde muestra su descontento respecto a la masificación, problemas de espacio, mobiliario, instalaciones tecnológicas e informáticas y a la contaminación acústica.	PROBLEMAS DE ESPACIO
	<p>Se remite solicitud de información al estudiante en el sentido de si el escrito se ha enviado a otros órganos de la Universidad, recomendándole hacerlo al Decano y al Rector. Dada la respuesta positiva, nos dirigimos al Decano de la Facultad ofreciéndole nuestro apoyo en el sentido de que muchas de las reivindicaciones que se solicitan no depende solamente de su intervención, contestándonos que ya se ha reunido con los estudiantes y puesto en conocimiento de otros órganos la situación planteada, de los que nos mantendrá informados.</p>	
ESTUDIANTE	Estudiante de la E.I.I.C. manifiesta su queja por el retraso en la solución a un problema de denegación de la parte compensatoria de una Beca solicitada al Ministerio. Consultado con el Servicio de Becas se nos informa que ello es normal ya que dicha solución requiere una tramitación manual, lo que origina el retraso. Se le comunica al estudiante.	RETRASO SOLUCION EN DENEGACION BECA DEL MEC
ESTUDIANTE	Estudiante de arquitectura, actuando en representación de un grupo, solicita la intervención del Defensor Universitario ante la disconformidad con la respuesta obtenida por parte del Secretario del Departamento correspondiente (dicen sin conocimiento del Director), ante la queja presentada relativa al comportamiento de los profesores de una asignatura en su evaluación. Se contacta con el Director del Departamento y se le recomienda realice una reunión con los alumnos reclamantes. Fruto de la misma, en la que también estuvieron los profesores de la asignatura, se llega a un acuerdo satisfactorio según nos informa el alumno representante, así como el Director del Departamento, remitiéndonos el Subdirector de Calidad del Centro, un documento de lo tratado y acciones decididas.	DISCREPANCIA CON EVALUACION DE UNA ASIGNATURA
ESTUDIANTE	Estudiante de acceso a la ULPGC solicita nuestra mediación dado que en el proceso de preinscripción no tenía la documentación compulsada, por lo que ha realizado una solicitud fuera de plazo. Contactado con el Servicio de Acceso, se nos indica que la documentación entregada es correcta y que una vez se resuelva la preinscripción fuera de plazo, se le remitirá la opción que se le asignará de las dos solicitadas.	PREINSCRIPCION A FALTA DE DOCUMENTOS EXTRANJERIA
ESTUDIANTE	Estudiante de Fisioterapia indica que le ha sido denegada la convalidación de varias asignaturas por no tener la misma carga lectiva, aunque conoce a otros estudiantes a los que sí les fue convalidada; presentó un recurso al Rector y éste resuelve que no proceden las convalidaciones por los mismos motivos de la resolución del Vicerrector de Estudiantes, agregando además que las convalidaciones entre titulaciones se debe contemplar de forma circunstancial y en el marco temporal y, en este caso, se tiene en cuenta el informe emitido por el Decanato de Ciencias de la Salud. Indica que tiene pendiente una cita concedida por el Vicerrector de Estudiantes, por lo que se le recomienda esperar a la misma y dependiendo de ello nos informe al respecto. No volvió a contactar con el D.U.	PROBLEMAS CON CONVALIDACIONES
ESTUDIANTE	Estudiante de Arquitectura que estuvo de Erasmus, manifiesta su malestar en el sentido del retraso en el trámite de las notas obtenidas en el exterior a su expediente académico, lo cual le ha perjudicado, entre otras cuestiones, a un solicitud de beca, ya que las notas aparecían como "no presentadas", solicitando también que se trate de agilizar los procesos de traslado de notas.	RETRASO NOTAS DEL PROGRAMA ERASMUS
	<p>Se le recomendó al estudiante, después de hablar con la Directora del Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria, que contactase con ella para tratar de ver si era posible arreglar la situación de la Beca solicitada. Igualmente se planteó la problemática al Director de Relaciones Internacionales con el fin de ver la posibilidad de agilizar el proceso de traslado de notas.</p>	
ESTUDIANTE	Madre de una alumna del Grado en Educación Infantil en la Facultad de Formación del Profesorado solicita la mediación del DU al no tener respuesta a un escrito de solicitud de cambio de turno presentado al Decano de la Facultad. Contactado con el Decano al respecto, se le informa a la interesada que en el día en que se le estaba contestando saldrían publicadas, tanto en el Centro como en la web, un listado con los cambios de turno atendiendo a las solicitudes recibidas y a la normativa vigente para baremarlas.	SOLICITA CAMBIO DE HORARIO

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante de la E.I.I.C. en su nombre y de otros compañeros, expone los problemas que tienen con su tutor en la ejecución de su Proyecto Fin de Carrera, habiéndoles exigido la firma de un documento para continuar con su realización. Habían presentado escrito al Rectorado sin respuesta.	PROBLEMAS CON EL TUTOR PFT
	Se ha tenido una entrevista y se habló con el Vicerrector de Ordenación Académica con el fin de que los reciba, cuestión que se llevó a cabo, dando conocimiento de ello al Director del Centro.	
	Puesto que tenían la posibilidad de presentar un documento alternativo, se solicitó, y posteriormente se les entregó, un borrador elaborado por el Servicio Jurídico de la ULPGC al respecto.	
	Contactado con los estudiantes, nos han informado que algunos continuaron con su PFC y otros se buscaron nuevo tutor.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, a través de su padre, por estar en el extranjero de Erasmus, muestra su descontento, tanto en la tramitación de la documentación, como principalmente en las condiciones del alojamiento y falta de apoyo por parte del mentor nombrado al efecto.	QUEJA POR LA SITUACION DE ALOJAMIENTO EN ERASMUS
	Informado al respecto con el Director de Relaciones Internacionales, se le responde que la ULPGC no gestiona ni tiene responsabilidad alguna en cuestiones relacionadas con el alojamiento de estudiantes en destino y, así se les ha comunicado a todos desde el primer momento. No obstante, se ha tratado de resolver su situación, tanto por parte de dicho Director como de la responsable del Centro, informándole que el coordinador del programa en la Universidad de destino gestionaba encontrar un piso para que, junto a otros alumnos, tuviesen una buena ubicación, cuestión que así fue, según nos comunica el padre de la alumna por correo posteriormente.	
ESTUDIANTE	Estudiante de la Escuela de Arquitectura, en su nombre y en representación de 14 firmantes, manifiesta su disconformidad con la resolución de Becas de Movilidad, tanto por la desinformación generada al respecto en su Centro como por el tratamiento dado a la prueba de idioma, particularmente al italiano. Se consulta con el Director de Relaciones Internacionales sobre la situación planteada; indicándoseles que tendría una reunión con el Servicio Jurídico de la ULPGC y que posteriormente trataría el tema con el Subdirector de Relaciones Exteriores del Centro con el fin de proceder a las rectificaciones pertinentes en la lista de admitidos, lo que se pone en conocimiento del alumno. El Director de Relaciones Internacionales nos indica que la actuación en lo referente a las notas es correcta, según el Gabinete Jurídico. Por llamada al alumno, nos informa que han tenido una reunión con el Rector y que consultado al Aula de Idiomas así como del Servicio Jurídico se concluye que las notas de italiano no contraviene ninguna normativa. El Director de Relaciones Internacionales les ha ofrecido la posibilidad de un incremento de plazas.	NEGACION A BECA DE MOVILIDAD
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Económica, Empresariales y Turismo, solicita la intervención del DU ante la ausencia de respuesta a una petición del tribunal de corrección de un examen. Se contacta con el Decanato de la Facultad en donde se nos indica no tener conocimiento de dicha solicitud; posteriormente, se nos informa que la localizaron y que, en una semana el alumno tendría respuesta, lo cual se le traslada al estudiante.	TRIBUNAL CORRECCION DE EXAMENES
ESTUDIANTE	Estudiante de la Facultad de Traducción e Interpretación, como portavoz de un grupo de compañeros, nos manifiesta mediante escrito su descontento por tres grandes problemas que les afectan: la masificación, la obligatoriedad de asistencia a clases y el tipo de asignaturas en el Grado.	MASIFICACIÓN, OBLIGATORIEDAD DE ASISTENCIA Y ASIGNATURAS
	Se remite solicitud de información al estudiante en el sentido de si el escrito se ha enviado a otros órganos de la Universidad, recomendándole hacerlo al Decano y al Rector. Dada la respuesta positiva, nos dirigimos al Decano de la Facultad ofreciéndole nuestro apoyo en el sentido de que muchas de las reivindicaciones que se solicitan no depende solamente de su intervención, contestándonos que ya se ha reunido con los estudiantes y puesto en conocimiento de otros órganos la situación planteada, de los que nos mantendrá informados.	

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	Estudiante de Filología Inglesa manifiesta su malestar por el comportamiento del Aula de Idioma, dónde ha realizado una prueba al objeto de su solicitud de irse de ERASMUS. Tardaron en darle la nota dos meses y no está de acuerdo con la misma, no pudiendo contactar con el Aula, conociendo la nota el mismo día que finalizaba la reclamación para las plazas. Se le responde que solicite la revisión de su evaluación al Aula de Idiomas y si hay modificación lo comunique al Coordinador de ERASMUS de su Centro para que lo comunique al Vicerrectorado, debiendo hacerlo urgentemente ya que se va a publicar la lista definitiva en tres días. Se informa de lo ocurrido al Director de Relaciones Internacionales.	RETRASO ENTREGA DE EVALUACION
EXTERNO	Estudiante comenta la situación que le ha ocurrido con la nota de la PAU y su no aceptación a estudiar Medicina en la Universidad de La Laguna debido a la nota de corte. Dado que es una cuestión que no tiene relación con la ULPGC, se le ha respondido que no se acepta su reclamación.	QUEJA POR PAU Y MATRICULA EN LA LAGUNA
EXTERNO	Interesada en cursar la Licenciatura de Psicopedagogía en Teleformación nos indica que estaba pendiente de realizar la matrícula fuera de plazo pero que, aunque envió todos los documentos necesarios, no le ha sido posible contactar con la administración y cuando lo hacía, cada vez le han dado información diferente dependiendo de quién le atendiera. Después de las consultas oportunas se le informa que, dado el alto número de solicitantes, no se pudieron aceptar a todos los interesados. No obstante, si hay renuncias de los ya admitidos, hay la posibilidad de matricularse hasta el 10 de diciembre, de lo cual se les avisaría, teniendo la oportunidad de recuperar las actividades previstas en los cursos.	FUNCIONAMIENTO DE TELEFORMACION
EXTERNO	Estudiante interesado en realizar el Grado en Derecho, que lo tenía en primer opción en Acceso a la ULPGC y en segunda Economía, no pudo acceder por no conseguir plaza, indicándole (según dice) desde la Administración que esperara para conseguir una plaza vacante y, que no accediera a Economía. Ha asistido a clases en Derecho, así como presentado a exámenes, trabajo, etc. Solicitud del DU poder normalizar su situación en los estudios del primer curso en Derecho. Se le responde indicándole que desde este órgano no podemos hacer nada para su acceso a la ULPGC ya que salvo que tenga algún documento de la Facultad (de quién le informó que tendría plaza), ello depende de Gestión de Alumnos (Acceso) y entendemos le correspondía la plaza de Economía, que al no matricularse la perdió. Igualmente consideramos no le deberían haber permitido la asistencia a clase al no estar matriculado y, si ello fue así, le sugerimos contacte con el Decano y exponga su situación.	ACCESO A PLAZA EN DERECHO
EXTERNO	Interesado en acceder a estudios en la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, vía mayores de 45 años, nos indica la discriminación por razón de edad en las pruebas de acceso a los mismos, planteando que en otras instituciones se tiene en cuenta dicho parámetro en el punto de corte de algunas pruebas. Adjunta escrito remitido al Decano de la Facultad, y sus respuestas en la que no se accede a su petición de adaptación de las pruebas. Se realiza una consulta a los DU estatales, deduciéndose de las respuestas obtenidas que en algunas instituciones donde existe la titulación señalada no se realizan pruebas físicas, en otras sí, y sin consideración de la edad. En los Centros de E.F. de Barcelona y Lérida sí existen marcas mínimas.	ACCESO A EDUCACION FISICA PARA MAYORES DE 45 AÑOS
EXTERNO	Se contacta con el Decano de la titulación de la LPGC y se nos indica que las pruebas están aprobadas tanto por el Centro como por el Consejo de Gobierno y que las mismas se pueden ir adaptando teniendo en cuenta las opiniones obtenidas en las reuniones periódicas que celebran los Decanos de las Facultades estatales, cuestión que se le transmite al interesado, dándole a entender que no se ha vulnerado la normativa que regula el acceso.	
EXTERNO	Estudiante externo, indica que solicitó traslado de expediente desde Madrid a la ULPGC, habiéndole sido denegado por no cumplir los requisitos de los créditos exigidos. Manifiesta su queja por la tardanza en la resolución ya que le perjudica por no poder continuar sus estudios. Se le responde que efectivamente la denegación se ajusta a la normativa vigente, sintiendo el perjuicio ocasionado por la tardanza en la Resolución, aunque ésta está también dentro del plazo previsto.	TRASLADO DE EXPEDIENTE

EXTERNO	Licenciada interesada en inscribirse en Máster en "Formación del Profesorado: lengua castellana y literatura", muestra su disconformidad con la respuesta de negación a la misma motivada a que no reúne los requisitos de acceso. Indica haber presentado una reclamación y no ha recibido respuesta, solicitando la intervención del Defensor Universitario.	ACCESO AL MASTER DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO
	Se le informa, tras las consultas oportunas (Vicedecano de Postgrado y Máster) que sí han recibido su reclamación, que tiene la posibilidad de una prueba de acceso y que le responderá el Coordinador del Máster, por lo que si no está de acuerdo con ella puede dirigirse de nuevo a nosotros o bien hacer un recurso al Sr. Rector.	
EXTERNO	Grupo que se dicen representantes de estudiantes de los planes en extinción, muestran su disconformidad con el adelanto de la convocatoria de septiembre a junio. Esta queja no se acepta, ya que a pesar de haber contestado que no se trataría sin la identificación correspondiente, ello no se hizo.	ADELANTO CONVOCATORIA DE SEPTIEMBRE
PAS	Miembro del PAS solicita del Defensor Universitario su intervención ante la no obtención de respuesta a un Recurso de Alzada presentado al Sr. Rector, motivando la denegación de ayuda de carácter social. Consultada la Secretaría General se nos indica que está pendiente de un informe del Servicio Jurídico y que una vez se tenga se responderá. Posteriormente, mediante llamada a la interesada, se nos informa que recibió la Resolución y la aceptará.	QUEJA SOBRE AYUDAS MEDICAS DEL PAS
PAS	Miembro del PAS solicita del Defensor Universitario tome las medidas adecuadas con el fin de solucionar una arbitrariedad en el nombramiento del sustituto del arquitecto jefe del servicio. Se solicita del Gerente de la Universidad remita un informe al respecto y se mantiene una conversación telefónica con el Vicegerente de Recursos Humanos quien explica lo ocurrido en la sustitución. Se remite escrito al reclamante informando lo indicado por el Gerente en el sentido de que la suplencia se ha hecho de forma similar a otros órganos administrativos, aunque dicho suplente, con carácter transitorio, no desempeñará funciones reservadas a funcionarios de carrera, que en este caso se suplirá, con carácter excepcional, mediante la atribución temporal a un arquitecto con la autorización correspondiente. Se llevará al Consejo de Gobierno la creación en la ULPGC de la Escala de Arquitectos.	NOMBRAMIENTO EN EL SERVICIO DE OBRAS E INSTALACIONES

Anexo III: TRÁMITES DE RECLAMACIÓN

ESTAMIENTO	RESOLUCION	TIPOLOGIA
DOCENTE	<p>Profesora pone en conocimiento del DU la situación en que se realizan las prácticas de una asignatura entendiendo pone en riesgo la salud de los que utilizan el laboratorio. Indica que ya intervino el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la ULPGC y, aunque ya se habían dado instrucciones y controlado la impartición de las prácticas adecuadamente, actualmente no se está actuando correctamente y, a pesar de haberse dirigido a la Directora del Departamento, no se han tomado medidas, por lo que solicita al DU se garantice el restablecimiento de los derechos higiénicos-sanitarios de los usuarios de las instalaciones citadas.</p> <p>Se ha solicitado por parte del DU un informe de la situación planteada por parte de la profesora a la Directora del Departamento, al mismo tiempo que se le sugiere adopte las medidas para garantizar los derechos señalados. En conversación telefónica con la Directora, nos indica que está pendiente de un nuevo informe realizado por el Servicio de Prevención de Riesgo y actuará en función del mismo. Se le indica que contactaremos con dicho servicio con la finalidad de solicitarle agilización en su emisión.</p> <p>Posteriormente, se nos remite copia de dicho informe que fue enviado a la administración del Departamento. Está pendiente del solicitado a la Directora del Departamento.</p>	PROBLEMAS EN LABORATORIO DE PRACTICAS
ESTUDIANTE	<p>Estudiante que ha obtenido el Máster en la ULPGC se queja de que no se expide el Suplemento Europeo al título. Ha recibido respuesta del Vicerrector de Estudiantes de que esta Universidad aún no lo está expediendo.</p> <p>El Defensor Universitario ha contactado con el Servicio de Gestión de Alumnos indicándosenos que ha habido modificaciones reciente del MEC al respecto y se necesita un programa informático, por lo que nos hemos dirigido tanto al Gerente como al Vicerrector de Ordenación Académica para que se active la elaboración del mismo a fin de que los títulos se expidan de acuerdo a lo estipulado en el EESS.</p>	SUPLEMENTO EUROPEO AL TITULO
ESTUDIANTE	<p>Estudiante que ha obtenido el Máster en la ULPGC se queja de que no se expide el Suplemento Europeo al título. Ha recibido respuesta del Vicerrector de Estudiantes de que esta Universidad aún no lo está expediendo.</p> <p>El Defensor Universitario ha contactado con el Servicio de Gestión de Alumnos indicándosenos que ha habido modificaciones reciente del MEC al respecto y se necesita un programa informático, por lo que nos hemos dirigido tanto al Gerente como al Vicerrector de Ordenación Académica para que se active la elaboración del mismo a fin de que los títulos se expidan de acuerdo a lo estipulado en el EESS.</p>	SUPLEMENTO EUROPEO EN LOS TITULOS
ESTUDIANTE	<p>Dos estudiantes de la Facultad de Formación del Profesorado reclaman la subsanación del error en el cálculo de la nota media y emisión de una nueva certificación Académica dado que en la Titulación de un Máster que habían cursado no se les tuvo en cuenta la nota obtenida en el trabajo Fin de Máster.</p> <p>Realizadas las indagaciones al respecto, tanto en el Vicerrectorado de Ordenación Académica y EESS como en la Facultad, se considera que dicha nota debe entrar en el cálculo de la media, habiéndose generado la situación por no tenerlo prevista la aplicación informática.</p> <p>Finalmente, se corrigió el error y se les expidió una nueva Certificación por el Centro.</p>	SOLICITA SUBSANACION ERRORES EN LA NOTA

ESTUDIANTE Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos expone que se presentó a un examen de convocatoria de una asignatura de su titulación y que en la relación de notas del mismo aparece como no presentada. Después de realizar las consultas con los profesores de la asignatura entiende que le extraviaron su examen, así como a otra compañera, al igual que las firmas de asistencia al mismo. Tras un "interrogatorio" al respecto, donde se dudaba de que se hubiese presentado, les dan como opción repetir el examen. Ella no está de acuerdo con realizar un examen diferente y le pidió a su profesor le hiciese uno oral contestándole negativamente. Posteriormente recibe una llamada y un e-mail concretando fecha para realizar la repetición del examen. No obstante sigue disconforme con hacer un examen diferente y se entrevista con el Decano, habiendo recibido de su secretaria una llamada para que se ponga en contacto con un profesor, que la cita en su despacho y le hace un examen oral, firmando un documento donde se refleja que el examen lo ha aprobado. Sin embargo, en las actas aparece como no presentada.

PRESENTACION
A EXAMEN

Por parte del D.U. se solicita un informe del Decano, quién nos manifiesta en un escrito remitido también a la alumna, que, tras consultar al Departamento al que está adscrita la asignatura y con el Profesor Coordinador de la misma, se le comunica que la alumna no acreditó con su firma su participación en el examen, no constando la firma justificativa y no hay constancia de su examen, por lo que su calificación es NO PRESENTADO. Nos entrevistamos también con el Coordinador de la asignatura, responsable de la firma del acta, quién en un informe nos indica que de acuerdo al Proyecto Docente los exámenes deben ser escritos y con posibilidad de revisión y que la alumna no se presentó al examen de recuperación y no tiene constancia de otro tipo de examen.

Finalmente la Resolución del problema es atendiendo a todo ello que, al igual que le ha informado el Decano, la nota debe ser de NO PRESENTADA.

ESTUDIANTE Dos estudiantes de la E.I.I.C. presentan quejas individuales por haber sido multados por la policía local en un aparcamiento anexo al Centro, por estar en doble fila, solicitando de la administración del mismo se tomen medidas al respecto por la escases de aparcamiento. Se solicita información a dicha administración, indicándonos que no se solicitó asistencia policial, así como del Director de Seguridad, quien nos informa que al ser un aparcamiento privado de uso público la policía tiene acceso y que fue requerida por un conductor estacionado en dicho aparcamiento.

MULTA POR
APARCAMIENTO EN
DOBLE FILA

Dado que el Director de Seguridad nos indica que lo ocurrido está siendo habitual en varios aparcamientos del Campus de Tafira, se puso en conocimiento de la Gerencia para que a su vez informase a los administradores de los centros con el fin de dar a conocer a los usuarios de los aparcamientos la posibilidad de multas sin tener responsabilidad en ello.

Se informa a los estudiantes que el Director del Centro está tratando de eliminar la multa, requiriéndoles presente un pliego de descargo al Ayuntamiento.

ESTUDIANTE Estudiante de Ciencias de la Salud presenta una reclamación sobre la no convalidación de asignaturas que en el curso pasado se la dieron a otros compañeros. Se solicita informe al Centro, indicándonos que las anteriores fueron un error y con planes de estudios diferentes. Se indica al Decano responda a la reclamación de la estudiante. Posteriormente, se solicita información a la alumna de si ha recibido respuesta, indicando que no y que prefiere dejar la reclamación puesto que se matriculó de las asignaturas y ha ido aprobando.

CONVALIDAD DE
ASIGNATURA

ESTUDIANTE Un estudiante junto con siete compañeros más de la titulación de Ingeniería Técnica de Diseño Industrial, solicita intervención del D.U. por no estar de acuerdo con las calificaciones obtenidas en la evaluación de un examen de convocatoria dado que entienden el criterio de evaluación expuesto por el profesor en el examen no coincide con el tenido en cuenta para la calificación. Se recomienda a los alumnos, si ya pasaron la revisión del examen con el profesor, presenten una reclamación al Director del Centro, pudiendo también en el plazo de 10 días a la fecha de revisión, presentar una solicitud de Tribunal, de forma individual. Se contacta con el Subdirector de Ordenación Académica de Títulos de Ingeniero Técnico de la EIIC al respecto, manifestándonos que tuvo una conversación con el profesor y que se mantiene el criterio del profesor con la calificación del examen dado que además de por escrito se explicó brevemente al comienzo del examen las condiciones para aprobarlo. Le recomienda revise la redacción de los criterios en el futuro, al objeto de evitar interpretaciones erróneas. Se tuvo una reunión con el profesor en la sede del D.U., explicándonos todo lo ocurrido al respecto del examen y mostrando su disposición a acatar la interpretación que se diese a los criterios de evaluación, ya que se le indicó se haría una consulta de ello al Servicio Jurídico de la ULPGC. Se realizó dicha consulta, recibiendo de dicho Servicio un informe en el que se concluye que el criterio del profesor es el correcto por aplicación del Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, recomendándose mejorar la redacción literal de los criterios de evaluación. En función de lo anterior, se remite escrito, tanto al alumno como al profesor, en el sentido de considerar correcta las calificaciones dadas e indicando al profesor la recomendación de mejorar la redacción en próximas evaluaciones.

EVALUACION DE
EXAMEN

ESTAMENTO RESOLUCION**TIPOLOGIA**

ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Informática y Gestión plantea la situación que se le presenta al no poder matricularse de asignaturas que se han extinguido y le son necesarias para completar sus estudios.</p> <p>Se contactó con la administración del Centro como con los Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudiantes, dado que en una resolución sobre la matrícula de asignaturas en extinción, si el alumno no se había matriculado alguna vez, no lo podía hacer, no apareciéndole la asignatura en la página on-line.</p> <p>Se da curso a una Resolución del Rector de 6 de septiembre de 2011, relativa a matrícula en asignaturas en curso en extinción, que resuelve la situación planteada en el presente curso académico 2011/2012.</p>	MATRICULA EN UNA ASIGNATURA DE EXTINCION
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Arquitectura reclama el no habersele pagado la Beca Erasmus de Prácticas de Empresa a pesar de haber terminado su estancia, indicando algunos incidentes como la pérdida de documentación. Solicitamos información al respecto a Relaciones Internacionales, de donde se nos indica que ha habido un retraso en el ingreso, motivado a los acontecimientos sucedidos con el contrato de la Beca, puesto que hubo una aceptación de cofinanciación con UNIVERSIA y posteriormente una renuncia a ello; no obstante ya se había tramitado el pago correspondiente, lo que se comunicó al alumno. Esté nos indicó posteriormente que había cobrado.</p>	ATRASO PAGO BECA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Obras Públicas (EIIC) nos indica, el 17 de agosto, no haberse publicado las notas de una asignatura de la que se presentó en la convocatoria ordinaria, manifestando su malestar dado que el examen extraordinario es el 1 de septiembre.</p>	NO PUBLICACION DE NOTAS
	<p>El D.U. solicitó información a la administración del Centro, no siendo posible por la época vacacional y se le responde al alumno que el examen de septiembre se puede posponer dadas las circunstancias. Cuando se contacta nuevamente con la administración no se habían dado las notas a 1 de septiembre. Dado que el alumno había reclamado al Departamento y al Centro a quien se expuso la situación y recomendación de posponer el examen, se les remitió correo desde el Centro a los alumnos (28/08) cambiando la fecha del examen para el 10/09.</p>	
	<p>Se recomienda al Centro tomar medidas y al Departamento ya que no es la primera vez que ocurre indicándosenos que tendrían una reunión con el profesor donde tratarían el tema.</p>	
ESTUDIANTE	<p>Tres estudiantes del itinerario de adaptación al Grado de Turismo muestran su disconformidad con la introducción de una asignatura que para algunos se les ha convalidado y a otros no, impariéndose además de forma conjunta con alumnos de LADE, habiéndoles indicado el profesor no tener los conocimientos previos necesarios para seguir la docencia.</p>	PROBLEMAS ITINERARIO GRADO DE TURISMO
	<p>Dado que habían presentado reclamación al Decano y al Rector, se hizo un seguimiento de la misma. Le indicamos que la implantación de asignaturas en la adaptación está basada en establecer las competencias y conocimientos que no se hubieran obtenido en su título de origen y que sean necesarios para obtener el correspondiente título de Grado.</p>	
	<p>Del Decanato se nos informa que han tenido reunión con los estudiantes y que tienen el contenido que dicen se les exige en la docencia de la asignatura a los que la cursaron en la Diplomatura pero no se aceptó por el Vicerrectorado de Ordenación Académica dado que la misma está comprendida en los créditos necesarios del itinerario, siendo por tanto necesario el examinarse, para lo cual se propuso al profesor realizarlo adaptado al curso previsto y avisar a todos los alumnos de su obligación de hacerlo.</p>	
	<p>Se llevó a cabo dicho examen.</p>	

Anexo IV: TRÁMITES DE MEDIACIÓN

ESTAMENTO RESOLUCION

TIPOLOGIA

ESTUDIANTE Una profesora reclama al D.U. el comportamiento tenido con ella por un alumno, al cual considera inadecuado y muy violento, además de tener un actitud intimidatoria y amenazante. Se solicita un informe al Decano de la Facultad ya que la profesora le había presentado un escrito al respecto. Este nos da traslado de un informe y resolución que cierra en el Centro los procedimientos y actuaciones llevadas a cabo donde la profesora muestra su disconformidad con el esfuerzo de conciliación que había solicitado de ambas partes, teniendo además una custodia por una persona del Servicio de Seguridad de la ULPGC.

TRATO
INCORRECTO DE
ALUMNO

Se tiene una entrevista con el alumno, a raíz de la cual éste solicita una mediación del D.U. para una reunión de conciliación donde se solucionen los desacuerdos. Atendiendo a lo estipulado en el Reglamento del D.U., al haberse aceptado dicha mediación, se tuvo dicha reunión en las dependencias del D.U., tras la cual se reflejaron en un acta las disculpas del alumno así como la aceptación de las mismas por la profesora, con lo cual quedó resuelto favorablemente el acto de conciliación. De dicho acuerdo se dio conocimiento tanto al Decano de la Facultad como al Jefe del Servicio de Inspección de la ULPGC, instándole, dado el carácter vinculante del mismo, a eliminar el Servicio de Vigilancia.

Repercusiones de la aplicación del EEEs (Del ciclo al grado)

Introducción

En general, la implantación de los títulos de grado en sustitución de las antiguas titulaciones se ha hecho de forma progresiva. Cada año se ha instaurado un nuevo curso de grado a la vez que se cerraba el curso correspondiente de licenciatura o de diplomatura. Sin embargo, en algunos casos la implantación se ha hecho de golpe, todos los cursos a la vez, en un solo curso académico. Tanto si el cierre de los antiguos ciclos se lleva a cabo progresivamente o no, debe respetarse para los cursos cerrados el derecho que tiene el estudiante matriculado a un total de seis convocatorias por asignatura. Dos de estas convocatorias corresponden al último curso en que fue impartida la asignatura presencialmente. Las otras convocatorias pueden pertenecer a cursos sin docencia presencial, utilizando tutorías como alternativa, quizás permitiendo que los estudiantes asistan a clase de asignaturas (a veces más de una) de grado cuyos programas coincidan o se parezcan a las suprimidas. En todo caso, el estudiante tiene derecho a la evaluación, de acuerdo con las directrices que el profesor haga públicas.

Cierre de titulaciones

El cierre progresivo, por cursos, de una licenciatura o diplomatura ha protagonizado diversas reclamaciones de los estudiantes que todavía continúan con los estudios anteriores. Las razones para no pasar de la titulación antigua al título de grado pueden ser muy diversas. Por ejemplo, un estudiante de diplomatura, titulación que tenía tres cursos, puede optar por la continuidad con la esperanza de terminar antes sus estudios. Dicho estudiante, si tenía pendiente alguna asignatura de primer curso y optó en su momento por la renuncia a alguna convocatoria, puede encontrarse con una asignatura sin docencia presencial por segundo año consecutivo, por lo que no podrá llegar a la sexta convocatoria, pues ya no se volverá a programar la asignatura en los próximos cursos.

Alguna de las medidas adoptadas por los centros, como “cursos especiales” o “tutorías colectivas” pueden chocar con exceso de trabajo, imprevistos o simplemente con la realidad de las medidas de contención en las circunstancias actuales, las dificultades que tengan los departamentos para cubrir los planes docentes, problemas de espacios disponibles (aulas y laboratorios)... Todo ello puede generar quejas de los estudiantes relacionadas con la calidad de la docencia.

Veamos algunos casos:

- Estudiantes que tienen pocas asignaturas pendientes, quizás muy pocas, para terminar la titulación pero quizás alguna alcanza la sexta convocatoria y pertenece a un curso ya sin docencia. Si no la aprueban, aunque aprueben todas las restantes, deberán pasar al grado, a menudo con un incremento de los créditos que les quedarán por cursar o, sencillamente, con un curso más.
- Asignaturas sin docencia que contemplan prácticas de laboratorio. Dichas prácticas, en el anterior plan de estudios, contabilizaban en la nota final. Para el centro docente, organizar las prácticas correspondientes puede ser un problema logístico de solución complicada o, simplemente, costosa.
- Estudiantes que se matriculan por primera vez de asignaturas que no han cursado nunca previamente y que ya no tienen docencia presencial. Son estudiantes que en cursos anteriores no se matriculaban del “curso completo” y ahora afrontan materias que ya no volverán a impartirse. En este caso, el estudiante tendrá

como máximo cuatro convocatorias. En principio, no se autorizaba la matrícula de una asignatura sin docencia que no hubiera sido ya cursada alguna vez por el estudiante. Una interpretación favorable de la norma ha permitido que se matriculen y se les ha advertido que no tendrán derecho a las convocatorias quinta y sexta.

- Quejas sobre la calidad de las tutorías, sobre el nivel de los exámenes, sobre la actitud del profesorado, sobre el tratamiento administrativo...
- Estudiantes que, invitados a incorporarse a las aulas donde se imparte el grado, incrementan el tamaño del grupo (algo especialmente grave en el caso de los grupos de prácticas), no se adaptan a las metodologías docentes de los grados, consideran que los trabajos encargados por el profesor y las horas de clase presencial no corresponden al su plan de estudios, tal como estaba organizado cuando iniciaron sus estudios, comparan desfavorablemente los créditos de la nueva asignatura con los de la antigua, tienen problemas de coincidencia de horarios...
- Desconfianza de ciertos estudiantes que de repente sienten temor por la "amenaza de ser atrapados por el grado".
- Otros...

Grados como complemento de la antigua titulación

Algunos centros han dado la posibilidad a los estudiantes de obtener el título de grado, además de la diplomatura, en un solo curso, bien como curso extraordinario que complementaba los superados, bien como curso único con convalidaciones y reconocimiento de una titulación cursada hace ya unos años.

Algunas quejas generadas por este proceder son:

- Estudiantes que no podrán tener el título académico porque la titulación todavía no ha superado todos los trámites de reconocimiento impuestos por la administración educativa. Incluso es posible que el estudiante haya pagado los derechos del título. Puede, entonces, solucionar muchas dificultades simplemente presentando el resguardo de pago de los derechos del título; pero en el extranjero le pedirán el título oficial y no podrá disponer ni siquiera del certificado substitutorio.
- Los estudiantes pueden haber cursado másteres o cursos de especialización que superen el contenido de asignaturas parecidas que forman parte del plan de estudios y que, por alguna razón, no han podido convalidar. La posibilidad de reconocer méritos profesionales abre una puerta para solucionar esta conflicto; pero es un reconocimiento sin puntuación.
- Para algunos profesores, son estudiantes difíciles de evaluar comparados con un "estudiante normal" y su adaptación a las nuevas metodologías docentes puede ser muy complicada.
- Dificultades relacionadas con la competencia en lengua extranjera.
- Otros...

La experiencia de los nuevos grados

Por ahora las quejas que presentan los estudiantes sobre el funcionamiento de los grados se ajustan al patrón habitual. Por ejemplo, tenemos las quejas sobre la planificación de la asignatura y los métodos de evaluación, su planteamiento por parte del profesor y la interpretación de los estudiantes o, incluso, el profesor.

Hay sin embargo quejas con características especiales. En bastantes casos, las quejas se relacionan con los cambios experimentados por los usos y costumbres que se habían tolerado y que han sido puestos en cuestión por las transformaciones metodológicas que acompañan la implantación de los grados.

- Quejas del profesorado que considera excesivo el trabajo de tipo más técnico, administrativo u organizativo relacionado con la planificación docente. Las críticas, citando a quienes las exponen, derivan hacia la acusación de "secundarización" de la docencia universitaria o manifiestan un temor a una progresiva rigidez o a un control exagerado de la labor docente.
- Quejas de los estudiantes, que se convierten en protestas, sobre la presión del trabajo o sobre determinadas prácticas metodológicas.
- Quejas sobre el número de trabajos que hay que presentar y la poca atención con la que los trata el profesorado. Por ejemplo, un profesor de una asignatura exige 9 trabajos (breves) semanales; el grupo (muy numeroso) tiene 100 estudiantes...
- Quejas sobre la escasa utilización de las herramientas de comunicación y de gestión docentes por parte de algunos profesores.
- Dificultades de coordinación entre profesores que imparten sucesiva o simultáneamente una misma asignatura.
- Diferencias entre las actitudes y grado de exigencia de profesores de distintos grupos de una misma asignatura.
- Quejas sobre las prácticas externas, tanto de profesores, como de estudiantes y de autoridades académicas.
- Quejas sobre la competencia en lengua extranjera que ponen en duda su necesidad...
- Quejas sobre...

Probablemente, defensores, valedores y síndics universitarios pueden aportar muchos otros ejemplos que enriquecerán el debate. Así, además de compartir nuestras experiencias, podremos plantearnos una perspectiva general sobre los "detalles imprevistos" del período de transición hacia el grado.

Joan Miró Ametller
Síndic de greuges de la Universitat de Girona

Ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria

Borrador de Anteproyecto
5.10.2011

Encuadre

- Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: regulado en Decreto de 1954.
- Problemática ampliamente conocida por Defensorías
 - Excelentemente expuesta en la sesión y documentos de trabajo del XIII Encuentro de Barcelona (Enrique Hita, Jorge Mataix y Joaquín Tornos)
- Compromiso del Ministerio con ocasión del Estatuto del Estudiante Universitario:
 - D.A. 2^a RD 1791/2010, de 30 de diciembre: "El Gobierno presentará a las Cortes Generales, en el plazo de un año a partir de la entrada en vigor del presente Real Decreto, un proyecto de ley reguladora de la potestad disciplinaria".

Tramitación

Articulación del borrador mediante una comisión plural:

- Representantes del Ministerio, al máximo nivel
- Rectores
- Estudiantes (CEUNE)
- Expertos en la materia (actuación con independencia de criterio)

Constitución de la comisión condicionada a la previa del Consejo de Estudiantes

Desarrollo de los trabajos:

- Sesión de constitución: 12 de abril
- Presentación por expertos de propuesta de estructura: 21 de junio
- Sesión final: 5 de octubre. Acogida muy favorable

Tramitación subsiguiente:

- Consejo de Estudiantes (comisión permanente y Pleno 11 de octubre):
 - Valoración positiva de Títulos I-III; apertura de plazo de enmiendas a Título IV
- Conferencia Sectorial de Política Educativa:
- Consejo de Universidades: 3 de noviembre

Coordinadas generales del texto

Énfasis en convivencia, corresponsabilidad y medios alternativos de resolución de conflictos

Respeto de la autonomía universitaria

- Continuas remisiones normativas a Universidades para que adapten o completen
- No exige reforma de Estatutos, admite desarrollo mediante reglamentos universitarios

Respeto de competencias autonómicas

- Reconocimiento de potestades normativas para completar o adaptar contenidos

Aplicabilidad directa

- Las remisiones gozan de cláusulas supletorias que permiten la aplicación directa aunque no se dicten tales disposiciones
- Ejemplo: órganos competentes para sancionar o mediar

Estructura del texto

41 arts., 5 disp. adicionales, 2 finales y 1 derogatoria

4 títulos:

- Primero: Objeto, ámbito de aplicación y régimen jurídico
- Segundo: Instrumentos y principios generales de respeto, corresponsabilidad y convivencia en la comunidad universitaria
- Tercero: Mediación y otros instrumentos de resolución de conflictos
- Cuarto: Disciplina académica

Ámbito de aplicación

Esfuerzo por abarcar a toda la “comunidad universitaria” (art.2): descripción minuciosa de

- PDI
- PAS
- Estudiantes

Aplicación a Universidades públicas y privadas

Diferenciación de regímenes jurídicos:

- Estudiantes: toda la Ley
- PDI y PAS:
 - Título II: Corresponsabilidad, convivencia
 - Título III: Mediación y otros instrumentos
 - Régimen disciplinario: remisión a EBEP y disposiciones de desarrollo
 - Excepción: Extinción de responsabilidad en conflictos interpersonales mediante procedimientos de mediación (Art.28)

Código de conducta

Asunto tratado en VII Encuentro Defensores UIB 2004

Definición (art.4.1): modelo que debe inspirar la conducta de toda la comunidad universitaria

Regulación inspirada:

- En art.2.4 de la Ley italiana núm. 240, de 30/12/2010, y sus disposiciones de desarrollo
- En códigos ya existentes en universidades españolas y agencias de calidad

Aprobación por todas las universidades, confiada a máximo órgano de representación (art.4.2)

Basado en principios; la Ley ofrece orientación (relaciones no vinculantes):

- Principios básicos (art.5)
- Principios éticos (art.6)
- Principios de conducta (art.7)

Fomento de la convivencia, art.9

Mandato genérico de fomento de la convivencia, atribuido a los órganos de gobierno de las universidades

Creación potestativa de comisiones de corresponsabilidad y convivencia

- Función: canalizar iniciativas de mejora de convivencia, respeto mutuo y tolerancia
- Composición: representativa de sectores e igualitaria de género
- Declaraciones sin carácter vinculante

Mediación: rasgos generales

Acervo CEDU: grupo de trabajo en el VII Encuentro de Palma
Promoción de mediación como vía de resolución de conflictos
(art.10)

- En general, en todos los ámbitos de actividad
- Materia sancionadora: sólo conflictos interpersonales (art.28)

Definición de los elementos nucleares de la figura:

- Principios de la mediación (art.12)
- Personas mediadoras (art.13)
- Procedimiento de mediación (art.14)

Voluntaria en todos sus aspectos; pero *inicio* preceptivo en el supuesto del art.28 (reenvío)

Remisión a universidades para que concreten cuanto estimen oportuno

En defecto de tal desarrollo, el Defensor Universitario será el mediador

Infracciones y sanciones

■ Infracciones:

- Muy graves (art.18)
- Graves (art.19)
- Leves (art.20)

■ Sanciones (arts.21-23):

■ Académicas:

- Amonestación pública o privada (leves)
- Pérdida de derechos de matrícula y examen
- Expulsión por períodos de tiempo (muy graves)

■ Económicas: sanciones de multa

■ Las sanciones no eximen del deber de reparar los daños al patrimonio

Medidas de carácter educativo y recuperador (art.27): carácter

■ Fórmula novedosa de extinción de responsabilidad: reemplazan a las sanciones académicas y económicas

■ Contenido:

- Colaboración en actividades de voluntariado social, deportivo o cultural
- Prestación de asistencia a personas con discapacidad
- Realización de tareas en beneficio de la sociedad en general y de la comunidad universitaria en particular
- Otras labores de análoga naturaleza

■ No podrán consistir en tareas recogidas en RPTs

Medidas de carácter educativo y recuperador (art.27): requisitos

■ Aplicables sólo cuando (condiciones acumuladas):

- El sujeto pasivo lo acepte expresamente
- La Universidad las ofrezca y disfrute de disponibilidad de medios que garanticen su cumplimiento

■ Duración e intensidad suficientes para no vaciar de contenido la sanción impuesta

- Dedicación temporal mínima equivalente al número de horas correspondientes a los créditos de las asignaturas afectadas

■ Para facilitar y agilizar su aplicación las CCAA y las Universidades podrán aprobar:

- Un catálogo de tareas
- Su correspondencia con el cuadro de sanciones para facilitar su aplicación

Extinción de responsabilidad disciplinaria a través de mediación (art.28)

Supuesto de hecho:

- Infracciones que hayan supuesto un menosprecio al honor, la dignidad personal o la propia imagen
- Se excluyen "novatadas" (art.18 e)

Aplicable a toda la comunidad universitaria

El inicio de la mediación es preceptivo y suspende prescripción de la sanción

El acuerdo entre las partes:

- Contemplará medidas restitutivas del bien jurídico lesionado
- Podría comprender medidas de carácter educativo y recuperador

Ultraactividad de las sanciones

Reconocimiento de efectos en todo el sistema universitario en sanciones graves y muy graves (art.17)

Instrumento: inscripción en el expediente académico:

- De la incoación del procedimiento (art.32.1)
- De la sanción (art.39.5)

Traslado o abandono del estudiante durante el procedimiento disciplinario:

- Proseguirá no obstante la tramitación del procedimiento hasta su resolución definitiva (art.25.2)
- Si se produce traslado de expediente, se comunicará la existencia de procedimiento en curso a la Universidad de destino, así como su posterior resultado (art.33.2)

Traslado del estudiante una vez recaída la sanción

- Notificación a la Universidad de destino para su cumplimiento (art.39.5)

Competencia y procedimiento

Competencia sancionadora:

- Incoación: rector o rectora
- Sanción: rector o rectora, salvo infracciones leves (vicerrector o vicerrectora de estudiantes)
- Posibilidad de adaptar estas previsiones

Procedimiento sancionador:

- Garantías comunes, inspiradas en RD 1398/1993
- Procedimiento simplificado, para infracciones leves y graves (art.40)

Otras novedades

- Reconocimiento de legitimación activa a las universidades para instar declaraciones judiciales de incapacitación y alejamiento (D.A. 3^a)
- Reconocimiento a las universidades de potestad de ejecución de oficio (D.A.4^º)
- Revisión judicial de las decisiones disciplinarias ante orden contencioso-administrativo