



---

# INFORME ANUAL

---

# 2013

---

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

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

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR</b>	<b>4</b>
2.1. Consultas	7
2.2. Quejas	10
2.3. Reclamaciones	13
2.4. Mediaciones	16
<b>3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR</b>	<b>16</b>
<b>4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>18</b>
<b>5. ANEXOS:</b>	<b>22</b>
 <b>Anexo I:</b> Descripción de las Consultas tramitadas <b>Anexo II:</b> Descripción de las Quejas tramitadas <b>Anexo III:</b> Descripción de las Reclamaciones tramitadas <b>Anexo IV:</b> Descripción de las Mediaciones tramitadas <b>Anexo V:</b> Documentos del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.	

## PRESENTACIÓN

Esta Memoria pretende dar a conocer a la Comunidad Universitaria un resumen de las principales actuaciones del Defensor Universitario durante el año 2013.

Se presenta al Claustro Universitario en cumplimiento del artículo 208 de los Estatutos de la ULPGC y el 22 de su Reglamento que establece se debe remitir, anualmente, una Memoria donde se da cuenta de las actividades y gestiones realizadas.

Corresponde a la última de nuestro mandato en el que el Claustro nos recomendase la tarea de “velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, dentro del ámbito de la ULPGC”.

Hemos tratado de ser fieles al compromiso adquirido, llevándolo a cabo con la mejor voluntad, con mayor o menor acierto, y con autonomía, imparcialidad e independencia, al no estar, las intervenciones del Defensor Universitario, sometidas a mandato imperativo alguno y carecer de poder ejecutivo; son estos principios los que hacen único este órgano, que en el desempeño de sus funciones debe regirse por el sentido de la justicia y equidad para todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Para ello, hemos contado con el apoyo y comprensión de los diversos órganos de Gobierno y Servicios Administrativos de la Universidad, a quienes queremos expresar nuestra gratitud, así como también a todas las personas que han acudido a plantear una consulta o sugerencia, exponer una queja o reclamación y, en general, a solicitar la intervención del Defensor Universitario, por la confianza que han mostrado en el trabajo de la oficina y en la figura del Defensor.

En este sentido manifestamos también el agradecimiento a Álvaro Monzón por su eficaz colaboración en la elaboración de esta Memoria, así como a Andrés Moya Padial (administrativo) y la representante de estudiantes, Teresa Moya Falcón, por las actividades llevadas a cabo durante su permanencia en este órgano.

En cuanto a la estructura de la Memoria se ha seguido un esquema similar al utilizado en años anteriores, con una distribución de las actuaciones según su naturaleza en Consultas, Quejas, Reclamaciones y Mediación, acompañada de una relación pormenorizada de los expedientes tramitados, donde se ha tratado de omitir todos aquellos datos que pueden poner en peligro el deber de confidencialidad del Defensor respecto a los asuntos y la identidad de las personas que han demandado su intervención.

## ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL D.U.

Durante el período correspondiente a la presente Memoria se han llevado a cabo un total de 193 actuaciones, no incluyéndose en estas estadísticas los casos atendidos por vía telefónica (58), ni tampoco las entrevistas concedidas por el Defensor Universitario (76).

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
<b>ESTUDIANTES</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>1</b>
<b>PDI</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>PAS</b>		<b>4</b>		
<b>EXTERNOS</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>TOTALES (193)</b>	<b>109</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>1</b>

Tabla nº 1

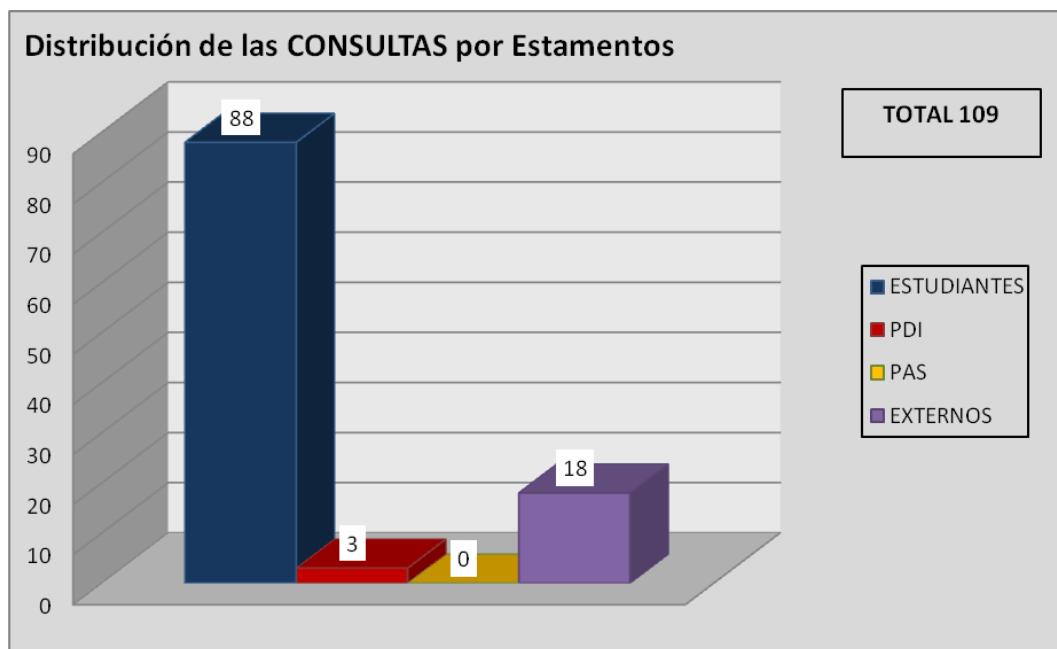
El listado que se da a continuación corresponde a un resumen de las actuaciones realizadas, agrupadas por su tipología, incluyéndose en la Memoria un anexo en el que, bajo tratamiento de resumen y de confidencialidad, permite conocer las características de las mismas.

DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTUACIONES SEGÚN SU TIPOLOGÍA				
	Consultas	Quejas	Reclamaciones	Mediaciones
<b>Acceso y matricula</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	
<b>Adaptación</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Becas</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Becas-Erasmus</b>	<b>5</b>	<b>1</b>		
<b>Compensación</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		
<b>Convalidación</b>	<b>7</b>		<b>7</b>	
<b>Docencia</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	
<b>Exámenes</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	
<b>Máster</b>				<b>1</b>
<b>Organización docente</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Procedimiento administrativo</b>	<b>19</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	
<b>Servicios</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	
<b>Traslado de expediente</b>	<b>4</b>		<b>1</b>	
<b>Otros</b>	<b>12</b>	<b>2</b>		<b>1</b>
<b>TOTALES (193)</b>	<b>109</b>	<b>53</b>	<b>30</b>	<b>1</b>

Tabla nº 2

## **2.1. Consultas**

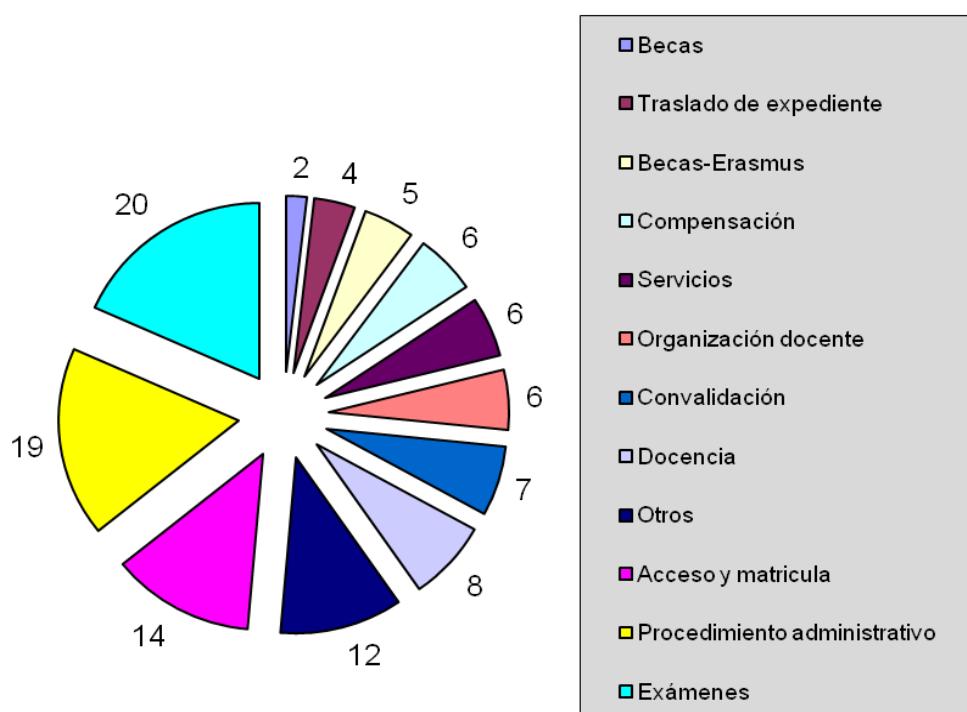
Durante el año 2013 se atendieron 109 consultas, distribuidas por estamentos, según se observa en el siguiente gráfico, en 88 provenientes de estudiantes, 3 de PDI y 18 de externos.



Gráfica nº 1

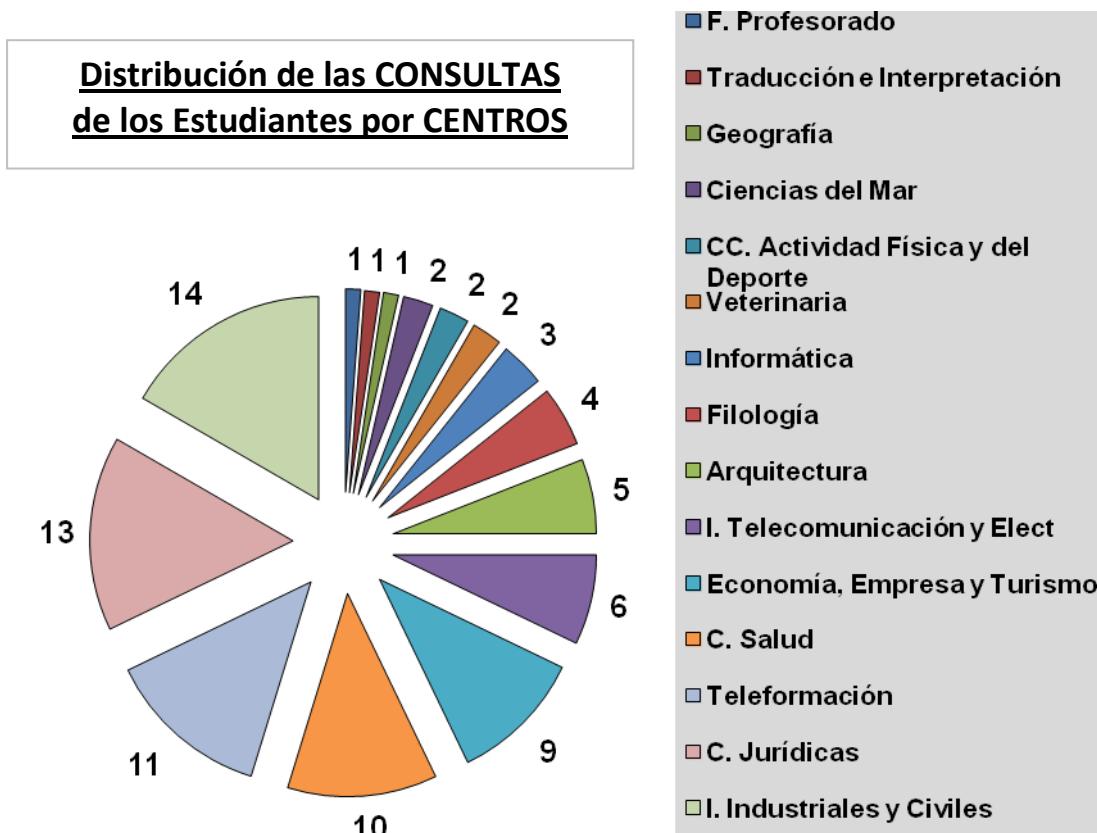
De acuerdo a la tipología de la consulta, se distribuyen según se indica en el siguiente gráfico.

### Distribucion de CONSULTAS por tipologías



Gráfica nº 2

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

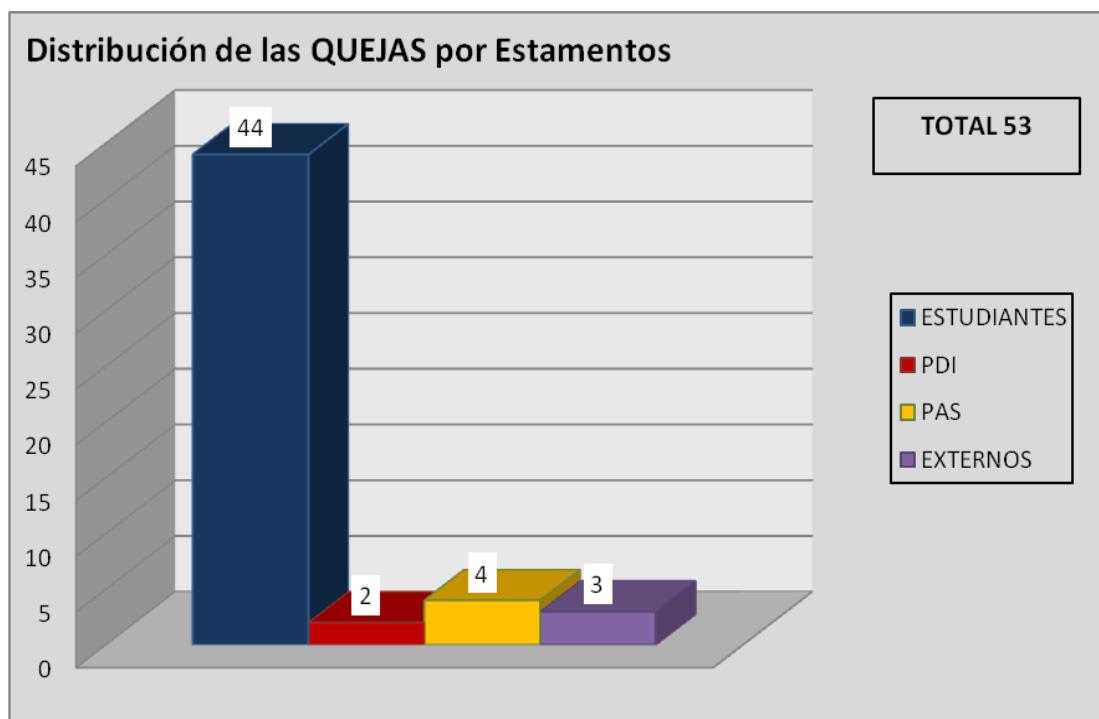


Gráfica nº 3

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

## **2.2. Quejas**

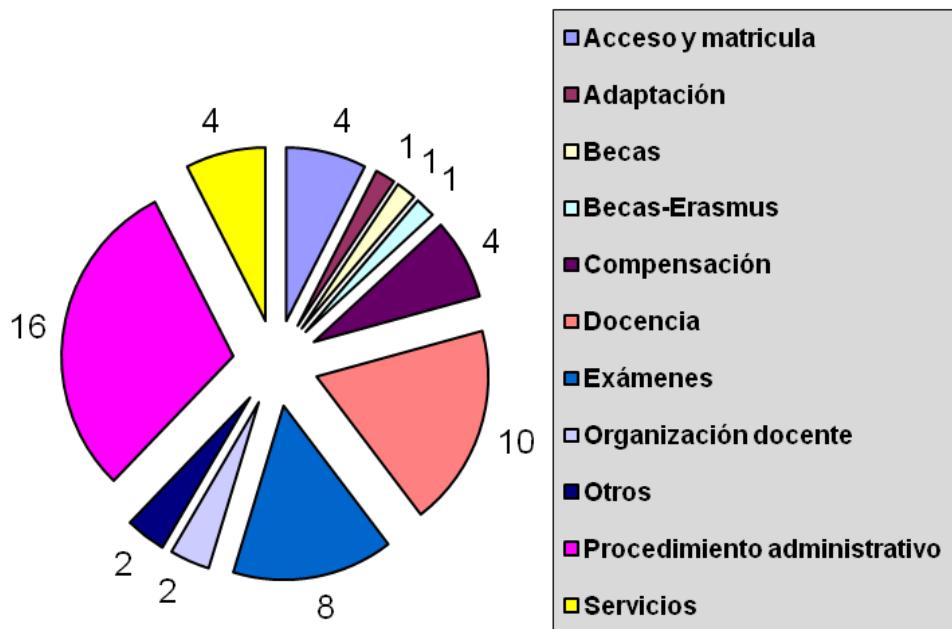
En el período de la Memoria se tramitaron un total de 53 quejas, distribuidas por estamentos de la siguiente forma: 44 de estudiantes, 2 de PDI, 4 de PAS y 3 de externos.



Gráfica nº 4

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

### **Distribución de QUEJAS por tipologías**



Gráfica nº 5

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

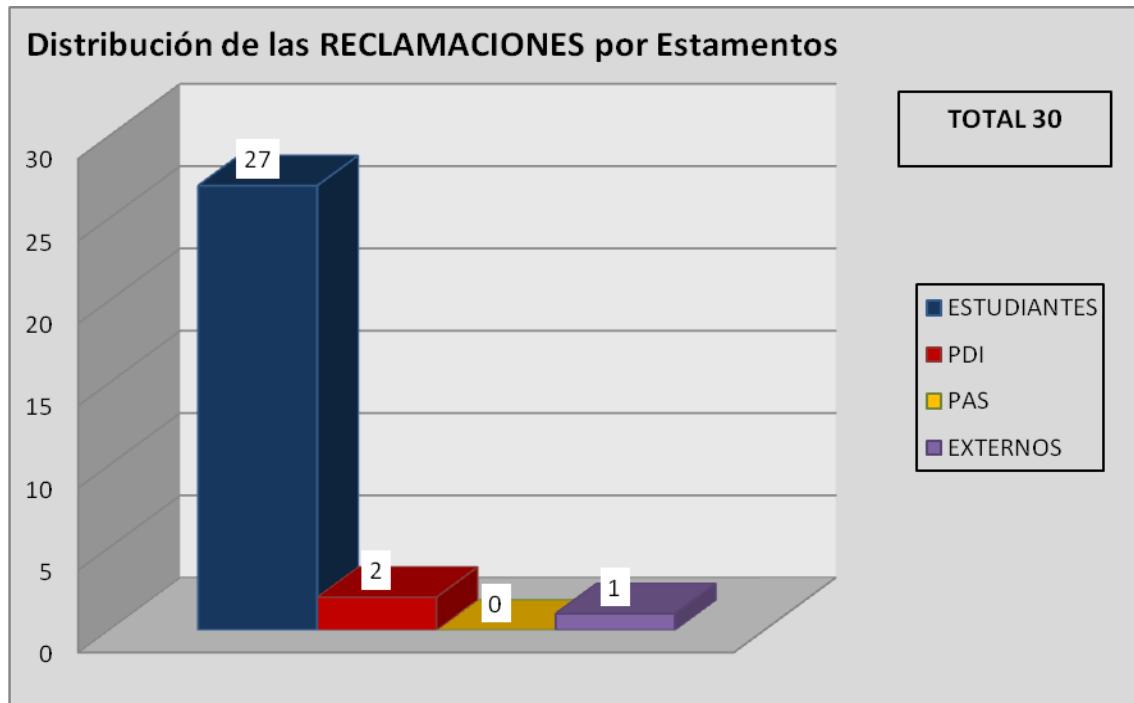


Gráfica nº 6

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

## **2.3. Reclamaciones**

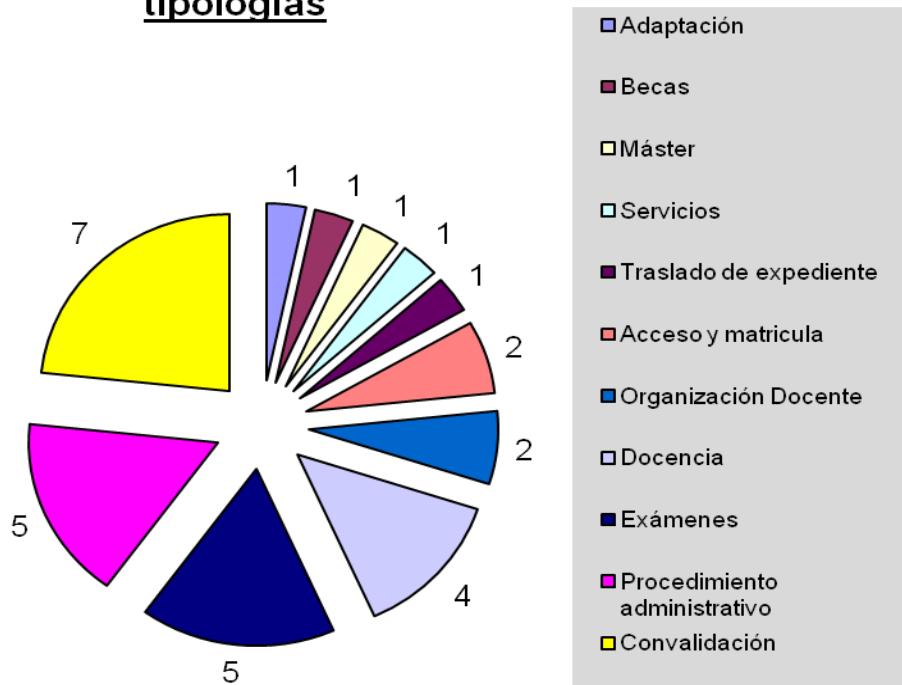
Se atendieron un total de 30 reclamaciones distribuidas por estamento de la siguiente forma: 27 de estudiantes, 2 de PDI y una de externos. En el siguiente cuadro se ve gráficamente.



Gráfica nº 7

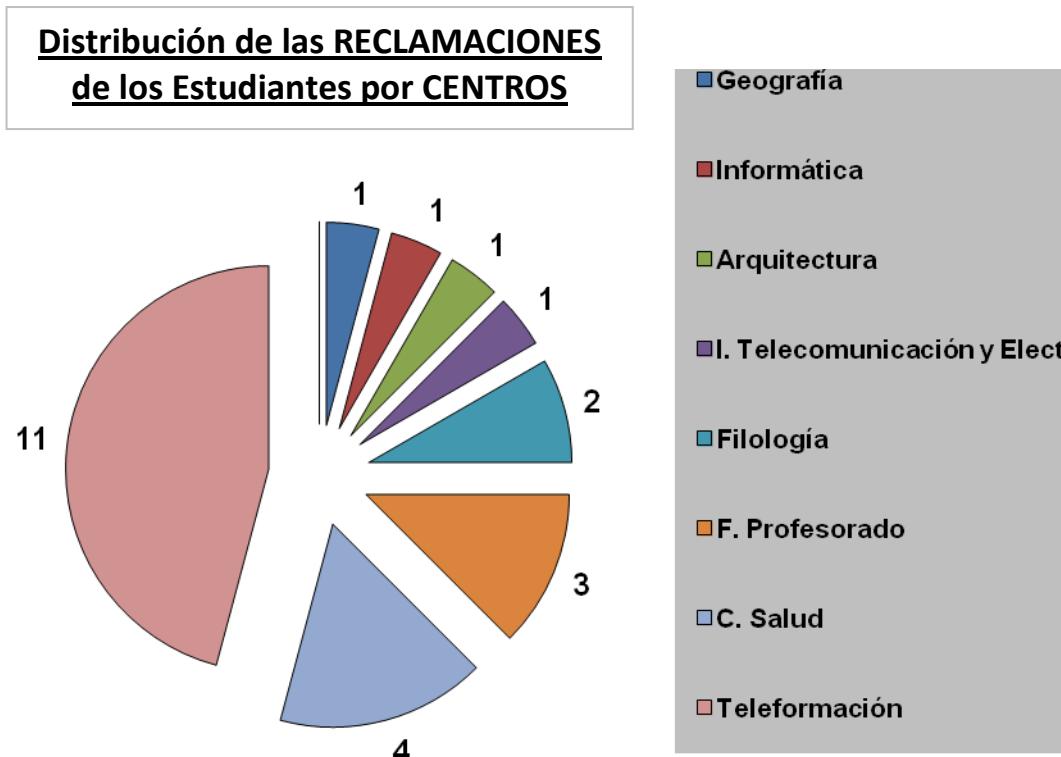
En función de su tipología se pueden agrupar como indica la siguiente gráfica:

### Distribucion de RECLAMACIONES por tipologías



Gráfica nº 8

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



Gráfica nº 9

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

## **2.4. Mediaciones**

Se trató un único caso de Mediación a petición de una estudiante con el fin de resolver un conflicto surgido en la consejería de un Centro Universitario.

La Mediación culminó de manera favorable según lo estipulado en el Reglamento del D.U.

## **OTRAS ACTUACIONES DEL D.U.**

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

- 15/02/2013: Universidad de Granada
- 20/09/2013: Universidad de Vigo
- 06/11/2013: Universidad de Sevilla

Del 6 al 8 de noviembre de 2013, los miembros del equipo del Defensor Universitario han participado en el XVI-Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en Sevilla (Universidad de Pablo de Olavide y de Sevilla), así como, en las Asambleas Extraordinarias y Ordinaria de la

Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebradas durante el encuentro.

En la Asamblea Extraordinaria se aprobó una Propuesta de Modificación de los Estatutos de dicha entidad.

En el encuentro impartió una conferencia invitada, Dña. Adelaida de la Calle, Rectora de la Universidad de Málaga y Presidenta de la CRUE, así como se rindió un homenaje a Dña. Monserrat Casas y Don José Luis Alonso, Defensores Universitarios fallecidos en el último periodo.

Se llevaron a cabo las siguientes Mesas de Trabajo:

- A. La mediación.
- B. Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos.
- C. Derechos y Políticas Sociales: Las defensorías universitarias ante la crisis y los recortes. Nueva política de becas: profundizando en el desmantelamiento de los derechos sociales.
- D. Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje.

Finalmente, se tuvo una sesión plenaria con las Conclusiones de las Mesas de Trabajo y la conferencia de clausura impartida por Don Jesús Maeztu Gregorio de Tejada, Defensor del Pueblo Andaluz.

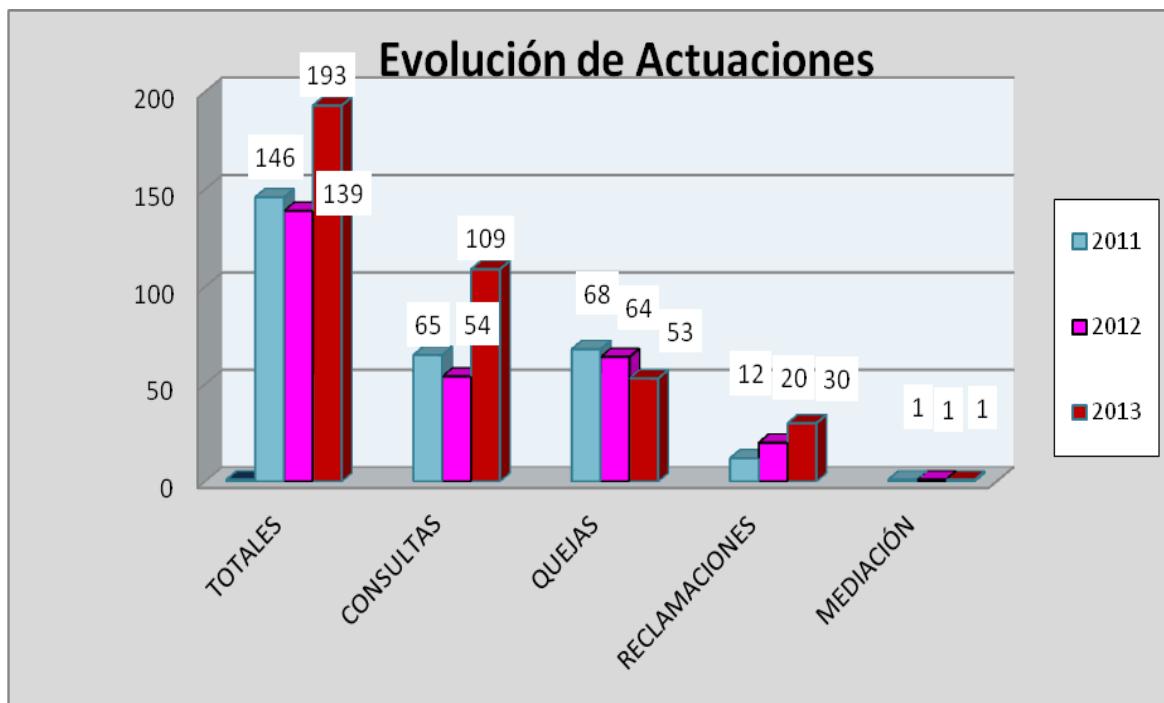
Como en Memorias anteriores, dada la importancia de los temas tratados para nuestra Comunidad Universitaria, se anexan a este documento las conclusiones de las Mesas de Trabajo.

La representante del Profesorado en el Defensor Universitario de esta Universidad, Dña. M<sup>a</sup>. Isabel Hernández Gómez, ha participado en el X- Encuentro Europeo de Defensores Universitario de la ENOHE (*European*

*Network of Ombudsman in Higher Education),* celebrado durante los días 11-13 de abril de 2013 en Londres, donde fue presentada la ponencia “*The figure of the Ombudsman in Spanish universities. Challenges in times of crisis*”, por Dña. María Enriqueta Arias Fernández (Universidad de Alcalá), como resultado del trabajo conjunto realizado por las Defensorías de las siguientes universidades: Universidad Europea de Madrid, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Córdoba, Universidad de Alcalá y Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

## VALORACIÓN Y CONCLUSIONES

El número de actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario en este año, al igual que en los anteriores, corresponde mayoritariamente al sector de estudiante y de forma general ha experimentado un incremento bastante notable como puede observarse en el siguiente gráfico. De ellas, continúan siendo mayoritarias las correspondientes a las actividades docentes, donde predominan las relacionadas con los exámenes, aunque es significativo el alcanzado en los apartados de procedimiento administrativo y de acceso y matrícula.



Gráfica nº 10

Queremos volver a compartir con toda la Comunidad Universitaria una serie de preocupaciones, de estricta índole económica, que entendemos repercuten en el modelo de Universidad que conocíamos. En este sentido nos preocupa especialmente las reformas legislativas que han afectado al derecho de acceso a la enseñanza universitaria como es el endurecimiento de los requisitos académicos para obtener becas, la minoración de sus cuantías o la incertidumbre de la cantidad a recibir que, unida al aumento de los precios públicos, hacen que gran parte de nuestro alumnado quede excluido de las aulas, así como también las que afectan a las condiciones de trabajo, el salario o la carrera profesional del PDI y del PAS que contribuyen a una disminución de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Es por ello que debemos congratularnos por acciones que, como las Ayudas a estudiantes de la ULPGC de la Fundación Lucio de las Casas, convocadas por el Vicerrectorado de Estudiantes y dicha Fundación, facilitan el inicio o continuar los estudios universitarios en el curso

2013/2014, o la contribución de diferentes entidades y empresas en sus apoyos a Proyectos e Investigación.

Es indudable que las actividades de las que se rinde cuenta en esta Memoria vienen afectadas por la crisis económica, lo que limita en muchos casos las posibles actuaciones frente a problemas relacionados con las becas, modificación de horarios, número de créditos a matricular, incremento de tasas y repetición de convocatorias, etc. De ahí que, teniendo en cuenta la posibilidad de algunas mejoras en lo que afecta a muchos problemas planteados, se ha procurado elevar recomendaciones a los diferentes órganos de la Universidad.

Así, es significativa la alta cifra de quejas y consultas por falta de atención a las llamadas que se realizan a las administraciones de los Centros, donde, particularmente en la época de matrícula, era necesaria su asistencia para culminar el proceso. Entendemos que dicha falta está motivada por el propio servicio (da la llamada aunque se está atendiendo), así como por la acumulación de trabajo. Esta situación se puso en conocimiento del Rectorado y nos congratulamos por la puesta en funcionamiento de un servicio de atención mediante cita y particularmente (por sus características) en Teleformación.

También han motivado las quejas, recomendaciones como la de prolongar la finalización del plazo de matrícula para Teleformación debido a la convocatoria de septiembre que tenía el Centro este año; la habilitación de espacios externos a las cafeterías o comedor para poder comer con provisiones traídas del exterior; elaboración del Reglamento de Compensación en Centros que no lo tienen; traslado de la convocatoria de evaluación compensatoria, de la prevista posterior a la de septiembre, al ya no existir dicha convocatoria en la nueva Planificación académica. Relacionadas con los procesos de evaluación, establecer una normativa que regule el procedimiento a seguir por el Centro en una asignatura donde el número de estudiantes suspendidos sea muy alto, cuestión que sí tiene consecuencias sobre el número de convocatorias cursadas según las

Normas de Progreso y Permanencia; la obligatoriedad de registrar la asistencia de los estudiantes a los exámenes y la no restricción a la revisión del examen del profesor por el Tribunal cuando el estudiante reclama la calificación de una evaluación final, como establecía el anterior reglamento ya que dependerá del tipo de evaluación llevada a cabo según el Proyecto Docente.

También, y por considerarlos muy importantes, dado el proceso de actualización de los Reglamentos que se llevaban a cabo en el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica, se le hizo llegar al Vice-rector las conclusiones de las Mesas de Trabajo del Encuentro Estatal de Defensores que se referían a: “Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos” y a “Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje”.

# **ANEXOS**

# **ANEXO-I**

## **DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS TRAMITADAS**

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Teleformación que terminó la licenciatura de Psicopedagogía hace más de un año y aún no tiene el título.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes le ponemos en antecedentes respecto a los trámites de impresión del título en Madrid y la tardanza del mismo. Asimismo, le informamos que puede pedir un Certificado sustitutorio del título que le podría valer para su vida profesional.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de Teleformación que tiene problemas para realizar su matrícula parcial y nadie le atiende en el servicio. Se queja del mal funcionamiento del servicio telefónico.</p> <p>A los efectos de resolver el tema de su matrícula se le orienta a presentar una queja al Vicerrector correspondiente y a la vez, se le informa de que puede resolver el tema de seleccionar su dedicación a través de la plataforma.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Persona que realiza una consulta sobre el acceso a la Función Pública para ejercer como maestro, pero en los apartados de discapacidad psíquica. Pregunta, exactamente, la legislación que existe.</p> <p>Esta oficina le remite una relación de los Decretos y normativas aprobados por el Gobierno de Canarias y les remite a ellos, porque son los responsables de las oposiciones para maestro.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación se queja porque no podrá matricularse de todos los créditos que le exige la nueva normativa. Consulta sobre otras posibilidades.</p> <p>Se le contesta que podría hacer una petición extraordinaria a la Comisión de Permanencia, argumentando sus motivos, a ver qué le responden.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Telecomunicaciones realiza una consulta porque aún no ha podido hacer la matrícula, cuando se ha trasladado de otra Universidad, y asistiendo a clase, aún no ha concluido su proceso de matrícula.</p> <p>Desde la oficina del DU se realizan las gestiones con la administración de su Centro para averiguar qué es lo que está retrasando su proceso. Parece que hay una salvedad que se la comunicarán en breve. Este expediente queda resuelto ya que el estudiante no ha vuelto a contactar con nosotros.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante, licenciada en Económicas y Dirección de Empresas, no puede realizar el doble Grado por una cuestión de interpretación del Servicio de Alumnos. Por recomendación de la administración ha realizado la nueva PAU y aún así, ahora, no la dejan matricular. Reclama las tasas de 70 euros de la PAU ya que le obligaron a hacerla y ahora no le sirve para nada. La alumna se matriculó en Derecho, a la espera de aclarar esta situación.</p> <p>Desde el DU se analiza la cuestión, consultando a varios estamentos universitarios, e incluso haciendo una consulta en otras universidades, ya que la situación parece que no queda claro lo que dice la reglamentación de nuestra Universidad.</p> <p>Se propone a los Vicerrectorados de Títulos y de Estudiantes, así como a la Facultad de Empresariales, se analice el Doble Grado, permitiéndose la matrícula como se hace en otras universidades. Se le devolverán las tasas de matrícula de la PAU.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante que acabó sus estudios en Traducción e Interpretación se queja porque aún no le han podido suministrar el Suplemento Europeo al Título.</p> <p>Se le contesta que la ULPGC estudia una forma de solventar estos inconvenientes realizando una Certificación para facilitar la homologación en los Grados.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ingeniería solicita una intermediación porque aún no le han subido las notas de Erasmus en su Centro lo que está retrasando su proceso de matrícula habitual en el siguiente curso.</p> <p>Se realizan diversas gestiones para conocer qué es lo que ha pasado. A la carga de trabajo habitual, se le suma el cierre administrativo de agosto y esto contribuye que a finales de septiembre se cumpla el objetivo de la peticionaria, existiendo también, problemas informáticos.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante presenta escrito por la organización a la hora de planificar el calendario de exámenes en las convocatorias de Grado de su Centro ya que le coinciden varias, y además insiste que con la nueva norma, te presentes o no, al examen la convocatoria corre, y exige más flexibilidad y organización de los grupos y calendarios.</p> <p>Este DU le informa de los pasos a seguir para reclamar tal cuestión en su Centro, significándole que los horarios y los calendarios pasaron previamente por las Juntas de Centro donde estaban tanto los profesores y los estudiantes representados.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación pregunta a este órgano sobre las fechas para subir las notas a las actas ya que le está perjudicando en su próxima matriculación del Master de Magisterio.</p> <p>Realizadas las consultas se le contesta, que por un lado, existe el problema de la acreditación del B-1 (idioma) y por otro lado, al cerrarse el plazo, quienes primeros toman plazas son aquellas personas que cumplen con todos los requisitos. Evidentemente, su queja se eleva para modificar fechas de exámenes en Teleformación ya que van retrasadas con el resto de la formación presencial y evitar perjuicios.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas consulta el procedimiento para pedir una compensación de una asignatura.</p> <p>Este órgano le orienta sobre la norma que regula este procedimiento y la forma de pedirlo.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Lengua Española presenta escrito de consulta por problema en su traslado de expediente al Grado de Lenguas Modernas (Inglés-Francés).</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes este DU le contesta sobre los posibles recursos que puede realizar ante la instancia superior, así como de las prioridades establecidas en el Reglamento de la ULPGC.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del máster de Gestión del Patrimonio Artístico en ETSA eleva escrito a este órgano ante el trato recibido en el Comedor Universitario donde no le dejan entrar si no consume. Parece que la estudiante acudía al comedor con su comida y bebida traída de su casa.</p> <p>Realizadas las consultas oportunas, se le contesta que efectivamente la empresa concesionaria del Comedor Universitario tiene potestad para poner el letrero de prohibida la entrada a personas que no consuman dentro del recinto. Se le informa que en la ETSA existen salas de estudios donde algunos estudiantes aprovechan para comer. Aunque en otros Centros de Tafira se ha habilitado la cafetería para este tipo de personas que se traen la comida desde casa. Se informa a la estudiante que desde el DU se planteará a la Gerencia de la ULPGC.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Salud nos envía copia de consulta remitida a la Vicedecana de Enfermería para poder realizar las prácticas en distintos centro del Servicio Canario de Salud. Pide flexibilidad a la hora de elegir y, los horarios, en función de la cercanía del estudiante.</p> <p>Dado que se ha remitido copia de la consulta a la Vicedecana de la titulación, debemos esperar su respuesta, aunque entendemos que las prácticas se realizan en los Centros con las que existen acuerdos con la Consejería de Sanidad (Servicio Canario de Salud) atendiendo a los Proyectos Docentes que se aprueban.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas plantea consulta al respecto de una reclamación de examen porque está disconforme con la nota recibida. Pregunta sobre el procedimiento de recursos, etc.</p> <p>Este DU le contesta mediante el Reglamento de Evaluación que le aclarará todas sus dudas al objeto de presentar la deseada reclamación.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Educación Primaria en Teleformación consulta sobre la posibilidad de convalidar el primer parcial de inglés por el B-1 de la Escuela Oficial de Idiomas.</p> <p>Desde el DU se le orienta a resolver sus dudas en el Centro correspondiente. Respecto a las convalidaciones del inglés, se le informa que no es posible ya que los componentes pedagógicos son diferentes.</p>	Convalidaciones

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Estudiante italiano cursando Erasmus en Arquitectura se queja porque tiene problema con un profesor en la evaluación de una asignatura que ha suspendido.</p> <p>Se le recomienda presenten una solicitud de Tribunal al Director. Posteriormente se le indica, tras consultar al Centro, que no le fue admitida la solicitud por no haberse presentado al examen de convocatoria que se le ofreció al no superar la evaluación continua. Asistió al examen pero no lo realizó.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Arquitectura realiza una consulta ya que aparece en las actas oficiales como suspendido en una asignatura cuando en las listas del profesor aparece aprobado.</p> <p>Se le recomienda entrevistarse con el profesor. Posteriormente nos informa que se corrigió el acta.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Geografía e Historia pregunta sobre la anulación de una asignatura en su Centro, ya que lo hizo mediante instancia y no se la sellaron. Tiene dudas de que, efectivamente, se haya procesado su petición.</p> <p>Desde este DU se le orienta para aclarar la situación en la Secretaría del Centro. Nos informan, posteriormente, que no hubo problemas.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de la EITE eleva escrito a este órgano ante el trato recibido en el Comedor Universitario donde no le permiten acceder si no consume. Parece que el estudiante acudía al comedor con su comida y bebida traída de su casa.</p> <p>Realizadas las consultas oportunas, se le contesta que efectivamente la empresa concesionaria del Comedor Universitario tiene potestad para poner el letrero de “prohibida la entrada a personas que no consuman dentro del recinto”. Se busca una solución al respecto. Se informa que desde el DU se planteará a la Gerencia de la ULPGC.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de ADE quiere consultar sobre las exigencias de una profesora en cuanto a las correcciones de su examen y las imposiciones de un horario, incompatible, al estudiante.</p> <p>En respuesta este órgano le informa que los estudiantes tienen derecho a dos sesiones de evaluación, y que no podrán coincidir en el mismo día, remitiéndole al Reglamento de Evaluación. En cualquier caso, también se le sugiere al estudiante –si continuara su problema- solicitar al Decano del Centro una evaluación por un Tribunal.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Filología Hispánica, que suspendió una asignatura de primer curso, realiza consulta para solventar su situación al no existir más posibilidades por extinguir la asignatura, y no tener los requisitos para compensar.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta a si no estuviera de acuerdo con su última nota, presente reclamación para revisar el examen por un Tribunal nombrado al efecto por el Decanato y si no está de acuerdo con la resolución presente recurso de alzada al Rector.</p>	Examen

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Obras Públicas informa de un problema surgido en su expediente con los créditos que tiene, al superar las optativas. Quiere pedir la compensación de una asignatura.</p> <p>Realizadas las consultas en su Centro, este DU le informa que no es posible solicitar la compensatoria ya que el Reglamento vigente no se lo permite al no tener los créditos superados, para ello, necesarios.</p>	Compensatoria

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor de Universidad recaba información entre todos los compañeros sobre el código de buenas prácticas o ético, tanto a nivel administrativo como de investigación o doctorado de sus Universidades.</p> <p>Se le remiten los enlaces a los códigos que actualmente tenemos en la ULPGC, uno Administrativo del DU y, otro, de la Escuela de Doctorado.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ciencias Jurídicas se queja de la problemática de las asignaturas llaves, que no fueron informadas. Lo han detectado ahora que quieren hacer las matriculas y piden asesoramiento a este DU.</p> <p>Después de las gestiones realizadas en su Centro se le informa a la estudiante que el sistema de las asignaturas llaves viene recogido tanto en la Resolución del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica del 8 de julio de 2013, como en la Memoria de la titulación, aunque parece que desde el Decanato se están estudiando las posibles soluciones.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Trabajo Social realiza consulta ya que por su estado de gestación no pudo participar en las prácticas y clases de varias asignaturas. Una profesora de su titulación, no le acepta los justificantes médicos para aprobar una asignatura.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes se verifica que el suspenso no es por la ausencia en las clases sino por no haber presentado las actividades del aula. Según el proyecto docente la nota final es la media entre la participación, trabajos y asistencia.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante explica incidente ante una revisión de examen donde el profesor le sugiere verse fuera de la ULPGC para “recortar tensiones”. Ante la incómoda situación, la estudiante pide asesoramiento ya que quiere resolver la nota de un examen.</p> <p>Este Defensor le explica los pasos a seguir en cuanto a la revisión de exámenes, y solicitudes de tribunales, cuestiones que tiene que solicitar en su Centro. Si, además, considera inadecuada la conducta del profesor lo debe poner en conocimiento del Departamento oportuno.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Electrónica y Telecomunicaciones plantea problema de matrícula en cuarto curso ante la extinción de cursos al necesitar más créditos para la obtención del título de la carrera.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas se constata el cierre de la matrícula de ese curso en extinción este mismo año, y que solo podrá matricularse si no ha agotado las convocatorias oficiales.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante pide asesoramiento ante una revisión de examen en su centro en el que, por lo visto, le coincide con un viaje para hacer una entrevista laboral fuera de la isla.</p> <p>Este DU le informa lo que establece el Reglamento de Evaluación y la obligación del profesorado de hacer dos sesiones, en días diferentes, para evitar coincidencias en caso de no poder asistir los interesados.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de EITE se queja de las irregularidades cometidas en la convocatoria de empleo en la Fundación del Parque Científico Tecnológico, a través del portal “Telecan”.</p> <p>Realizadas las consultas, se le informa de una investigación abierta y, si desea hacer un recurso, plantearlo al presidente del Patronato de la Fundación del Parque. Se nos informa del retraso en el concurso, solicitándose se informase a los interesados.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Educación Primaria de Teleformación reclama a su profesor que le explique la calificación después de realizar las pruebas prácticas que le pidió, toda vez que desea aprobar la asignatura antes del verano, tal como el profesor le sugirió ya que si no suspendería la asignatura.</p> <p>Se le recomienda presentar una reclamación a la Junta de Evaluación del Centro. La Junta interviene para estudiar la queja presentada por la interesada y, ante las consultas de este DU, parece que la estudiante recibirá en breve plazo una respuesta a su reclamación.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante quiere reclamar su nota del trabajo fin de título en el itinerario de grado de enfermería puesto que está en desacuerdo con la calificación obtenida. También pregunta si un tribunal puede bajarle la nota.</p> <p>Este DU le informa de los pasos a seguir para solicitar un tribunal revisor de exámenes que en ningún caso puede bajar la nota, pudiendo incrementarla o bien promover un nuevo examen. Posteriormente si continua la discrepancia tendría que presentar un recurso de alzada al Sr. Rector de la ULPGC.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de primero en el grado de Trabajo Social quiere pasarse al curso presencial y estudia las posibles opciones, ya que al tema de escasos recursos económicos se suma los problemas con los créditos que tiene para el posible traslado desde Teleformación a presencial.</p> <p>Este DU le informa que para hacer el traslado de expediente tiene que tener como mínimo 30 créditos aprobados, y si no, tiene que estudiar la posibilidad de entrar en primero directamente, y posteriormente convalidar algunas asignaturas.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del grado de Trabajo Social (no presencial) pidió un traslado de expediente a presencial en septiembre y aún no le han contestado.</p> <p>Se contacta, tanto con la Facultad como con Gestión de Alumnos, y nos indican que está en proceso de tramitación, aunque parece no va a ser posible porque la estudiante no cumple con el requisito de créditos superados.</p>	Traslado de expediente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas realiza consulta ante los problemas que tiene en su Centro a la hora de realizar una compensación de asignaturas y la publicidad de los criterios que sigue su Centro para estos procedimientos.</p> <p>Como quiera que ha presentado recurso en su Centro ante la última denegación, este DU le recomienda esperar el plazo previsto en la normativa para posteriormente continuar con la línea de recursos. Asimismo se detecta que la Facultad de Ciencias Jurídicas no tiene un reglamento propio de Compensación, por lo que se recomendará su elaboración. Hubo recurso de alzada al Rector, respondido negativamente al no tener los requisitos necesarios.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Administración y Dirección de Empresas plantea queja del funcionamiento y procedimiento de la convocatoria de Erasmus de este año, la tardanza en respuesta y el protocolo.</p> <p>Se contacta con el Vicerrectorado correspondiente dándole a la interesada la respuesta del estudio del conflicto y la coordinación con el Centro afectado, cuestiones que parece se resuelven, ya que no se volvió a dirigir a esta oficina del DU.</p>	Becas. Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ingeniería Informática presenta escrito expositivo de problemática surgida con la preinscripción del “Campus Party de Londres”.</p> <p>Como quiera que era un asunto ya tratado en esta oficina del DU, se le orienta hacia el Director de Política Informática para estudiar la queja planteada.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor Universitario realiza una consulta general para todas las universidades en el sentido de conocer el alcance de la aplicación del Decreto-Ley 14/2012 y las asignaciones docentes.</p> <p>Desde este DU se le contesta que no hemos tenido ninguna queja al respecto y se le remite el Reglamento de Planificación Académica donde se recogen las dedicaciones del profesorado en esta ULPGC.</p>	Organización docente

Tipo de TRÁMITE	Consulta	TIPOLOGÍA
ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Téc. Diseño se queja de lo ocurrido en la lectura de su Proyecto Fin de Carrera, donde narra una situación vivida con uno de los miembros del tribunal evaluador que tuvo, según la estudiante, con “una actitud grotesca y fuera de lugar delante del público asistente”.</p> <p>Desde el DU, además de comprender el grado de indignación, se da conocimiento de la situación al Subdirector del Centro.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Curso de Experto realiza varias consultas sobre los procedimientos de tasas y evaluaciones docentes.</p> <p>En el primero de los casos se informa que las tasas de los Cursos de Expertos se aprueban por el Consejo Social de la ULPGC, y para la segunda cuestión, se recomienda hablar con el coordinador de la asignatura, ya que en el Proyecto Docente aparece especificado los criterios de evaluación de una asignatura.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Veterinaria que acaba de terminar con su última asignatura está a la espera de la definitiva convalidación que, por lo visto, se retrasa más de la cuenta.</p> <p>Puestos en contacto con los órganos correspondiente, se le informa que ya está resuelta, solo pendiente de la firma del Vicerrector y que, seguramente, le prorrogarán el plazo para realizar la siguiente gestión.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte realiza consulta ya que le es imposible realizar determinadas asignaturas por la incompatibilidad con su trabajo.</p> <p>Se le recomienda estudiar la posibilidad de una matriculación parcial</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>La Defensora de una Universidad realiza una consulta general sobre las asistencias o no de profesores a los exámenes previstos, y la forma de proceder en cada universidad. También quiere conocer sobre la supresión de las becas SENECA.</p> <p>Desde esta oficina se informa que en nuestra ULPGC se regula esta cuestión en el Reglamento de Evaluación, y la imposibilidad de aprobados generales. Sobre las becas se sugiere una actuación desde la Conferencia de Rectores.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Turismo de Lanzarote plantea consulta sobre los créditos optativos y las convalidaciones.</p> <p>Este órgano le informa de los procesos de convalidación y le advierte del plazo cerrado para ello.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación realiza consulta sobre los problemas de acreditación del idioma B1, tanto en presencial como en Teleformación y las diferencias para la convalidación.</p> <p>Se tramita una respuesta en el sentido explicativo de las diferencias entre las asignaturas de inglés y la acreditación B1. Se le orienta para presentar las reclamaciones ante los órganos pertinentes.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor de una Universidad realiza consulta general sobre el proceder de cada una en el asunto del Suplemento Europeo al Título.</p> <p>Se informa que esta Universidad está realizando los trámites oportunos para ponerlo en marcha, ya que aún no lo está concediendo. Actualmente para solventar tal ausencia, se gestiona un Diploma que acredite el SET.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Informática, actualmente de estancia del programa SICUE, realiza varias consultas relativas al trámite de su beca general y de movilidad, agotando varias vías antes de acudir al DU.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas este DU le contesta a la interesada que desde el Vicerrectorado de Estudiantes se le remite, en breve, una carta con la situación de su beca y los posibles recursos a presentar.</p>	Becas

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Egresada de la ULPGC presenta escrito quejándose del excesivo tiempo transcurrido para que le emitan el título del Máster realizado en esta Universidad el año 2009, después de haber abonado las tasas correspondientes.</p> <p>Se pide información al servicio afectado, verificando la tardanza debido a los problemas de expedición y el pago necesario, todo ello complicándose por las gestiones en el Ministerio. Se le transmite a la interesada.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Psicopedagogía realiza consulta sobre varios aspectos que tienen que ver con la evaluación de una asignatura y, más concretamente, con la baja puntuación de un trabajo realizado.</p> <p>Si el profesor no cumple con lo estipulado en el Proyecto Docente, debe presentar escrito dirigido al Departamento correspondiente, y también se le sugiere la posibilidad de presentar una revisión ante el Decano.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externa	<p>Egresada de Ingeniería Industrial realiza consulta sobre la valoración en un concurso de traslados de un Máster Universitario en Prevención de Riesgos Laborales, como un título propio de la ULPGC y no como un título oficial de Máster.</p> <p>Efectivamente, después de la entrada en vigor de varias normativas, ahora el título oficial de Máster se denomina Maestría. Dado que el problema que plantea no tiene que ver con la ULPGC. Se le sugiere realizar el recurso pertinente ante el órgano superior que realizó la baremación.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Turismo presenta escrito de consulta por problemas con el Centro y las asignaturas del <i>practicum</i> y de Alemán.</p> <p>Se pide información al Centro y posteriormente se le contesta a la interesada en el sentido explicativo de que no se pueden realizar cambios en el segundo cuatrimestre, de asignaturas del primero, por lo que tan solo le queda la opción de matricularse en el próximo curso académico, teniendo en cuenta, además, que su titulación se extinguirá en el curso 2014-1025.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Estudiante de Zaragoza realiza consulta sobre varios aspectos económicos para poder cursar sus estudios en nuestra Universidad.</p> <p>Dada su situación actual se remite su caso al programa de Política Asistencial para ver si se le puede ayudar como demanda.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensora Universitaria, preparando los documentos de trabajo para el próximo encuentro anual de la Conferencia de Defensores Universitarios, que se celebrará este año en Sevilla, remite una ENCUESTA SOBRE INCIDENCIA DE CASOS RELACIONADOS CON LA MODIFICACIÓN DE LAS BECAS para conocer el alcance de las nuevas medidas ministeriales en cada Universidad y, si, se han introducido en las universidades algún tipo de ayudas para estudiantes que no pueden hacer frente al pago de las matrículas y no han podido obtener una beca por diversas circunstancias.</p> <p>Esta Universidad ha realizado dos convocatorias de ayudas sociales (con cargo a la donación de la Fundación “Lucio de las Casas”) para paliar las dificultades económicas de los estudiantes que no puedan obtener becas públicas por no reunir requisitos académicos. Asimismo, la Escuela de Ingeniería de Telecomunicación ha ofertado ayudas a sus estudiantes con cargo a su propio presupuesto, por los mismos motivos.</p> <p>Además, más de 4.000 estudiantes universitarios de las dos universidades canarias, podrán beneficiarse de las becas de matrícula, desplazamientos y gastos de residencia que han convocado para este curso 2013-14 el Gobierno canario.</p>	Becas

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Erasmus realiza consulta porque le modificaron el <i>Learning</i> y le han dejado cuatro asignaturas sin convalidar en su facultad.</p> <p>Desde la oficina del DU se le recomienda acuda a plantear el problema con el coordinador de su Centro para aclarar la situación, toda vez que posiblemente deba repetir matrícula.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Trabajo Social realiza consulta porque se ha matriculado de 54 créditos en su centro y ahora tiene problemas con la beca MEC y con la necesidad de estar un año más estudiando al no poderse matricular de otras asignaturas de prácticas.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes resulta que está matriculada a tiempo completo con 60 créditos, el tope para su perfil, con lo que el Reglamento de Norma de Permanencia aprobado por la ULPGC no le permite superar esa cifra.</p> <p>Desde el DU se le remite a consulta y petición de la Comisión de</p>	Acceso y matrícula

	Permanencia creada en el Consejo Social de la ULPGC para que puedan estudiar su caso y/o posibles soluciones.	
--	---	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Diseño Industrial plante problema con matrícula en su PFC y la fecha final para ello al extinguir la titulación.</p> <p>Este DU realiza gestiones ante el Rectorado para que puedan ampliar el plazo de matrícula para los que extinguen el curso de tercero del plan antiguo en las enseñanzas técnicas.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Persona solicita información de la normativa de residencias universitarias para estudiar en Salamanca.</p> <p>Desde este DU se le comunica que desconocemos si existe una normativa general para las residencias universitarias y le ponemos en contacto con el Defensor de la Universidad en la que quiere estudiar para que específicamente conozca la normativa de aquellas residencias.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones plantea consulta sobre su última asignatura del plan antiguo y en extinción. Quiere conocer los sistemas de compensación de asignaturas y pregunta porque existen criterios diferentes en los distintos reglamentos.</p> <p>Desde la oficina del DU se le remite al Reglamento que regula la Evaluación Compensatoria, significándole que su Centro tiene uno y, también, existe el general de la ULPGC. Para su caso concreto, los criterios especificados en el reglamento de su Centro son los validos.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Consulta general que realiza Defensor Universitario sobre los reglamentos que existen en cada Universidad sobre copias, plagios y uso fraudulento de materiales en exámenes.</p> <p>Desde esta oficina se le remite el Reglamento de Evaluación que tenemos en vigor y que contempla muchas de las cuestiones planteadas.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Telecomunicaciones quiere conocer los reglamentos de la evaluación compensatoria y los requisitos de su titulación.</p> <p>En entrevista personal, desde este DU, se le recomendó presentar la correspondiente solicitud de compensación, así como el posterior recurso</p>	Compensación

	ante el Vicerrectorado de Estudiante en caso de no prosperar en la primera instancia.	
--	---	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Filología Hispánica plantea consulta sobre problemas con el Learning y el coordinador de origen ya que tiene cinco asignaturas pendientes de su aprobación.</p> <p>Se le pide que realice una reclamación directamente al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, competente del asunto, a los efectos de buscar soluciones satisfactorias.</p>	Becas-Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ingeniería Informática presenta consulta ya que tiene un problema con un profesor porque según dice no le resuelve sus dudas y pregunta, además, si puede anular matrícula aún presentándose a una convocatoria.</p> <p>Desde el DU se le responde a las dos cuestiones planteadas: la primera de ellas que tiene que ver con la docencia del departamento a donde le orientamos a presentar un escrito al Director correspondiente. Sobre la segunda cuestión, se le informa que de acuerdo con la Normativa de Permanencia la convocatoria le cuenta aunque no se haya presentado al examen.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Enfermería consulta sobre un problema que tiene en las prácticas y lanza algunas preguntas sobre la conveniencia y el ajuste a los Proyectos Docentes.</p> <p>Desde esta oficina se investiga y solicita informes para responder a las cuestiones planteadas, informándole para su tranquilidad, que los procesos de prácticas en cada una de las escuelas (LZ y GC) son equivalentes.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Medicina realiza consulta sobre la evaluación compensatoria ya que aún le quedan cinco asignaturas para acabar y le gustaría compensar dos troncales. Realiza consulta sobre los criterios de concesión, así como explica sus notas del expediente académico.</p> <p>Desde la oficina del DU le informamos que cada Centro tiene sus propios criterios de evaluación compensatoria, así como, también existe el Reglamento de la ULPGC para los casos generales. Vista sus notas parece que no cumple con los criterios y, por tanto, se le informa de las acciones posteriores que puede presentar en caso de disconformidad con la denegación.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor Universitario realiza consulta general para conocer la regulación de la distribución de la docencia en cada Universidad española.</p> <p>Desde el DU se le informa que esta Universidad tiene un Reglamento de Planificación Académica donde se regulan las asignaciones de la docencia y se le remite enlace al mismo.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor realiza una consulta general a todos los compañeros sobre la asistencia a las sesiones del Claustro Universitario y la capacidad del mismo para regular y exigir la obligatoriedad de participar en las sesiones.</p> <p>Desde esta oficina se informa que en el Claustro de la ULPGC también ocurrió un hecho parecido ante la reforma de los Estatutos lo que generó una resolución del Sr. Rector. Se remite la misma para información de todos los DU.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte manifiesta disconformidad con el procedimiento dado a una petición de compensación de la única asignatura que le queda para acabar la carrera.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas, y a la vista de la tardanza en contestar, se le orienta para los recursos oportunos.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Turismo de Teleformación está pendiente de resolución para trasladar su expediente desde otra universidad a la ULPGC. Según las fechas, solicita una aclaración sobre los plazos ya que no se han cumplido y, aún está sin matricular.</p> <p>Realizadas las investigaciones oportunas parece ser que los plazos que manejaba la alumna no eran correctos y desde los servicios de Gestión de Alumnos nos informan que su petición ha sido resuelta favorablemente, por lo que se le traslada a la interesada a la espera de comunicación oficial.</p>	Traslado de expediente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesora del área de Filología realiza consulta porque no se encuentra en ninguna Junta de Centro, a pesar de dar docencia en dos facultades diferentes.</p> <p>Realizadas las consultas, este Defensor le aclara su pertenencia actual a la Facultad de Filología y que las elecciones para la renovación de la Junta es cada cinco años, cuestión a la que sí se podrá presentar en su momento acatando el Reglamento de Régimen Interno del Centro.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensora realiza consulta genérica a todos los compañeros de las universidades española, ya que en su Universidad los profesores miembros de un tribunal de revisión de examen han renunciado, y quiere conocer la experiencia que existe en otras universidades, planteándose la posibilidad de un tribunal externo.</p> <p>Desde este órgano se le responde indicándole que en nuestra Universidad no se plantea el solicitar tribunal a otra Universidad, entendemos debe resolverse en la propia.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Salud plantea consulta para conocer el por qué debe matricularse de tantas asignaturas, concretamente, le obligan a realizar dos de segundo mientras aún está haciendo el primer curso de Medicina, y no tiene tiempo material para acudir a las prácticas por lo que seguramente suspenderá esas asignaturas y tendrá que pagar el próximo año nuevamente por ellas.</p> <p>Realizadas las investigaciones oportuna se constata que además tiene una beca concedida por lo que implica cursar un número de créditos obligatorios, debido principalmente, a las convalidaciones realizadas. Se le pide que acuda al Servicio de Gestión Académica para buscar una solución en el sentido de anular alguna matrícula sin afectar a su beca.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de un experto solicita reunión con el Defensor para aclarar problema con exámenes y proyectos.</p> <p>Se busca una reunión con la directora del Curso a los efectos de atender sus demandas y aclarar las notas obtenidas.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Trabajo Social plantea consulta toda vez que no sabe cómo actuar ante una ausencia justificada a una práctica porque tuvo una intervención quirúrgica en el Hospital, y por ello, ha suspendido una asignatura en cuestión.</p> <p>Se le informa que toda vez que existe una justificación documental y según establece el "Reglamento de Evaluación de los Resultados...", tiene derecho a una repetición, y por tanto, debe reclamar a su Decano, para programar una repetición de la práctica.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de la Diplomatura de Trabajo Social (en representación de cuatro más) presenta escrito por el que manifiesta disconformidad con el examen de una asignatura que está en extinción.</p> <p>Consulta si el profesor debería hacerles un nuevo examen. Se le recomienda solicitar al Decano la evaluación por un Tribunal.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ingeniería presenta escrito por el que solicita asesoramiento por problemas en la revisión de un examen.</p> <p>Desde el DU se le orienta a presentar una reclamación de acuerdo con el Reglamento vigente al Director de su Centro, dentro de los diez días hábiles siguientes a la publicación de la calificación.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Educación Primaria de Teleformación quiere presentar convalidaciones del idioma B1, así como plantea queja porque aún no le ha llegado el carnet de estudiante.</p> <p>Sobre la primera cuestión se le aclara que no es posible convalidar el B1 con las asignaturas de inglés en su titulación. Por otro lado, se remite al servicio correspondiente para la emisión de su carnet universitario.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesor de Ingeniería plantea consulta ante los problemas con una asignación de docencia en su Departamento. Nos informa que ya presentó escrito a la dirección.</p> <p>Este Defensor le comunica que debe esperar a la respuesta del Director del Departamento, avisándonos al recibo de ella y si está conforme con ella. No hubo respuesta.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas plantea un problema con un accidente que sufre en sus rodillas y pide información sobre el seguro CUM LAUDEN de la ULPGC, y sobre todo, manifiesta la escasa información que existe en su Facultad al respecto.</p> <p>Este Defensor le informa que efectivamente el seguro tiene su sede en Madrid, a donde se mandó su reclamación. Que existe un teléfono de información y que, en cualquier siniestro, hay que tener un número de póliza para las posibles comunicaciones.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería presenta escrito para asesoramiento en cuanto a unas convalidaciones realizadas en su Centro.</p> <p>Se le responde indicándole el proceso de convalidaciones; primero se trata en el Centro y, posteriormente, el Vicerrector remite resolución. Se le informa la fecha prevista en Instrucciones y Procedimiento de Gestión Académica.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Erasmus que realizó su estancia en Nápoles tiene problemas en su Centro porque le han bajado la nota de sus asignaturas.</p> <p>Se le recomienda contactar con el coordinador de su Centro. Posteriormente, nos informa que renuncia a continuar con la queja.</p>	Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas presenta escrito para conocer las Normas de Permanencia y cómo le afecta a sus estudios al tener asignaturas llave que le impiden terminar la carrera.</p> <p>Se le informa sobre lo solicitado y aunque nos indican ha presentado queja al Decano, le recomendamos hacerla extensiva al Vicerrectorado de Estudiantes y, de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Salud presenta escrito porque manifiesta problemas en la asignatura de inglés al entender debería obtener más nota en su evaluación.</p> <p>Se le recomienda solicitar un Tribunal que revise la evaluación referida.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	Consulta	TIPOLOGÍA
ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante solicita información sobre cómo obtener el Suplemento Europeo al título.</p> <p>Se le informa de las gestiones que tiene que realizar, a la vez que se le pone en antecedentes de la complejidad en su emisión y los trámites que hace la ULPGC para poder emitir ese SET</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	Estudiante del Grado de Administración y Dirección de Empresas presenta	Docencia

	<p>escrito por el que nos hace llegar un problema con una asignatura y la profesora que cambia de criterio sobre la forma de realizar los exámenes.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta a consultar el Proyecto Docente y si desea realizar alguna queja, plantearla, directamente, al Director del Departamento correspondiente.</p>	
--	--	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería presenta instancia diciendo que representa a varios alumnos de una asignatura donde han surgidos problemas durante las clases y los exámenes con el profesor que la imparte.</p> <p>Sobre la cuestión del examen le recordamos la posibilidad de pedir un tribunal revisor de acuerdo a la normativa vigente, y sobre los problemas docentes hacemos gestiones en la Dirección del Centro para clarificar la situación.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Tres alumnos de Turismo se reúnen para presentar escrito a este DU porque manifiestan problemas en la recuperación de una asignatura a la que se incorporaron tarde debido a falta de plazas en los cursos.</p> <p>Se les informa que los criterios de evaluación deben estar recogidos en el Proyecto Docente, debiendo hablar con el profesor correspondiente para llegar a una solución. Solicitan una reunión con el DU pero no sucede al indicarnos que lo resolvieron.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Telecomunicaciones realiza consulta sobre el Suplemento Europeo al Título.</p> <p>Se le informa de las gestiones que tiene que realizar, a la vez que se le pone en antecedentes de la complejidad en su emisión y los trámites que hace la ULPGC para poder emitir ese SET.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Estudiante de Medicina plantea problema ya que por su baja por enfermedad no ha podido completar sus estudios y obtener los créditos suficientes para las convalidaciones y traslado de expediente.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta a los posibles traslado de expediente o explorar nuevas fórmulas para entrar en la ULPGC de acuerdo con su discapacidad.</p>	Traslado de expediente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias del Mar presenta escrito manifestando problemas con su beca de movilidad a Sudamérica. Se le concedió a México y quiere ir a Brasil aunque la cuantía de la beca es menor.</p> <p>Se contacta con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y se le ofrece esperar a la renuncia de un becario de la cuantía necesaria para concedérsela a él. Pendiente de la aceptación de la Universidad y mantener contacto con el Vicerrectorado para obtención de la beca.</p>	Procedimientos administrativos

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del itinerario de adaptación al Grado de Enfermería presenta escrito por disconformidad con la nota de un examen porque dice que no se valora sus trabajos y documentación aportada.</p> <p>Frente a estas cuestiones se le orienta a presentar un recurso para pedir la revisión de evaluación en función de lo que marca el Reglamento correspondiente.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del itinerario de adaptación al Grado de Enfermería presenta escrito por disconformidad con la nota de un examen porque dice que no se valora sus trabajos y documentación aportada.</p> <p>Frente a estas cuestiones se le orienta a presentar un recurso para pedir la revisión de evaluación en función de lo que marca el Reglamento correspondiente.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Arquitectura presenta escrito por el que manifiesta problemas para aprobar en la convocatoria ordinaria dado que el profesor ha observado que otro compañero firmó por él la asistencia a clase.</p> <p>Se investiga el caso y se detecta que ha habido más problemas de este tipo y la solución se la van a aportar desde la Dirección del Centro.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Enfermería en Fuerteventura plantea escrito por problemas económicos y no poder afrontar los gastos de las tasas académicas. Solicita traslado desde Fuerteventura a Gran Canaria.</p> <p>Se le orienta hacia los pertinentes recursos al Vicerrectorado de Estudiantes, en caso de recibir una negativa, a su primera petición.</p>	Traslado de expediente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de un máster de Telecomunicaciones manifiesta tener problemas con la IV convocatoria de los premios extraordinarios de fin de títulos y la interpretación de “los cursos anteriores”, solicitando información sobre los trámites de reclamación.</p> <p>Se le orienta a presentar los recursos ante el Vicerrector correspondiente toda vez que, a la lista definitiva, cabe un recurso.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor Universitario realiza consulta general sobre los descuentos que se realizan en su Universidad al personal que ha tenido una baja (incapacidad temporal), todo ello en aplicación de los nuevos Reales Decretos.</p> <p>Desde esta oficina se informa del acuerdo del Consejo de Gobierno de la ULPGC para normalizar la situación en nuestro ámbito y se le remite el acta del acuerdo.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesora del área de Económicas plantea que ha tenido un problema con un alumno y realiza una serie de preguntas sobre problemas en las aulas con los alumnos y sus comportamientos de falta de disciplina, malos modos y falta de respeto.</p> <p>Se le ofrece, en el caso que nos informa del comportamiento de un alumno específico la posibilidad de Mediación, pero no le interesa. También puede solicitar intervención del Decanato y la del Servicio de Inspección. En el caso de asistencias a clases y evaluación, debe atenerse a lo contemplado en el Proyecto Docente.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Arquitectura solicita una consulta porque no puede abonar el último plazo de matrícula, por lo que se vería abocado a abandonar sus estudios.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta al servicio de atención social, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes, para conocer su caso y buscar posibles soluciones y refinanciación de las tasas pendientes.</p>	Acceso y matricula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Estudiante de la UNED pregunta sobre expedientes disciplinarios que le han abierto por poner material en internet .</p> <p>No podemos atender su petición ya que no es miembro de la Comunidad Universitaria de la ULPGC.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Veterinaria se queja porque aún no ha recibido su título. Ya que vive actualmente en Perú tiene que organizar su recogida para no tener que viajar a España.</p> <p>Se le informa que se ha puesto en conocimiento de la Subdirección de Alumnos desde donde le notificarán, vía correo electrónico, la situación en que se encuentra y la forma de recogida.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Erasmus con problemas en destino recibe comunicación del Gabinete de Relaciones Internacionales donde le obligan a devolver las cantidades recibidas con una penalización, ya que no pudo completar la estancia en la universidad de Berlín.</p> <p>Se le orienta a realizar el oportuno recurso ante el Sr. Rector de la ULPGC como opción de revisar su causa. El motivo de la solicitud está contemplado en la normativa de las Becas, que exigen la estancia de un mínimo de tres meses en la Universidad de destino.</p>	Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Relaciones Laborales solicita ayuda para poder aclarar problemas en el pago de matrícula y el incumplimiento de algunos plazos por interpretaciones diversas en los momentos de la preinscripción.</p> <p>Se le orienta adecuadamente para que contacte con el Servicio de Gestión de Alumnos para aclarar la situación y no quedarse fuera de la ULPGC.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación plantea consulta para actuar frente al mal funcionamiento de la administración de Teleformación.</p> <p>Ya que es un tema viejo en estas oficinas, se le responde en el sentido de la emisión de varios informes sobre la situación de la Estructura de Teleformación y que se tratará de mejorar el Servicio de Atención al estudiante.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor Universitario realiza una consulta general sobre la estimación de la nota media de un expediente.</p> <p>Se le remite la documentación que existe relativa a las instrucciones del Vicerrector de Estudiantes y Empleabilidad.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Educación Primaria de Teleformación plantea consulta frente al tiempo transcurrido y no recibir el título y certificado de nota, que ya pagó las tasas correspondientes.</p> <p>Realizadas las consultas oportunas se le informa que le enviarían el Certificado solicitado y que el título seguirá los trámites necesarios; el retraso ha sido motivado a que no cumplió concretamente la información requerida en la solicitud.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería plantea problemas con las plazas de Erasmus que se han concedidos en su Centro de una manera "aleatoria" y quiere presentar reclamación porque se queda fuera ya que se adjudicaron a otra titulación.</p> <p>Se le recomienda presentar la reclamación correspondiente al Centro. Se contactó también con la Coordinadora del mismo al respecto, indicándonos se revisaría la situación.</p>	Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias del Mar presenta escrito por el que nos hace llegar su disgusto porque no puede acceder a un Máster ya que está pendiente de resolver un recurso contra la denegación de una compensatoria.</p> <p>Dado que había solicitado una ampliación de matrícula, se consulta al Vicerrectorado y el recurso de la compensatoria le era favorable, por lo que se le recomendó lo hiciese constar en la solicitud que había presentado al Sr. Rector de la ULPGC.</p>	Matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Defensor de otra Universidad recaba información entre los compañeros sobre los créditos y normas de permanencia.</p> <p>Desde esta oficina del DU se le informa de las Normas de Permanencia y Progreso aprobadas en la ULPGC y los criterios seguidos.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería (representando a varios compañeros) presenta escrito porque tiene problemas con el desarrollo del examen de una asignatura (comportamiento diferenciado entre grupos).</p> <p>Se le recomienda hablar con el coordinador de la asignatura. Si no alcanzan acuerdo, reclamar por escrito al Director del Departamento y enviarnos copia. No llegó copia al DU.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Química presenta escrito por el que nos hace llegar diferentes problemas con su matrícula debido al ingreso en el hospital.</p> <p>Se le recomienda presentar reclamación al Vicerrector de Estudiantes. Se presentó vía el Centro, indicándose que estaba pendiente de resolución.</p>	Matrícula

# **ANEXO-II**

## **DESCRIPCIÓN DE LAS QUEJAS TRAMITADAS**

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante que se queja del mal funcionamiento y por la falta de contestación a peticiones de compensación.</p> <p>Este Defensor le responde que la tardanza en contestarle desde el Centro es por la acumulación de trabajo, y a la vez, le informamos que el plazo de matrícula ha sido ampliado para dar cobertura a este retraso administrativo.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Trabajo Social en Teleformación se queja por problemas al realizar la matrícula, y concretamente en la selección de los turnos y las asignaturas.</p> <p>Se le informa las incidencias y que el retraso es debido a la acumulación de trabajo en este inicio del curso, a la vez que se le responde a la cuestión planteada de elevar la queja al Vicerrector de Estudiantes.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Egresado	<p>Egresado de Informática y Matemáticas se queja del retraso en la tramitación de una copia del certificado del Plan de estudios que le hace falta para una matrícula de máster. No le cogen el teléfono ni le contestan los emails enviados.</p> <p>Después de las gestiones realizadas, se consigue que la administración del Centro cumplimente lo solicitado para que la persona pueda acceder a su Máster.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Arquitectura se queja al DU de que el Centro no le permite matricularse en su PFC, dándole un plazo de diez días para que presentase un tutor del mismo.</p> <p>Hecha la consulta al Centro, se le informa que, al haber renunciado el tutor que tenía en el curso anterior y además haber suspendido su evaluación ante el Tribunal en la convocatoria utilizada, debe escoger un nuevo tutor o bien presentar la solicitud correspondiente de tutor al Centro para que, una vez lo tenga, se proceda a la matrícula correspondiente aunque ya tuviese la preinscripción hecha.</p>	Matricula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Turismo se queja de recibir una mala información en su Centro ya que quería cambiar de Economía a Turismo y tras efectuar la petición fuera de plazo, aún continua sin recibir información y sin plaza.</p> <p>Este DU le informa de los pasos a seguir y de las pocas posibilidad de entrar en Turismo ya que las plazas están todas cubiertas. Asimismo se le indica que identifique a la persona que le orientó mal para poder tomar medidas al respecto.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Interesada, en situación de desempleo y en lista de espera para ser contratada, recibe una llamada del Servicio de Personal, informándole que existe una plaza libre en el Departamento de Didácticas Especiales y que sí quiere dar clase.</p> <p>Una vez realizados los primeros trámites y aceptando la plaza, contacta con el departamento quien le informa que ya estaba ocupada.</p> <p>Se queja la peticionaria de la mala información y la descoordinación, y ante la extrañeza, se dirige a este DU, quien recaba la información de que la plaza se había ocupado internamente. Conociendo el error del Servicio de Personal se le solicita pedir disculpas y aclarar lo sucedido.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería se queja por errores informáticos en las actas que no le permiten tener su título para aspirar a puesto de trabajo en Inglaterra, a pesar de tener todos los créditos superados.</p> <p>Efectivamente se confirma esos errores, debido a incidencias informáticas que se intentan subsanar lo antes posible.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingenierías se queja ante la falta de contestación a sus recursos pidiendo compensatorias.</p> <p>Después de las gestiones realizadas, se le contesta que desde el Vicerrectorado de Estudiantes han resuelto favorablemente su petición y que en breve le mandarán una comunicación por escrito.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas escribe a este órgano ante la imposibilidad de contactar con su Centro para cambiar el número de teléfono que escribió en el momento de su matrícula. Ha intentado llamar por teléfono, ha enviado correos electrónicos y no ha recibido información y contestación alguna.</p> <p>Desde este DU se le informa que están en proceso de matriculación y que en la secretaría de su Centro hay otras tareas más urgentes que realizar. No obstante, se le subsanó la incidencia.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del 4º curso del Grado de Relaciones Laborales plantea una queja sobre la acreditación del idioma, habiendo estado de Erasmus.</p> <p>Se le contesta al respecto informándole que la acreditación de su nivel de idioma lo puede hacer como se le indica en la web de la ULPGC; o bien, tendrá que terminar sus asignaturas de Grado que también le permiten obtener el nivel B-1 dado que han cambiado las normas de acreditación, entre ellas, la no admisión del Erasmus.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación se queja por la tardanza en la emisión de un certificado de notas.</p> <p>Realizadas las oportunas investigaciones, se le contesta que ya fue emitido y remitido por correo, y por lo visto la dirección era incorrecta y lo devolvieron. En cualquier caso se pone en conocimiento del Director de Teleformación para poder subsanar esta incidencia tan pronto se pueda.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación plantea que a la hora de realizar su matrícula ha tenido una incidencia. Se queja de no poder contactar con Teleformación, ni contestan a sus preguntas relativas a la generación de la carta de pago.</p> <p>Este DU le remite la queja directamente al Director de Teleformación para subsanar el problema planteado.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiantes de Marketin comunica a este DU que ha presentado una queja al Departamento y al Decano por un problema en la asignatura señalada por un suspenso.</p> <p>Este DU le comunica la posibilidad de solicitar un Tribunal revisor al Decano en virtud del Reglamento de Evaluación.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Ingeniería Civil se queja porque después de realizar su Erasmus, en el Centro, aún no le han subido la nota después del mes de julio que presentó los documentos necesarios. Esta circunstancia obstaculiza su matrícula en el siguiente curso.</p> <p>Se contacta con Relaciones Internacionales y el Centro, se le pasaron las notas y, le informamos al estudiante que no tendrá problemas en la matrícula.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante que desea participar en el evento “Campus Party and Hacking for Something Better” se queja porque no pudo realizar su matrícula porque hubo una incidencia informática y se colapsó el sistema ante la fuerte demanda para participar en dicho evento.</p> <p>Después de las gestiones realizadas se comunica al interesado que debe contactar con el responsable de Política Informática para estudiar su inscripción.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Seguridad y Emergencia plantea diversas cuestiones con el tema de la homologación, así como el trato recibido del Director de Teleformación por sus comentarios.</p> <p>Se le informa sobre las modificaciones en las enseñanzas universitarias y la situación que conlleva las adaptaciones al Grado en función de la memoria de verificación del Título. Respecto al comportamiento del Director, después de contactar con éste, le indicamos que le ofrece las disculpas oportunas, también le ofrecemos la posibilidad de Mediación. El estudiante nos indica que acepta las disculpas y queda el asunto por zanjado.</p>	Adaptación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Económicas se queja porque no le contestan al teléfono en la administración.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes se nos informa que existen dos personas atendiendo a los teléfonos y el internet para resolver los problemas de matrícula de este periodo.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesor de Ingeniería Industriales y Civiles se queja de la asignación de docencia en las nuevas asignaturas de grado.</p> <p>Realizadas las consultas, este DU le informa que se sigue la normativa vigente y que las asignaciones docentes corresponden a los Departamentos. En su caso debe dirigir una reclamación al Departamento afectado, ya que algunas carencias en ese Centro se están resolviendo por la Junta de Escuela que asumía las funciones de la CAD.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Turismo presenta queja porque está en desacuerdo con un suspenso en una asignatura.</p> <p>Este DU le orienta en cuanto a la dirección de los posibles recursos a presentar en su Centro de acuerdo a la normativa vigente.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Industriales y Civiles presenta escrito solicitando ayuda para resolver problema del cambio de asignaturas optativas, según indica, por fallo en la administración.</p> <p>Puestos en contacto con la Gestión Académica del Centro nos informa que su tema se ha resuelto y que, en breve, la interesada recibirá una comunicación.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Arquitectura plantea queja por trato recibido por el profesor de una asignatura: enfrentamientos, actitudes incorrectas, etc.</p> <p>Se realizan las oportunas gestiones orientando su acción a ponerla en conocimiento de la Dirección del Centro, así como al Vicerrectorado correspondiente. Aunque se le pide al estudiante un escrito solicitando formalmente una “mediación” de acuerdo al Reglamento del DU, el alumno ni responde ni contesta.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte plantea queja por el cambio de horario y fecha de un examen, cuando él venía de la península (había sacado billete, tanto para venir como para volver), lo que le había generado un grave problema, porque dice “no se lo comunicaron adecuadamente”.</p> <p>Se realizan gestiones con el Decanato de su Centro a los efectos de conocer qué ha pasado, ya que las fechas de los exámenes no se pueden adelantar de acuerdo a la normativa vigente. A la vez se orienta al interesado a hablar con el profesor responsable de la asignatura. Desde el Decanato se busca una solución que favorezca al alumno, ya que el cambio fue aceptado por el Vicerrectorado.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Formación del Profesorado presenta escrito denunciando su falta de nota en el expediente académico después de haber superado la convocatoria de una asignatura.</p> <p>Desde la oficina del DU se orienta a la estudiante a realizar gestiones directamente con el Secretario de la Facultad toda vez que es el responsable de todos los expedientes académicos.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Enfermería de Lanzarote, en representación de varios alumnos, escribe sobre irregularidades en los horarios y turnos por el cambio del docente, que a la vez, sustituye al titular de la asignatura.</p> <p>Realizadas las gestiones con los órganos oportunos, así como, con el Vicerrector correspondiente, se recomienda llegar a un entendimiento</p>	Docencia

	porque no se puede realizar los cambios –turnos y horarios- aleatoriamente porque va contra la normativa. Se informa a los alumnos y se da la posibilidad de intercambiarse de grupo si no pueden asistir a alguna sesión de prácticas de las cinco que estaban pendientes.	
--	---	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas se queja porque entiende que los alumnos que tienen asignaturas aprobadas por compensación no tienen los mismos reconocimientos que otros que lo haya aprobado todo por sus méritos. Cree injusto el sistema de compensaciones establecido.</p> <p>Se le explica los procesos para alcanzar un estudiante su título mediante el aprobado por compensación, así como, que esa circunstancia aparecerá en el expediente académico.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de un Curso de Experto presenta escrito (que ha mandado a varios órganos universitarios) sobre los incumplimientos de la Directora.</p> <p>Como quiera que han presentado escritos en otras instancias, este DU le sugiere esperar a la contestación. No obstante, se sigue con atención su queja ya que parece que hay más de este mismo Curso. Se ha procedido a una solución general a la situación desde instancias superiores.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación se queja de la lentitud en la contestación y resolución de la administración de ese Centro. Tiene problemas de matrícula y convalidaciones.</p> <p>Una vez contactado con el Centro, parece que se procederá favorablemente en el sentido solicitado por la interesada y desde Teleformación se enviará un correo.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Egresado de Ciencias Jurídica plantea queja al DU ya que desea terminar con su trabajo de Tesis Doctoral, parado en esta ULPGC desde el año 2003.</p> <p>Se realizan varias consultas, tanto en el Departamento correspondiente, a su director de Tesis, como a la Unidad de Gestión del Tercer Ciclo. A la vista de la conflictividad, se pide informe jurídico. Se ofrecen varias opciones al interesado, pero parece que desea acudir a los tribunales de justicia para</p>	Procedimiento administrativo

	aclarar la situación de desamparo generada.	
--	---	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Formación del Profesorado presenta queja por problemas en un Curso de Experto y su docencia.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas se informa a la interesada de la intervención del Vicerrector correspondiente para las correcciones de los exámenes por un grupo de profesores del curso.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas plantea problemas en la convocatoria especial de diciembre y de las reclamaciones presentadas en su Centro.</p> <p>Realizadas las oportunas investigaciones, y dadas las fechas transcurridas se contacta con la administración de su Centro para que resuelvan el caso concreto ya que el alumno debe presentarse nuevamente a la siguiente convocatoria. El alumno no formalizó la solicitud de convocatoria especial a pesar de información general enviada por la administración a los alumnos por correo en plazo para la modificación del 4-15 noviembre. La resolución queda pendiente del Vicerrector de Estudiantes.</p>	Acceso y matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Economía contacta con DU por problemas surgidos en la revisión de exámenes. Discrepa de la nota asignada por la profesora.</p> <p>Desde la oficina del DU le respondemos y orientamos a que puede presentar una reclamación en los 10 días hábiles siguientes para la constitución de un tribunal evaluador de acuerdo a la normativa vigente.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de la ETSA presenta escrito donde solicita información sobre los procesos de concesión de becas ya que desde la Consejería le solicitan una devolución que se corresponde a la beca del 2009-10, ya que entienden que anuló la matrícula, cuestión, que no es cierto.</p> <p>Realizadas las gestiones pertinentes, parece que el error lo van a intentar subsanar desde la administración de la ETSA puesto que la estudiante en ningún momento ha anulado matrícula.</p>	Becas

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Derecho se queja por la ausencia del profesor a un examen de la convocatoria de asignaturas en extinción.</p> <p>Dado que ha presentado queja al Decanato vía Delegación de Alumnos del Centro, se le recomienda presentarla también al Departamento del Profesor. Se ha propuesto una nueva fecha para el examen.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Administrador informa de un problema surgido entre una estudiante y una auxiliar de servicio, donde aparecen improperios y falta de respeto entre ambas.</p> <p>Se informa al Administrador que se ha iniciado un proceso de Mediación a solicitud de la estudiante.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Miembro del PAS plantea queja ante la falta de mantenimiento de los edificios. En su caso particular, sobre la intensidad de luz en su puesto de trabajo.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes se pide al servicio correspondiente la agilidad necesaria para solventar este tipo de problemas, ocasionados, parece ser, por el retraso en la adjudicación de la nueva empresa de mantenimiento.</p>	

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas presenta instancia mediante la cual se queja de la denegación del cambio de turno en su facultad, cuestión que necesita porque trabaja por las mañanas y quiere estudiar por las tardes.</p> <p>Se le recomienda presentar una solicitud de cambio al Vicerrector de Estudiantes. Se contacta con Gestión Académica y se le permitió matricularse en turno de tarde pero bajo su responsabilidad ya que le coinciden algunos horarios.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Trabajo Social presenta queja ante los cambios de criterio en las correcciones de un examen por parte de una profesora sustituta ante la ausencia por baja de la titular de la asignatura.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta hacia la verificación del Proyecto Docente donde se encuentran los criterios de evaluación, así como a presentar los correspondientes escritos dirigidos al Director del Departamento responsable de la docencia.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Máster se queja por diversos problemas con su Directora. Solicita darse de baja y que le devuelvan lo pagado.</p> <p>Dado que ha presentado una queja a la Fundación y al Vicerrectorado, le recomendamos en principio esperar la respuesta.</p> <p>Realizadas las averiguaciones oportunas el Vicerrector de Títulos decide tomar cartas en el asunto para coordinar mejor el desarrollo del máster. También se procedió a la devolución del pago de la matrícula.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesora de la Facultad de Traducción presenta queja formal en relación a un escrito de un compañero de la misma facultad por la asignación docente.</p> <p>Realizadas las investigaciones pertinentes concluimos que el asunto se encuentra pendiente de informe por parte de los Servicios Jurídicos de la ULPGC.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Industrial plantea queja por problemas con la revisión de exámenes.</p> <p>Desde la oficina del DU se le informa que tiene la posibilidad de solicitar un Tribunal revisor, y en el que participará el profesor afectado, salvo que haya una reclamación expresa contra él.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	Estudiante de Ingeniería presenta queja porque pide que se mantenga el nivel de la enseñanza del año anterior para el examen de la convocatoria de junio y extraordinarios de julio (asignatura en extinción).	Exámenes

	Se contacta con Director del Departamento y con el profesor afectado. Se le ofrece al estudiante una reunión conjunta con ellos. Hubo reunión y participaron varios alumnos.	
--	--	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Telecomunicaciones presenta escrito de queja por las fechas en que se resuelven las convocatorias de Becas de movilidad de Erasmus que impiden solicitar becas del Cabildo.</p> <p>Se contacta con el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y se comprueba que es correcto. Se tratará de agilizar el proceso. Han tratado el caso con el estudiante y se comprueba que tiene financiación europea y del Ministerio.</p>	Erasmus

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Relaciones laborales presenta queja por problemas con la docencia y exámenes de una asignatura.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta en varias ocasiones diferentes alternativas para ir resolviendo el problema que afecta a varios estudiantes y, además, le informamos que deben pedir una revisión de exámenes mediante la solicitud de un Tribunal revisor.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Industrial presenta queja ante el trato de un profesor en el encargo del proyecto fin de trabajo. Lo considera excesivo en comparación con otros grupos de compañeros de la misma asignatura.</p> <p>Se le recomienda presentar queja al Director del Centro.</p> <p>Realizadas las oportunas investigaciones con el Director, éste nos informa que ha tratado el tema con el profesor y han acordado tener una reunión para regular la asignatura en cuestión.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Industrial presenta queja ante los problemas que tiene con una prueba y plantea varias alternativas.</p> <p>Realizadas las oportunas investigaciones se nos informa que el estudiante ha tenido la evaluación por un Tribunal pero no ha querido retirar la resolución. Se la enviarán por correo certificado.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería Industrial presenta queja ante el trato de un usuario en la Biblioteca General, motivada por discrepancias por el uso de prensa diaria. El caso termina en la comisaría, donde el interesado presentó denuncia en su momento.</p> <p>Realizadas las oportunas investigaciones y comprobadas las gestiones efectuadas por los servicios de seguridad de la ULPGC, se procede a informar de las pesquisas y que quedan en manos de los tribunales de justicia y policía nacional ya que al efectuar una denuncia desde este DU no procede actuación nueva.</p>	Otros

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Varios miembros del PAS plantean escrito por el que piden medidas para garantizar sus derechos y obligaciones en el servicio, además de denunciar malas prácticas desde la gerencia en cuanto a la sustitución del Jefe de Servicio.</p> <p>Se investiga el caso y se remite informe de la Gerencia aclarando el tema y poniendo en antecedentes sobre las sustituciones realizadas.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Educación Primaria de Teleformación plantea problema con la mención especial en Lengua Inglesa que no se ofrece como se dice en la web.</p> <p>Se investiga la información y se pone el caso en manos de la Directora de Planificación Académica.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Master de Dirección de Recursos Humanos presenta escrito por problemas en la obtención de su título ya que pagó las tasas correspondiente y han pasado más de tres años y no le envían el diploma.</p> <p>Efectivamente hay un retraso en la emisión de su título y, puestos en contacto con los servicios de la ULPGC correspondiente, se intenta que se solucionen los problemas para que puedan enviar el diploma a la interesada.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ingeniería de Obras Públicas presenta escrito por un problema administrativo ya que no recibe respuesta a su recurso de alzada a la compensación de su última asignatura.</p> <p>Posteriormente, se le solicita al estudiante, si ha recibido respuesta a ese período y no contesta.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Económicas presenta escrito por el que manifiesta discrepancia con la Junta de Compensación de su Centro al negarle una compensatoria y las causas donde se apoya esa respuesta.</p> <p>Se le orienta hacia el recurso que cabe ante el Vicerrectorado correspondiente, aunque entendemos no cumple con la normativa para obtener la compensación.</p>	Compensación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Miembro del PAS solicita modificación de las Bases de la convocatoria de ayudas sociales para incluir en ellas a aquellos centros de enseñanza concertados que ahora quedan fuera y, entiende, es absolutamente discriminatorio.</p> <p>Estudiado el caso, se le orienta a presentar la petición directamente al Sr. Gerente de la ULPGC.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Ciencias Jurídicas presenta escrito por el que nos informa de un error en la selección de asignaturas en el momento de la matriculación y que ahora quiere corregir ya que le interesa otra diferente a la seleccionada.</p> <p>Realizadas las oportunas averiguaciones, y como quiera que había presentado recurso, se le informa de la resolución favorable que recibirá en breve desde la Gestión de Alumnos.</p>	Matrícula

# **ANEXO-III**

**DESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES TRAMITADAS**

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Informática y Matemáticas reclama por problemas con su beca del MEC (denegada) y, por tanto, en la administración le hacen pagar las tasas de matrícula. Como consecuencia, no se le puede expedir su título oficial.</p> <p>Se llevan a cabo contactos, tanto con el Centro como con la Subdirección de Becas. Este último nos informan que ha habido problemas con la resolución de Becas pero al tener concedida la del Gobierno de Canarias el problema se resolvió favorablemente al alumno.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Educación Primaria, realizando su trabajo fin de grado tiene problemas con su tutor académico.</p> <p>Después de las gestiones oportunas se le orienta a si los problemas persisten debe acudir al Decanato de su Centro, a la vez que se le informa del Reglamento que regula tal circunstancia.</p>	Docencia

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Filología se queja del servicio de la administración de su Centro porque hizo su preinscripción al Master de Profesorado y al parecer aún no tiene plaza, faltándole certificado de curso extensión universitaria de libre configuración.</p> <p>Realizadas las gestiones pertinentes se le informa que una Comisión debe valorar previamente sus peticiones de créditos de libre configuración y, en cualquier caso, puede dirigirse a su Decanato para elevar la reclamación oportuna.</p>	Organización docente

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante se dirige al DU planteando su situación de dimisión del tutor del PFG y haber suspendido en la evaluación del mismo ante el Tribunal correspondiente. Lo hace en principio para conocimiento del DU y, posteriormente, como reclamación y múltiples consultas a su posible actuación.</p> <p>Desde el DU se han realizado las consultas oportunas al respecto, tanto al Centro como al Rectorado y Servicios Jurídicos, habiéndosele dado, tanto por escrito como en entrevistas personales, las recomendaciones a seguir en el proceso de reclamación. Así, se le recomendó la solicitud de la revisión por un nuevo Tribunal, habiéndosele dado la oportunidad de una Mediación con éste, vía su Presidente, la cual no quiso aceptar.</p> <p>Ante la evaluación negativa de dicho Tribunal, se le recomendó un recurso de alzada al Rector, el cual no procedió por su forma, permitiéndosele, de</p>	Exámenes

	acuerdo con el Rector, un recurso de gracia. Dado que la resolución a este recurso no fue positiva, la estudiante nos indicó que llevaría el caso a los tribunales de justicia.	
--	---	--

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de la Facultad de Medicina presenta reclamación para convalidar una asignatura troncal aprobada en otra universidad española, y que al parecer en ésta no se le convalida.</p> <p>Se le informa a la estudiante, tras consultar al Centro, que los contenidos y títulos asignados difieren y que, la presentada, se utilizó para convalidar parte de otra asignatura. Se le informa que puede presentar recursos.</p>	Convalidaciones

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación remite un pliego de quejas por la entrada en vigor de las Normas de Permanencia, ya que según él, concultan los derechos de los estudiantes. Resume una serie de manifestaciones por la que, a la vez, solicita usar los servicios jurídicos de la ULPSC.</p> <p>Este órgano remite parte de su escrito al Consejo Social de la ULPSC para su conocimiento, a la vez que informa al estudiante que el uso de los servicios jurídicos de la ULPSC no está permitido a los estudiantes. Se le informa de los requisitos de permanencia y la concesión automática a la matrícula a tiempo parcial, pudiendo utilizar el DU para quejas específicas; así como, dirigirse a la Comisión de Permanencia.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante quiere reclamar su nota y los sistemas de corrección en la PAU.</p> <p>Realizadas las oportunas consultas y visto los recursos presentados ya por el interesado, este DU toma nota de las sugerencias para elevarlas al Vicerrectorado correspondiente.</p>	Acceso

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesora de Magisterio remite informe sobre problemas académicos en su Centro ya que los estudiantes han presentado quejas contra su persona.</p> <p>Después de realizar varias consultas y solicitud de informes al respecto, tanto al Centro como al Departamento y Rectorado, se llegó a un acuerdo con el Decano, aceptado por la profesora, así como, con el Vicerrector correspondiente para la docencia en un curso de experto.</p>	Docencia

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Experto Universitario de Magisterio se queja por la nota de un examen, y solicita una revisión de la evaluación por un Tribunal.</p> <p>Realizadas las consultas y tras varias comunicaciones se le indica fecha y lugar de revisión. Nos confirma, posteriormente, que hubo reunión.</p>	Exámenes

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Educación Primaria de Teleformación reclama a su profesor que le explique la calificación después de realizar las pruebas prácticas que le pidió, toda vez que desea aprobar la asignatura antes del verano, tal como el profesor le sugirió ya que si no suspendería la asignatura.</p> <p>Se le recomienda presentar una reclamación a la Junta de Evaluación del Centro. La Junta interviene para estudiar la queja presentada por la interesada y ante las consultas de este DU parece que la estudiante recibirá en breve plazo una respuesta a su reclamación.</p>	Exámenes

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación solicita devolución de tasas académicas porque ha pagado dos matriculas (Diplomatura y Grado de Turismo), por lo que quiere que le devuelvan ambas cantidades ya que se ha dado de baja.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas parece que no procede su devolución ya que existe una resolución del Vicerrector correspondiente para que los gastos abonados son de tipo administrativo, secretaria, materiales, etc.</p> <p>Se le orienta a presentar un nuevo recurso y a contactar con la Sudirección de Alumnos para buscar posibles soluciones. Pasado varios días se nos informa de la resolución favorable del problema surgido.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Geografía reclama a la ULPGC la cantidad de 124 euros correspondiente a una matrícula realizada hace 8 años.</p> <p>Este asunto ha sido tratado en otra ocasión por esta oficina y el Sr. Gerente de la ULPGC emitió un informe valorativo de la situación de este expediente denegando la posible devolución de las tasas ya que han superado los años previstos por la normativa.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación realiza una exposición de motivos para que se le devuelva el dinero abonado en su matrícula, ya que por motivos de enfermedad no ha podido cursar el segundo semestre del curso.</p> <p>Realizadas las gestiones con el departamento de Gestión Académica parece que es imposible la devolución de tasas, ya que además fue una ayuda extraordinaria que se le dio para el abono. Se le sugiere que vuelva a contactar con la asistencia social a los efectos de conseguir una nueva ayuda.</p>	Procedimiento administrativo

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesor del área de Traducción e Interpretación plantea reclamación por la actuación de la Comisión de Planificación Académica de su Centro que ha revocado decisiones anteriores en cuanto a la readscripción de dos asignaturas en sus planes de estudios.</p> <p>Se orienta el asunto a la espera de la resolución del Decano del Centro, y se sugiere recurrir al órgano superior, en este caso, al Vicerrectorado de Profesorado. Ha habido una resolución basada en un informe jurídico.</p>	Docencia

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de la ULPGC que realiza prácticas en empresa se queja porque la FULP no le ha pagado.</p> <p>Este órgano contacta con los responsables de la FULP y con el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad para conocer el alcance de la reclamación motivado porque la empresa se ha retrasado en las transferencias correspondientes. El asunto se resuelve satisfactoriamente para el interesado.</p>	Servicios

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Enfermería, en delegación de más alumnos, nos presenta escrito de reclamación por el horario del curso de tercero de Enfermería aprobado en la CAD con más de 200 firmas en contra.</p> <p>Este DU solicita informe al Vicedecano del Centro y tras la respuesta emitimos nuestra valoración a la interesada, significándole las competencias en la materia del Decanato del Centro y su correcto proceder.</p>	Docencia

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Filología Moderna tiene problemas con el cobro de una Beca.</p> <p>Puesto en contacto con la Subdirección de Becas, efectivamente se confirma el retraso en los abonos por motivos de documentación presentada tarde y, por tanto, se alarga en el periodo de beca el tiempo del retraso. No obstante, también se le sugiere recurra, en este caso al Vicerrector de Estudiantes, por si la solución aportada no le satisface.</p>	Becas

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante del Grado de Seguridad y Control de Riesgos a través de Teleformación plantea diversas reclamaciones sobre las convalidaciones de asignaturas que a él se las negaron y, manifiesta, que en otros años – automáticamente- se les aprobó a otros compañeros.</p> <p>Realizadas las investigaciones pertinentes para dar respuesta razonadas y técnicamente coordinada con los servicios de esta ULPGC, se le remite contestación por escrito, argumentando el procedimiento seguido por el Vicerrector de Estudiantes para responder a sus convalidaciones y adaptaciones. Asimismo, se le informa que las condiciones de adaptación al Grado vinieron impuestas por la ANECA en el momento de la aprobación del Verifica.</p>	Convalidación

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Máster manifiesta problema de contacto con la Directora para tratar las convocatorias de exámenes y valoraciones de prácticas.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas esta oficina le propicia una reunión con la Directora del Máster para atender y escuchar esta reclamación.</p>	Exámenes

ESTAMIENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Trabajo Social en Teleformación presenta escrito en estas oficinas por discrepancia con valoración en unos exámenes.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes parece que los criterios seguidos se corresponde con el Proyecto Docente y el Reglamento de Teleformación, toda vez que, existen indicios de que ha habido una copia, por lo que se le trasmite a la interesada, así como, se le advierte de posibles efectos disciplinarios y la defensa con pruebas que contradiga lo expuesto por el equipo docente.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante presenta una reclamación sobre el cambio de normativa con respecto a la acreditación de idiomas y la no admisión del Erasmus.</p> <p>Realizadas las consultas pertinentes se comprueba tal extremo y se le orienta hacia la finalización de las asignaturas del Grado que dan opción a obtener el nivel B-1, previo al Proyecto Fin de Título, de acuerdo a la normativa vigente.</p>	Organización docente

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Externo	<p>Estudiante de otra Universidad nos indica que le reclaman una deuda por una matrícula que nunca llegó a efectuar de manera definitiva en la ULPGC.</p> <p>Comprobado varios extremos se verifica el error, ya que estuvo en matrícula provisional pero nunca llegó a ejercer su derecho de matriculación completa, y, por tanto, se quedó en esa situación. Se le orienta hacia el Vicerrectorado de Estudiantes para aclarar tal extremo, de quien finalmente recibió respuesta.</p>	Matrícula

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Telecomunicaciones presenta escrito reclamando la nota de un examen de una asignatura en la que estuvo matriculado en el año 2011. Pide que se repita la convocatoria de examen y se le dé la oportunidad de aprobar la única asignatura que le queda.</p> <p>Se realizan las oportunas investigaciones en su Centro a fin de recabar la información completa. Dado que, en la evaluación intervino un Tribunal, la resolución y nota corresponden a éste, y la modificación del Acta, dado el tiempo transcurrido, debe planteársele al Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica, lo que se le comunica al Director del Centro.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Educación Primaria de Teleformación pidió convalidaciones de dos asignaturas y el Vicerrector se las negó. Entiende que las causas no son justas y pregunta el por qué de diferencia en los criterios de presencial a no presencial.</p> <p>Aunque se le orienta a presentar el oportuno recurso de Alzada al Sr. Rector de la ULPGC se le informa que efectivamente ha habido cierta confusión en la interpretación de la información del Plan de Estudios en internet, presencial frente al no presencial, que se ha resuelto mediante intervención del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Convalidaciones

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación plantea escrito de reclamación ante lo que considera una falta de criterio en cuanto a la acreditación del idioma y la asignatura de Lengua Extranjera.</p> <p>Aunque se le orienta a presentar el oportuno recurso, se le informa que efectivamente, ha habido cierta confusión en la interpretación de la información del Plan de Estudios en internet, presencial frente al no presencial, y que se ha resuelto mediante intervención del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación reclama sobre denegación en convalidaciones solicitadas en la asignatura de Inglés y Comunicación oral y escrita –Inglés-.</p> <p>Desde el DU se le orienta a presentar el oportuno recurso y se le informa que, efectivamente, ha habido cierta confusión en la interpretación de la información del Plan de Estudios en internet, presencial frente al no presencial, que se ha resuelto mediante intervención del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación reclama sobre denegación en convalidaciones solicitadas en la asignatura de Inglés y Comunicación oral y escrita –Inglés-.</p> <p>Desde el DU se le orienta a presentar el oportuno recurso y, se le informa que, efectivamente, ha habido cierta confusión en la interpretación de la información del Plan de Estudios en internet, presencial frente al no presencial, y que se ha resuelto mediante intervención del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Medicina plantea escrito por el que nos hace llegar su discrepancia en la asignación de notas medias finales de una asignatura.</p> <p>Se mantuvo una entrevista con el estudiante en la que se abordaron las posibilidades de evaluación por Tribunal, aunque no procedía al ser notas del curso anterior y, además, la situación de recuperación de examen por profesor no es permitido, indicando la actuación de éste le había sido favorable. El estudiante desiste de la reclamación.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Teleformación reclama sobre denegación en convalidaciones solicitadas en la asignatura de Inglés y Comunicación oral y escrita –Inglés-.</p> <p>Desde el DU se le orienta a presentar el oportuno recurso y, se le informa que, efectivamente, ha habido cierta confusión en la interpretación de la información del Plan de Estudios en internet, presencial frente al no presencial, y que se ha resuelto mediante intervención del Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica.</p>	Convalidación

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de Enfermería pide traslado de expediente y el Vicerrectorado se le deniega.</p> <p>Presentó recurso pertinente y quedamos a la espera de su resolución. Esta fue denegada, entendiendo por nuestra parte, una vez analizados los motivos, que es correcta, basado en el curso en el que pretende matricularse, así como, lo indicado en los requisitos de corte.</p>	Traslado de expediente

# **ANEXO-IV**

**DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIACIONES TRAMITADAS**

ESTAMENTO	RESOLUCIÓN del tema:	TIPOLOGÍA
Estudiante	<p>Estudiante de enfermería plantea una mediación con un auxiliar de servicio que previamente se había quejado ante su Administrador por una falta de respeto y desconsideración.</p> <p>La estudiante causante del problema solicita una mediación a este DU para ofrecer las disculpas al auxiliar de servicio. Se contacta con la persona afectada para que pueda elegir, aceptar o no, la mediación siguiendo el procedimiento establecido al respecto. La mediación se lleva a cabo de forma positiva.</p>	Otros

# **ANEXO-V**

**DOCUMENTOS DEL XVI ENCUENTRO ESTATAL  
DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**



UNIVERSIDAD  
PABLO DE  
OLAVIDE  
SEVILLA



# **XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

## **MESA DE TRABAJO A La mediación**

**Coordinadores: Carlos María Alcover (URJC)  
Encarnación Lemus (UHU)**

# CONCLUSIONES

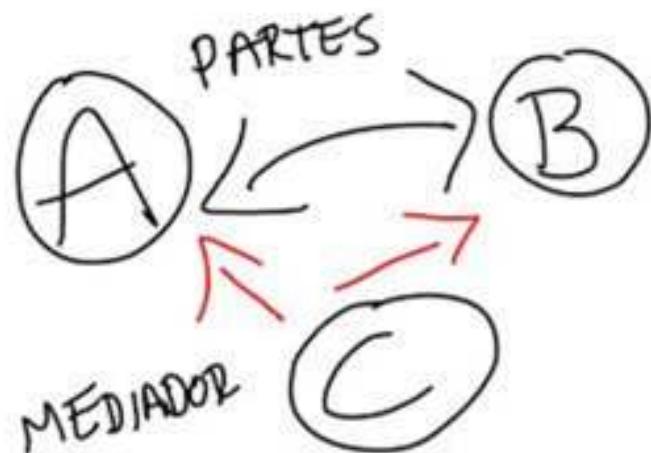
---

- ▶ **La mediación es una de las estrategias a disposición de los Defensores Universitarios para resolver ciertos tipos de conflictos.**
- ▶ **Si es pertinente en función del conflicto y si las partes aceptan voluntariamente iniciar el proceso, puede ser de una gran utilidad.**



# CONCLUSIONES

- ▶ **La mediación consiste en la intervención en un conflicto de un tercero neutral, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro.**
- ▶ **La mediación es una negociación dirigida por una persona experta en facilitar el entendimiento entre las partes.**



# CONCLUSIONES

---

- ▶ **Características básicas:**
  - ▶ **Voluntariedad de las partes.**
  - ▶ **Aceptación del mediador/a.**
  - ▶ **Confidencialidad.**
  - ▶ **Mediator como “tercera parte” neutral e independiente que facilita el proceso.**
  - ▶ **Objetivo(s) de la mediación:**
    - ▶ **Acuerdo que permita resolver el conflicto.**
    - ▶ **Mejora o restablecimiento de las relaciones entre las partes.**
  - ▶ **Consideración de los factores que condicionan la relación entre las partes y del contexto en el que se relacionan.**



# CONCLUSIONES

---

## ▶ Rol del mediador/a:

- ▶ Mejora la comunicación entre las partes.
- ▶ Ayuda a definir claramente su problema.
- ▶ Ayuda a comprender los intereses de cada parte.
- ▶ Ayuda a generar opciones para solucionar la disputa.
- ▶ No impone una solución al problema, y hace que sean las partes las que decidan.



# CONCLUSIONES

---

## ▶ **Funciones del mediador/a:**

- ▶ **Reducir la tensión.**
- ▶ **Facilitar la comunicación entre las partes.**
- ▶ **Ayudar en la formulación de propuestas positivas y acuerdos, como parte del proceso o como su culminación.**
- ▶ **Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones y conflictos.**
- ▶ **Generar confianza en las soluciones de las partes.**
- ▶ **Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.**



# CONCLUSIONES

---

- ▶ **Conflictos en los que puede resultar eficaz:**
- ▶ ***Conflictos de relaciones interpersonales***; especialmente cuando las partes pertenecen al mismo sector de la comunidad universitaria o cuentan con un nivel jerárquico o estatus similar.
- ▶ ***Conflictos de interés***.
- ▶ ***Conflictos relacionados con problemas de comunicación***.
- ▶ ***Conflictos de interpretación o de aplicación de normas***.
- ▶ ***Conflictos de opinión***.



# CONCLUSIONES

---

## ▶ **Conflictos en los que puede resultar eficaz:**

- ▶ *Conflictos de poder.*
- ▶ *Conflictos relacionados con problemas de convivencia.*
- ▶ *Conflictos relacionados con la identidad o la expresión de aspectos personales.*



TU PROBLEMA TIENE  
**MEDIACIÓN**



# CONCLUSIONES

---

## ▶ Propuestas:

- ▶ Distinguir entre mediación formal (legal, regulada) y mediación material (flexible, abierta, «contingente»).
- ▶ Potenciar la claves de la mediación: paciencia, prudencia y facilitación de propuestas.
- ▶ Incluir un nivel de análisis estructural (jerarquías, relaciones de poder, etc.), no solo relacional o interpersonal.
- ▶ Incidir en el carácter transformacional de la mediación (transformación de las relaciones interpersonales y de las estructuras y normas universitarias).



# CONCLUSIONES

---

## ▶ Propuestas:

- ▶ Considerar las características y peculiaridades del entorno o contexto en el que intervenimos.
- ▶ Potenciar la comunicación entre las partes.
- ▶ Recomendación de firmar los acuerdos, al menos en los casos en los que resulte apropiado por las características del conflicto o de las partes.
- ▶ Asumir un papel más activo del mediador/a en determinados casos, con el objetivo de lograr la eficacia de la mediación.
- ▶ Considerar la mediación como instrumento de mejora de la calidad de las universidades.





**Muchas gracias por vuestra  
participación.**

**Carlos María Alcover**

[defensoruniversitario@urjc.es](mailto:defensoruniversitario@urjc.es)

**Encarnación Lemus**

[Defensor.Universitario@uhu.es](mailto:Defensor.Universitario@uhu.es)



# **XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS UNIVERSIDAD DE SEVILLA Y UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE**

**6-8 de noviembre de 2013**

## **MESA DE TRABAJO B**

**Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos**

*Coordinadores*

**José Rafael Guillamón Fernández**

**Defensor Universitario de la Universidad Nacional de Educación a Distancia**

**María Acale Sánchez**

**Defensora Universitaria de la Universidad de Cádiz**

### **CONCLUSIONES**

El sistema de ECTS ha afectado a la práctica totalidad de los componentes del modelo educativo de educación superior, y entre ellos, a la evaluación. En este sentido, producida ya la implantación plena del EEES, estamos en disposición de apreciar las posibles disfunciones que ha traído consigo.

En concreto, la referencia a las competencias y a objetivos de aprendizaje elevados que van más allá de lo meramente cognitivo, ha supuesto una verdadero giro en el sistema de evaluación. En poco tiempo, se ha pasado de la evaluación basada en exámenes a la evaluación continua como medio para verificar la adquisición de competencias, destrezas y habilidades.

El cambio de concepción afecta a varios aspectos del sistema de evaluación:

- a su diseño, por cuanto requiere una programación detallada y la necesaria difusión de ésta entre los estudiantes;
- al lugar que ocupa, ya que no se sitúa al final, sino que afecta a todo el proceso de enseñanza y aprendizaje;
- a las tareas de evaluación, que dejan de limitarse al examen, para incorporar un complejo sistema de actividades;
- a la intencionalidad de la evaluación, ya que ésta deja de ser exclusivamente sancionadora, para ser eminentemente formativa;
- y, finalmente, afecta a los procedimientos de revisión de las calificaciones.

Las ventajas de la evaluación continua son evidentes:

- para los estudiantes tiene un alto valor motivador, puesto que les implica en su propio proceso de aprendizaje y les permite actuar en el mismo, introduciendo los cambios que sean necesarios;
- para el profesorado, porque le facilita información del progreso del alumnado, permitiéndole introducir los reajustes que considere necesarios.

Sin embargo, no todo han sido ventajas. De hecho, la evaluación continua trae consigo una serie de exigencias que pueden dificultar el acceso del estudiante a la evaluación. Esto ha repercutido en la generación de un buen número de consultas y de quejas en nuestras Oficinas.

En el pasado *Encuentro* se analizaron distintos problemas relacionados con la evaluación. Ahora hemos optado por no profundizar en la casuística, para centrarnos en cuestiones nucleares relacionadas con el diseño, el desarrollo y la revisión de la evaluación continua.

#### 1.- PROBLEMAS RELATIVOS AL DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

Puede constatarse que, tras huir de la rigidez que supone una evaluación netamente sancionadora, en aras de alcanzar la evaluación formativa propia del EEES, en la práctica se han ido introduciendo una serie de exigencias que, por su rigidez, desvirtúan el sentido que debería tener la evaluación continua. En efecto, cuando el derecho del/la estudiante a la evaluación continua, contemplado en el Estatuto del Estudiante Universitario, se torna obligación, esto es, cuando no se contemplan vías alternativas, se corre el peligro de limitar el acceso de éste a la evaluación de su aprendizaje.

En esta línea, la introducción de requisitos ineludibles de evaluación continua limita, y en algunos casos imposibilita, el acceso de los/as estudiantes a la evaluación final. Por ello, exigir requisitos previos, tales como la asistencia a clase o el elevado valor ponderado de determinadas actividades restan al/la estudiante el disfrute de sus derechos a ser evaluado y a la conciliación de su estudio con la vida familiar y laboral.

El ejercicio de ambos derechos requiere que el sistema de evaluación otorgue al/la estudiante la capacidad de elección, es decir, de optar por el sistema de evaluación continua o, alternativamente, si éste no fuera posible o deseado, acudir directamente a una prueba de evaluación final.

Ante el eventual exceso de exigencias de la evaluación continua, se debe recomendar al profesorado una reflexión previa y pormenorizada sobre la viabilidad y oportunidad del conjunto de sus actividades de evaluación. Asimismo, sería de desear que determinados condicionamientos, tales como la asistencia a clase, no dificultaran la valoración final del proceso de aprendizaje del alumnado. Así, la asistencia a clase debe ser entendida como un medio que refuerce el aprendizaje del/la estudiante y nunca como una condición *sine qua non* para el acceso a la evaluación de su rendimiento.

En todo caso, las exigencias inherentes a un proceso de evaluación continua solo se legitiman en un marco de cumplimiento por parte de las Universidades de los derechos que el Estatuto del Estudiante Universitario reconoce, entre los que figuran su capacidad de elección y de conciliación, así como, en la medida de lo posible, la opción a un grupo determinado. La experiencia acumulada en estos años pone de relieve que la figura del/la estudiante a tiempo parcial no supone una alternativa válida para el 100% de los estudiantes universitarios.

## 2.- PROBLEMAS RELATIVOS AL DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN CONTINUA

Consideramos que el/la estudiante que renuncie a su derecho a la evaluación continua debe tener la posibilidad de no solo de aprobar la asignatura, sino de obtener la máxima calificación en un examen final, exceptuando aquellas asignaturas cuyas competencias y destrezas, por su complejidad, no puedan ser objeto de evaluación en un solo acto de evaluación.

Somos de la opinión de que la prueba final no podrá ser en ningún caso la misma para el/la estudiante que opte por la evaluación continua, que la que deba realizar aquel otro que se incline por la valoración final.

Se recomienda que se apliquen soluciones alternativas que no excluyan de la evaluación, ni continua ni final, a los/as estudiantes que por cualquier causa, se vean obligados a recurrir a la convocatoria extraordinaria. En este sentido, sería conveniente que se arbitraran medidas para que las calificaciones obtenidas en la convocatoria ordinaria sean respetadas en la extraordinaria. Igualmente, se recomienda que se estudien y apliquen medidas para que el alumnado pueda acogerse a los beneficios de la evaluación continua en la convocatoria extraordinaria.

## 3.- PROBLEMAS RELATIVOS A LA REVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Se ha detectado que la normativa universitaria que regula el proceso de revisión de las calificaciones se restringe a las reclamaciones de los exámenes. Por este motivo, se pone de manifiesto la necesidad de que esta regulación se adecue al marco del EEES y que, por tanto, contemple la revisión de las tareas de evaluación continua. No obstante, se recomienda que tal revisión no afecte a las tareas individualmente consideradas, si no que sea objeto de un análisis del conjunto del trabajo realizado por el estudiante.

**XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**  
**UNIVERSIDAD DE SEVILLA Y UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE**

**6-8 de noviembre de 2013**

**MESA DE TRABAJO C**

**Derechos y Políticas Sociales: Las defensorías universitarias ante la crisis  
y los recortes. Nueva política de becas: profundizando en el  
desmantelamiento de los derechos sociales.**

*Coordinadores*

**Marta Elena Alonso de la Varga**

**Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de León**

**José Manuel Palazón Espinosa**

**Defensor de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Murcia**

**1. Resultados de la Encuesta.**

- ¿Has tenido casos relacionados con el cambio de normativa de becas para el curso 2012/13? (becas denegadas al aumentar la exigencia de nota o a la obligación de devolver el importe de la beca por no aprobar el 50%).

En la mayoría (60%) de las Universidades no ha llegado a las Oficinas de Defensores ningún caso. En el 40% si se presentaron 1 o 2 casos llegando hasta 4 casos en alguna. En ocasiones son otros asuntos relacionados con becas pero no específicamente por devolver beca.

- ¿Han cuantificado en tu universidad el número de alumnos que ha perdido la beca como consecuencia de las nuevas exigencias?

35% de las Universidades han estimado los alumnos que han perdido la beca el año pasado, incluso los que han podido dejar de solicitarla este año por el cambio en la normativa, oscilan desde el 750 alumnos en las de mayor número de alumnos a 650, 400...

Hay Universidades donde no se cuantifica en número pero se estima que puede haber un porcentaje de afectados de en torno al 15 % de incremento en las revocaciones de becas.

También hay que considerar las diferencias regionales existiendo algunas Universidades que no se ven afectadas porque sus becas se rigen por bases autonómicas que siguen manteniendo los criterios anteriores al curso 2012-13. País Vasco y Canarias palian el efecto y otras como Galicia anuncian que lo harán.

**- ¿Ha introducido tu universidad algún tipo nuevo de ayudas para compensar a alumnos afectados por los cambios en los requisitos académicos de la convocatoria de becas de 2012/13?**

Aproximadamente el 65% de las Universidades que han respondido a la encuesta no dispone de un tipo específico de ayudas para paliar el efecto en las becas 12-13, aunque tienen distintos medios de compensarlo, como las ayudas autonómicas donante anónimos, etc.

**- ¿Se han introducido en tu universidad otro tipo de ayudas para estudiantes que no pueden hacer frente al pago de las matrículas y no han podido obtener una beca por diversas circunstancias como haber sufrido un empeoramiento objetivo y justificable de la situación económica personal o familiar, tener una enfermedad sobrevenida,...?**

El 85% tienen fondos de ayuda social con cuantías muy variables desde 600.000 euros en las que tienen mayor número de alumnos hasta 15.000 en algunas más modestas.

**- ¿Quieres describir brevemente algún caso, que hayas tratado, como ejemplo de las consecuencias de las modificaciones introducidas?**

Caso de alumno de cuarto de magisterio que suspende la primera asignatura y además reconoce créditos y no llega al 80% de aprobados por lo que pierde la beca.

Beca de residencia que tiene que devolverse por no superar 50% de créditos consulta de la alumna sobre qué hacer y Defensora informa de que actúa como transmisor de información, Hacienda ejecuta si se pasa el plazo de 2 meses de pago voluntario.

Una alumna de primer curso con nota de acceso 5,469, padres divorciados en paro y hermano recién nacido. Le dieron beca fondo Ayuda Social especial.

Casos de alumnos que querían renunciar a la matrícula al no tener beca pero no podían por estar fuera de plazo y además se habían matriculado de más créditos. Quedan como impagos.

**- ¿Quieres proponer alguna cuestión para debatir sobre este tema?**

Casos de pagos de segundas matrículas cuando se produce anulación de primera matrícula por causas de enfermedad o justificadas. Estiramiento de créditos al estudio pedidos durante más años para compensar el efecto de las restricciones de becas.

Si el aprobado es un 5 ¿por qué exigir un 5,5 para beca de matrícula? ¿Se discrimina a los estudiantes que no residen en el lugar de la Universidad al exigirles un 6,5? Opinión de que las asignaturas no presentadas se valoren con un 2,5.

Estudiar incidencia de la necesidad de aprobar 50% créditos para no tener que devolver la beca y proponer rebajar la exigencia de rendimiento académico y la igualdad de oportunidades entre becados y no para acceso a la Universidad (5 o 5,5).

Alumno que se matricula de 84 créditos en Criminología y aprueba 75 (le faltan 0.6 para llegar al 90%). El alumno comenta que de haber conocido previamente la normativa se hubiese matriculado de menos créditos. Alumnos que se quedan sin beca con un solo suspenso (asignatura de 12 créditos).

Reflexión del efecto de no poder tener beca los que no residen en el mismo lugar del campus, pues vulnera el principio de igualdad de oportunidades.

Y como no el asunto que ha surgido el martes día 5 con el cambio en la interpretación de las becas ERASMUS, que pone una nueva piedra o más bien muro en las posibilidades de estudiar en igualdad de oportunidades de los menos favorecidos. Este año de momento se mantienen los criterios pero ¿el año próximo estaremos en las mismas?

**2. CONCLUSIONES.**

La política de becas actualmente desarrollada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte genera un profundo sentimiento de rechazo en el colectivo de Defensores Universitarios, por cuanto vulnera el principio de igualdad de oportunidades, fundamento del estado social, siendo considerados ilegales los cambios normativos retroactivos, porque afectan al principio de seguridad jurídica, base del estado de derecho.

A pesar de la gran preocupación de los Defensores Universitarios y del impacto social de los cambios normativos introducidos, son escasos los casos presentados en las oficinas de las distintas Universidades.

Sería recomendable trasladar a los Rectores y autoridades autonómicas, al ser estos los canales de interlocución establecidos con el Ministerio, la exigencia de que las convocatorias de becas y sus resoluciones se produzcan con tiempo suficiente para que los destinatarios de las mismas puedan realizar una planificación adecuada de sus estudios, matriculándose de acuerdo a los recursos económicos realmente disponibles y no en base a los supuestos.

De igual modo, trasladar la necesidad de que los requisitos establecidos para la concesión de las mismas sean consensuados con los sectores afectados siguiendo los canales legalmente establecidos, se basen en criterios lógicos, estudiados y legales, siendo reflejados en textos sencillos y claros. Particularmente, consideramos que se ha incumplido lo dispuesto en el Estatuto del Estudiante respecto a la participación del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado en “la fijación de criterios para la concesión de becas y otras ayudas destinadas a los estudiantes”.

Se pone en conocimiento de todos la posibilidad de paliar, en cierta medida, el impacto que generan las becas no concedidas o revocadas, mediante herramientas a disposición de las Universidades en cuanto que si están dentro de sus potestades, como la anulación de matrícula fuera del plazo establecido para ello, la consideración de las asignaturas con un número elevado de suspensos o eximir de la obligación que establecen algunas Normas de Permanencia respecto a la obligación de matricularse obligatoriamente de las asignaturas no superadas.

Recomendación de creación de un fondo de ayuda social, en las Universidades que no disponen del mismo, para casos especiales y circunstancias sobrevenidas que hacen que no puedan afrontar el pago de las matrículas generando una deuda con la Universidad inasumible por los alumnos, dado que se ha comprobado su efecto positivo en aquellas que sí disponen de dicha herramienta. Considerar, en esas ocasiones especiales, que el impago no genere tener que pagar las materias como segundas matrículas cuando no se ha podido hacer frente al pago en primera instancia.

Dirigirse a las Comunidades Autónomas para que permitan que las Universidades puedan volver a cobrar como primera matrícula aquellas asignaturas que no se han podido superar como consecuencia de causas sobrevenidas (enfermedad, intervención quirúrgica, necesidad de trabajar por cambio en la situación económica familiar, ...).

Expresión del rechazo a las diferentes exigencias de rendimiento académico para el acceso, la permanencia y progresión en los estudios universitarios dependiendo de si se trata de estudiantes con o sin beca, dado que para poder obtener y mantener la beca se les exige calificaciones por encima de las necesarias para superar las asignaturas en el caso de los alumnos no becados. Preocupación por la posibilidad de presiones en el profesorado generadas por las mencionadas exigencias.

Se generó un debate sobre si los escasos y limitados recursos económicos existentes se deberían dedicar a becas o a otras políticas sociales. Sugerencia de la pertinencia de contextualizar la problemática de las Becas a los estudios universitarios dentro del marco general de crisis económica y estudiar la situación y normativas análogas en las Universidades del entorno europeo, pudiendo ser este un tema a tratar en futuros de la ENOHE.

**XVI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**  
**UNIVERSIDAD DE SEVILLA / UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE**

**6-8 de noviembre de 2013**

**MESA DE TRABAJO D**

**Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje**

*Coordinadores*

**Vidal Luis Mateos Masa**

**Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura**

**Joana María Petrus Bey**

**Síndica de Greuges de la Universidad de Illes Balears**

**1. Presentación**

Con diversas denominaciones (guías docentes, planes docentes, etc.) han surgido en las universidades españolas en los últimos años unos documentos asociados a cada asignatura que han venido a sustituir, en gran medida, a los tradicionales “programas”. Este ha sido uno de los cambios asociados a la incorporación española al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), como consecuencia de la Declaración de Bolonia de 1999.

Los formatos que se han adoptado para las guías o planes docentes son diferentes en las diversas universidades y, aun dentro de una misma universidad, en ocasiones, también varían de unos centros a otros. Pero basta un simple vistazo a cualquiera de ellos para advertir que tienen mucha más información que los anteriores programas. En buena medida son instrumentos que contribuyen a incrementar la transparencia de los estudios universitarios, que es una de las claves del EEES.

En España, la incorporación al EEES ha venido acompañado de un afán por reformar la metodología de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Las guías docentes son, en buena medida, reflejo de este cambio. Así, en sentido genérico, se ha acuñado el término “contrato de aprendizaje” para referirse a estos documentos que recogen la secuencia de actividades que debe realizar el estudiante que tienen garantizados unos resultados formativos aunque, como veremos, el término “contrato de aprendizaje” se ha usado como traducción de la expresión “learning contract” y tiene un sentido estricto muy preciso en el que no tienen cabida todas las guías docentes.

La incorporación de las guías docentes a la vida cotidiana de las universidades españolas ha venido acompañada de cierta polémica en el profesorado. Pero, para la actuación de los defensores universitarios, supone una herramienta que puede permitir garantizar mejor los derechos de las personas involucradas, siempre que su contenido sea claro, no contenga contradicciones y los alumnos la hayan tenido disponible antes del inicio de curso.

Este texto se articula en cuatro partes. La primera intenta recoger algunas situaciones que se presentan a los defensores universitarios. La segunda parte aborda algunas claves de la planificación de las enseñanzas en el EEES. La tercera parte trata de los "contratos de aprendizaje" (que, quizás, mejor cabría denominar "compromisos de aprendizaje") en sentido estricto y, por último, la cuarta parte incluye algunas propuestas que puedan iluminar la actuación de los defensores universitarios en esta materia.

Debido a que en algunas universidades se utiliza la expresión "guía docente" y en otras "planes docentes", en este documento se utilizan indistintamente estas dos expresiones.

## 2. Partimos de la realidad: los casos concretos

En este apartado se presentan sucintamente algunos casos recogidos de la experiencia cotidiana de los defensores. Detrás de estos casos pueden detectarse fácilmente la tensión entre elementos tales como libertad de cátedra de un lado y de otro la coordinación docente y el derecho y deber de las universidades de tener sus opciones globales, como se indicará más adelante. Otra tensión se puede apreciar entre el concepto de contrato (que exige concreción, evitar las ambigüedades, etc.) y el de presupuesto (que es una previsión de lo que sucederá, pero que está sujeto a los imponderables que puedan surgir).

### a. Las quejas del profesorado: ¿para qué tantos papeles?

La puesta en marcha de los nuevos títulos de grado y master asociados al EEES ha supuesto, por lo general, un incremento en el número de documentos (y la extensión de los mismos) que deben realizar los profesores. En particular, un plan docente suele ser bastante más extenso que uno de los clásicos programas, pues suele añadir mucha más información. En general, toda la implantación de los sistemas de garantía de calidad ha originado un incremento del trabajo del profesorado. Esto origina no pocas quejas. La experiencia demuestra que si dejamos de lado a una pequeña minoría existente en todos los colectivos (también entre el profesorado) que siempre ve mal cualquier cambio que modifique su rutina, las nuevas formas de realizar las "guías docentes" no devienen en quejas si el profesorado comprende la finalidad del cambio. La mayor parte de las quejas que presenta el profesorado tienen que ver con la utilidad de los cambios, los beneficios que reportará a los alumnos el esfuerzo extra (muchas veces meramente burocrático y ofimático) con respecto al clásico "programa". En general los profesores universitarios llevamos mal (y eso es a nuestro juicio

síntoma de salud) que las altas instancias administrativas nos "ordenen" que determinado procedimiento va a hacerse de una determinada forma a partir de tal momento, sin más. Forma parte de nuestro trabajo cotidiano como docentes e investigadores preguntarnos por el por qué de las cosas. Es lógico por tanto que no se acaten sin más las nuevas normativas y por ello deviene deber de las instancias administrativas justificar en qué medida los cambios administrativos suponen una mejora del proceso académico. La homogeneización de formato para la elaboración de las guías docentes para todas las áreas, titulaciones, materias y disciplinas, puede acabar imponiéndose, pero difícilmente va a dejar espacio a la creatividad, a la motivación del profesorado y, en consecuencia, a la innovación. Encontrar la justa medida entre el objetivo general "que todas las asignaturas tengan guía docente que incluya una serie de mínimos" y en muchos casos el resultado "todas las guías de un mismo grado son prácticamente iguales a excepción del temario y la bibliografía", es una de las tareas más urgentes.

**b. Para una misma asignatura ¿cada grupo puede tener una guía docente diferente?**

En asignaturas que tienen varios grupos de actividad es frecuente que los profesores difieran de unos grupos a otros. Elaborar una guía o plan docente único para los diferentes grupos que contenga información detallada puede suscitar desacuerdos entre los profesores implicados. Algunos profesores, en tales circunstancias apelan a su libertad de cátedra, que creen limitada si no se les permite una guía docente singular para su grupo de actividad. Por otro lado, los estudiantes reclaman ser tratados en condiciones de igualdad con independencia del grupo en el que estén.

Aunque las razones últimas que puedan llegar a explicar este tipo de "casos" planteados no pocas veces a los defensores universitarios pueden ser muy variadas, estimamos -grosso modo- que en general este tipo de argumentos (apelar a la libertad de cátedra) surgen como resultado de un conflicto interpersonal entre los profesores encargados de impartir cada uno de los grupos de la asignatura.

La mayor parte de las personas, también los alumnos, considerarían razonable que no hubiera grandes diferencias entre cursar la asignatura "x" en el grupo 1 y cursar la misma asignatura "x" en el grupo 2. Así, no sería de recibo que en un grupo fuera extremadamente fácil aprobar, se exigiera poco, no hubiera ejercicios fuera del aula y apenas se trabajaran contenidos y en el otro grupo, por ejemplo, resultara muy difícil aprobar, se exigiera mucho y hubiera gran cantidad de tareas no presenciales y el temario fuera inabarcable. Lo lógico sería que tanto los contenidos, como las cargas de trabajo, como los elementos de evaluación, como los criterios de corrección y puntuación fueran sino idénticos muy similares, pues lo contrario supondría un agravio comparativo.

¿Por qué entonces llegan a surgir conflictos? Fundamentalmente por el procedimiento que se sigue para elaborar la guía docente. Los orígenes más frecuentes de conflicto son:

1. Confección de la Guía o Plan Docente: En ocasiones, sólo uno o algunos de los profesores hace la guía y la impone al resto. El problema se agrava si además quien hace la

guía tiene una categoría inferior a la del profesor que tiene que acatarla sin haber tenido oportunidad de participar en su elaboración. (Surge el conflicto habitualmente entre profesores jóvenes y más veteranos de una misma materia. Los veteranos apelan a su experiencia, su dilatada formación y a veces incluso al hecho de que quien pretende imponer la guía fue alumno suyo; los profesores noveles apelan a su mejor preparación, conocimientos más actuales, a veces experiencia externa a la universidad, dominio de la tecnología, etc.).

2. Asignación de "responsable de la asignatura". En algunas universidades existe un procedimiento para designar a uno de los docentes como "profesor responsable de la asignatura". El término puede ser poco afortunado, porque da a entender que el resto "no es responsable", lo que para algunos supone un agravio sino menoscabo. Si la universidad considera que debe haber un "responsable" a efectos, por ejemplo, de firmar las actas, de responder ante los alumnos en relación a determinados hechos administrativos, quizás no estaría de más que el "grupo" de profesores a los que se les ha asignado una misma asignatura se pusieran de acuerdo en la elaboración de la guía docente e igualmente nombraran entre ellos un "supervisor" o "coordinador". La fortuna que puedan tener los grupos de profesores para entenderse entre ellos pasa necesariamente por salvaguardar de un lado la experiencia docente y la categoría de los más veteranos y por otro la capacidad innovadora o creativa de los más jóvenes. En los departamentos donde previamente ya se sepa que dicho entendimiento no va a ser posible, lo más práctico para evitar el conflicto es evitar que determinados profesores coincidan en una misma asignatura y que uno tenga capacidad de decisión sobre las tareas de otro. Para ello, las normativas deben conceder al responsable de los recursos humanos del departamento (el director) cierto grado de libertad que permita construir una "paz" social salvando las diferencias personales que siempre hay y en algunos casos pueden llegar a arruinar la convivencia y generar conflictos que acaben pagando los alumnos.

#### **c. ¿Quién aprueba los planes docentes?**

Cada universidad arrastra una tradición o norma diferente en lo relativo a la necesidad o no de que los programas de las asignaturas que elaboraban los profesores tuvieran que ser aprobados por alguna instancia. En el nuevo contexto del EEES ha surgido una mayor preocupación por la coordinación de las enseñanzas y fruto de ello es habitual que las guías docentes que elaboran los profesores deban ser aprobadas por departamentos, comisiones de calidad, etc. La aprobación de los planes o guías docentes puede también originar problemas en tanto que algunos profesores cuestionan que se pueda limitar su libertad en este ámbito.

#### **d. Limitaciones para elaborar los planes docentes: memorias de verificación. ¿Libertad de cátedra?**

Los nuevos planes de estudio deben incluir en su memoria de verificación una información mucho más completa sobre las asignaturas que afecta no sólo a los contenidos, sino también a las estrategias y metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Al establecerse, de entrada, unos objetivos para cada titulación es lógico que cada asignatura tenga sentido en la medida en que contribuya a lograr esos objetivos. Además, algunas universidades (o centros

dentro de una universidad) pueden tener diferentes acuerdos que condicionan el modo en que el profesor puede desarrollar una asignatura (tamaño de los grupos de actividad, criterios globales en materia de evaluación, competencias transversales que debe desarrollar cada asignatura, etc.). Una queja que algunos profesores presentan es si no se pueden introducir novedades en la planificación de la asignatura sin tener que hacer los trámites de modificación de la memoria de verificación. Sienten que la memoria de verificación es un corsé rígido.

No cabe duda que la libertad de cátedra es un derecho constitucional, pero también que la libertad de cátedra se refiere únicamente al derecho que asiste a los docentes a enseñar y debatir sin verse limitado por doctrinas o ideologías impuestas. Para algunos autores, la libertad de cátedra forma parte de la libertad académica, que incluye además la libertad en el ámbito de la investigación; el docente público tendría también así libertad para investigar, divulgar y publicar los resultados de sus investigaciones científicas y también el derecho a expresar libremente la opinión sobre la propia institución académica que le ampara sin que pueda existir censura intelectual que le limite.

Pese a la amplitud de aspectos que abarca la libertad académica, también tiene sus limitaciones, como son la sujeción a los planes de estudio aprobados por las instancias administrativas, la libertad de conciencia de los alumnos, etc.<sup>1</sup>

Por otra parte es cierto que algunas memorias de verificación son verdaderamente rígidas y que interpretadas en toda su extensión pueden acabar constriñendo la libertad de acción del profesor.

#### e. ¿Puede haber modificaciones después de cerrarse la matrícula?

Éste es uno de los temas fundamentales que preocupa a estudiantes y profesores en esta materia. Algunos profesores creen que es un disparate tener que hacer una planificación docente detallada (por ejemplo, con la indicación del número de horas que se dedicará a cada tema o actividad) y que luego no se pueda variar dicha planificación a lo largo del curso, para afrontar las circunstancias sobrevenidas (horas de clase perdidas, temas que suscitan mayor dificultad de la prevista, etc.). En sentido contrario, los estudiantes a veces presentan reclamaciones cuando los profesores se desvían de lo contemplado en la guía o plan docente. Una situación singular que puede presentar problemas es la que se da cuando cambia el profesorado de la asignatura con el curso empezado.

Parece claro que las reclamaciones de los estudiantes derivan del hecho de haberles asegurado que lo establecido en la guía docente es inamovible, de manera que más que una "guía", que no deja de ser una orientación más o menos precisa de lo que será la asignatura, lo que en ella se establece adquiere a los ojos de los alumnos la naturaleza de un contrato. No pocas veces, los profesores se ven obligados a establecer un procedimiento de evaluación o un conjunto de actividades que posteriormente, por la dinámica de la clase o por una previsión errónea por su parte, no pueden cumplir. Parece lógico que si se observan deficiencias en la guía docente que, de no subsanarse, perjudicarán a los alumnos o establecerá para ellos unas

<sup>1</sup> Puede consultarse in extenso el artículo de Simón Torres, M.L. y Selva Tobarra, J.L. "Los límites de la libertad de cátedra" publicado en [http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista10/10\\_13.pdf](http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos/pdf/revista10/10_13.pdf)

condiciones absurdas, deba existir un procedimiento para que los profesores puedan modificarla y adaptarla de forma que cumpla sus objetivos de guiar en el aprendizaje y de servir a los alumnos como pauta para conocer cómo serán evaluados.

**f. ¿Con qué precisión hay que elaborar el plan docente?**

Este asunto aparece detrás de muchos de los casos referidos. Cuanto mayor sea el nivel de detalle mayores suelen ser las resistencias y críticas del profesorado y mayor el número de potenciales reclamaciones de los estudiantes por presuntos incumplimientos en lo planificado. Muchas universidades han considerado que la concreción y detalle de las Guías Docentes iba a redundar en una mayor transparencia, de manera que han instado a sus profesores a incluir en ellas un exceso de información que, en muchos casos, los alumnos ni leen, pero a la que se acogen en el caso de que surjan conflictos o los alumnos suspendan. Algunos expertos explicaban hace ya una década que la guía docente debía contener consejos, orientaciones que ayudaran a entender al alumno el sentido de la asignatura dentro de un proyecto formativo más amplio que era el Plan de Estudios<sup>2</sup>

**g. ¿Se pueden devolver los precios públicos por matrícula si se incumple la guía docente?**

Cuando a la guía docente se le asocia el concepto de "contrato", es lógico que un incumplimiento de la guía docente sea entendido como un incumplimiento de contrato. Por eso, en ocasiones, algunos estudiantes pueden reclamar una anulación de matrícula con devolución de los precios públicos satisfechos, si consideran que ha habido cambios no consensuados respecto de lo contenido en los documentos iniciales.

No obstante, no parece una pretensión que pueda prosperar fácilmente, puesto que lo que los estudiantes consideran un "contrato" es realmente un "compromiso", si se quiere, de una forma quizá similar al compromiso público que adquieren los partidos políticos cuando presentan su programa a los ciudadanos, a los que alguno podría plantearse denunciar por "incumplimiento". En cada caso habría que ver qué se ha incumplido de la Guía docente y por qué y hasta qué punto el incumplimiento ha impedido la consecución del objetivo perseguido por el alumno al cursar (y pagar) la asignatura, que no es otro que el de adquirir las competencias previstas en ella o bien ese incumplimiento se refiere a cambios en las actividades de enseñanza, aprendizaje y/o evaluación respecto a las planificadas inicialmente y que el estudiante no puede realizar por sus circunstancias personales

El único tipo de Guía Docente que podría llegar a considerarse incumplida desde el punto de vista contractual sería el tipo de guía llamado "contrato de aprendizaje" en sentido estricto, que veremos en el apartado cuarto.

---

<sup>2</sup> Puede consultarse las indicaciones que en 2004 hacía M. A. Zabalza en su "Guía de guías docentes" y que fueron adoptadas en muchas universidades como medidas áulicas.

<http://www.upcomillas.es/eees/Documentos/guiaplan.pdf>

**h. ¿Los criterios de evaluación no se han cumplido?**

Uno de los epígrafes que incluyen las guías docentes está referido a los criterios de evaluación que se aplican en la asignatura. Quizás sea éste el aspecto que más reclamaciones pueda suscitar por parte de los estudiantes. Los criterios de evaluación pueden ser, en ocasiones, vagos o ambiguos. También pueden ser, algunas veces, contrarios a lo contemplado en la memoria de verificación. A veces, los profesores pueden desviarse de lo incluido en la guía docente por motivos diversos: cambios de profesor a lo largo del curso, incorporación de nuevas actividades de evaluación, etc. Lo importante es que los alumnos tengan claro qué se espera de ellos, qué se espera que hayan aprendido y cómo se prevé comprobar si se han conseguido determinados aprendizajes. Y que lo sepan con tiempo suficiente de reaccionar y trabajar en ese sentido esperado. Si el apartado de evaluación es exhaustivamente preciso lo probable es que la adaptación de esa guía a la realidad del grupo de alumnos haga necesario modificar algún aspecto (un tipo de actividad que no puede realizarse de forma individual porque el número de alumnos desborda las posibilidades de corrección del profesor; un número determinado de experimentos o casos que se ha de reducir por no haberse podido realizar en todos los subgrupos de aula, etc). La buena práctica docente demuestra que los alumnos son razonables si los profesores son razonables y que los alumnos se acogen a la literalidad de lo escrito en la Guía Docente sólo en el caso de que no comprendan qué mecánica ha seguido el profesor para calificarles y si tienen la percepción de que el profesor ha sido arbitrario o injusto.

**3. La programación de las enseñanzas en el marco del EEES****a. Del crédito LRU al crédito europeo (ECTS)**

Tras la Ley de Reforma Universitaria (LRU, 1983) las titulaciones oficiales de la universidad española se empezaron a planificar utilizando el crédito como unidad de medida. Como es sabido el crédito que la LRU introdujo medida el tiempo en el que el profesor y el estudiante coincidían en las actividades de enseñanza y aprendizaje. Se supone que el profesor dedicaba más tiempo a la docencia que el que se cuantificaba en los créditos (tiempo de preparación de clases, corrección de exámenes, etc.) y que el estudiante también dedicaba más tiempo a su proceso de enseñanza y aprendizaje (estudio personal, realización de trabajos, etc.). Una asignatura normal que tuviera, por ejemplo, 6 créditos, tenía por lo general 60 horas de clase. La planificación de la asignatura era el ejercicio de distribución de esas 60 horas de clase y eso es lo que se recogía (con frecuencia sin hacer mención al reparto de horas) en el temario de la asignatura.

El RD 1125/2003 introduce el “crédito europeo” (ésa es su denominación oficial en el BOE, aunque cada vez más se le conoce como “crédito ECTS”). Las nuevas enseñanzas

universitarias asociadas al EEES han sido planificadas en términos de estos créditos europeos desde 2005. El crédito europeo pretende cuantificar todo el tiempo de trabajo (presencial y no presencial) que debe invertir un estudiante promedio para alcanzar unos determinados resultados de aprendizaje. El valor del crédito europeo aparece en el BOE en una horquilla entre 25 y 30 horas. En general se ha escogido el umbral inferior (25 horas) por las universidades. Así, una asignatura de, por ejemplo, 6 créditos europeos, debe recoger actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación que totalicen  $6 \times 25 = 150$  horas de trabajo del estudiante. La planificación de la asignatura debería partir de explicitar cuáles son los resultados de aprendizaje que se esperan de la misma e incluir la secuencia de actividades que debe realizar el estudiante para alcanzar esos resultados. En definitiva, se podría decir que los profesores, al planificar la asignatura, hacen un “presupuesto” en el que planean cómo van a invertir ese capital humano que son las 150 horas de trabajo del estudiante.

Siguiendo con esa metáfora del “presupuesto”, cabe decir que ninguna empresa o institución funciona sin presupuesto. Eso no significa que, a lo largo del “ejercicio presupuestario” no puedan surgir imprevistos que obliguen a desviaciones presupuestarias. Pero la experiencia de la existencia de desviaciones presupuestarias no debe llevar a la conclusión de que es mejor funcionar sin presupuesto, si no a revisar el presupuesto en el mismo ejercicio o de cara a otros ejercicios.

Conceptualmente se dice que la implantación del EEES implica que la planificación de las enseñanzas se debe hacer en un proceso descendente, en el que en primer término se establecen los resultados de aprendizaje y, posteriormente se concretan las estrategias de enseñanza y aprendizaje que se traducen en una secuencia de actividades que implican un tiempo de trabajo del estudiante, que debe coincidir con el asignado a esa asignatura. Es decir, primero debemos plantearnos qué resultados deseamos obtener y, luego, cómo podemos lograrlo teniendo en cuenta las circunstancias y el tipo de estudiantes que tenemos.

#### **b. La transparencia como elemento esencial del EEES**

Una de las claves del EEES es la transparencia en todos los procesos. En efecto, la transparencia es un elemento esencial en los sistemas de garantía de calidad, que son básicos para inspirar la confianza mutua que permite la movilidad de los estudiantes y titulados en todo el EEES. La transparencia supone un cambio cultural significativo en algunos de los procesos a los que estábamos acostumbrados en las universidades españolas. Por ejemplo, no había costumbre de difundir los resultados de los estudiantes (tiempo medio requerido para completar los estudios o para acceder a un empleo). En particular, la información que un potencial estudiante tenía referida a los estudios que se ofertaban era bastante escueta: denominación de la asignatura, temario, bibliografía y horario. Poco había respecto a las metodologías de evaluación y, menos aún, respecto a las estrategias seguidas en la enseñanza. Incluso no era habitual que se recogiera el número de horas de clase que se dedicaría a cada tema.

Esto explica que, por ejemplo, la memoria de verificación que se presenta cuando se diseña una nueva titulación tenga muchos más elementos que los que contenían los anteriores documentos de los planes de estudios.

Este cambio cultural que supone el aumento de la transparencia en todos los procesos universitarios ha implicado un notable aumento en el tiempo que debe dedicar el profesorado a estas tareas, lo cual ha originado no pocas críticas pues, además, con frecuencia este incremento de dedicación no es reconocido. Además, se junta con un cierto “papanatismo” que se ha dado al considerar que era necesario cambiar todas las metodologías docentes, lo cual lleva a que muchos docentes se sientan, con razón, heridos como si todo lo realizado hasta entonces hubiera sido erróneo. Se corre el riesgo de querer ejecutar demasiados cambios de forma simultánea y que, al final, se dé un rechazo global.

#### c. ¿Qué elementos debe incluir la guía docente?

No existe un estándar de plan docente o guía docente. El mero hecho de que se utilicen diversas denominaciones es suficientemente ilustrativo de ello. Los elementos más usuales son:

- Objetivos de la asignatura. En esta cuestión hay modelos que distinguen entre objetivos y competencias y, dentro de estas últimas introducen varios tipos (generales, específicas, instrumentales, interpersonales, sistémicas, etc.)
- Secuencia de temas que se desarrollarán en la asignatura con indicación del tiempo que se dedicará a cada uno. Algunos planes o guías docentes concretan todavía más al incluir la secuencia de todas las actividades que debe realizar el estudiante (tanto presenciales como no presenciales) reseñando el tiempo de trabajo de cada una de ellas y, en ocasiones, su vinculación a los objetivos de la asignatura).
- Bibliografía y otros recursos de apoyo a la asignatura.
- Criterios e instrumentos de evaluación que se seguirán en la asignatura.

#### d. La guía docente en el marco de una titulación y universidad concreta

En el marco de la LRU, a la hora de elaborar uno de los clásicos programas, el profesorado tenía como referencia obligada el plan de estudios aprobado y publicado en el BOE. Para cada asignatura éste sólo tenía unas pocas palabras referidas a una breve descripción de los contenidos de la asignatura y el número de créditos (y, por tanto de las horas de clase) de la misma, distinguiendo entre los de carácter teórico y los de carácter práctico.

En el nuevo contexto de las enseñanzas del EEES en España, el escueto plan de estudios ha sido sustituido por una completa memoria de verificación, que contiene muchos elementos

que condicionan la elaboración de cada guía docente. Así, las memorias de verificación contienen información referidas a las metodologías docentes que se seguirán en los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Parece lógico que quienes evalúan una propuesta de plan de estudios deban tener elementos que les permita comprobar que las declaraciones que se hacen en forma de objetivos de la titulación, resultados de aprendizaje, competencias, etc. se concretan en las diversas asignaturas, de modo que se pueda comprobar que la planificación de la titulación asegura el logro de esos objetivos finales.

Del mismo modo, es totalmente lógico que cada profesor no tenga libertad total a la hora de elegir sus estrategias docentes. Así, a la hora de pensar en el modo de invertir las horas de trabajo del estudiante derivadas de los créditos europeos de su asignatura, el profesor no puede decidir el porcentaje de presencialidad, o el tamaño de los grupos de estudiantes, por las evidentes repercusiones en la plantilla que ello conlleva. Es lógico que existan directrices de cada universidad en estas cuestiones.

#### e. El contrato de aprendizaje

Algunos teóricos del EEES y pedagogos han introducido la idea del "contrato de aprendizaje" con carácter general para todas las guías docentes, considerando que la guía docente puede ser considerada una especie de "contrato", donde una de las partes contratantes sería el estudiante que se matricula y la otra la universidad en la que se realiza la matrícula. Esta idea de considerar todas las guías docentes una especie de "contrato de aprendizaje" no debe llevarnos a confundir el contrato de aprendizaje en sentido estricto (al que quizás sería mejor denominar "compromiso de aprendizaje"), que es un tipo de itinerario formativo que debería formar parte de la guía docente de cada asignatura y que puede utilizarse como itinerario general o específico para un determinado grupo de alumnos.

A nuestro juicio, considerar todas las guías docentes como "contratos de aprendizaje" es desvirtuar un instrumento que puede resultar muy útil incluso con carácter general allí donde es posible. Pese a ello, algunos autores hablan de las guías docentes como contratos de aprendizaje porque consideran que todas las guías docentes comparten con ellos algunas características que deberían siempre respetarse:

- No contener ambigüedades.
- No cambiarse si no es con consentimiento de las partes.
- Debe conocerse antes de empezar las actividades docentes (idealmente antes de la matrícula)
- No contener "cláusulas leoninas o abusivas".

La idea de la guía docente como un contrato de aprendizaje en términos generales tiene sus limitaciones pues:

- Hay poco o ningún margen para negociar el texto del contrato con cada estudiante.

- Un elemento esencial de la guía docente es el trabajo personal del estudiante que, normalmente, se desarrolla de forma no presencial y, por eso, es muy difícil que el profesor pueda verificar el tiempo dedicado por el estudiante a esta tarea.
- El desarrollo de un curso puede presentar circunstancias sobrevenidas que hacen que el plan docente previsto deba sufrir desviaciones.

Sin embargo, el contrato de aprendizaje en sentido estricto va más allá de estos rasgos genéricos que todas las tipos de Planes o Guías Docentes comparten. Veámoslo.

#### **4. Los contratos de aprendizaje en sentido estricto**

Aunque en España se ha generalizado la expresión “contrato de aprendizaje” como traducción de “learning contract”, sus características jurídicas hacen aconsejable el empleo de la expresión “compromiso de aprendizaje”, pues el mismo no contiene los elementos de un contrato. La primera característica de un compromiso de aprendizaje o *learning contract* es su carácter individual. De acuerdo con Miguel Díaz (2006)<sup>3</sup> el compromiso de aprendizaje puede definirse como un acuerdo establecido entre el profesor y el estudiante para la consecución de unos aprendizajes a través de una propuesta de trabajo autónomo, con una supervisión por parte del profesor y durante un periodo determinado. Es básico que en el compromiso de aprendizaje exista una contraprestación mutua que implique personalmente a los contratantes (al profesor y al alumno) y que se concrete el plazo de ejecución.

Dicho esto cabe señalar que, a su vez, el concepto «compromiso de aprendizaje» ha evolucionado entre los propios especialistas (pedagogos, psicólogos educativos, psicopedagogos) de una forma de abordar la diversidad de niveles de aprendizaje de un estudiante a un mero instrumento de formalización entre profesor y alumno que sólo pretende implicar al alumno en la tarea de aprender y al profesor en la tarea de realizar retroacciones que ayuden al alumno a proseguir. No es aquí el lugar de debatir si el compromiso de aprendizaje cumple una función de atención a la diversidad o si es un mero instrumento formal para concienciar al alumno de su responsabilidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, baste señalar lo que a juicio de los expertos tienen de positivo dichos contratos:

##### **4.1. Ventajas de los compromisos de aprendizaje**

- Implicación personal de los firmantes: profesor y alumnos son conscientes de su responsabilidad mutua, escenifican el acto de firma, conservan una copia escrita

---

<sup>3</sup> Miguel Díaz, M. de (coord.). Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias. Orientaciones para promover el cambio metodológico en el marco del EEES, 2006. [en línea] [fecha de consulta: 12-10-13] [http://www.publicacions.ub.es/revistes/edusfarm0/news/mario\\_de\\_miguel.pdf](http://www.publicacions.ub.es/revistes/edusfarm0/news/mario_de_miguel.pdf)

ambas partes y, en definitiva, se sienten más obligados a cumplir (especialmente el alumno).

- Negociación: el compromiso supone una negociación de aquellos aspectos del proceso de aprendizaje que puedan negociarse. Así por ejemplo, dependiendo de las circunstancias personales del alumno, de sus habilidades, de sus preferencias, pueden adaptarse el calendario de presentación de los trabajos, los formatos de presentación, las modalidades de evaluación, la forma de adquirir determinadas habilidades y conocimientos, etc.
- Responsabilidad: El alumno se hace responsable de su propia formación, analiza junto con el profesor sus necesidades formativas (que pueden incluir conocimientos que debería tener y no tiene, por ejemplo), decide sus centros de interés de acuerdo con el programa docente, escoge qué estrategias de aprendizaje le son más favorables para conseguir los objetivos propuestos por el profesor (resúmenes, lecturas, resolución de problemas, comentarios de textos, etc.), acuerda con el profesor qué sistema de evaluación resultará adecuado a los objetivos de la asignatura etc.

En general, los expertos aseguran que:

- Autonomía y motivación: Los compromisos de aprendizaje conceden autonomía a los alumnos, los motiva a participar y a responsabilizarse de su aprendizaje, les da la tranquilidad de que si siguen el compromiso y los pasos contenidos en él lograrán superar la asignatura. El profesor, por su parte, garantiza a su alumno su colaboración, para corregirle, guiarle y realizar un seguimiento de su progreso.
- Estructura: el compromiso de aprendizaje proporciona un esquema formal para estructurar las actividades del aprendizaje, lo que resulta de gran importancia para muchos estudiantes que carecen de hábitos de estudio, necesitan secuenciar las tareas para abordarlas o saber de antemano el esquema que seguirá su proceso.

En este escenario, no hay duda de que el compromiso de aprendizaje supone una nueva forma de enseñanza en la que el alumno asume un papel central pues se compromete junto con el profesor a realizar una serie de actividades que demuestren al profesor que ha adquirido las destrezas, habilidades, competencias y conocimientos que la asignatura preveía. Lo verdaderamente importante es el compromiso del alumno por hacerse responsable de su proceso de aprendizaje y el compromiso del profesor de ofrecerle retroalimentación que mejore su avance autónomo.

Puede encontrarse un buen resumen de los distintos enfoques que ha recibido el "compromiso de aprendizaje" según distintos autores en García Lillo (2007)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> García Lillo (2007): "Investigación en experimentación e implementación del EEEs: el contrato de aprendizaje y su pedagogía en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior

"<http://www.eduonline.ua.es/jornadas2007/comunicaciones/3A4.pdf>

Vemos pues que, como itinerario formativo, el compromiso de aprendizaje es una modalidad de enseñanza que bien puede aplicarse de forma individual sólo a un alumno en concreto o aplicarse a un colectivo o grupo de clase como modalidad escogida por el profesor para su asignatura. Si el compromiso de aprendizaje se ofrece sólo a los alumnos en los que concurren determinadas circunstancias (repetidores, alumnos que trabajan y no pueden asistir a clase, u otras), la ventaja que supone esa modalidad de enseñanza queda limitada a unos pocos *beneficiarios*, de manera que la Guía Docente marca una modalidad o itinerario formativo general para el grupo de clase y se ofrece como itinerario alternativo el compromiso de aprendizaje para situaciones tasadas.

Si el compromiso de aprendizaje es una modalidad reservada en exclusiva a los alumnos que cumplan determinados requisitos, entonces es importante que la Guía Docente general concrete cómo se puede optar por ese itinerario alternativo denominado "compromiso de aprendizaje", a fin de que todos los alumnos sepan de su existencia y vean si cumplen o no las condiciones para poder elegirlo<sup>5</sup>. Su público conocimiento debe impedir que el compromiso de aprendizaje sea visto como con compromiso privado entre partes que genere la sospecha de que determinados alumnos obtienen un trato de favor al haber pactado con el profesor unas condiciones de trabajo y evaluación distintas al resto de la clase.<sup>6</sup>

Existen no obstante ya experiencias satisfactorias en el ámbito de la enseñanza universitaria que avalan el uso de los compromisos de aprendizaje como modalidad docente para un grupo de clase, en cuyo caso podríamos decir que la propia guía docente es el resultado de un contrato de aprendizaje colectivo<sup>7</sup>. La diferencia fundamental entre una guía docente al uso (que no tiene de contrato más que el hecho de que quien se matricula queda sujeta obligatoriamente a lo que el profesor haya puesto en ella) y un "compromiso de aprendizaje" como modalidad de guía docente para todo un grupo de clase es el hecho que ese contrato de aprendizaje colectivo se ha negociado previamente con el conjunto de alumnos. Así, la Guía Docente que los alumnos "conocen" con anterioridad a la matrícula avisa de que dicha guía es un mero "borrador" que se deberá

---

<sup>5</sup> Lo ideal sería que esta metodología fuera general para todos los alumnos, pero el número de alumnos por grupo hace generalmente imposible extender el procedimiento a menos que los "contratos" establezcan compromisos muy similares en todos ellos para el profesor, quien de lo contrario vería multiplicada su tarea por un número equivalente al del número de alumnos.

<sup>6</sup> Puede consultarse in extenso la experiencia de la aplicación del contrato de aprendizaje a determinadas materias de Derecho en Franquet Sugrañes et al. (2006) [en línea] [ fecha de consulta: 16-10-13]

[http://campus.usal.es/~ofeees/NUEVAS\\_METODOLOGIAS/AUTONOMO/Franquet%20Sugra%F1es%20et%20al%20-%20Contrato%20de%20aprendizaje%5B2%5D.pdf](http://campus.usal.es/~ofeees/NUEVAS_METODOLOGIAS/AUTONOMO/Franquet%20Sugra%F1es%20et%20al%20-%20Contrato%20de%20aprendizaje%5B2%5D.pdf)

<sup>7</sup> La guía docente como una especie de "convenio colectivo" negociado en forma de "contrato de aprendizaje" para todo el grupo de clase.

negociar de forma definitiva entre el profesor y el conjunto de la clase cuando empiece el curso. Los aspectos a negociar “colectivamente” son numerosos y el profesor puede (y debe) ya haber diseñado un borrador orientativo de lo que se pretende trabajar, qué métodos se propone utilizar y en qué plazos se secuenciarán las actividades de evaluación, pero al implicar a los alumnos en el cierre definitivo de determinados aspectos se asegura de que los alumnos lo conozcan y también que se responsabilicen de lo que han pactado.<sup>8</sup>

#### **4.2. El uso de la modalidad «compromiso de aprendizaje» como instrumento apto para lograr la inclusión de alumnos con problemas de salud mental.**

Deseamos finalmente apuntar un posible uso de los compromisos de aprendizaje como una posible vía de solución de determinados casos que se nos plantean en nuestro quehacer como Defensores. Cada vez son más frecuentes los conflictos planteados en las Defensorías en los que de alguna forma concurren como actores alumnos con algún tipo problemática especial que afecta el ámbito de la salud mental (tanto si se conoce su diagnóstico como si comporta reconocimiento de algún grado de discapacidad).

El tratamiento de los problemas de salud mental en el ámbito universitario daría para una ponencia específica. Aquí trataremos simplemente de apuntar la posibilidad de que los compromisos de aprendizaje sean un instrumento útil para mejorar la inclusión de los alumnos con estos tipos de problemas y a la vez sirvan para hacer algún tipo de recomendación práctica a los docentes que se encuentran con este alumnado.

Bajo el epígrafe "salud mental" se engloban definiciones variadas sin que exista, al menos para la Organización Mundial de la Salud, una definición *oficial*. El concepto engloba una serie de estados de equilibrio del ser humano con su entorno, que van desde la sensación de bienestar subjetivo a la autonomía personal, el equilibrio afectivo y la estabilidad emocional, todos ellos aspectos claramente variables dependiendo del entorno cultural de las personas, pues cada cultura acepta unas determinadas pautas de relación de las personas con la realidad como adaptadas y socialmente válidas y reconocidas.

Dejando claro que la "salud mental" no es el opuesto a "enfermedad mental", es decir, que la ausencia de un desorden mental no implica necesariamente que se tenga un buen estado de salud mental, lo cierto es que de la observación del comportamiento de las personas en su vida cotidiana podemos deducir un mayor o menor grado de salud mental.

---

<sup>8</sup> El profesor puede dar a escoger, por ejemplo, entre preparar un tema entre tres escogidos por él o permitir elección libre; entre recomendar libros de problemas resueltos para autoconsulta de los alumnos o resolución de ejercicios en la pizarra ante los compañeros; entre contestar en un foro preguntas planteadas por los compañeros o a planteadas por el profesor, etc. Pueden verse los resultados de la aplicación de esta modalidad de enseñanza en la asignatura *Ingeniería Básica* en la Universidad del País Vasco en [http://www.meatze-herri-lan-ingeniaritza.ehu.es/p221content/eu/contenidos/informacion/myop\\_eees/eu\\_myop/adjuntos/Contrato\\_aprendizaje.pdf](http://www.meatze-herri-lan-ingeniaritza.ehu.es/p221content/eu/contenidos/informacion/myop_eees/eu_myop/adjuntos/Contrato_aprendizaje.pdf)

Los elementos observables son por lo general conductuales y de comportamiento, de manera que para valorar el grado de salud mental de una persona atendemos a aspectos como: -su agrado de autonomía, -su capacidad para manejar situaciones conflictivas, -la actitud con que afronta y asume sus responsabilidades, -la forma en que maneja sus relaciones interpersonales; -la manera como supera sus frustraciones y tensiones; -la forma en que maneja sus capacidades y competencias, etc. La existencia de alumnos con dificultades de adaptación a las dinámicas del aula, calificados por los más expertos como "alumnos con conductas disruptivas" y por el resto simplemente como "alumnos conflictivos", hacen a diario más difícil la tarea de los docentes. Se trata en algunos casos de alumnos con un claro trastorno de personalidad, o simplemente antisociales, sin necesidad de que tengan diagnosticada ninguna "enfermedad mental", pues bien, en este tipo de alumnado, que responde generalmente bien a la atención personalizada, al "trato" especial, son candidatos idóneos para optar a un compromiso de aprendizaje en sentido estricto.

Veamos en este caso las ventajas para los alumnos:

- Asumir responsabilidades: el compromiso de aprendizaje le dará la oportunidad, quizás por primera vez, de ser tratado como un adulto responsable, de comprometerse, de conseguir la confianza de otra persona (el profesor), de plantearse metas realistas que sea capaz de cumplir.
- Estructuración: el compromiso de aprendizaje establece objetivos, trabajar por objetivos exige que el profesor tenga muy claro qué tiene que hacer el alumno para garantizar que aprenderá (conceptos, habilidades, actitudes) llevando a cabo determinadas tareas y también exige que el alumno entienda qué deberá hacer para demostrar que lo ha aprendido.
- Autoestima: establecer metas sucesivas con una progresión de dificultad adecuada para garantizar el éxito, ayuda a mejorar la autoestima del alumno, le ayuda a mejorar su autoimagen y a ganar confianza y seguridad, lo que en perfiles inseguros, temerosos o muy susceptibles a la crítica, sirve de ayuda.
- Respeto a las normas: las normas de funcionamiento de la asignatura, al ser pactadas con el propio alumno, devienen más imperativas que las de carácter general a las que el alumno antisocial, por ejemplo, tiene más a rebelarse.
- Aceptación social: si el compromiso de aprendizaje funciona y es convenientemente seguido y revisado por el profesor, logrará que el alumno tenga el éxito esperado, de manera que el éxito le ayudará a sentirse reconocido en su grupo de clase, generando menos problemas de convivencia en el aula.
- Autoreconocimiento: la mayor dificultad puede residir en lograr que el alumno acepte la firma de un compromiso de aprendizaje ad hoc. Entrará en juego aquí la habilidad del profesor para convencerle de las ventajas de este procedimiento para él, que en ningún caso debe sentir que el trato diferencial obedece a un menoscabo de sus capacidades o aptitudes, sino, contrariamente, que es el

resultado de la apreciación de que ese proceso le permitirá poner en valor todas sus aptitudes y valores. No puede olvidarse en ese sentido la reflexión del sociólogo Sousa Santos: *"Todos tenemos derecho a ser iguales cuando la diferencia nos disminuye; todos tenemos derecho a ser diferentes cuando la igualdad nos descaracteriza"* (2001)<sup>9</sup>

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

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

- a. Las guías docentes deben ser públicas antes de la matrícula.
- b. Los planes o guías docentes deben ser aprobados por alguna instancia externa al profesor que tenga la responsabilidad global de la titulación en que se encuadra la asignatura, pero evitando la percepción de que existe un superior jerárquico capaz de invalidar nuestra libertad como docentes.
- c. Los elementos más críticos (sobre todo los criterios de evaluación) no deben ser ambiguos.
- d. Si se aprecia que es conveniente cambiar una guía docente y ello implica cambiar la memoria de verificación, se debe poner en marcha el mecanismo de cambio de dicha memoria. Además, si hay que cambiar una guía docente una vez iniciado el curso debe haber una aprobación por parte de algún órgano colegiado y, caso de afectar a elementos esenciales como la evaluación, ser consensuada con los estudiantes.
- e. Un incumplimiento grave de la guía o plan docente podría ir acompañado (entre otras medidas) por la posibilidad de que los estudiantes anularan su matrícula. En casos graves de incumplimiento de la prestación del servicio, podría corresponder la devolución de los correspondientes precios públicos.

---

<sup>9</sup> Sousa Santos, B. "As Tensões da Modernidade", en: Fórum Social Mundial, Biblioteca das alternativas, 2001. (Disponible en [http://www.susepe.rs.gov.br/upload/1325792284\\_As%20tens%C3%B5es%20da%20Modernidade%20-20Boaventura%20de%20Sousa%20Santos.pdf](http://www.susepe.rs.gov.br/upload/1325792284_As%20tens%C3%B5es%20da%20Modernidade%20-20Boaventura%20de%20Sousa%20Santos.pdf)).

## Mesa de Trabajo D: Las guías o planes docentes como contrato de aprendizaje

- f. La elaboración del plan docente, respetando el marco de la memoria de verificación de la correspondiente titulación, debe dejar espacio al ejercicio del derecho a la libertad de cátedra de los profesores.
- g. Es posible (e incluso recomendable) que la guía docente pueda ofrecer alternativas para que los estudiantes puedan elegir (por ejemplo en los sistemas de evaluación).
- h. El compromiso de aprendizaje, en sentido estricto, reporta innumerables ventajas para lograr una atención personalizada de los estudiantes que ponga en valor sus cualidades, aptitudes y extraiga de cada uno de ellos lo mejor de sí mismo.
- i. Debe recomendarse el uso del compromiso de aprendizaje especialmente en los casos que se observe que la causa de las quejas o conflictos tienen como trasfondo un problema que puede tener que ver con cuestiones problemas personales o de salud mental.
- j. De cara a próximos encuentros de la CEDU se propone tratar el tema de la libertad de cátedra y los conflictos entre vida académica y salud mental.