

# MEMORIA de la

## DEFENSORIA UNIVERSITARIA

### ULPGC, 2025



# DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA ULPGC

Defensor:

**Dr. Don Juan Manuel Benítez del Rosario**

Defensora saliente:

**Dra. Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez**

Representante de los estudiantes:

**Vacante**

Representante del PDI:

**Dra. Dña. M.ª del Carmen Cabrera Santana**

Representante del PTGAS:

**Vacante**

Secretaría:

**D. Álvaro Juan Monzón Santana**

Ubicación: Finca de La Palmita (<https://goo.gl/maps/aiB619JQJbfmFW4p7>)

35017 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: +34 928 45 80 94

Correo-electrónico: du@ulpgc.es

<https://www.ulpgc.es/Defensoruniversitario/inicio>

Memoria de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, correspondiente al año 2025, presentada al Claustro en su sesión de 5 de junio de 2026. Pretende cumplir con el artículo 22 del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria de la ULPGC que establece que deberá presentarse un informe de la gestión realizada durante el último año en la primera sesión del Claustro que se celebre una vez iniciado el año natural.

---

# ÍNDICE

---

	Pag.
<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Aspectos generales.....</b>	<b>6</b>
2.1. Vías de acceso a la Defensoría.....	6
2.2. Actuaciones con expediente por años.....	7
2.3. Actuaciones en 2025.....	9
2.4. Actuaciones por meses en 2025.....	11
2.5. Actuaciones por colectivo.....	13
2.6. Actuaciones por centros.....	16
<b>3. Tipos de Actuaciones.....</b>	<b>18</b>
3.1. Casos por Temática.....	18
<b>4. Actividad Institucional de la Defensoría.....</b>	<b>21</b>
<b>5. Recomendaciones.....</b>	<b>22</b>

---

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Esta memoria se refiere a las actuaciones realizadas durante el año 2025 del cual el actual defensor solo ha actuado desde octubre a diciembre de 2025.

Aunque el informe anual de la Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, que se presenta hoy corresponde a todo el periodo indicado, es un honor para mí actuar frente a este Claustro presentando el mismo.

Después de mi toma de posesión en octubre de 2025 presento mi primera Memoria en cumplimiento del artículo 22 del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria de la ULPGC donde se establece que deberá presentarse un informe de la gestión realizada durante el último año natural, en la primera sesión que se celebre del Claustro.

Agradecemos sinceramente a la Profesora Doctora Doña Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez su trabajo, dedicación y disponibilidad como anterior presidenta de la defensoría universitaria; agradeciéndole, además, su colaboración en la facilitación de todos los datos hasta octubre de 2025, lo cual nos ha ayudado enormemente a presentar el año completo.

Por otro lado, como nuevo presidente del órgano, quiero trasladar el agradecimiento a toda la comunidad universitaria pues nuestra actividad no sería posible sin su inestimable colaboración. Asimismo, destaco y agradezco el trabajo realizado por el personal de administración, Don Álvaro Juan Monzón Santana, que ha timoneado la gestión administrativa de nuestra sede, al tiempo que ha contribuido a orientar adecuadamente a muchas de las personas que acuden a nuestras oficinas para solicitar información.

### La empatía como eje de nuestra labor

El trabajo del Defensor Universitario durante este período ha estado guiado por un principio esencial: la empatía. Escuchar activamente, comprender las circunstancias personales y académicas que viven los miembros de nuestra comunidad, y ofrecer respuestas humanas, justas y equilibradas, ha sido la base de cada actuación.

A lo largo del curso, se han atendido numerosas consultas y reclamaciones de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios. En cada una de ellas, el despacho del Defensor Universitario ha procurado crear un espacio seguro, confidencial y respetuoso, donde las personas puedan expresarse sin miedo a ser juzgadas. Estas conversaciones han permitido clarificar malentendidos, promover acuerdos y, en muchos casos, prevenir la escalada de conflictos.

El valor de la empatía no reside solo en “ponerse en el lugar del otro”, sino en

actuar consecuentemente: ofrecer información clara, acompañamiento en los procesos y, cuando es necesario, elevar recomendaciones que inviten a mejorar nuestras prácticas institucionales.

El Defensor Universitario entiende su labor no como la de un juez, sino como la de un facilitador del entendimiento y la justicia académica. Cada actuación empática contribuye, en última instancia, a consolidar una universidad más humana, donde el diálogo sustituye a la confrontación y donde los valores universitarios encuentran su expresión más genuina: la búsqueda conjunta del bienestar y el conocimiento.

Para ello, hemos puesto en marcha una comunicación personalizada a cada caso diciendo que hemos recibido su situación y que estamos trabajando en la misma, pretendemos que la persona sepa que no está sola, sino que nos implicamos en darle una solución. El tenor literal de esta comunicación es la siguiente:

*Sr. / Sra.:*

*Le comunico que hemos recibido su queja / reclamación y que se ha procedido a la apertura del correspondiente expediente para su análisis, con número 28/2026.*

*En estos momentos, nos encontramos revisando la información aportada y realizando las actuaciones oportunas para su adecuada tramitación.*

*Le mantendré informado sobre cualquier avance relevante en relación con su solicitud.*

*Quedo a su disposición para cualquier aclaración adicional que desee trasladar.*

Queremos que, ante las no respuestas de las administraciones, nosotros sí respondamos.

La Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria está comprometida con su misión de salvaguardar los derechos y las inquietudes de nuestra comunidad universitaria. Agradezco sinceramente su atención y disposición para fortalecer juntos una cultura de transparencia y bienestar en nuestra institución.

Atentamente,

Las Palmas de Gran Canaria, mayo del 2026.  
**Dr. Don Juan Manuel Benítez del Rosario**

---

## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### 2.1 VIAS DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

La implantación, actualización y aplicación del Gestiona en la tramitación de los expedientes electrónicos y administrativos mantiene la consolidación en nuestros trámites. No obstante, las llamadas telefónicas también constituyen una manera de acercamiento a esta defensoría.

Más allá de los procedimientos y la normativa, cada intervención ha buscado reconocer a la persona detrás de la queja, la consulta o la solicitud de orientación. En muchas ocasiones, los conflictos o desacuerdos surgen no sólo por causas administrativas o académicas, sino también por emociones, expectativas y la sensación de no ser escuchados. En ese punto, la mediación empática se convierte en una herramienta transformadora: permite restablecer la confianza, abrir canales de comunicación y encontrar soluciones sostenibles y compartidas.

En resumen, detallamos a continuación las vías de acceso a esta defensoría:

- Presencia física de la persona.
- Por correo electrónico mediante el canal de la defensoría.
- Telefónicamente a los teléfonos oficiales.
- Mediante el canal WhatsApp.

---

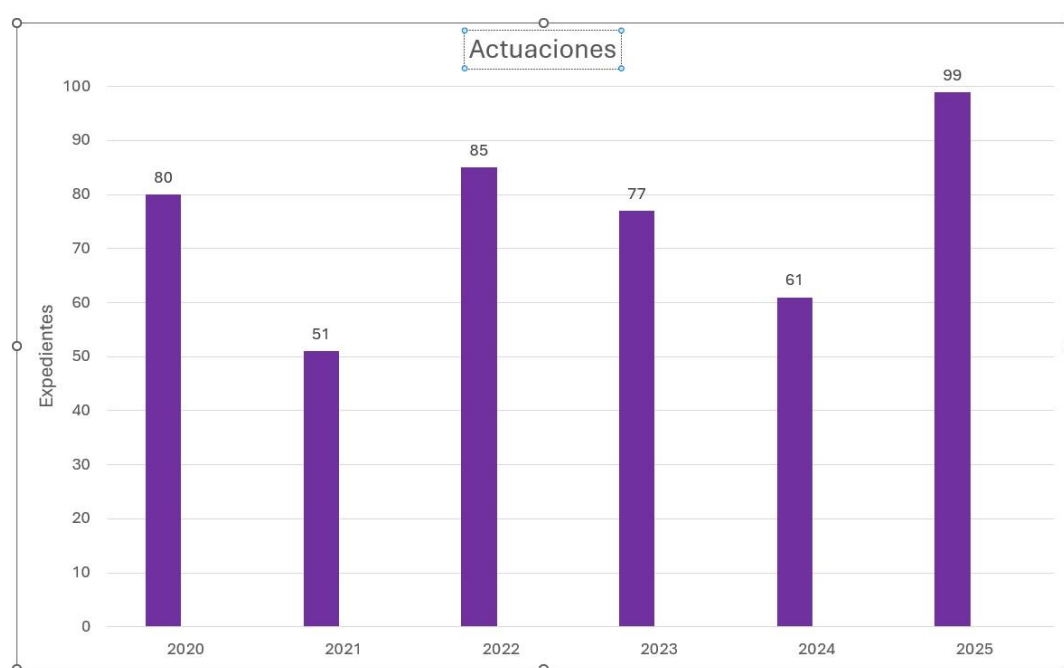
## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### 2.2 ACTUACIONES CON EXPEDIENTE POR AÑOS

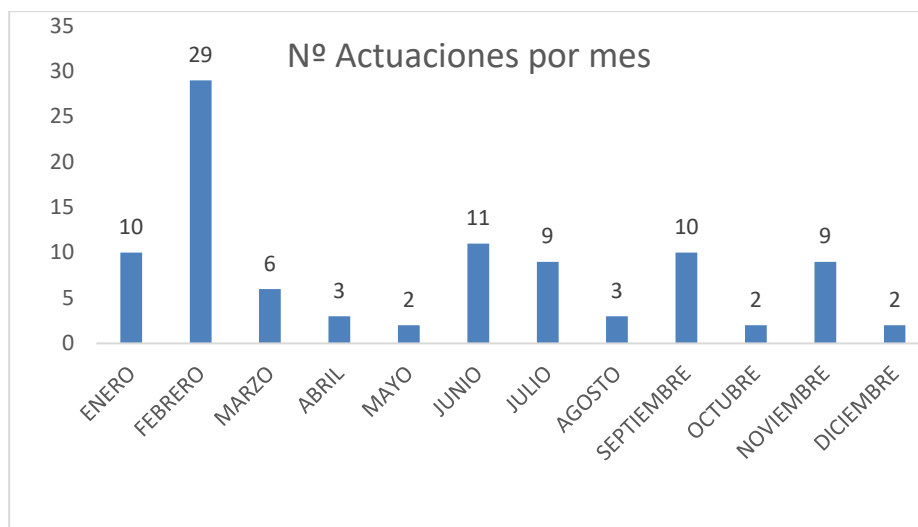
Hemos considerado útil ver cómo se desarrollan a lo largo de los últimos años la entrada de expedientes en la defensoría.

Presentamos la siguiente comparativa:



Se aprecia un aumento de las solicitudes llegadas a esta defensoría. Como más adelante analizaremos, sobre todo en la tabla de los meses de aumento de los expedientes, se destaca el mes de febrero coincidiendo con las evaluaciones y entrega de notas.

No obstante, siempre ha sido una tónica general de las solicitudes de amparo relacionadas con las evaluaciones, revisiones de calificaciones, tutorías, etc.



---

## 2. ASPECTOS GENERALES

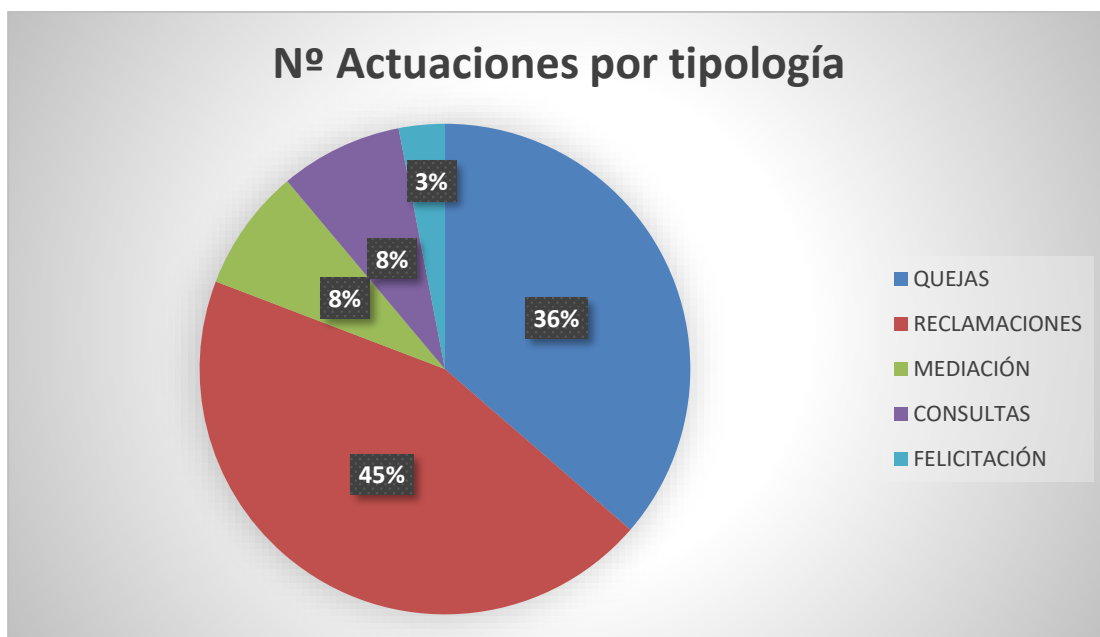
---

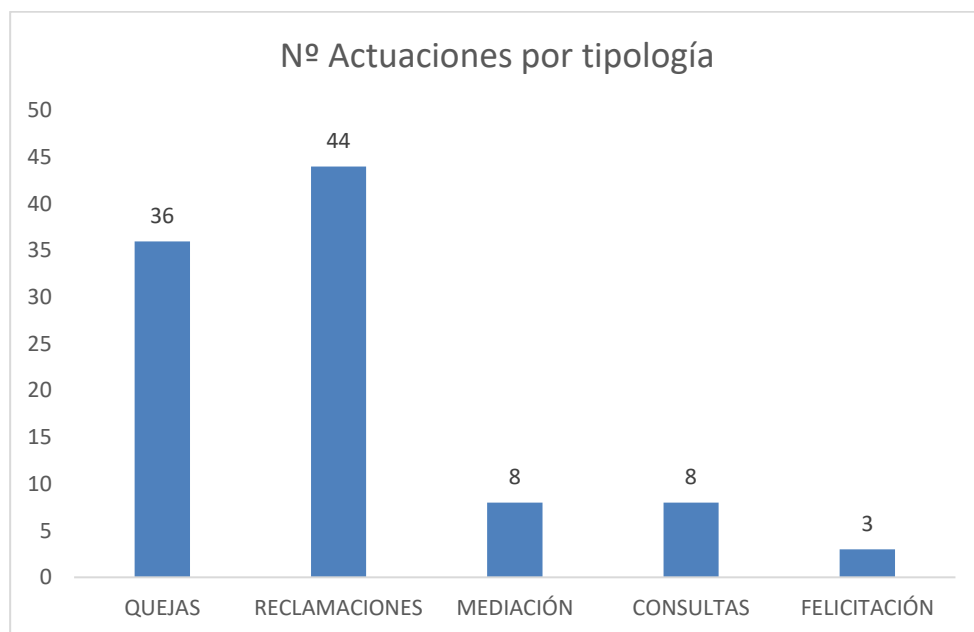
### 2.3 ACTUACIONES EN 2025

Durante el año 2025 hemos recibido 99 peticiones de amparo a través de las vías que hemos mencionado anteriormente y registradas en la aplicación de Gestiona.

Tal como refiere nuestro Reglamento de funcionamiento, los expedientes se distribuyen en las siguientes tipologías: quejas, reclamaciones, mediaciones y conciliación. Este año se ha añadido un apartado nuevo, denominado “felicitación” que han llegado a esta defensoría.

De tal manera, en los siguientes gráficos, se destaca los porcentajes de cada actuación:





En la defensoría universitaria trabajamos 24/7, como si de un teléfono de emergencia se tratará. Por este motivo siempre respondemos indicando por escrito cómo deben proceder de tal manera que resolvemos el problema casi antes de que acudan al estamento indicado. Como nueva metodología (desde octubre de 2025) atendemos todas las peticiones que se nos cursen, informando del registro de la documentación para su posterior estudio.

La práctica mayoría de las atenciones por teléfono y correos son consultas, que si observamos que pueden formar parte de un expediente las canalizamos a través de la sede electrónica.

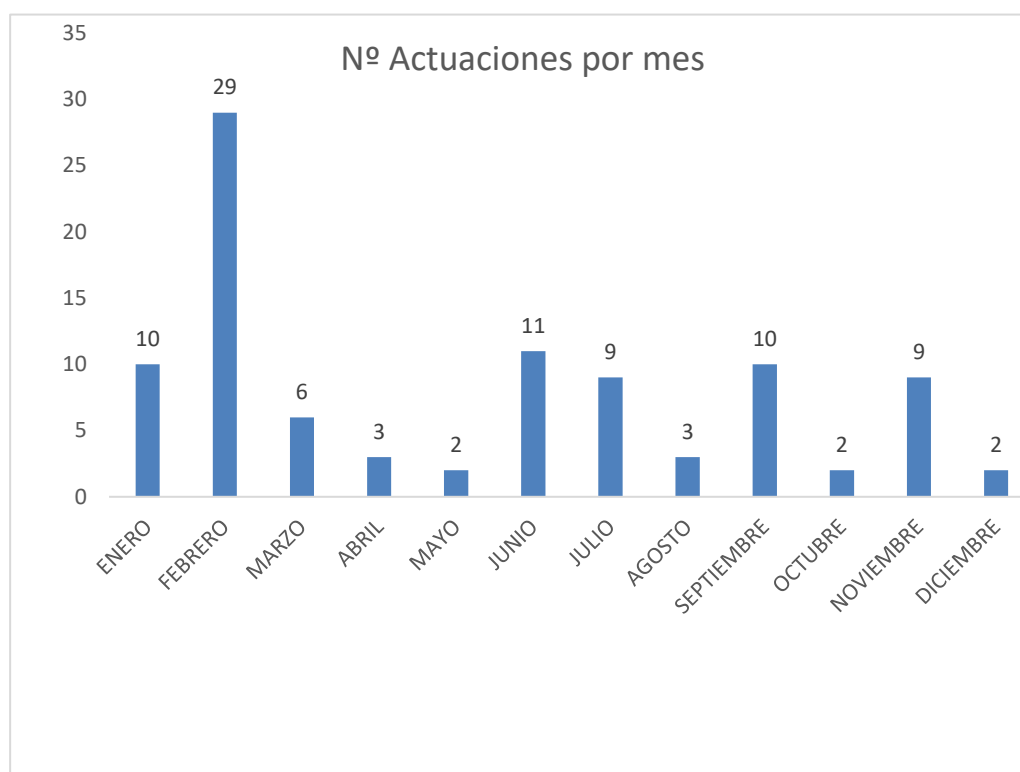
---

## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### 2.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2025

Atendiendo a los meses en los que se producen las solicitudes tendríamos esta tabla comparativa entre meses del año 2025:



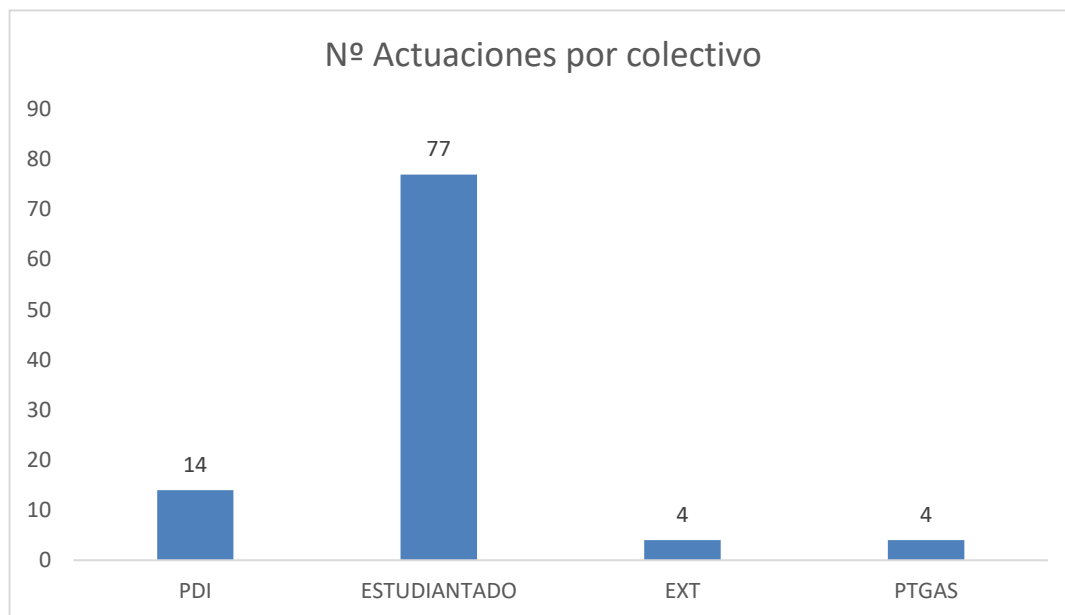
Generalmente la distribución de solicitudes que llegan a la Defensoría no es uniforme a lo largo de los meses, se pueden observar una mayor cantidad durante los meses donde se producen las evaluaciones por finalizar los cuatrimestres. Además, de lo tradicional de los periodos de accesos y matrículas.

Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte es el estudiantado los que más actuaciones demandan y, por otra parte, que son los asuntos incluidos en los bloques temáticos de la evaluación y de la organización y actividad docente, meses de julio y septiembre-octubre, concretamente con temáticas clasificadas como “baremos y calificaciones”, “revisión y calificación de exámenes” y “desarrollo de las pruebas de evaluación” entre otros, los que suscitan más preocupación, sobre todo se ve que tienen tanta impaciencia que recurren a la Defensoría sin pasar por los estamentos previos, no siendo aceptados su trámite que después resuelven porque no vuelven a entrar en nuestro registro. Y durante los meses de septiembre y octubre son las preinscripciones, matriculaciones y reconocimientos.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.5 ACTUACIONES POR COLECTIVO

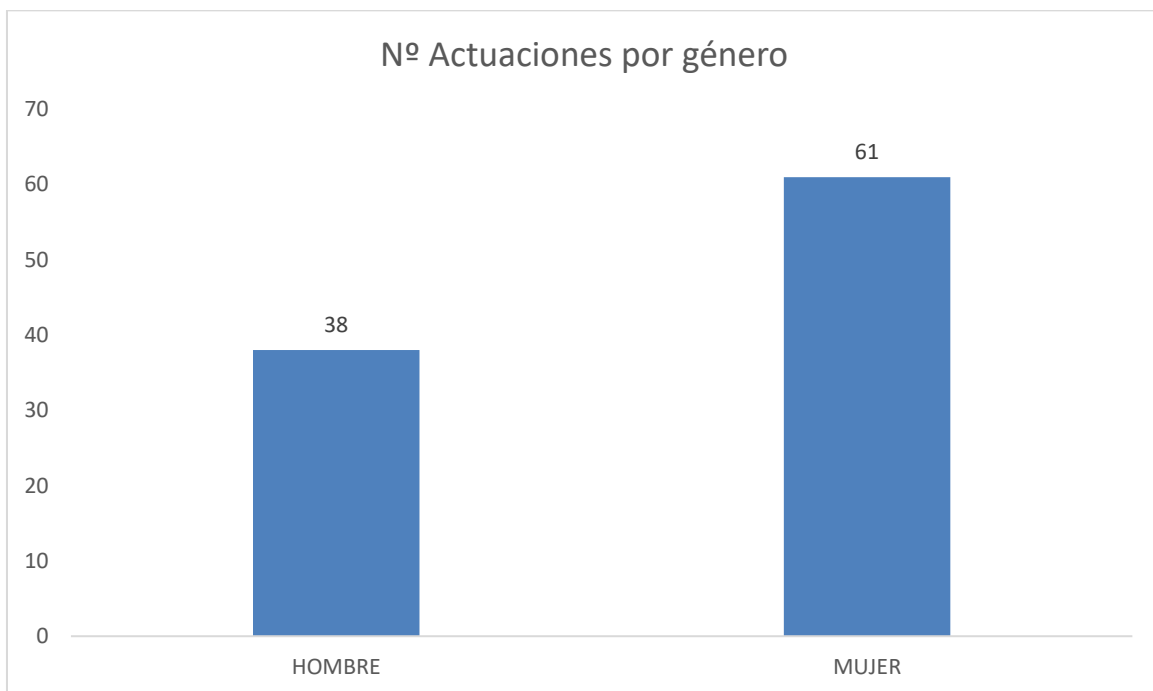
A continuación, diferenciamos los estamentos universitarios por colectivos.



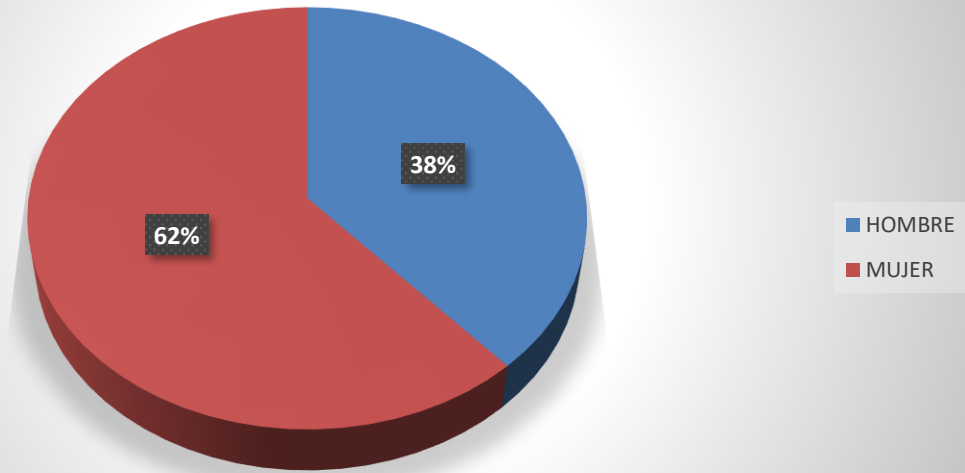
Detectamos que quienes más acuden a la defensoría es el estamento del estudiantado, y también hay que destacar que es el menos informado o el más desesperado a la hora de solicitar nuestra intervención, no pasando por los estamentos previos según indica el reglamento de esta defensoría.

A veces, la comunicación de la administración con el estudiantado se demora en el tiempo por muchos parámetros, solapándose con el periodo de matriculación, reconocimiento de asignaturas, etc., esto desespera al estudiantado que pide amparo para que se intermedie con la administración.

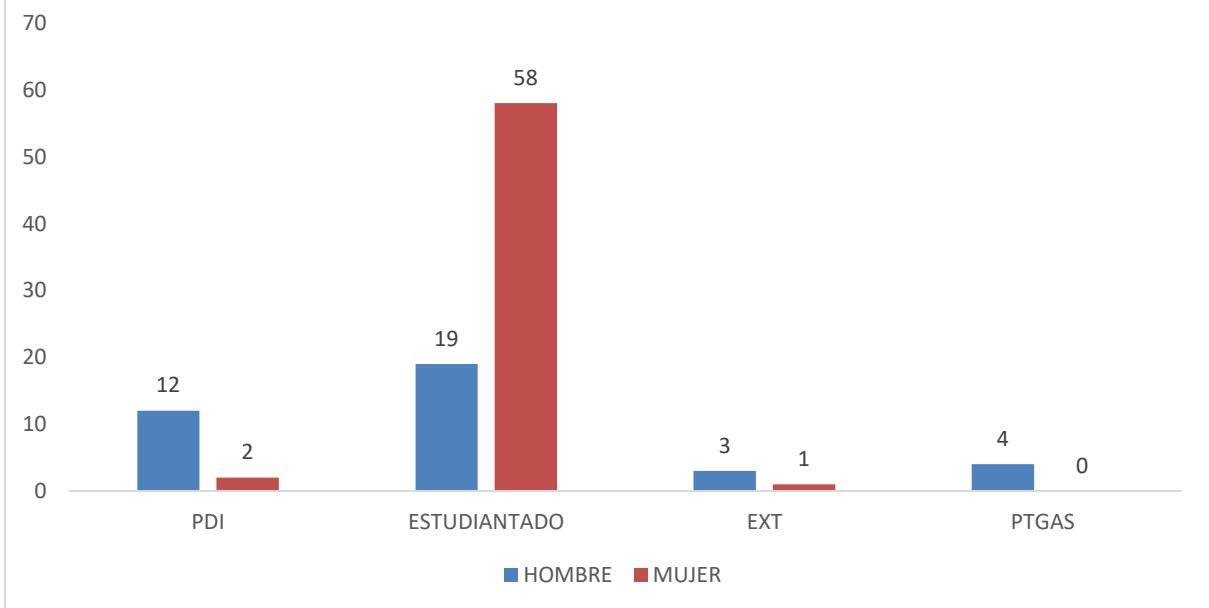
A continuación, se presentan las gráficas de la clasificando por género en la totalidad de peticiones de amparo:



## Nº Actuaciones por género



## Nº Actuaciones por colectivo y género



## 2. ASPECTOS GENERALES

---

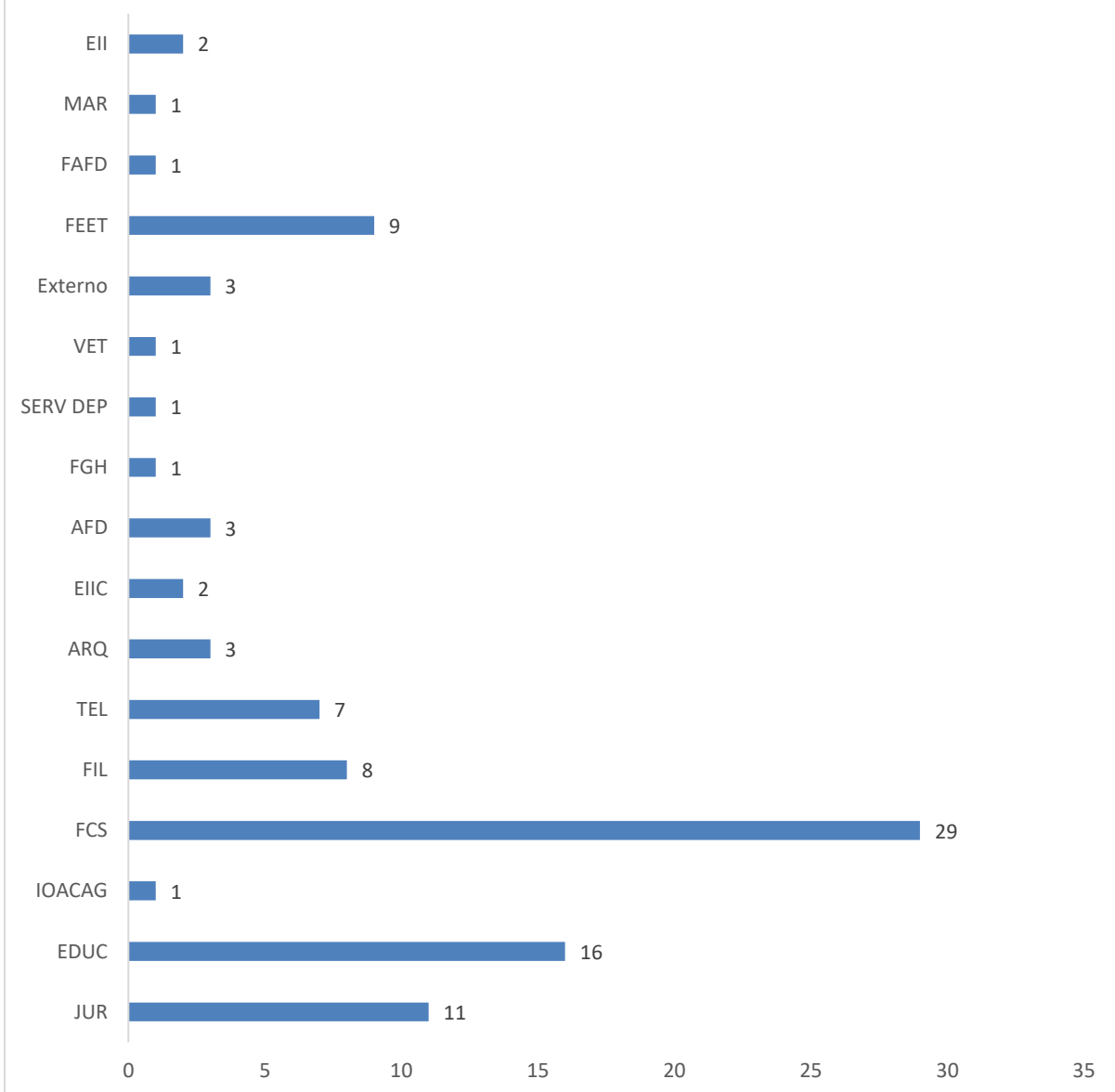
### 2.6 ACTUACIONES POR CENTROS

A continuación, explicamos las actuaciones por centros universitarios con la nomenclatura actualizada:

### **ABREVIATURA DE LOS CENTROS DE LA ULPGC**

<b>NOMBRE COMPLETO DEL CENTRO UNIVERSITARIO</b>	<b>NOMENCLATURA</b>
Facultad de Ciencias Jurídicas	<b>JUR</b>
Facultad de Ciencias de la Educación	<b>EDUC</b>
Facultad de Ciencias de la Salud	<b>FCS</b>
Facultad de Filología	<b>FIL</b>
Estructura de Teleformación	<b>TEL</b>
Escuela de Arquitectura	<b>ARQ</b>
Escuela de Ingenierías Industriales y Civiles	<b>EIIC</b>
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte	<b>AFD</b>
Facultad de Geografía e Historia	<b>FGH</b>
Facultad de Veterinaria	<b>VET</b>
Facultad de Economía, Empresa y Turismo	<b>FEET</b>
Facultad de Ciencias del Mar	<b>MAR</b>
Escuela de Ingeniería Informática	<b>EII</b>
Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones y Electrónica	<b>EITE</b>
Facultad de Traducción e Interpretación	<b>FII</b>
Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote	<b>EUTL</b>
Personal externo, sin matrícula viva, egresados y otros	<b>Externos</b>

### Nº Actuaciones por facultad



## 3. TIPOS DE ACTUACIONES

### 3.1 CASOS POR TEMÁTICA

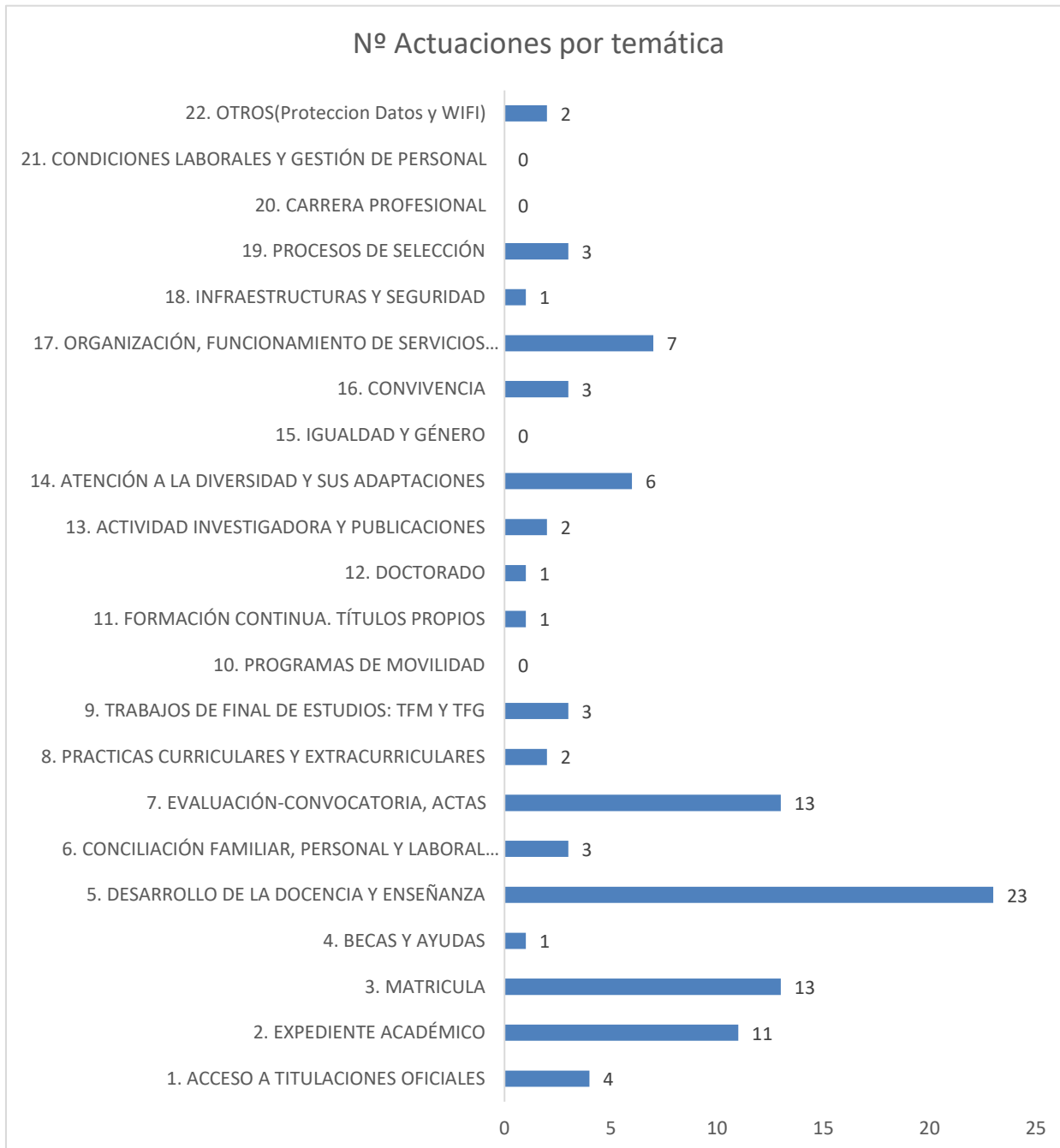
Desde la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), se ha propiciado utilizar las mismas categorías para clasificar los casos desde cada Universidad y así poder realizar un estudio estadístico de la actividad de las Defensorías en todo el territorio.

Las categorías para clasificar los casos objeto del informe son las siguientes:

	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>ETIQUETAS (Orientativas)</b>
1.	<b>ACCESO A TITULACIONES OFICIALES</b>	Preinscripción, condiciones de acceso a másteres oficiales, información de las causas de inadmisión a los másteres oficiales, información de las listas de espera para el acceso por las distintas vías (acceso por EBAU, traslado de expediente) a las titulaciones oficiales.
2.	<b>EXPEDIENTE ACADÉMICO</b>	Homologaciones, reconocimientos, traslado de expediente, emisión de certificados, permanencia, compensatoria/compensación, emisión de títulos, SET.
3.	<b>MATRICULA</b>	Simultaneidad de estudios, precios públicos, Impago, anulación, información e incidencias de matrícula, elección de grupo, cambio de grupo, estudiantes TP, disponibilidad de plazas.
4.	<b>BECAS Y AYUDAS</b>	Becas del Ministerio, comunidades autónomas...: alegaciones, comisión de becas...; Requisitos de becas y ayudas de la universidad (criterios puramente académicos, discriminación por procedencia...); estatuto del becario.
5.	<b>DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA</b>	Infracción del plan docente (en el diseño de programa, en el desarrollo de clases, criterios de evaluación...), ausencias de docentes, diferencias en el desarrollo de diversos grupos.
6.	<b>CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL (ESTUDIANTES)</b>	Cambios de grupo, anulaciones de matrícula, evaluaciones alternativas, dispensa académica.
7.	<b>EVALUACIÓN-CONVOCATORIA, ACTAS</b>	Copias, plagio (fraude en la evaluación), revisión, publicación de las calificaciones, condiciones de la prueba, dilaciones, incidencias, convocatorias, infracción de los criterios de evaluación anunciados en el plan docente. "tipo de examen" "diferencias de criterios entre oportunidades".
8.	<b>PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES</b>	Disponibilidad y asignación de plazas, incidencias con los tutores internos/externos, evaluación, retribución y reconocimiento, estatuto del estudiante en prácticas.
9.	<b>TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFM Y TFG</b>	Asignaciones de tutores, seguimiento del trabajo, evaluación, gestión de incidencias y conflictos, requisitos, incidencias en la defensa, constitución de tribunales.
10.	<b>PROGRAMAS DE MOVILIDAD</b>	Requisitos, alojamiento, acuerdo académico y reconocimiento de asignaturas, gestión de conflictos, traslado de notas, habilidades lingüísticas, incompatibilidades normativas y de calendarios.

11.	<b>FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS</b>	Acceso, publicidad inadecuada, devoluciones de precios, títulos, problemas en la dirección, becas, reconocimiento de los títulos.
12.	<b>DOCTORADO</b>	Relaciones con la dirección, acceso a programas de doctorado, fase de formación, autorización de la defensa, incidencias en la defensa, cumplimiento de requisitos, calificaciones, concesión de premio extraordinario.
13.	<b>ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES</b>	Malas prácticas de investigación, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, Estancias, Publicaciones.
14.	<b>ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES</b>	Adaptación curricular, condiciones de la evaluación, adaptación de materiales, adaptación del puesto de trabajo y funciones, reservas de plazas, adaptación de temarios y de las pruebas de selección, incumplimientos con los protocolos.
15.	<b>IGUALDAD Y GÉNERO</b>	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad.
16.	<b>CONVIVENCIA</b>	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y discriminatorias, normas de convivencia.
17.	<b>ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN</b>	Ajuste a reglamento, representación y usos correctos democráticos, procedimiento administrativo, acceso al expediente, atención administrativa, demora o falta de respuesta, administración electrónica, cartas de servicios, SAIC, buzones de quejas, motivación de las resoluciones.
18.	<b>INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD</b>	Seguro escolar, acceso a edificios y diversidad, cuentas electrónicas corporativas (mail, office...), confortabilidad (ruidos, calefacción, AA) puestos de biblioteca, aulas de estudio, comedor o servicios, transporte, sostenibilidad, vigilancia de las instalaciones.
19.	<b>PROCESOS DE SELECCIÓN</b>	Concursos, oposiciones, resolución de recursos, acceso al expediente, participación y composición en comisiones de selección, baremos, abstención, recusación, votos particulares, temarios.
20.	<b>CARRERA PROFESIONAL</b>	Progresión, ascenso vertical y horizontal, consolidación, valoración méritos, estatuto del personal jubilado.
21.	<b>CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL</b>	Ambiente laboral, conciliación, acoso, retribuciones, distribución de la carga docente (POD), teletrabajo, movilidad, permisos, categoría profesional, reconocimiento de méritos, formación.
22.	<b>OTROS</b>	Casos no tipificados previamente.

En el siguiente gráfico, presentamos las actuaciones con su correspondencia con las etiquetas aprobadas por la CEDU. Es una forma de clasificación estatal adoptada por todas las universidades que conforman la CEDU.



Destacamos que donde se da la mayor problemática es en la etiqueta número 5 que se corresponde con el desarrollo de la docencia y enseñanza, seguida por la etiqueta número 7, sobre evaluación, convocatoria y actas.

---

## 4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA

---

En el corto periodo de mi mandato del año 2025, apenas 3 meses, he podido participar en los órganos colegiados de la ULPGC, con voz y sin voto, así como en las reuniones y jornadas de la CEDU.

La relación con las Defensorías Universitarias de otras universidades, tanto públicas como privadas, da lugar al intercambio de opiniones y puntos de vista sobre problemas que, o son comunes a parte de ellas o, aunque no se den en nuestra Universidad, pueden llegar a producirse. En este sentido, la participación en cuantas reuniones, en forma de jornadas o encuentros, permite cumplir estos objetivos.



*Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias*

---

## 5. RECOMENDACIONES

---

Según reglamento de la Defensoría **Artículo 23.-** Cuando el desarrollo de sus actuaciones e investigaciones así lo aconseje, la Defensoría Universitaria podrá formular sugerencias o recomendaciones a los encargados inmediatos de los servicios de la Universidad, o a los máximos responsables del funcionamiento institucional, para favorecer la calidad de la institución universitaria.

A continuación, exponemos algunas cuestiones dentro de este apartado de las sugerencias y recomendaciones:

- **MEJORAS DE ACCESIBILIDAD Y PREVENCIÓN**

A raíz de una reclamación recibida por un usuario que se cayó en unas escaleras, una vez atendida la petición, se remitió a la Gerencia ULPGC, para que a través de sus servicios pudieran acometer las obras y actuaciones necesarias. La celeridad demostrada por esta Gerencia y sus servicios, indudablemente, mejorará la calidad de las infraestructuras universitarias y sin duda redundará en la prestación de servicios a la comunidad.

- **ADAPTACIONES CURRICULARES PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL**

En el periodo analizado, hemos detectado varias solicitudes relativas a las cuestiones de diversidad funcional y cómo se afrontan en las diferentes titulaciones. Es un elemento recurrente, la percepción de distancia entre la institución y parte de la comunidad universitaria. Muchos estudiantes consideran que sus necesidades no son escuchadas con suficiente rapidez o profundidad, lo que produce frustración y sensación de desconexión institucional. Esta percepción repercute negativamente en la confianza hacia los mecanismos de participación y representación universitaria.

Resulta especialmente importante destacar que la inclusión no beneficia únicamente a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Una universidad más accesible, empática y participativa mejora la convivencia general, fortalece el respeto mutuo y favorece una cultura institucional basada en la igualdad y la cooperación. Por ello, las medidas inclusivas deben entenderse como una inversión estratégica en calidad universitaria y cohesión social.

Uno de los aspectos más destacados por el estudiantado ha sido la dificultad de acceder a una inclusión efectiva y no meramente formal. Aunque existen protocolos y recursos de apoyo, muchas personas consideran que estos mecanismos resultan insuficientes, lentos o poco adaptados a las necesidades reales de quienes requieren atención específica. Resulta especialmente preocupante la percepción de que determinados colectivos continúan encontrando obstáculos para desarrollar su vida académica en condiciones de equidad, debido a la falta de una empatía auténtica y no meramente institucional o forzada por parte de algunas personas que aún no comprenden la importancia de garantizar una atención basada en los principios de igualdad, diversidad y no discrecionalidad.

En resumen, concluimos haciendo referencia a las necesidades y problemáticas identificadas dentro de la comunidad universitaria evidencian que todavía existen barreras que dificultan una inclusión plena y efectiva en la ULPGC. Aunque se han realizado avances importantes en determinados ámbitos, persisten carencias estructurales que requieren respuestas institucionales más amplias, coordinadas y sostenidas en el tiempo.

Garantizar una universidad verdaderamente inclusiva implica reconocer la diversidad como una riqueza colectiva y asumir que la igualdad de oportunidades debe materializarse en acciones concretas, accesibles y visibles para toda la comunidad universitaria. La mejora de la accesibilidad, el fortalecimiento del apoyo emocional, la lucha contra cualquier forma de discriminación y el impulso de mecanismos reales de participación constituyen elementos esenciales para construir un entorno universitario más justo y armonioso.

La implementación de estas actuaciones no solo contribuirá a mejorar la experiencia universitaria individual, sino que fortalecerá la convivencia, la confianza institucional y el sentido de comunidad dentro de la universidad.

## REFLEXIÓN FINAL

Quiero concluir esta primera memoria correspondiente a mis tres meses del año 2025, más lo que va del presente año, como presidente de la Defensoría poniendo en valor la experiencia acumulada a lo largo de mi trayectoria en diversos cargos universitarios. Entre ellos, destacan mis quince años como decano de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo, así como los doce años en los que ejercí como presidente fundador de la Conferencia de Decanos y directores de la ULPGC, espacio en el que abordamos de manera continua las distintas problemáticas académicas, organizativas y de gestión que iban surgiendo en el ámbito universitario.

A ello se suma la experiencia adquirida durante mi etapa en un Vicerrectorado dentro del equipo de gobierno del Rector de la ULPGC, una responsabilidad que me permitió conocer de primera mano el funcionamiento transversal de la institución, los procedimientos administrativos y la necesaria coordinación entre centros, departamentos, servicios y órganos de gobierno.

Todo este bagaje me ha permitido afrontar las gestiones propias de la Defensoría con una visión amplia e integradora de la Universidad, así como con conocimiento preciso de su estructura, normativa y dinámicas internas. Esta experiencia facilita no sólo una comprensión más rápida de los conflictos y reclamaciones planteados, sino también la identificación de vías de solución realistas, ágiles y ajustadas al marco normativo vigente.

Asimismo, el conocimiento acumulado de los distintos ámbitos de la vida universitaria me permite valorar cada situación desde una perspectiva equilibrada, teniendo en cuenta tanto los derechos e intereses legítimos de quienes acuden a la Defensoría como las limitaciones organizativas e institucionales existentes. De este modo, resulta posible impulsar procesos de mediación más eficaces, favorecer el diálogo entre las partes implicadas y contribuir a la búsqueda de soluciones consensuadas que refuercen la confianza en esta institución.

En la misma línea, esta función ha supuesto una oportunidad para mí para continuar aprendiendo desde la escucha y la reflexión compartida, poniendo de manifiesto la riqueza humana y académica que caracteriza a nuestra institución.

En definitiva, la experiencia previa desempeñada en distintos niveles de responsabilidad universitaria ha constituido una base sólida para ejercer esta función con rigor, cercanía, objetividad y capacidad de respuesta, valores que considero esenciales para el adecuado desempeño de la labor de la Defensoría.

Muchas gracias a todos y todas por la colaboración inestimable a esta defensoría universitaria.

Documento firmado electrónicamente

En el Campus Universitario de Tafira