



**MEMORIA DE LA
DEFENSORIA
UNIVERSITARIA
2021
(nov-dic 2020)**

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA ULPGC

Defensora:
Dra. Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez

Representante de los estudiantes:
D. Tomás Santana García

Secretaría:
Dña. Alicia García Fabelo

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 del Defensoría Universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, correspondiente al año 2021, presentada al Claustro en su sesión de 27 de abril de 2022, 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.

PRESENTACIÓN

Un año más, la Defensoría universitaria presenta el informe de actividades que recoge la labor efectuada durante el año 2021, para cumplir así con el mandato del Claustro según el artículo 22 del reglamento de la Defensoría que dice: "El Defensor Universitario elevará anualmente al Claustro un informe de la gestión realizada durante ese periodo. Este informe se presentará en la primera sesión del Claustro que se celebre una vez iniciado el año natural, y contendrá, como mínimo, los siguientes datos:

- 1) El número y tipo de expedientes tramitados.
- 2) El tipo de resoluciones habidas según los casos y las causas que las motivaron.
- 3) Número y tipo de reclamaciones rechazadas y las que estén en trámite, pendientes de resolución.

En el Claustro celebrado el pasado 30 de Septiembre del 2020 el anterior Defensor presentó una memoria que contenía las actuaciones del 2019 y las efectuadas hasta Marzo del 2020.

En el claustro del 22 de octubre del 2020 se realizan las elecciones a la Defensoría eligiéndome como nueva Defensora de la Comunidad.

A partir de este fecha el Claustro se reúne para convocar las elecciones al rectorado siendo la primera convocatoria del 2021 el 28 de abril del 2021, donde se debería haber presentado la memoria del 2021, pero se convocan a elecciones para las vacantes del Claustro, mesa y vacantes de la Junta Electoral Central, no habiendo ninguna convocatoria del Claustro hasta el 15 de octubre del 2021.

Y entendemos que en el Claustro del 30 de septiembre de 2020, el anterior Defensor debería haber presentado la memoria del 2019 hasta esa fecha, sin embargo, se presentó la memoria hasta marzo del 2020. Teniendo en cuenta que uno de los principales cometidos asociados a la Defensoría de la comunidad universitaria es la presentación ante el Claustro de la memoria anual de actividades y que puede resultar complicado asumir actuaciones realizadas por personas distintas, muchas veces con criterios de actuación diferentes, con el fin de facilitar la rendición de cuentas de este órgano ante el claustro sobre el 2020, se ha tomado la decisión de presentar en este acto las actuaciones realizadas a lo largo de esta defensora durante los últimos meses del 2020, quedando un vacío de las actuaciones desde marzo hasta noviembre del 2020.

Las actuaciones de esta Defensoría durante los meses de noviembre y diciembre del 2020 se presentarán en un anexo final.

Quiero añadir el agradecimiento por sus aportaciones al representante del colectivo de los estudiantes, Tomás Santana, así como cuantas personas de los distintos órganos y servicios hemos tenido que recurrir para aclarar nuestras dudas y que siempre nos han atendido con prontitud y amabilidad.

Desde nuestro punto de vista entendemos que la presentación de esta memoria no es solamente un acto protocolario, nuestro deseo es que la lectura de esta información permita a la comunidad universitaria conocer los problemas que, desde nuestra perspectiva, más preocupan y, a la vez, sirva a los órganos de Gobierno y representación para, si es el caso, acometer cuantas reformas se consideren necesarias en aras a mejorar el servicio público que la Universidad ofrece a la sociedad.

En este documento se resume la tramitación de 51 expedientes o actuaciones y de 176 correos recibidos. Junto a ello, las recomendaciones emitidas como actuaciones de oficio a distintos órganos de la Universidad.

Hemos añadido en esta memoria la participación en las distintas reuniones que ha mantenido esta Defensoría, Consejos de Gobierno, reuniones con directivas de Centros, Comisiones, etc.., en las que se han intercambiado informaciones sobre los problemas detectados por la Defensoría que afectan a la comunidad universitaria y se ha tratado de ayudar en la búsqueda de soluciones a los mismos.

Durante este curso la Defensoría ha dedicado un especial esfuerzo a la revisión de las normativas y reglamentos vigentes para proponer las modificaciones que, desde el punto de vista particular que da la experiencia acumulada, sería necesario realizar y que afectarían a distintos artículos y apartados de normativas, protocolos y reglamentos. De igual forma, se ha planteado la necesidad de llevar a cabo normativas nuevas que aborden determinados aspectos no recogidos en la actualidad por la amplia reglamentación de nuestra Universidad.

La memoria comienza con un resumen de las actuaciones llevadas a cabo durante los cinco años anteriores al actual, para establecer un comparativo de las mismas, para entrar de lleno en el 2021.

Por primera vez, gracias al desarrollo de un archivo y a la adquisición de un escáner para la gestión de expedientes, podemos tener archivados los expedientes y poder realizar un estudio por sexo, tipo de solicitud, de forma individual o colectivo, además de otra información de interés informatizada, para futuras consultas de la comunidad. Hemos completado los cinco años anteriores a este y esperamos que poco a poco estén todos.

Un segundo apartado de la memoria donde se recoge la descripción de aquellos aspectos que se han considerado más relevantes, para facilitar a la comunidad universitaria un mejor conocimiento de la problemática existente en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como de las inquietudes de este último sobre sobre diversos temas que, a su entender, necesiten ser regulados.

Un tercer apartado está dedicado a la actividad institucional llevada a cabo, mediante reuniones, jornadas o encuentros en los que ha participado la defensoría. La imagen de la Defensoría se ha reforzado en este curso con la firma del convenio con la Diputación del Común de Canarias y con la participación en diversas jornadas, conferencias, entrevistas y encuentros de defensores universitarios, todos reflejados en nuestra web.

En esta memoria se recoge también por primera vez el resumen de gastos que permita conocer a la comunidad universitaria el destino de la aportación económica de la Universidad hace a la Defensoría para su funcionamiento y actividades, ya que, por primera vez, tenemos una UGA (Unidad de Gastos) independiente.

Termina la redacción de esta memoria con unas conclusiones reflexivas sobre la actividad de la defensora.

Las Palmas de Gran canaria, enero 2022

Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez
DEFENSORA UNIVERSITARIA

ÍNDICE

	Pag.
1. Aspectos generales.....	8
1.1. Vías de acceso a la Defensoría.....	8
1.2. Actuaciones por años.....	10
1.3. Actuaciones en 2021.....	10
1.4. Actuaciones por meses.....	11
1.5. Actuaciones por colectivo.....	13
1.6. Actuaciones por gran área de conocimiento.....	15
2. Tipos de Actuaciones.....	16
2.1. Casos por Temática.....	16
2.2. Actuaciones relacionadas con los estudiantes.....	18
2.3. Actuaciones relacionadas con el PDI.....	19
2.4. Actuaciones relacionadas con el PAS.....	21
3. Actividad Institucional de la Defensoría.....	22
3.1. Actividades Externas a la ULPGC.....	22
3.2. Actividades en la ULPGC.....	23
4. Presupuesto.....	25
5. Conclusiones y recomendaciones.....	27
6. ANEXO: Actuaciones noviembre-diciembre 2020.....	30

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 VIAS DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

Como consecuencia de la Pandemia de la COVID-19 durante el curso 2020-2021 se pasó a un sistema semi-presencial de docencia. Esto ha requerido cambios en los Proyectos Docentes y, por lo tanto, en los miembros de la comunidad universitaria.

Esta Defensoría ha actuado de forma rápida ante los inevitables problemas que se han planteado, los cuales han dado lugar a cambios significativos en las vías de acceso a esta Defensoría.

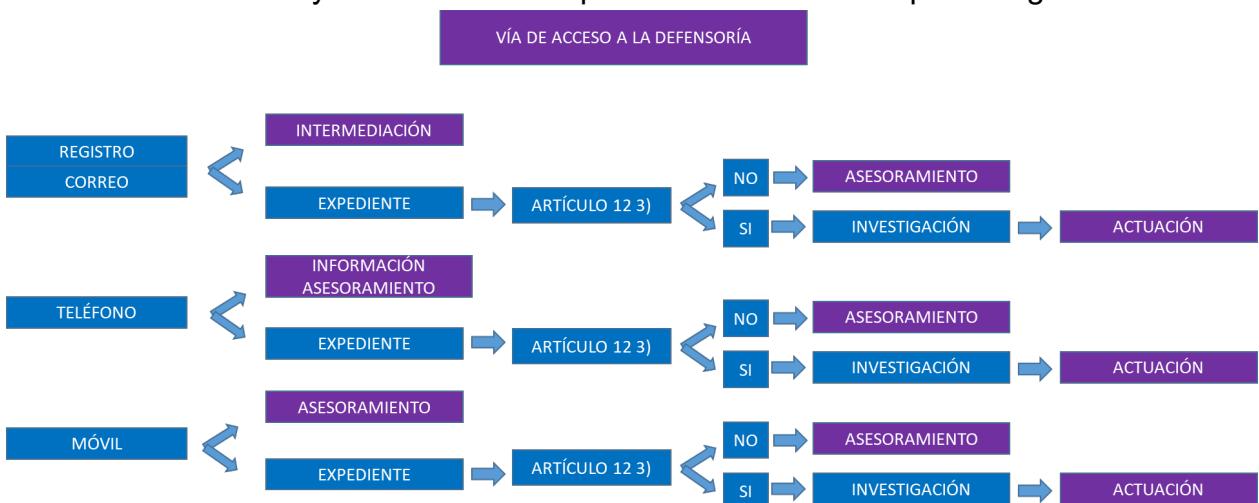
Durante este período, la actuación de la Defensoría ha procurado guiarse por los objetivos de ofrecer siempre una atención cercana en el trato e inmediata en el tiempo, desarrollar relaciones fluidas y de colaboración con los órganos de gobierno, administración y representación de los diferentes colectivos y a la vez, mantener siempre la imparcialidad y la independencia de criterio. Todo ello para cumplir con la misión de velar por los derechos y libertades y contribuir a la mejora de la calidad universitaria.

En el edificio se ha habilitado la terraza para recibir las visitas presenciales más delicadas.

A través de la web de la Defensoría se ha habilitado un teléfono móvil, que tiene el representante de Estudiantes para resolver cualquier duda planteada por los estudiantes para acceder a la Defensoría a través de un WhatsApp.

Con este tipo de comunicación se ha conseguido reducir considerablemente el número de actuaciones a través de expedientes.

El sistema de acceso y su tramitación se puede resumir en el esquema siguiente:



De esta forma, hay muchos casos que se resuelven consultando a los centros, administración o rectorado llegando a realizar una segunda información con mayor detalle a los solicitantes (lo que llamamos intermediación que hacen todas las Defensorías universitarias españolas).

Otros casos se terminan resolviendo dudas, informando o asesorando con lo que tienen que hacer, muchos de ellos no llegan a la Defensoría de nuevo.

Estos últimos casos no los consideramos como para abrir un expediente porque no tienen demasiada investigación pero en esta memoria si figuran en el apartado de correos recibidos.

Los casos que requieren abrir expediente para realizar una investigación son los que contamos como verdaderas actuaciones desde la Defensoría, realmente estos casos son los que cuentan con un formulario que añade evidencias de los solicitado y que cumplen el artículo 12 apartado 3 del reglamento de la Defensoría que indica que: "*El Defensor Universitario no podrá tramitar quejas o reclamaciones sobre las que esté pendiente una resolución judicial, un expediente administrativo o no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos de la ULPGC. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación relativa a los problemas generales suscitados por dichas quejas o reclamaciones.*"

No obstante si recibimos formulario a través de cualquier canal le asignamos un número de expediente, aunque tenga una resolución rápida o que se considere importante para resolución de problemas en el futuro.

Podemos destacar la realización de un video casero explicando cual es el procedimiento para llegar a abrir un expediente en la Defensoría colgado en nuestra página web, que ha resultado bastante útil con bastantes visualizaciones:

[**https://youtu.be/Hm5xfJvZ8u8 \(Guía para poder abrir un expediente en la Defensoría\)**](https://youtu.be/Hm5xfJvZ8u8)

En estos últimos casos se realiza una investigación con las partes implicadas y se suelen resolver con una intermediación entre todos, otras veces requiere solicitar excepciones al entender que caben pedirlas, y sólo en algunos casos se suelen mandar al Servicio de Inspección cuando se observan faltas o de acoso.

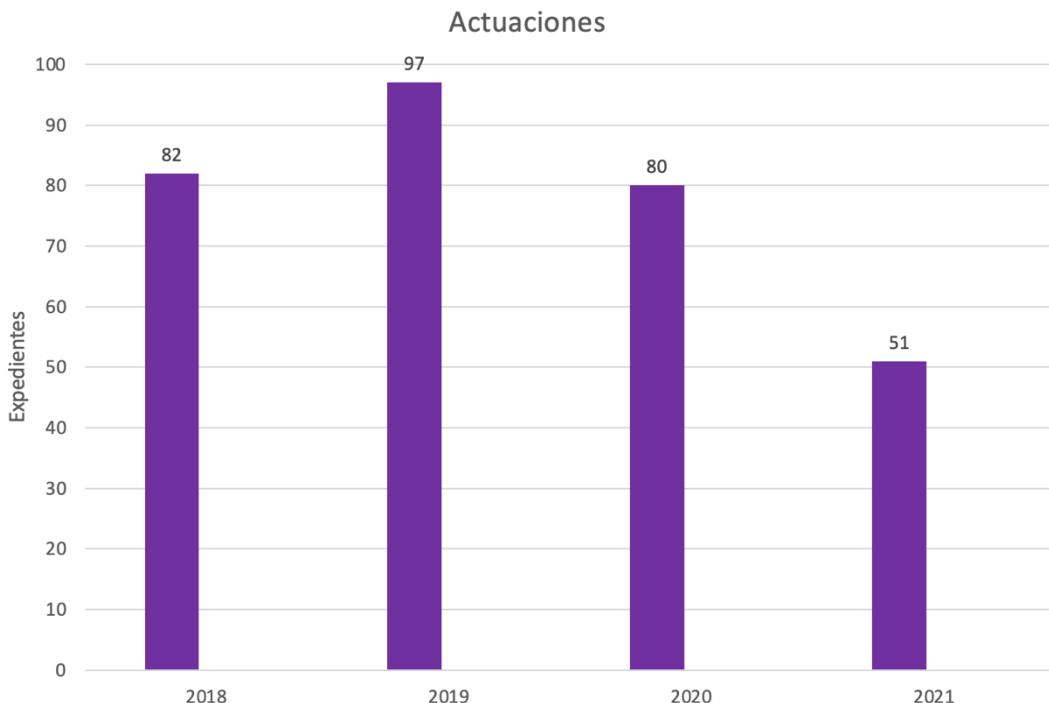
También como novedad, hemos incluido la información que nos suministró la Directora de Protección de Datos tanto en los correos como en el formulario que deben llenar los que soliciten una actuación de la Defensoría.

1. ASPECTOS GENERALES

1.2 ACTUACIONES CON EXPEDIENTE POR AÑOS

Hemos considerado útil ver como se desarrollan a lo largo de los cinco últimos años la entrada de expedientes en la Defensoría.

Tenemos los siguientes expedientes archivados:

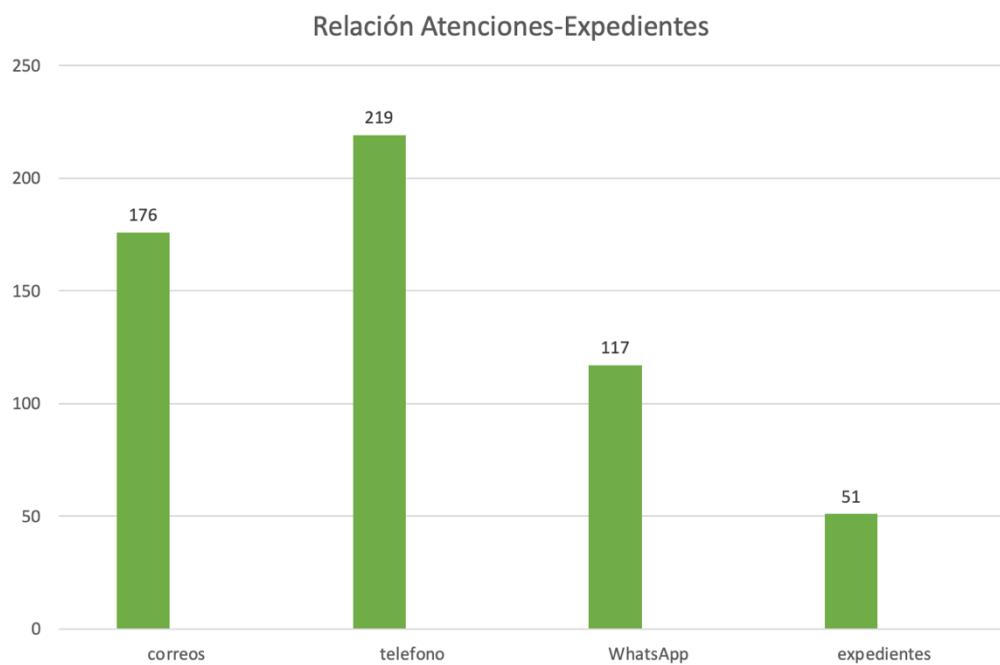


Vemos en el gráfico una disminución de casos registrados debido a que hemos realizado un trato mas personalizado de intermediación a través del teléfono, whatsapp y correo electrónico, resolviendo las consultas, quejas o reclamaciones sin necesidad de generar un expediente.

En el caso del 2021, veremos que estamos contando los expedientes grupales como sólo una unidad, aunque se haya generado individualmente la reclamación, hay un expediente con 59 registros sobre la misma reclamación en el mes de julio, que detallaremos más adelante.

1.3 ACTUACIONES DURANTE EL 2021

Durante el 2021 desde esta Defensoría y habiendo cambiado el procedimiento de vías de acceso solamente necesitamos expediente cuando debemos realizar una investigación con las evidencias solicitadas, o expedientes que se generan por la entrada en la Defensoría del formulario accesible desde la web de la misma. Así de este modo tenemos el siguiente cuadro:

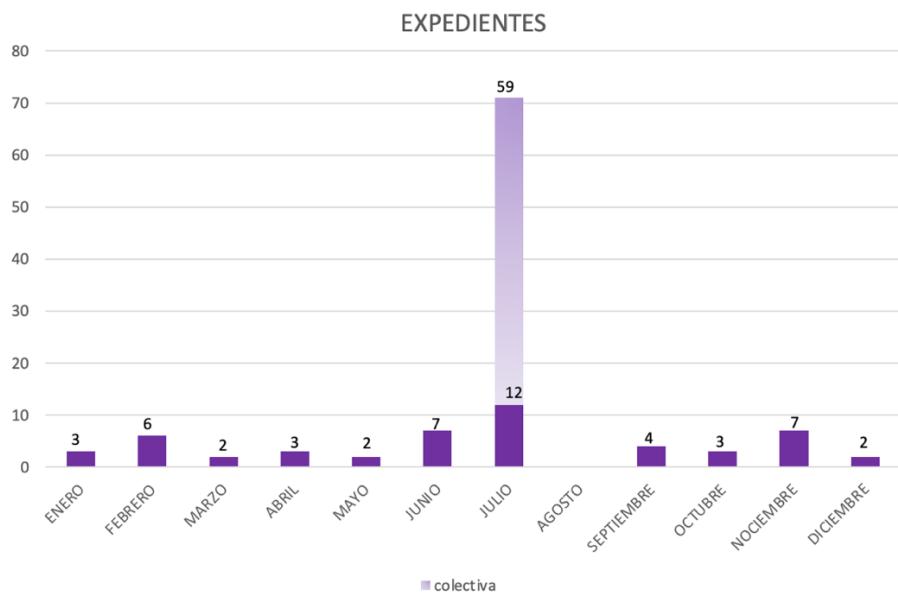


Aquí podemos apreciar que han hecho efecto las reuniones mantenidas con las delegaciones de los distintos centros que repercutiendo en un mayor conocimiento de la existencia de la Defensoría y mayor acercamiento de la comunidad universitaria. Nuestro lema desde un principio es siempre atender nuestro teléfono, whatsapp o correo, la Defensoría está permanentemente al servicio de la comunidad.

La práctica mayoría de las atenciones por teléfono son consultas que derivan en correos o en aperturas de expediente una minoría, las enviadas a través del whatsapp se suelen resolver por el mismo medio, algunas se derivan al correo de la defensoría para una explicación con alguna evidencia.

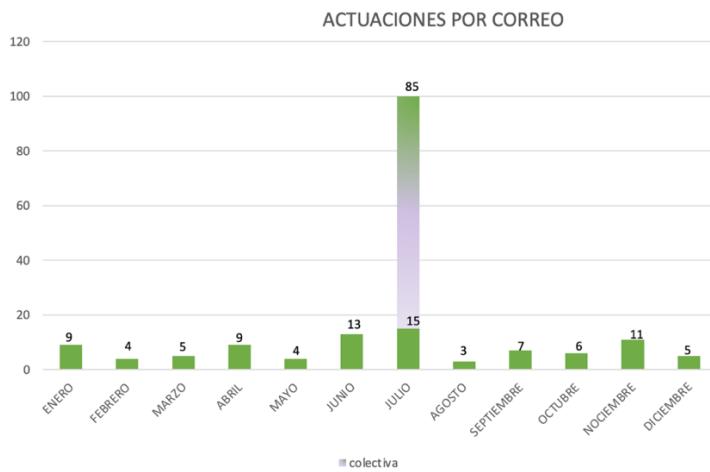
1.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2021

Atendiendo a los meses en los que se producen las solicitudes y que hemos abierto expediente:



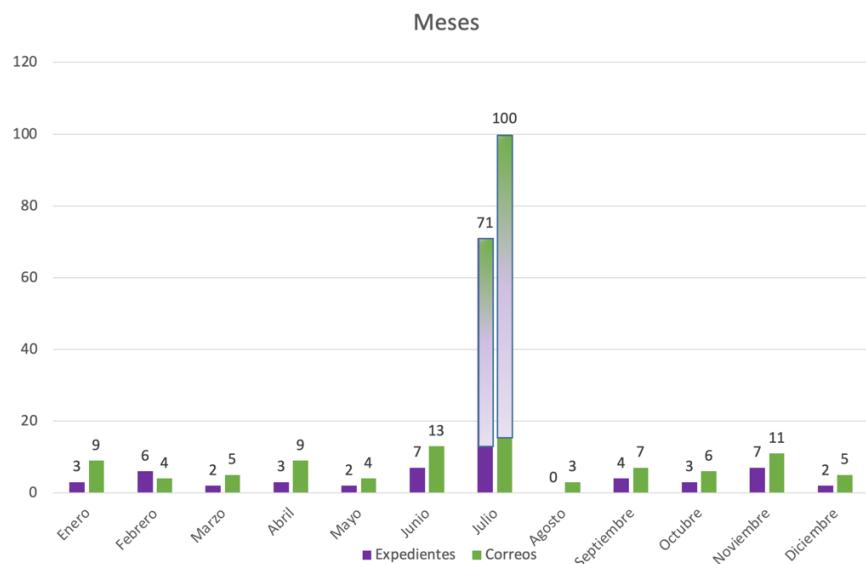
Generalmente la distribución de solicitudes que llegan a nuestra oficina no es uniforme a lo largo de los meses. Se puede ver un ligero incremento del número en los meses de febrero y de Julio, en el mes de julio se dispara por la reclamación colectiva, que incorporamos en un solo expediente, de ciencias jurídicas de 59 estudiantes con respecto al desarrollo de la docencia de una asignatura y mandada a inspección. Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte son los estudiantes 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, 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.

Si revisamos las atenciones sin expediente realizadas por correo prácticamente la acumulación se realizan en esos meses pero además hay alguna en periodo vacacional porque tenemos como lema que la Defensoría siempre atiende, o al menos escucha.



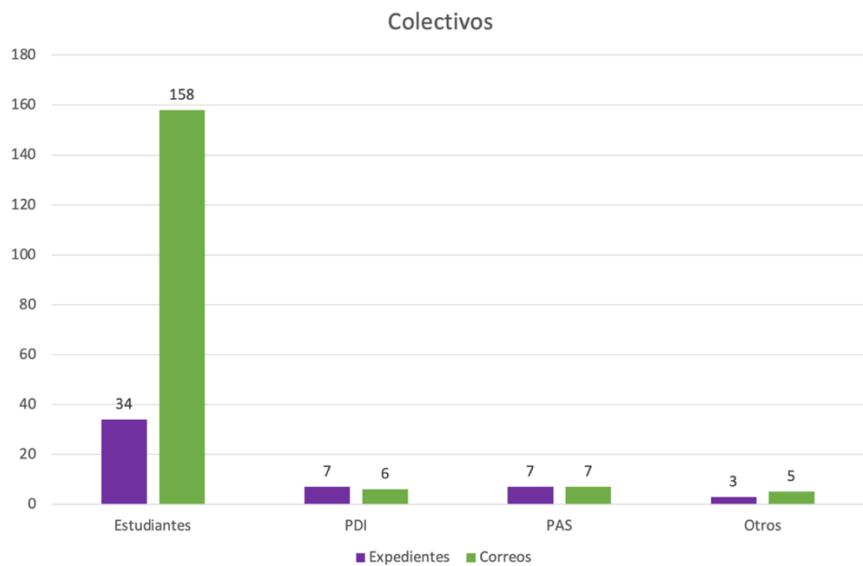
Considerando la situación excepcional originada por la COVID-19 hemos podido observar que se han incrementado el número de quejas o consultas respecto al curso académico anterior. Esto es debido a que los cambios producidos generaron mucha incertidumbre en muchos aspectos, sobre todo relativos a organización docente como los cambios en los Proyectos Docentes, tipos de actividades docentes (presenciales o no), problemas con aplicaciones informáticas/tecnologías etc. y también en evaluación.

Esto nos hace intuir donde están los problemas en nuestra universidad, por un lado los Proyectos Docentes, el Reglamento de Evaluación y de los Resultados del Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC, el Reglamento de Reconocimiento, Adaptación y Transferencia de Créditos de la universidad y las admisiones en nuestra ULPGC.



1.5 ACTUACIONES POR COLECTIVO

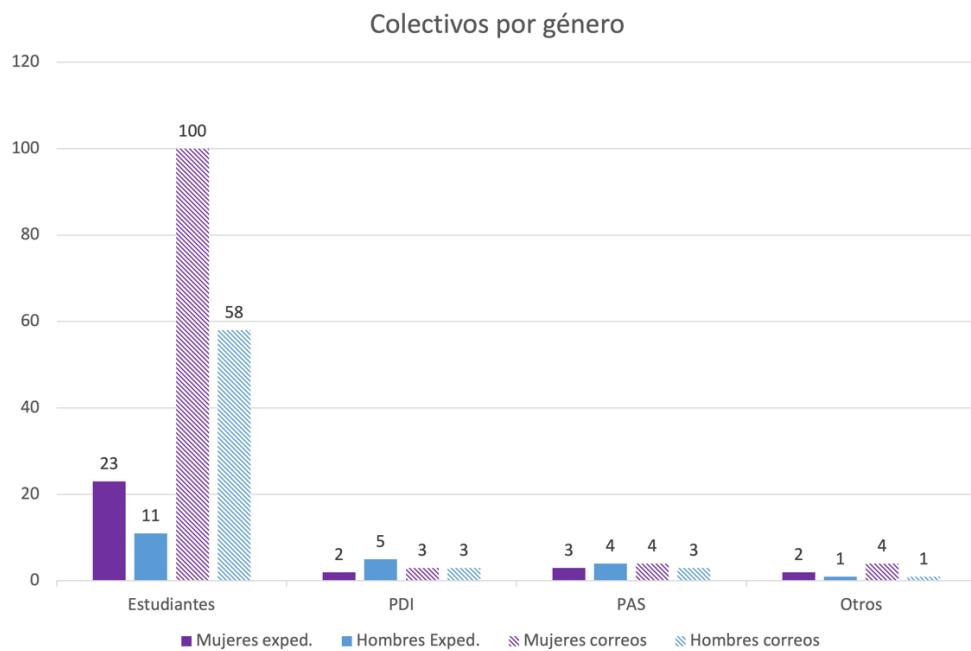
Aquí sólo podemos contabilizar los correos recibidos y los expedientes abiertos. Hacer constar que son pocos casos de PDI y de PAS pero quizás son los que mayor trabajo de intermediación presentan.



Indicar que uno de estos expedientes solicitado por 59 estudiantes sobre el mismo conflicto está contando como un solo expediente con respecto al desarrollo de la docencia de una asignatura y mandada a inspección, viendo que si aparecen individuales en los correos recibidos.

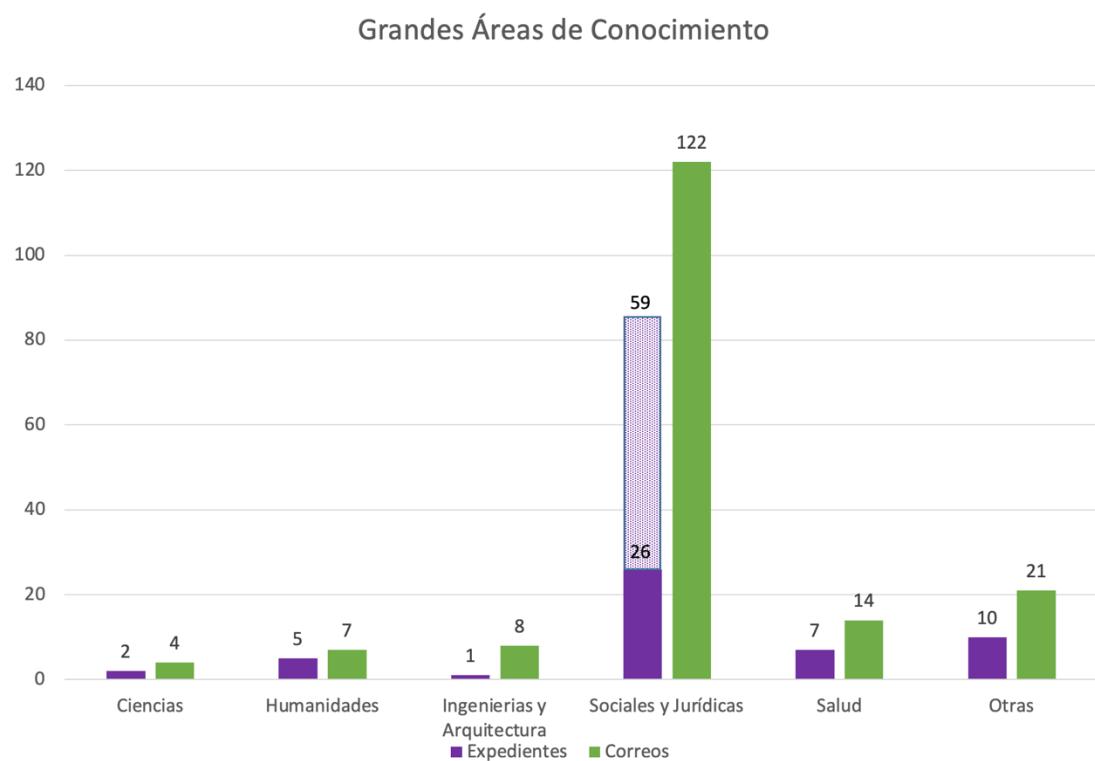
Se puede observar que los correos recibidos por el PDI o por el PAS terminan formando parte de un expediente a realizar una actuación con una intermediación que necesita evidencias.

Tambien hay que destacar que el dialogo con los estudiantes es mucho más cercano mediante correo, sólo una tercera parte necesita abrir un expediente, no se han contado los multiples correos que lleva consigo un caso determinado.



Podemos apreciar que hay una diferencia clara en las reclamaciones, consultas o quejas por género en el estamento de estudiantes y en los externos, no apreciándose esta diferencia en el PDI ni en el PAS quizás debido a que son muy pocas lo que nos llega a la Defensoría resolviéndose en los Departamentos y en Gerencia la problemática existente.

1.6 ACTUACIONES POR GRAN ÁREA DE CONOCIMIENTO

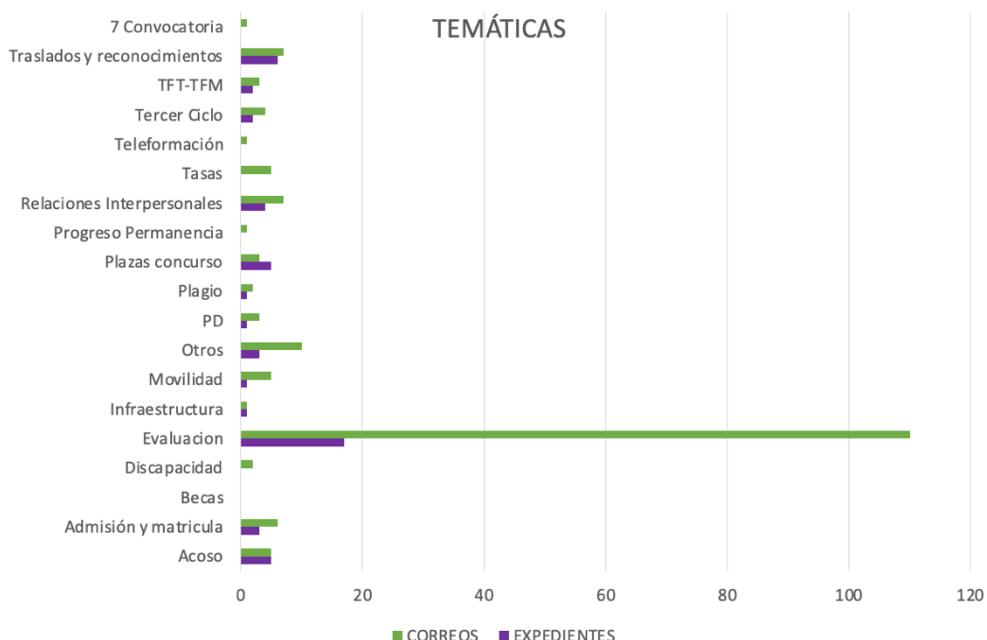


En Ciencias Sociales y Jurídicas debemos incluir la colectiva, independientemente de esto, es normal que destaque esta gran área por la cantidad de estudiantado que la integra.

Tengo que destacar que las atenciones en esta gran área de Sociales y Jurídicas dentro de los centros es bastante fluida con el estudiantado, exceptuando la colectiva que hemos archivado en un solo expediente y que hemos trasladado al Servicio de Inspección, generalmente el resto de los expedientes y correos se han resuelto de forma bastante rápida haciendo una intermediación adecuada con la gran disponibilidad del los decanatos.

2. TIPOS DE ACTUACIONES

2.1 CASOS POR TEMÁTICA



Con este gráfico, nos damos cuenta que la mayor parte de las reclamaciones son debidas a las evaluaciones que siempre se refieren al reglamento de evaluación, los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en los títulos oficiales, títulos propios y de formación continua de la ULPGC, aprobado por el Consejo de Gobierno y publicado en el BOULPGC el 01/08/2019.

Es habitual en los últimos cursos académicos, que este bloque sea el que más actuaciones se han llevado a cabo, que suelen ser bastante diversas. El tema de baremos y calificaciones es uno de los que más intervenciones solicita, destacando consultas y quejas relativas a la interpretación y aplicación de criterios de evaluación que se indican en el proyecto docente, así como la nota mínima para poder promediar pruebas o actividades de evaluación, o exigencias de notas mínimas para promediar diferentes partes de una misma actividad docente.

En estos casos se refiere siempre a lo recogido en la normativa de evaluación, de manera que en ocasiones se aceptan las propuestas que se hacen llegar desde la Defensoría al profesorado y se asumen compromisos para cambiar criterios y adaptarlos.

También hay casos dentro de esta temática en relación con criterios de corrección en el caso de exámenes tipo test.

Por otra parte, durante este curso académico se han incrementado los casos relativos a desarrollo de pruebas de evaluación y las copia-plagio en la evaluación on-line.

El profesorado ha presentado solicitudes en relación con copias y plagios sobre todo cómo proceder en estos casos. Por otra parte, el alumnado ha presentado quejas relativas a posibles endurecimientos de las condiciones de exámenes que no consideraban adecuadas como tiempos de respuesta muy cortos y la imposibilidad de repasar las preguntas.

También se han presentado quejas en determinadas asignaturas aduciendo que las tasas de aprobados habían variado excepcionalmente con respecto a otros cursos académicos.

Otra cuestión que también ha sido objeto de consulta o queja es el derecho del estudiantado a disponer de una copia del examen, como parte interesada, una vez que se inicia el proceso de revisión y reclamación del examen y se inicia por tanto el correspondiente expediente administrativo.

También considerando la no presencialidad de algunas pruebas de evaluación hemos tenido bastantes casos relativos a problemas para la realización y entrega de los exámenes en tiempo por problemas informáticos y de conexión, así como de adaptación en determinadas ocasiones a la tipología y condiciones de las pruebas de evaluación.

En general los problemas de organización y actividad docente han estado directamente relacionados con el estado de alarma creado por la COVID-19, durante varios meses la situación sanitaria ha ido cambiando y lógicamente la Universidad ha tenido que adaptarse a los cambios que ello requería. Estos cambios se iban sucediendo de manera inesperada y continua, y han generado mucha incertidumbre tanto en el estudiantado como en el profesorado y el personal de administración y servicios.

Hemos recibido consultas y quejas relativas a las diferentes maneras de adaptación curricular de las asignaturas.

También hemos recibido solicitudes en relación con los problemas generados por estas circunstancias sobre la realización de Prácticas Externas.

En cuanto al bloque de actuaciones TFG/TFM las consultas en relación a esta temática ha sido relativas a problemas de contactar con tutores y escasa supervisión supervisión en algún caso.

Entendemos expedientes por temática de relaciones interpersonales cuando hay quejas por malos entendimientos entre partes y por “otros” las consultas externas.

2.2 ACTUACIONES RELACIONADAS CON LOS ESTUDIANTES

En la valoración de las actuaciones tramitadas a instancia del colectivo de estudiantes durante el año 2021, se van a destacar los aspectos que para esta defensora han de merecer una mayor atención por parte de la Universidad.

DESCONOCIMIENTO NORMATIVO

Como he mencionado anteriormente, gran parte de las consultas elevadas a la Defensoría tienen su respuesta en las normativas y reglamentos aprobados por la Universidad o en las disposiciones aprobadas por las distintas juntas de centro com a todas ellas públicas en el sitio web de la Universidad.

El desconocimiento normativo existente por parte de los estudiantes hace preciso insistir, un año más, en la necesidad de establecer los mecanismos que permitan a este colectivo conocer los aspectos normativos que regulan el entorno en el que desarrollan su actividad (revisiones de calificaciones, tribunales de reclamación, compensación curricular...), así como quiénes son los órganos competentes para resolver cada uno de estos casos.

Ha de tenerse en cuenta en este aspecto que la intervención de la Defensoría ha de ser meramente informativa, dado que al no haberse realizado las reclamaciones pertinentes ante quienes proceden, no se ha podido vulnerar ningún derecho del estudiante, si bien la respuesta desde la Defensoría puede llegar al mismo una vez que han finalizado los plazos establecidos para la presentación de las correspondientes reclamaciones, lo que conducirá a su desestimación por quién está legitimado para resolverlas.

ENVIO MASIVO DE RECLAMACIONES A DIFERENTES ÓRGANOS DE LA UNIVERSIDAD

Con frecuencia se dan casos de solicitudes que llegan a la Defensoría que, o bien van dirigidos a diferentes órganos de la Universidad, o bien habiéndose realizado una reclamación ante cualquier órgano de la Universidad, se recurre a la Defensoría porque su reclamación no ha sido respondida, cuando aún no ha transcurrido el tiempo límite reglamentado para dar respuesta a la misma, o bien se recurre a la Defensoría sin advertir que la reclamación se ha presentado ante otro órgano de la Universidad.

Ante cualquier entrada de solicitud de actuación, la Defensoría envía un correo electrónico al Interponente en el que se le solicita que indique si está llevando a

cabo la misma actuación ante otro órgano de la Universidad y, aunque no siempre se contesta a esta cuestión, en varios casos la respuesta es afirmativa.

En estos casos se tipifica la actuación como registro de hechos, por la prudencia debida y el respeto a la actuación de los órganos a los que se ha presentado la reclamación. En cualquier caso, ante la repetición de estas actuaciones, la Universidad debe plantearse el establecimiento de un sistema de seguimiento y control centralizado de las quejas o reclamaciones presentadas ante distintos órganos, de manera que sea el órgano competente el que dé respuesta a la misma, evitando así que ante una misma reclamación se produzcan respuestas contradictorias.

PROYECTOS DOCENTES

Con respecto a los proyectos docentes de las asignaturas impartidas se vienen produciendo diversas prácticas que vulneran lo establecido en la normativa de evaluación, muchos de ellos tienen que ver con la modificación de los criterios de evaluación y calificación, que no puede realizarse una bien una vez aprobado el proyecto docente comenzado el curso si seguir un procedimiento regulado.

También está regulado la modificación de fechas y horarios de las pruebas de evaluación de manera que solo puedan realizarse en casos de fuerza mayor y excepcionalmente. Cualquier modificación en este sentido ha de estar aprobada. Por último, los horarios de tutorías del profesorado deben ser públicos y el profesor ha de estar disponible durante los mismos, no pudiendo negarse a cumplir con el criterio de publicidad de las mismas.

TRABAJO FIN DE GRADO O MASTER

Se producen a menudo quejas con respecto a los tutores de los trabajos, observándose que los estudiantes se encuentran en desamparo a la hora de poder realizar sus quejas, bien porque les es difícil contactar con los tutores o bien porque contestan muy tarde en el seguimiento de una TFG o TFM.

RECONOCIMIENTO, ADAPTACION DE CRÉDITOS

Hay un retraso importante entre que el estudiantado pide traslado y se comunica el reconocimiento de sus créditos, esta tardanza perjudica enormemente al estudiantado porque muchas veces no sabe de que asignaturas matricularse y genera una cantidad de protestas hacia el mes de octubre cuando ya tienen que estar inmersos en el seguimiento de sus clases.

2.3 ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL PDI

De las actuaciones tramitadas por esta Defensoría relacionadas con el colectivo del PDI, hay que destacar, al igual que en el caso de los estudiantes, que gran

parte de las consultas recibidas y respondidas tienen su origen en el desconocimiento normativo por parte de los profesores. Deberían habilitarse las acciones necesarias para hacer llegar a este colectivo las normas y reglamentos que regulan su actividad diaria.

REPARTO DOCENTE EN LOS DEPARTAMENTOS

Un asunto recurrente a lo largo de los cursos académicos es el desacuerdo de algunos profesores con la asignación docente aprobada por el departamento. A este respecto la Defensoría hace las siguientes consideraciones:

- En primer lugar, la asignación docente debe ser fruto del debate en el seno del Consejo departamental, lo que no es óbice para que, tras la pertinente negociación, la dirección del departamento eleve para su aprobación por el Consejo de una propuesta consensuada de asignación docente.
- En segundo lugar, aunque no se aplique la normativa existente para el reparto docente por no existir conflicto, parece lógica la aplicación del derecho preferente de los profesores a continuar la impartición de una asignatura durante varios años.
- En tercer lugar, si existe litigio sobre el reparto se deben seguir los criterios establecidos en la normativa.

Desde esta Defensoría se entiende la existencia de litigio cuando, o bien no se ha llegado a aprobar en Consejo departamental la asignación de la docencia, o bien se ha aprovechado el acuerdo de la mayoría para vulnerar derechos o intereses legítimos de miembros del Consejo, si bien ha de considerarse que si no se ha recurrido el plan docente es de entender que no ha existido conflicto alguno en el reparto de la carga docente.

MODIFICACION DE PRUEBAS DE EVALUACION

Como hemos comentado antes, la modificación de las fechas y horarios de las pruebas de evaluación están regulados, que se contempla como algo excepcional que debe ser aprobado por los Centros. No es algo que pueda realizar un profesor de manera particular, que si puede llevar a cabo la modificación de la fecha de examen para un alumno concreto, previo acuerdo con el estudiante, en el caso de que este último se haya visto impedido por causa justa a la realización del examen en la fecha prevista, en las condiciones y consideraciones que dicha normativa establece.

TRIBUNALES DE RECLAMACIÓN

En cuanto a la actuación de los tribunales de reclamación se ha de basar su decisión en los criterios de evaluación que figuren en el proyecto docente. Por ello, la Defensoría entiende que, salvo que se detecten arbitrariedades manifiestas en la aplicación de los criterios de evaluación que constan en el proyecto docente, el Tribunal no debería proceder a una segunda corrección de

las pruebas de evaluación, al no estar esta contemplada explícitamente en la normativa, debiendo limitarse el Tribunal a la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos en el proyecto, ya que, en caso contrario, al no darse motivos manifiestos de arbitrariedad, la consiguiente modificación de la calificación final vulnera el derecho de los estudiantes de la asignatura revisada a ser valorados con equidad en su rendimiento académico, de forma que si el Tribunal lleva a cabo una segunda corrección por entender que se ha producido una situación arbitraria, esta segunda corrección debería extenderse a todos los estudiantes evaluados en la misma convocatoria.

PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

Por parte del colectivo PDI se han recibido en esta Defensoría quejas que han sido clasificadas como problemas de convivencia entre profesores de un mismo departamento, por causas diversas.

Insistir en la necesidad, en nuestra opinión, en la conciliación entre las direcciones o grupos con la solicitud de mediación a la propia Defensoría, con acuerdo entre las partes y asunción de acatamiento de la resolución que emane de la mediación, y la actuación preventiva que permita la detección de este tipo de problemas antes de que lleguen a afectar a los implicados física o anímicamente.

2.4 ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL PAS

En este colectivo, las actuaciones solicitadas tienen que ver con problemas de convivencia, relacionadas con una respuesta inadecuada o con un presunto escrito difamatorio.

En este caso, se hace necesaria una labor de mediación. Algunos de los expedientes han sido derivados al Servicio de Inspección para ser procesados por el procedimiento de acoso laboral aprobado en esta Universidad.

3. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA

La actividad institucional de esta Defensoría podemos clasificarla en dos sectores, actividades externas a esta Universidad y actividades internas.

Todo esto reflejado en la web de la Defensoría en el apartado noticias : <https://www.ulpgc.es/defensoruniversitario>

3.1 ACTIVIDADES EXTERNAS

REUNIONES DE CEDU

La Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria pertenece a la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

Esta asociación agrupa a 72 defensorías universitarias en sus diferentes denominaciones (Vaaledores, Mediadores, Síndics de Greuges, etc,...), según los datos recogidos en la página web de CEDU (<http://www.cedu.es>).

Existe una fluida comunicación entre las Defensorías por correo electrónico, de manera que habitualmente se establecen contactos para obtener información o realizar las consultas que cada cual considera oportunas.

Hay que destacar las siguientes actividades:

1. XIII Asamblea General Ordinaria de CEDU, 6 de noviembre del 2020 por video conferencia.
2. Webinario: “Docencia en línea y protección de datos: la garantía de los derechos de la comunidad universitaria” organizado el 7 de mayo del 2021 contando con la ponencia del doctor Julián Valero Torrijos, catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Murcia y con la participación de más de 40 defensores y defensoras universitarias y adjuntos y adjuntas.
3. XIV Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensorías celebrado en Cádiz del 10-12 de noviembre del 2021, con los siguientes temas de interés:
 - a. Mediación/Conciliación
 - b. El respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones
 - c. Retos y posibilidades de la nueva presencial en la universidad.

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, se celebran a nivel estatal u autonómico, permite cumplir estos objetivos.

REUNIONES CON LA DIPUTACION DEL COMÚN DE CANARIAS

El 30 de abril del 2021 se firmó un convenio, a instancias de esta Defensoría, con el Diputado del Común de Canarias y la Universidad de Las Palmas de Gran

Canaria, de esta manera, se establece una estrecha alianza en los casos sociales donde intervenga la ULPGC, de forma que los casos que vengan fuera de la comunidad universitaria a esta Defensoría se traspasará y resolverán de forma inmediata desde la Diputación del Común, así mismo, los casos que reciba la Diputación del Común de la comunidad universitaria serán transferidos a esta Defensoría.

REUNIONES CON LA DEFENSORA DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA DE CANARIAS

Se realizó una videoconferencia con la defensora del estudiante de la Consejería de educación del Gobierno de Canarias. Fruto de esta reunión hemos podido establecer posibles cooperaciones entre ambas, sobre todo nos llegan casos que nos manda la Consejería de La Laguna porque a fecha de hoy no tienen cubierta la Defensoría.

3.2 ACTIVIDADES EN LA ULPGC

REUNIONES CON LOS CENTROS

Con el fin de transmitir a las autoridades académicas las diferentes inquietudes de esta Defensoría derivadas de las actuaciones que viene realizando, así como de proponer iniciativas referidas tanto aspectos normativos como funcionales, hay que destacar la celebración de reuniones entre la Defensoría y todos los decanatos y direcciones de los centros universitarios, de esta manera, hemos podido tener a lo largo del año un trato directo y efectivo con los responsables cuando nos llegaba un caso de sus centros, resolviéndolos por intermediación de una forma muy ágil.

REUNIONES CON LAS DELEGACIONES DEL ESTUDIANTADO

Mantenemos una estrecha colaboración con la Delegaciones que nos sirven de filtro y ayuda en cuanto a la información hacia el estudiantado de como resolver su queja o reclamación.

En este sentido el representante del estudiantado hace de intermediador con cada delegación resolviendo las dudas y asesorando cual es la vía de cursar una queja o reclamación.

También hemos tenido reuniones con el Consejo de Estudiantes para que sirva de intermediador con las distintas delegaciones.

REUNION CON LA DIRECTORA DE PROTECCION DE DATOS DE LA ULPGC

Se veía necesaria mantener una reunión con la delegada de Protección de Datos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria para solicitarle un informe sobre la información de protección qué deberíamos incluir en los correos electrónicos y en el formulario de petición de apertura de expediente.

Tambien era necesario aclarar la confidencialidad del material depositado en la Defensoría.

REUNIONES CON EL SERVICIO DE INSPECCIÓN

Esta Defensoría ha visto muy positivo el que el Servicio de Inspección esté cercano, ubicándose en el mismo espacio de “La Palmita”, porque en algunos expedientes ha sido necesario dar el traslado a este Servicio y otros se han resuelto desde la Defensoría una vez que habían sido tramitados al Servicio, supuestamente por el desconocimiento de cual debería haber sido el trámite. Lo que si se ha podido observar es la agilidad en el trámite por ser la comunicación mucho más directa.

REUNIONES CON ORGANOS COLEGIADOS

Esta Defensoría ha asistido a las sesiones del Consejo de Gobierno o del Claustro, ante el que ha de informar de las actuaciones que ha llevado a cabo durante el año anterior.

Esta Defensora ha asistido, con voz, pero sin voto, a todas las sesiones del Consejo de Gobierno celebradas durante este año, a las que ha sido invitada en virtud de lo establecido en el artículo 195 de nuestros Estatutos.

De esta forma se ha podido realizar un seguimiento de los expedientes abiertos que necesitaban un trámite en el Consejo de Gobierno, además de disponer información puntual y actualizada de las distintas disposiciones que se aprueban en la Universidad, y de recabar y transmitir al equipo la problemática que preocupa o puede llegar a ser de interés a la comunidad universitaria en defensa de sus derechos.

REUNIONES CON EL EQUIPO DE LA DEFENSORÍA

Se han mantenido reuniones habituales con el representante de estudiantes de este equipo de la Defensoría, siendo fundamentales.

Desde esta Defensoría hacemos un llamamiento al profesorado y al PAS para que en las próximas elecciones se presenten para formar un equipo con los ya existentes que sea mucho más sólido.

REUNIONES CON LOS DIRECTORES Y DIRECTORAS DEL RECTOR

Se han mantenido reuniones con distintas direcciones para establecer nuevos reglamentos una vez que se ha aprobado la ley de convivencia en las universidades.

Y por supuesto se han realizado reuniones periódicas con el Rector.

4. PRESUPUESTO

Durante este año 2021 por primera vez esta Defensoría tiene una UGA independiente, establecida en €10000 anuales. La invariabilidad del presupuesto anual permite hacer un desglose de gastos a lo largo del año.

A lo largo del año los gastos de funcionamiento han sido los siguientes:

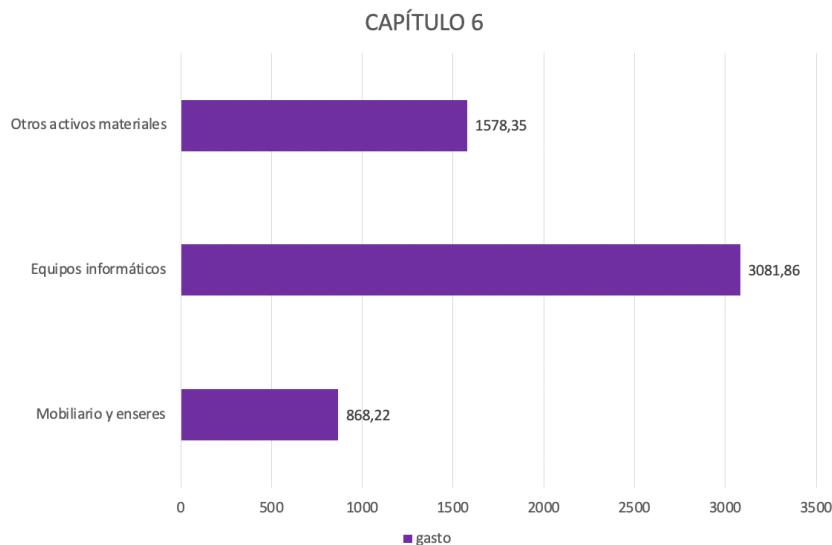


Hay que destacar que hubo una gran inversión en la adecuación informática y ambiental del alojamiento de la Finca de La Palmita.

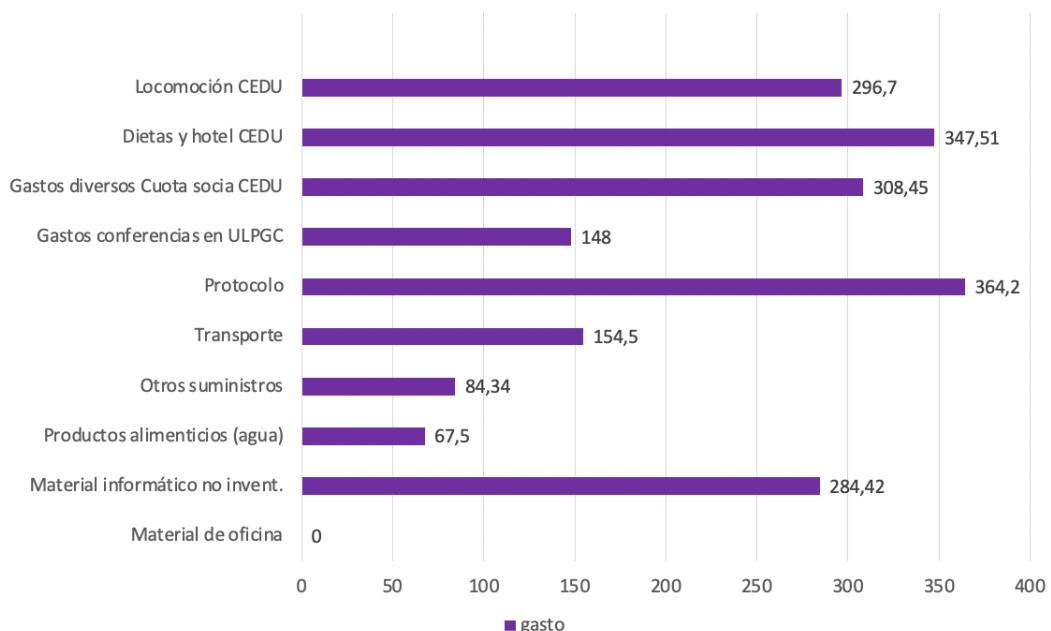
De ahí que se observe un gran gasto en el Capítulo 6 frente al Capítulo 2.

También hubo un sobrante importante en el presupuesto inicial de la UGA.

La ejecución al detalle sería la siguiente:



CAPÍTULO 2



	Concepto	Importe
Capítulo 2		
22000	Material de oficina	1481,91
22002	Material informático no invent.	284,42
22105	Productos alimenticios (agua)	67,50
2219999	Otros suministros	84,34
223	Transporte	154,50
22601	Protocolo	364,20
2260601	Gastos conferencias en ULPGC	148,00
22699	Gastos diversos Cuota socia CEDU	308,45
230	Dietas y hotel CEDU	347,51
231	Locomoción CEDU	296,70
Capítulo 6		
62003	Mobiliario y enseres	868,22
62004	Equipos informáticos	3081,86
6200599	Otros activos materiales	1578,35
Devolución		
		934,04
	TOTAL	10.000

5. CONCLUSIONES Y 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.)

Es costumbre desde esta Defensoría cuando se comunica al reclamante la resolución del expediente comenzar formulando los hechos observados durante la investigación con los estamentos afectados. A continuación se expone lo que estima la defensoría con respecto a la queja o reclamación recibida y, si se estima oportuno, se realizan unas recomendaciones para que no vuelvan a producirse quejas o reclamaciones similares.

El contenido de esta Memoria recoge la información correspondiente a las actividades realizadas durante el año 2021, un año marcado por la elección como Defensora de esta comunidad a la Dra. Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez, elegida el 22 de octubre del 2020 por el Claustro con 97 votos a favor y 10 en blanco, tomando posesión el 3 de noviembre del 2020, sustituyendo a el Dr. D. Francisco Ortega Santana, un año con nueva Defensoría.

El mismo claustro eligió a D. Tomás Santana García como representante del estudiantado claustral con 80 votos a favor y 27 votos en blanco, tomando posesión el mismo 3 de noviembre del 2020.

Quedan vacantes en el mismo claustro los representantes del profesorado y de PAS, por no presentarse nadie, quedando el órgano compuesto por la defensora y el representante del estudiantado.

Se constata a lo largo de este año una disminución en el número de expedientes abiertos, que corresponden la mayor parte al estudiantado, debido al cambio efectuado en la gestión de consultas, quejas y reclamaciones intermediadas directamente sin necesidad de realizar un estudio de investigación.

Durante este curso académico el esfuerzo realizado por la Defensora y su equipo se ha centrado de manera especial en el estudio y análisis de las distintas normativas y reglamentos vigentes, resultando del mismo unas recomendaciones proponiendo modificaciones normativas, puestas en conocimiento a los distintos vicerrectorados en el apartado de “recomendaciones” de los cierres de expedientes, y de las cuales se irá haciendo un seguimiento en los cursos siguientes.

RECOMENDACIONES:

Nos atrevemos a establecer las siguientes recomendaciones:

Observamos que existe un desfase entre las peticiones de traslado y reconocimientos de créditos, este desfase conlleva una serie de quejas todas relativas a la tardía matriculación que debido a las evaluaciones continuas mucho estudiantado no puede presentarse a la convocatoria ordinaria.

- 1) Los Centros tienen que hacer un esfuerzo para que el estudiantado sepa que caminos tiene que recorrer al tramitar una denuncia o consulta.**

Observamos que muchas veces cuando realizan una demanda suelen mandarla a todos los estamentos y puestos que se les ocurre con bastante desorden al realizar las solicitudes, lo que conlleva muchas veces trabajos e investigaciones paralelas, por no decir distintas conclusiones.

- 2) Hay que hacer un esfuerzo para agilizar los trámites de traslado o reconocimientos de créditos.**

Observamos que muchas contestaciones desde la administración al reclamante no son explícitas o tardías en aclarar que tipo de reglamento o normativa no cumplen las denegaciones y cual es su posible vía de camino a seguir, este tipo de quejas las podemos catalogar en casi faltas de respeto de la administración hacia el reclamante porque una vez que llegan a la Defensoría lo único que se hace es explicarlo de forma mucho más explícita.

- 3) Hay que hacer un esfuerzo en que las contestaciones sean rápidas y sobre todo claras cuando se nombra una normativa que incumple.**

Observamos que el Reglamento de Evaluación y de los Resultados del Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC, tiene algunos apartados que dan lugar a interpretaciones derivando en quejas hacia la defensoría, estos apartados tienen que ver con la interpretación de la evaluación continua en cuanto a la realización de la convocatoria ordinaria si falta presencialidad, la forma de controlar la presencialidad, las evidencias en las reclamaciones de notas y las reclamaciones por acciones fraudulentas.

- 4) Hay que revisar el Reglamento de Evaluación y de los Resultados del Aprendizaje y de las Competencias Adquiridas por el Alumnado en los Títulos Oficiales, Títulos Propios y de Formación Continua de la ULPGC y valorar posibles modificaciones para hacer más claras las actuaciones tanto del profesorado como el estudiantado, sobre todo las calificaciones de las convocatorias, evidencias a tener en cuenta para hacer las reclamaciones.**

Hemos observado que hay quejas relativas al cumplimiento del Proyecto Docente aprobado en la Comisiones de Asesoramiento Docentes, normalmente las quejas son relativas a incoherencias de los Proyectos Docentes.

- 5) Recomendamos que las Comisiones de Asesoramiento Docente revisen detalladamente los Proyectos Docentes a tramitar porque son verdaderos contratos de compromiso entre el profesorado y el estudiantado y el que estén aprobados no exime que si hay incoherencias se falle a favor.**

En general muchas veces se observa que los problemas surgen por faltas de dialogo entre la comunidad.

- 6) Debemos hacer un esfuerzo por dialogar y tolerar las diferencias que no conllevan a puestos deseables resolviendo así gran parte de las quejas entre comuneros.**

Hemos observado que hay quejas entre compañeros o compañeras relativas a la falta muchas veces de dialogo, que recomendamos siempre intentarlo y solicitar ayuda para mejorar el sistema.

- 7) Debemos seguir gestionando desde los distintos puestos de gobierno y desde la administración de la forma que lo estamos haciendo.**

No decaer en esta forma de trabajar porque es la adecuada y la que nos guiará a la excelencia académica, así lo demuestran en número de 51 expedientes que se abren en la Defensoría en el 2021 ante una comunidad de 25.136 personas, expedientes que demuestran que hay pequeñas modificaciones que tenemos que abordar pero que en general estamos funcionando bien, así hay que verlo.

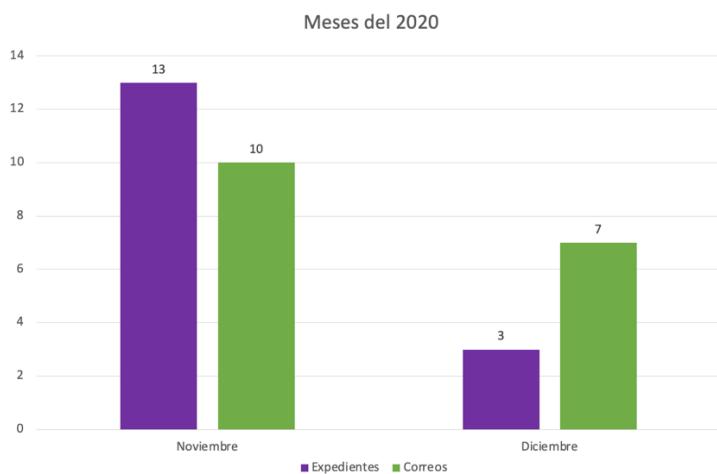
Los trámites que se han realizado por correo, whatsapp o teléfono normalmente se podrían haber evitado si estas recomendaciones las ponemos en marcha.

Aunque también pensamos que las Defensorías siempre serán necesarias, sobre todo para ver si el sistema está funcionando.

6. ANEXO

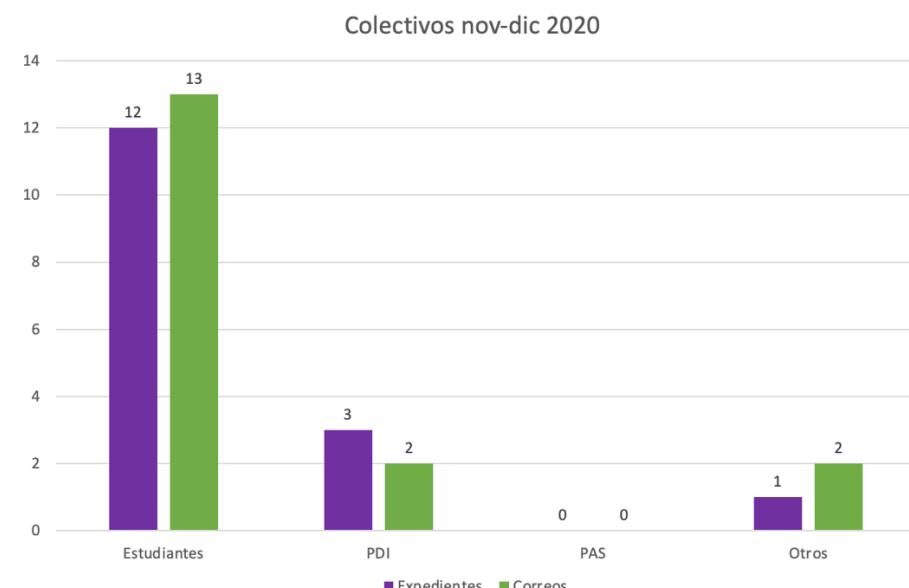
Sabiendo que esta Defensora toma posesión el 4 de noviembre del 2020, durante los meses de noviembre y diciembre del 2020 se han llevado a cabo tanto consultas formuladas telefónicamente, por WhatsApp y por correo electrónico.

El anterior Defensor dejó prácticamente cerrados todos los expedientes de los meses anteriores, así pues el volumen generado durante los meses de noviembre y diciembre fue el siguiente:



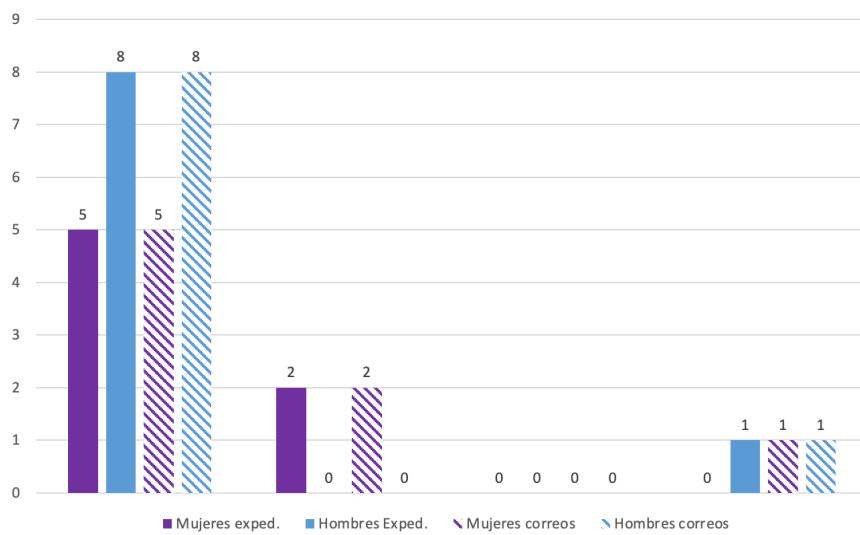
Aquí empezamos a ver el cambio de actuación en la Defensoría en cuanto a una atención más directa a través del correo, sin necesidad de abrir un expediente.

Todo lo relativo a este año está archivado en la Defensoría, por si se necesitara en algún momento la información más detallada, siempre con la confidencialidad de la protección de datos.



Siguen participando una mayoría de estudiantes.

Colectivos por género nov-dic 2020



Grandes Áreas de Conocimiento nov-dic 2020

