



---

# MEMORIA DE LA DEFENSORIA DE LA ULPGC 2022

---

## DEFENSORÍA UNIVERSITARIA 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 2022, presentada al Claustro en su sesión de 9 junio de 2023, 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 2022, 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.

Un año más queremos agradecer las aportaciones del representante del colectivo de estudiantes, Tomás Santana, así como a las personas de los distintos órganos y servicios que 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.

Durante 2022 la universidad adoptó el programa de Gestiona para la tramitación por sede electrónica de cualquier consulta universitaria, esto significó otra forma diferente a la que habíamos adoptado el año anterior para recibir y abrir los expedientes de amparo en la Defensoría.

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.

Como el año anterior, 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.

Las Palmas de Gran canaria, enero del 2023

Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez  
DEFENSORA UNIVERSITARIA

---

# ÍNDICE

---

	Pag.
<b>1. Introducción .....</b>	7
<b>2. Aspectos generales.....</b>	10
2.1. Vías de acceso a la Defensoría.....	10
2.2. Actuaciones con expediente por años.....	11
2.3. Actuaciones en 2022.....	11
2.4. Actuaciones por meses.....	13
2.5. Actuaciones por colectivo.....	14
2.6. Actuaciones por gran área de conocimiento.....	15
<b>3. Tipos de Actuaciones.....</b>	17
3.1. Casos por Temática.....	17
3.2. Valoración general de problemas e intervenciones .....	21
<b>4. Actividad Institucional de la Defensoría.....</b>	25
4.1. Actividades Externas a la ULPGC.....	25
4.2. Actividades en la ULPGC.....	26
<b>5. Presupuesto.....</b>	28
<b>6. Conclusiones o recomendaciones.....</b>	30

---

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Esta memoria se refiere al periodo comprendido en el año 2022.

Tenemos que destacar que ante los cambios de la gestión electrónica y de las actuaciones de la Defensora, los datos no son siempre comparables con los datos de los años anteriores, lo cual afecta a la forma de catalogarlos con vistas a los análisis estadísticos presentados.

En estos cambios mantenemos muy presente el lema que ya expusimos en la memoria del 2021 y que identifica a la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) y corresponde a un Triángulo en torno a cuyos ejes se debe desarrollar la función propia de una Defensoría, tal y como lo planteó en su momento, el Síndico de Agravios de la Universidad de Barcelona, profesor Arthur Juncosa y Carbonell, y queda explicado en su escrito “reflexiones sobre la figura y función del Síndic de Greuges a partir de una experiencia personal” :

**Más justicia que derecho;**

**Más humanismo que burocracia;**

**Más autoridad que poder**

Sobre todo, queremos destacar que esta Defensoría ha mantenido como objetivo desde que se inició la segunda fase, tratamos de aplicar más humanismo que burocracia en todas las peticiones que se hacen desde la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Con la aplicación del programa de Gestiona en la sede electrónica de nuestra universidad, ha supuesto que cualquier presentación de amparo a la Defensoría se realice una apertura de expediente, seguimos desde esta Defensoría, evaluando la petición realizada para estimar el modo más conveniente y eficaz de actuación, que no necesariamente es una petición por escrito de los órganos implicados.

La Defensoría pretende no ser tanto una entidad tramitadora de quejas y respuestas de la administración pública, a través de informes, como una entidad que, una vez evaluado el caso, busque, cuando entienda que procede, la mejor solución posible y la mejor y más eficiente forma de tramitarlo.

En concreto, en las actuaciones de la Defensoría, se está pretendiendo reemplazar determinados procedimientos burocráticos, entendiendo por ellos de modo general, trámites estandarizados realizados por vía escrita.

Por ello, lo primero que realiza la Defensoría ante una petición de amparo, insistimos, es evaluarla para determinar la mejor forma de proceder.

En este caso, la actuación de la Defensoría ante la llegada de un escrito se atiende siempre a un procedimiento en el que tenemos muy presentes los siguientes tres pasos:

1. **LEER**, y con esto queremos señalar una reflexión sobre el escrito recibido y si procede su tramitación; segundo, cuando el caso si procede en la tramitación del expediente,
2. **HABLAR**, tanto con quien presenta la petición, como con los órganos o personas que pueden dar una solución inmediata, cuándo es posible, para ver si procede, propiamente, la petición de amparo y si es posible una rápida solución; solo en el caso de que esto no es así, y por el carácter del problema o la envergadura del mismo, entonces se procede a
3. **ESCRIBIR**, y que supone el inicio de unos procedimientos más lentos y despersonalizados, y que consiste en la petición de informe o tareas a través de la plataforma electrónica por escrito sobre el asunto correspondiente, en todo caso y siguiendo el procedimiento establecido con Gestiona, siempre se dará una respuesta escrita de salida al solicitante.

Este proceder comporta, según nuestra opinión, tres ventajas:

- En primer lugar, **HUMANIZA** la relación como consecuencia de un trato directo mediante la voz, y esto se realiza tanto con las personas que presentan una petición de Amparo o Consulta, como con las personas o cargos, que pueden adoptar decisiones en busca de una solución al problema. La escritura y, sobre todo, la escritura administrativa, es una relación despersonalizada, que puede ser evitada. En este sentido, la Defensoría es un órgano en cuyos principios está dispensar un trato lo más humano posible a la persona que solicita el amparo. Ya Platón era conocido por haberse puesto la escritura al considerar que el texto escrito no permite, propiamente, el acuerdo entre las partes, puesto que no puede ser interpretado, mientras que la relación oral permite llegar más fácilmente a un acuerdo o aclarar la situación con más detalle que lo plasmo en papel, que no siempre contiene toda la información precisa.
- En segundo lugar, **AGILIZA** las gestiones para encontrar soluciones más rápidas y efectivas, lo cual es parte también de un trato más humano, cuando ante un problema se busca una rápida solución posible, el mismo se resuelve, cuando procede, con la mayor celeridad posible. La lentitud en ocasiones de la administración pública, en general, y de la nuestra universitaria, en particular, generan los miembros de la comunidad universitaria, un estado de incertidumbre entre la decisión de adoptar sobre la petición solicitada que conviene disminuir en la medida de lo posible, pues es prueba de que esa misma administración es sensible al problema de ser miembro de la comunidad universitaria. En numerosas ocasiones, nos han agradecido la pronta resolución de su solicitud de amparo, y sobre todo la pronta respuesta humana de que se ha recibido la preocupación y que se va a intentar estudiar para su pronta resolución.
- Y, en tercer lugar, **DESCARGA** a la propia administración universitaria de realizar informes que suponen nueva carga de trabajo, que pueden ser evitada mediante gestiones más directas.

Bajo estos principios, por tanto, estamos organizando las actuaciones de la Defensoría.

En lo que atañe al contenido de esta memoria, conviene indicar que está estructurada en una serie de apartados de acuerdo a como se explica a continuación.

Tras este primer apartado de presentación e introducción, tenemos un segundo apartado, donde vamos a abordar los aspectos generales sobre las actuaciones realizadas por la Defensoría en el año 2022.

Las peticiones que se realizan a la Defensoría están clasificadas en consultas, quejas, reclamaciones o actuaciones de mediación.

Como dijimos, al principio, y debido a que esta universidad ha adoptado el sistema de Gestiona en su sede electrónica, todas las peticiones realizadas a la Defensoría, tienen un número de expediente en la misma.

Se observa que la mayor parte de las personas que se dirigen al Defensoría suelen hacer reclamaciones, cuando muchas de ellas son quejas, entendemos por quejas las actuaciones, supuestamente deficientes de nuestra Universidad.

Las consultas corresponden a solicitudes de información sobre cómo proceder ante un determinado asunto o problema y, en particular, a qué órgano de la administración universitaria cabe dirigirse y qué procedimiento es posible realizar.

Por último, la mediación es cuando una de las partes solicita la misma en el caso de un conflicto con otra parte que entiende puede ser solucionado mediante una vía de diálogo y, que se rige por el reglamento de la Defensoría, muchas peticiones de mediación se refieren a que solicitan un proceso de conciliación por parte de la Defensoría.

El siguiente apartado, vamos a hacer un resumen de los tipos de actuaciones y de las temáticas solicitadas en el 2022.

Un tercer apartado sobre las actividades institucionales en las que ha participado la Defensora.

Un cuarto apartado, donde se expone el presupuesto gestionado a lo largo del año 2022.

Se concluye la memoria con las conclusiones y unas posibles recomendaciones.

---

## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### 2.1 VIAS DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

Como consecuencia de la implantación de Gestiona en la ULPGC, las vías de acceso a la Defensoría, se han canalizado por la sede electrónica únicamente.

Con este tipo de acceso a primera vista, parece que los casos que se reciben en la Defensoría y que se abren expediente han aumentado, pero se verá en este documento que muchos de los expedientes abiertos a través de Gestiona no pueden ser tramitados, porque en el artículo 12 apartado 3) del reglamento del Defensor Universitario, dice textualmente “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.”

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

De los expedientes abiertos, 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 o conciliación 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.

Podemos destacar la existencia 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)

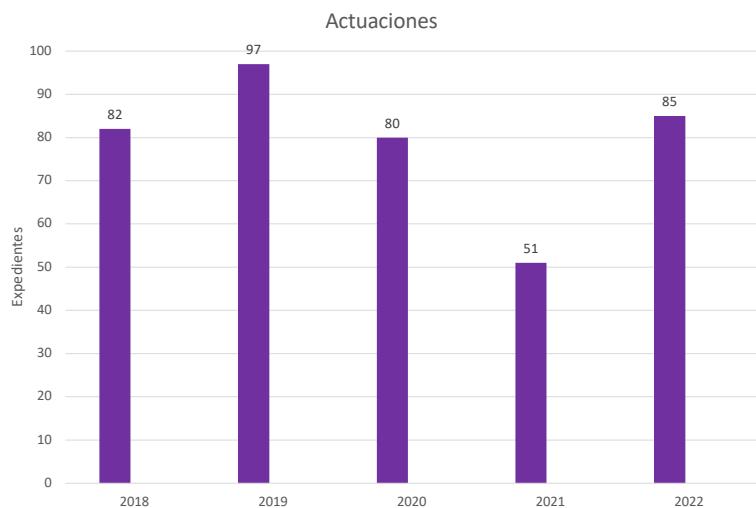
En algunos casos se realiza una investigación con las partes implicadas y se suelen resolver con una conciliación entre todos, otras veces requiere solicitar excepciones al entender que caben pedirlas, y sólo en algunos casos se suelen mandar al Servicio de Inspección cuando se observan faltas o de acoso.

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.2 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:



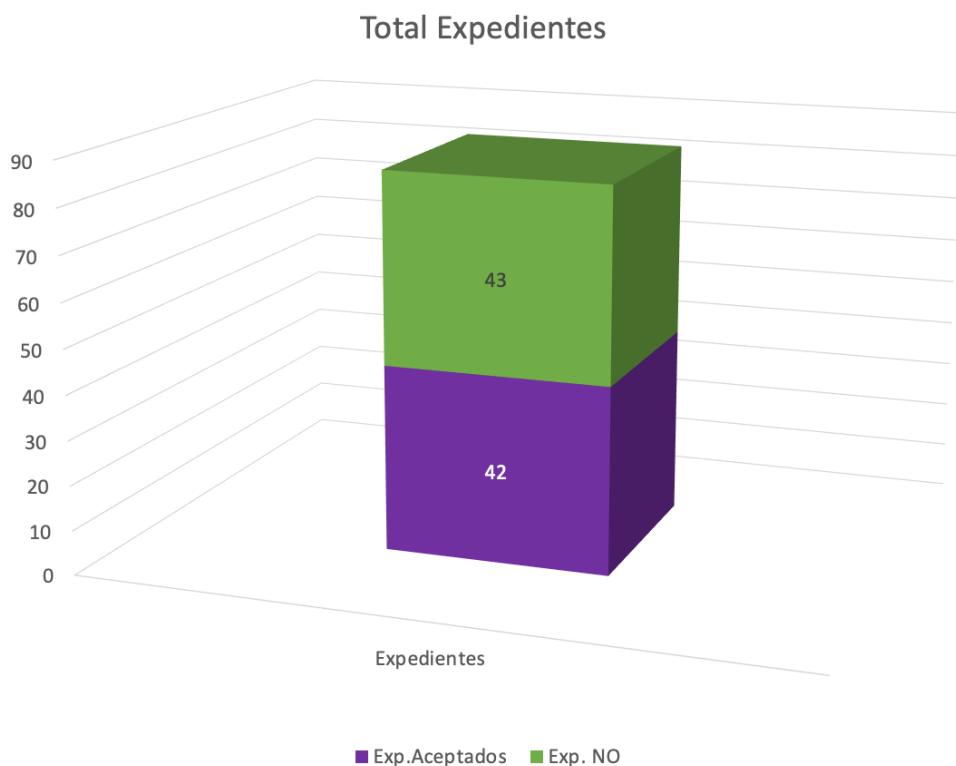
Vemos en el gráfico que ha habido un aumento de expedientes pero ha sido por la forma que tenemos ahora de acceder a la Defensoría a través de Gestiona por medio de la sede electrónica, y que, por lo tanto, cada vez que nos dirigimos a la Defensoría, se abre un expediente nuevo, por lo tanto, ha habido 85 peticiones de amparo en la Defensoría de la ULPGC.

### 2.3 ACTUACIONES DURANTE EL 2022

Durante el 2022 desde esta Defensoría y habiendo cambiado el procedimiento de vías de acceso hacemos una distinción entre los expedientes en los que debemos realizar una investigación con las evidencias solicitadas, o expedientes que simplemente requieren una respuesta, indicando el camino correcto que deben seguir, no pudiendo aceptarlos en la Defensoría por no cumplir el reglamento de la misma en su artículo 12 apartado 3:

Actuaciones solicitadas a la Defensoría

85

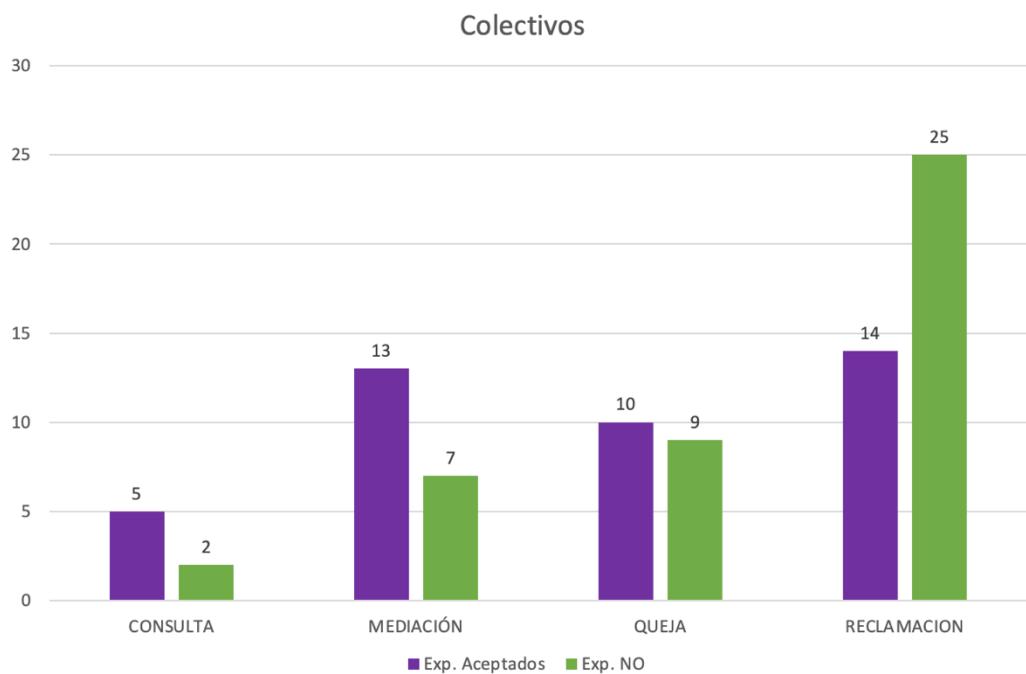


Nuestro lema desde un principio es siempre atender nuestro teléfono, whatsapp o correo, la Defensoría está permanentemente al servicio de la comunidad. Por este motivo aunque no sean aceptados los expedientes, hemos indicado por escrito como deben proceder y siempre hemos hecho un seguimiento observando que se han resuelto por los estamentos previos.

La práctica mayoría de las atenciones por teléfono y correo son consultas que si observamos que pueden formar parte de un expediente las mandamos recibir por la sede electrónica, desde la entrada de Gestiona no se reciben casi correos, alguna llamada para preguntar como se dirigen a la Defensoría o solicitud de cita previa.

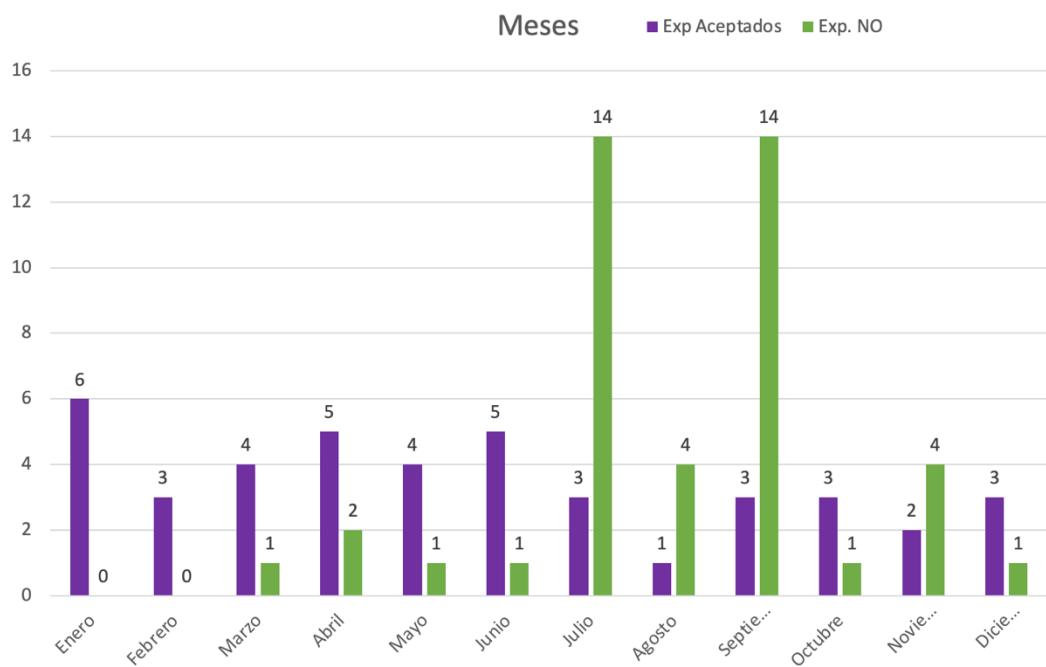
La tipología de las solicitudes clasificadas en consultas, quejas, reclamaciones o peticiones de mediación han sido las siguientes:

Si analizamos los expedientes nos damos cuenta de varias cosas, primero que cuando se pide mediación lo que quieren decir es conciliación porque todos los amparos han sido para que se negocie desde la Defensoría con distintos órganos, con el fin de llegar a un entendimiento entre varias partes. Segundo, se constata que las reclamaciones no admitidas, son normalmente con respecto a las evaluaciones, sin haberlas tramitado por las direcciones de los centros.



## 2.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2022

Atendiendo a los meses en los que se producen las solicitudes:

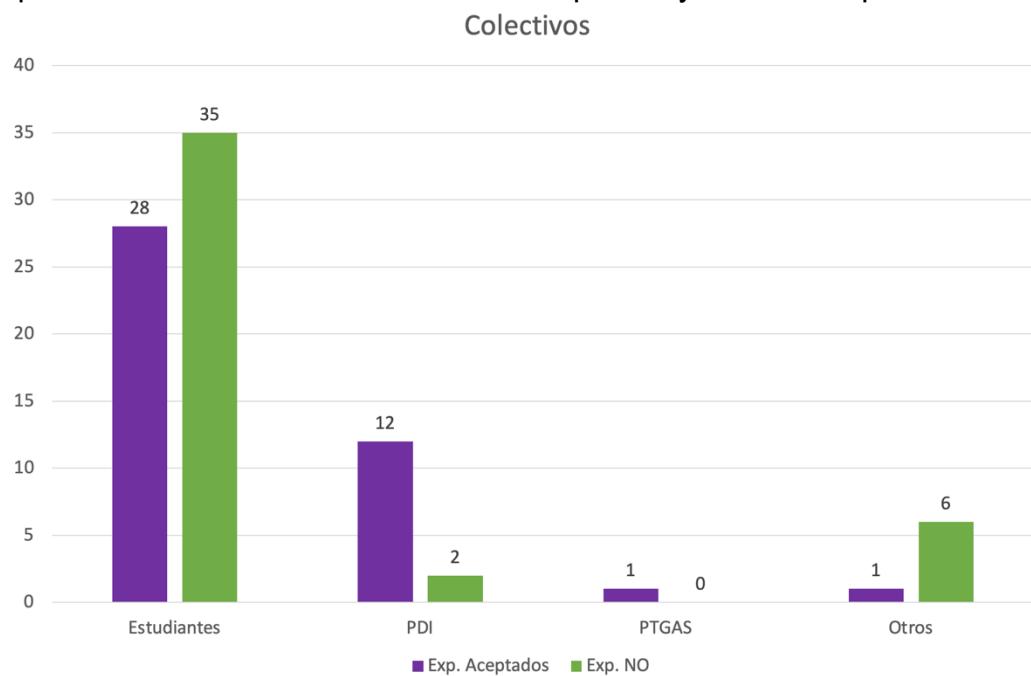


Generalmente la distribución de solicitudes que llegan a nuestra oficina no es uniforme a lo largo de los meses, se pueden observar una mayor cantidad durante los meses que transcurren las convocatorias y las matriculas. Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte es el estudiantado los 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, 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.

## 2.5 ACTUACIONES POR COLECTIVO

Aquí vamos a diferenciar también los aceptados y los NO aceptados:

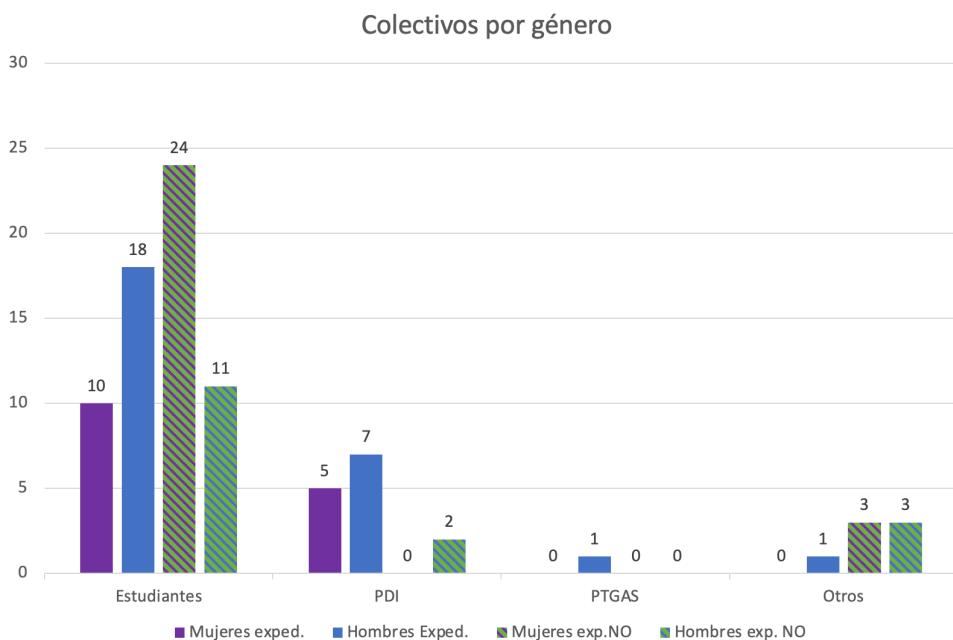


Nos damos cuenta que recurren más a la Defensoría el estamento del estudiantado, y también hay que destacar que es el menos informado o el más desesperado a la hora de reclamar no pasando por los estamentos previos según indica el reglamento de esta Defensoría.

Los expedientes recibidos del PDI que no han sido aceptados son debidos a que han sido trasladados al Servicio de Inspección.

Los indicados como otros están englobados los casos que vienen de fuera de la ULPGC, se aceptó uno de ellos porque la administración se retrasó en la comunicación de la solicitud del traslado.

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



Así como el año pasado había más demandas de mujeres que de hombres, este año podemos decir que hay más demandas de hombres que mujeres aceptadas, siendo mayor la demanda de las no aceptadas.

## 2.6 ACTUACIONES POR GRAN ÁREA DE CONOCIMIENTO

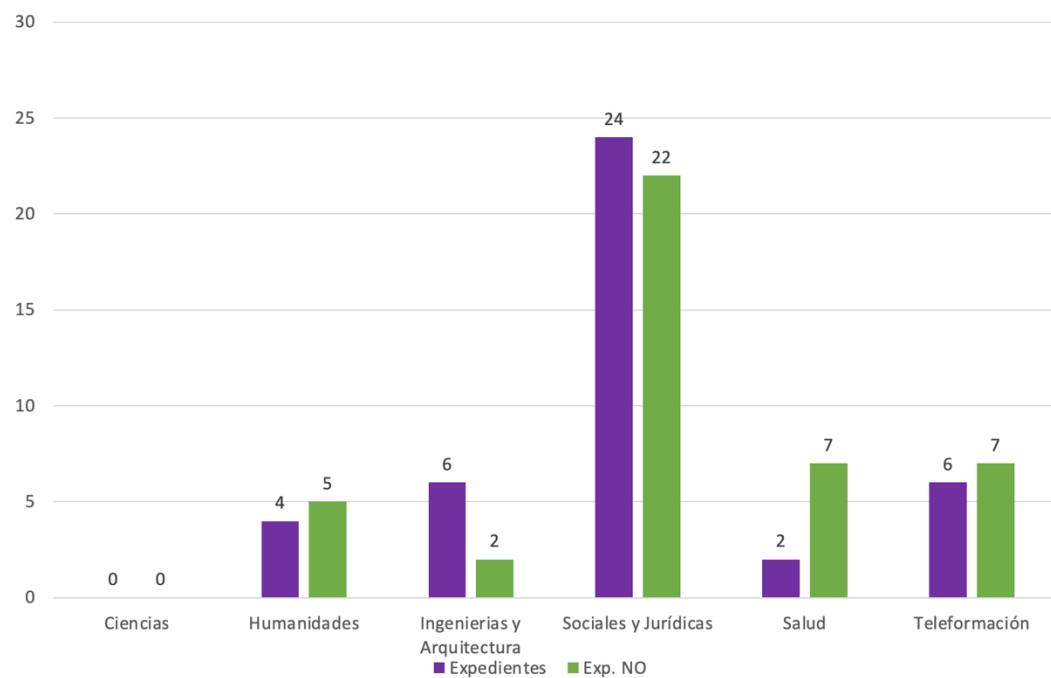
El área de Ciencias Sociales y Jurídicas es normal que destaque por la cantidad de estudiantado que la integra. Hay que destacar las quejas de no inclusión del estudiantado en el Master de profesorado en la prescripción, así como los problemas que se han observado en el reconocimiento de asignaturas por la tardanza, o por no estar de acuerdo.

Tenemos que destacar que las atenciones decanales en esta gran área de Sociales y Jurídicas dentro de los centros es bastante fluida con el estudiantado.

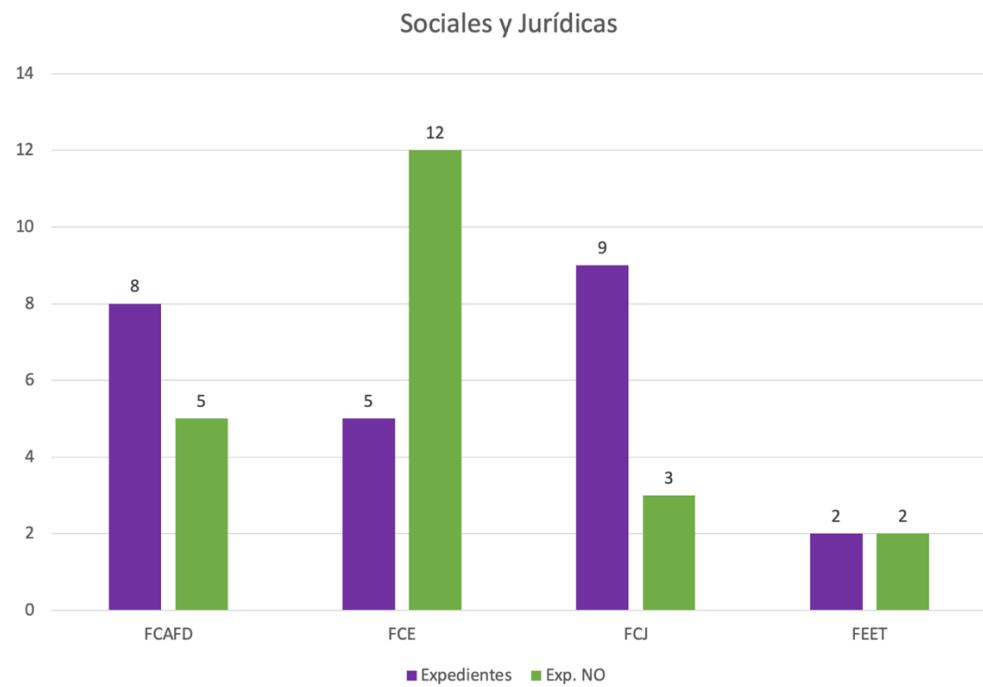
Los expedientes no aceptados de Ciencias de la Salud normalmente son trasladados de expedientes desde otras islas a Las Palmas de Gran Canaria, que no pasan por el decanato, si no que directamente se quejan en la Defensoría al no ser admitidos.

Los que provienen de Teleformación no se dirigen previamente por la Dirección de la plataforma, normalmente son estudiantes de la península, que parecen más perdidos a la hora de presentar una reclamación o una queja, pero que una vez dirigidos al Director de Teleformación, se suelen resolver.

### Grandes Áreas de Conocimiento



Profundizando un poco más en el área de Sociales y Jurídicas los expedientes han sido los siguientes por Facultades:



Hay que destacar que el volumen mayor de quejas es el relativo a la admisión en el Master de Profesorado, lo cual es entendible debido a la gran demanda, los no admitidos fueron redireccionados a la comisión de admisión.

### 3. TIPOS DE ACTUACIONES

#### 3.1 CASOS POR TEMÁTICA

Hemos optado, desde la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, utilizar las mismas categorías para clasificar los casos desde cada Universidad y así poder realizar un estudio estadístico de la actividad de las Defensorías.

Las categorías para clasificar los casos habidos en el año 2022 objeto del informe son las siguientes:

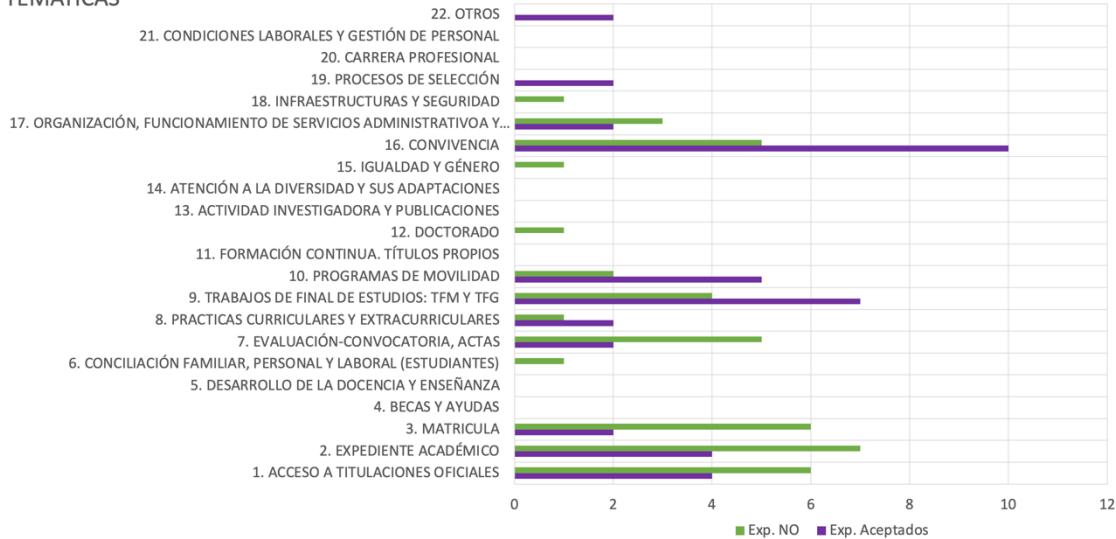
	CATEGORÍAS	ETIQUETAS (Orientativas)
1.	<b>ACCESO A TITULACIONES OFICIALES</b>	Preinscripción, condiciones de acceso a másteres oficiales, información de las causas de inadmisión a los másteres oficiales, información de las listas de espera para el acceso por las distintas vías (acceso por EBAU, traslado 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 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"

<b>8.</b>	<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
<b>9.</b>	<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
<b>10.</b>	<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
<b>11.</b>	<b>FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS</b>	Acceso, publicidad inadecuada, devoluciones de precios, títulos, problemas en la dirección, becas, reconocimiento de los títulos
<b>12.</b>	<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.
<b>13.</b>	<b>ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES</b>	Malas prácticas de investigación, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, Estancias, Publicaciones,
<b>14.</b>	<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
<b>15.</b>	<b>IGUALDAD Y GÉNERO</b>	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad
<b>16.</b>	<b>CONVIVENCIA</b>	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y discriminatorios, 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
Aplicables al PTGAS y PDI		
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.
Aplicables al PTGAS y PDI		
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.

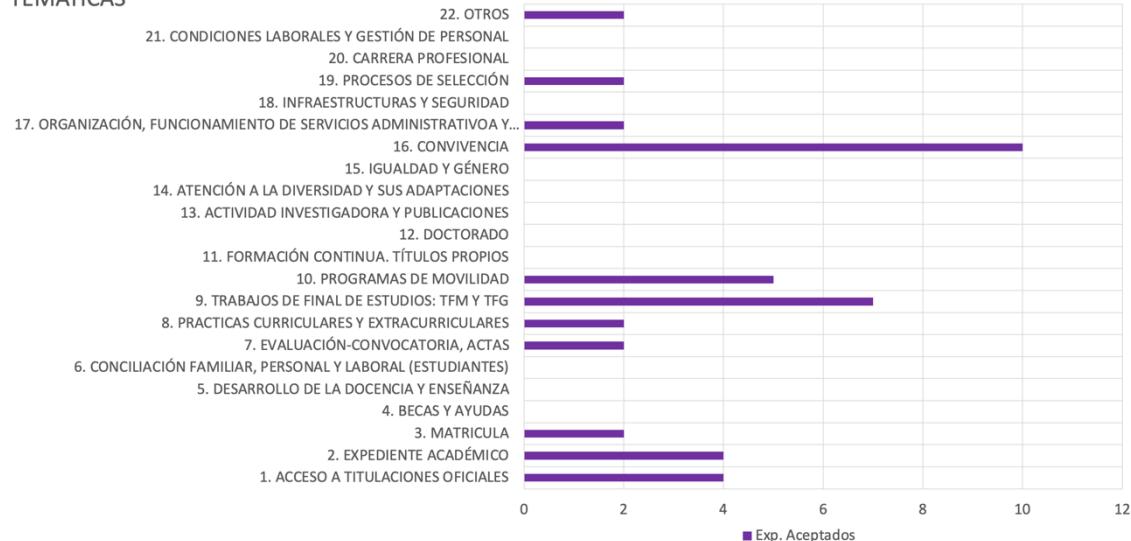
En el primer gráfico, donde ponemos los expedientes aceptados y los que no, nos damos cuenta que normalmente les preocupa muchísimo al estudiantado las evaluaciones, pero no pasan por los estamentos previos hasta llegar a la Defensoría.

#### TEMÁTICAS



La mayor parte de las reclamaciones son debidas a problemas de convivencia entre los integrantes de la ULPG, que hemos resuelto a través de la conciliación la mayoría y remitiendo algunas al Servicio de Inspección de esta universidad.

#### TEMÁTICAS



El segundo problema que observamos es el debido a la falta de tutores en los trabajos fin de título y el desacuerdo en las notas aplicadas a estos trabajos.

Hemos incluido aquí algunos desacuerdos con el Practicum de algunos grados, pero no son de importancia.

Tenemos que destacar nuestra preocupación con respecto a la falta de asignación de tutores en los TFT del estudiantado que se matricula, cuestión que genera mucha desesperación entre los matriculados.

El tercer problema que nos hemos encontrado es con respecto a la movilidad, así como el año pasado los problemas eran con la financiación este año son con la tardanza en la incorporación de las notas que ha impedido realizar algunas matriculaciones de forma adecuada.

Los siguientes problemas son debidos a la tardanza en el reconocimiento o compensación de las asignaturas de forma administrativa, recibiendo quejas de forma reiterada por teléfono cuando la matrícula ya prácticamente está finalizada.

Durante este año sí que se ha observado una disminución de quejas con respecto a la evaluación del estudiantado, suponemos que es debido a que realizan los pasos adecuados en sus centros, siendo resueltas sus quejas o reclamaciones.

### **3.2 VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES**

En la valoración de las actuaciones durante el año 2022, se van a destacar los aspectos que para esta Defensora han de merecer una mayor atención por parte de la Universidad.

#### **3.2.1 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, todas ellas públicas en el sitio web de la Universidad.

El desconocimiento normativo existente por parte del estudiantado 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.

Sin embargo, hay que destacar que este año se evidencia que hay una mayor información del estudiantado, puesto que el número de quejas o reclamaciones ha disminuido ido con respecto al año anterior.

### **3.2.2 ENVIO MASIVO DE RECLAMACIONES A DIFERENTES ÓRGANOS DE LA UNIVERSIDAD**

Siguen produciéndose con frecuencia 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.

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.

### **3.2.3 PROBLEMAS DE CONVIVENCIA**

Nos damos cuenta que la mayor parte de las reclamaciones son debidas a problemas de convivencia entre los integrantes de la ULPG, que hemos resuelto a través de la conciliación o intermediación la mayoría y remitiendo algunas al Servicio de Inspección de esta universidad.

Aunque no sean un gran número de expedientes, es un tema que nos preocupa bastante porque ha habido un aumento con respecto el año anterior, una vez que finalice el Reglamento de Convivencia que esta

universidad está elaborando pensamos que todas estos expedientes no van a pasar por la Defensoría y se van a resolver a través de la Comisión de Convivencia Universitaria creada por dicho reglamento, en la cual esta defensora no va a formar parte porque pertenecemos a un órgano independiente, que siempre tiene que estar velando por las garantías de los derechos de los integrantes de la universidad, incluso, con respecto a la Comisión de Convivencia Universitaria.

Desde esta Defensoría, tenemos clarísimo que esta Institución no solo imparte conocimiento, sino que también velamos por el respeto a los valores como seres humanos.

### **3.2.4 TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN**

Uno de los temas que se están recibiendo últimamente con mayor frecuencia, son los referentes a los tribunales de compensación. Una de las razones es la disconformidad, con las resoluciones efectuadas, en las que parecía no estar aplicándose el espíritu de la normativa referente a la compensación, rechazándose esta, por ejemplo, en alguna asignatura que contenía un número de competencias importantes que estaban ya adquiridas mediante otras asignaturas que también las incluían.

### **3.2.5 TRABAJOS FIN DE TÍTULO**

En este año académico también se han recibido varias solicitudes en relación a los trabajos fin de grado o fin de Master ante la falta de una adecuada tutela y retrasos en la asignación de tutores.

En este apartado, tenemos que destacar nuestra preocupación cuando el estudiantado se matricula del Trabajo Fin de Título, y los Centros no pueden asignar tutor por carecer de profesorado los Departamentos.

### **3.2.6 EXÁMENES**

En lo que se refiere a las pruebas evaluativas, se reciben peticiones de distinta índole como cambios en justificar en las fechas de los exámenes, falta de oportunidad para realizar la revisión de exámenes, tiempos de entrega de los exámenes, criterios devaluación, etc. Muchas de estas peticiones son rechazadas por la Defensoría, por no haber pasado la misma petición por los Centros.

### **3.2.7 ASUNTOS ADMINISTRATIVOS**

La gestión administrativa de asuntos referidos al estudiantado es un tema también frecuente, destacando los problemas en las dificultades

informáticas, anulación de matrícula, por falta de documentación necesaria, información equivocada, por supuesto, sin pagos de tasas, problemas con el traslado de expediente y convalidación de asignaturas, imposibilidad de realizar la matrícula en el día asignado por retraso en reflejar las calificaciones en las actas, sobre todo los estudiantes con movilidad, y estudiantado que dan por concluido sus estudios y se comprueba, posteriormente, la falta de asignaturas para cumplir el itinerario concreto de su titulación. Pero hay una gran petición que es la falta de comunicación o el retraso de la misma en los procesos administrativos.

### **3.2.8 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, algo que ya se indicó en la memoria del año pasado y que sigue produciéndose.

### **3.2.9 ACTUACIONES RELACIONADAS CON EL PDI**

De las actuaciones tramitadas por esta Defensoría relacionadas con el colectivo del PDI, hay que destacar algunas con respecto al concurso de PDI, algunos problemas de convivencia en los Departamentos y algunos desacuerdos en los procesos electorales. Algunas rechazadas han sido reenviadas al Servicio de Inspección.

Muchos de los problemas de convivencia se ha solucionado conciliando entre las personas. Insistir nuevamente que es importante el dialogo entre las personas para no llegar a malos entendidos que enquisten las actuaciones.

## 4. 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>

### 4.1 ACTIVIDADES EXTERNAS

La Defensoría se ha incorporado como socia al Instituto latinoamericano del Ombudsman, defensoría es del pueblo, dedicado a la defensa de los derechos humanos y la promoción y fortalecimiento de dicha defensa en las instituciones públicas.

También nos hemos incorporado como socios de ENOHE el 22 de febrero de 2022. ENOHE is the European Network of Ombuds in Higher Education. It consists of ombuds of higher education institutions all over the world. ENOHE is an association and an informal network for ombuds in higher education to learn from each other, to help implement good governance at higher education institutions and create a more solid base for the ombud function in higher education.

### 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. Asamblea General Ordinaria de CEDU, 30 de noviembre del 2022 en Santiago de Compostela.
2. XXIV Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, CEDU, durante los días 28 29 y 30 de septiembre de 2022 en Santiago de Compostela.
3. Asistencia a la jornada técnica de defensorías universitarias el 27 de mayo de 2022 en la facultad de derecho de la Universidad de Alcalá de Henares sobre medidas efectivas de acceso de personas con discapacidad en el PDI

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.

En el año 2022, 73 defensorías (valedores, síndicos) de universidades públicas y privadas forman parte de la CEDU.

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) en su última Asamblea celebrada el 30 de septiembre de 2022 en Santiago de Compostela, tomó el acuerdo de aceptar la propuesta de organización del XXV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias por parte de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) que tendrá lugar los días:

- 25,26, 27 de octubre de 2023

Este encuentro se organiza en tres sesiones, estructuradas en ponencias y grupos de trabajo, donde se analizarán y debatirán temas de interés de las Defensorías en las universidades que se definirá a lo largo del 2023, estableciendo finalmente unas conclusiones sobre estas temáticas definidas.

En una de las sesiones se celebrará la asamblea CEDU con una sesión ordinaria y otra extraordinaria eligiendo a la nueva ejecutiva.

El encuentro tendrá lugar en la sede de la ULPGC, en su paraninfo contando con la inauguración y clausura por parte del Rector de la ULPGC y de la presidenta de la CEDU y de algún invitado destacado del Gobierno de Canarias y del Gobierno de España.

## **REUNIONES CON LA DIPUTACION DEL COMÚN DE CANARIAS**

Se sigue manteniendo el contacto con el Diputado del Común de Canarias, estableciendo 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 traspasarán 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.

## **4.2 ACTIVIDADES EN LA ULPGC**

Participación en la comisión provisional para la elaboración del reglamento de convivencia de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Presentación al del Claustro de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de la memoria de la Defensoría universitaria correspondiente al año 2021 el 27 de abril del 2022.

<https://www.laprovincia.es/sociedad/2022/04/27/defensoria-universitaria-reduce-64-cifra-65463798.html>

## **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.

## **REUNIONES CON EL SERVICIO DE INSPECCION**

Esta Defensoría sigue viendo 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. Queremos aplaudir desde esta memoria, el gran trabajo que está realizando el Servicio de Inspección y estamos convencidas que mejora enormemente el funcionamiento de la ULPGC.

## **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.

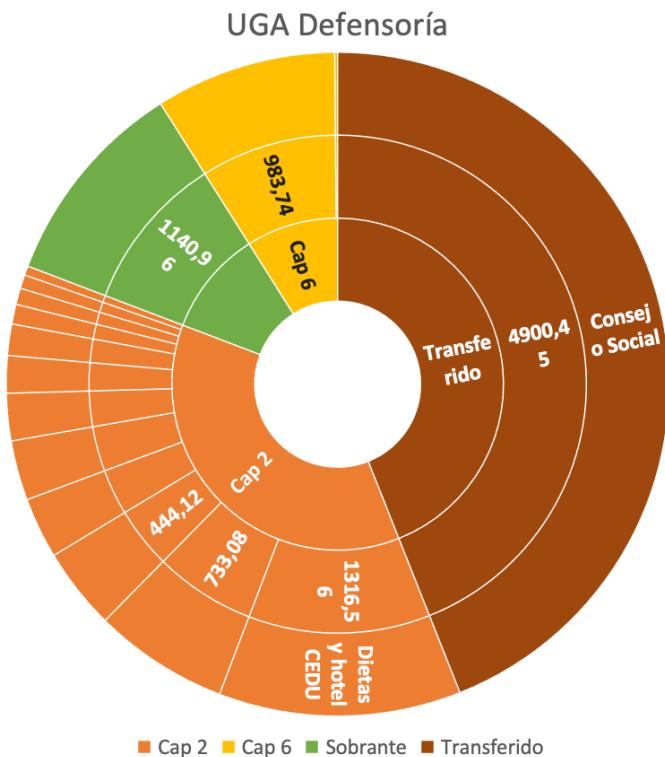
Esta Defensora ha asistido, con voz, pero sin voto, a todas las sesiones del Consejo de Gobierno celebradas durante este año, a las que ha sido invitada en virtud de lo establecido en el artículo 195 de nuestros Estatutos.

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.

## 5. PRESUPUESTO

La invariabilidad del presupuesto anual permite hacer un desglose de gastos a lo largo del año.

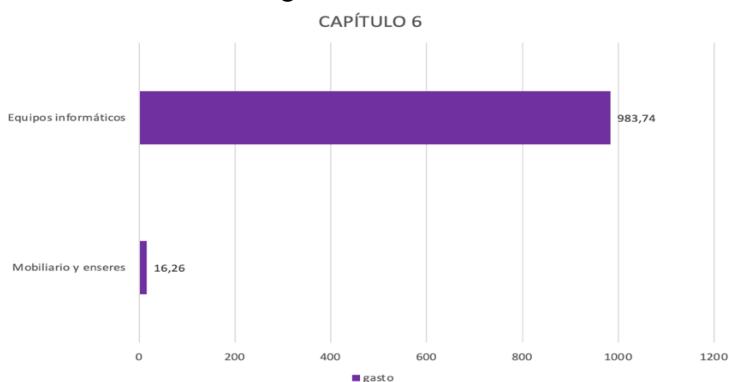
A lo largo del año los gastos de funcionamiento han sido los siguientes:



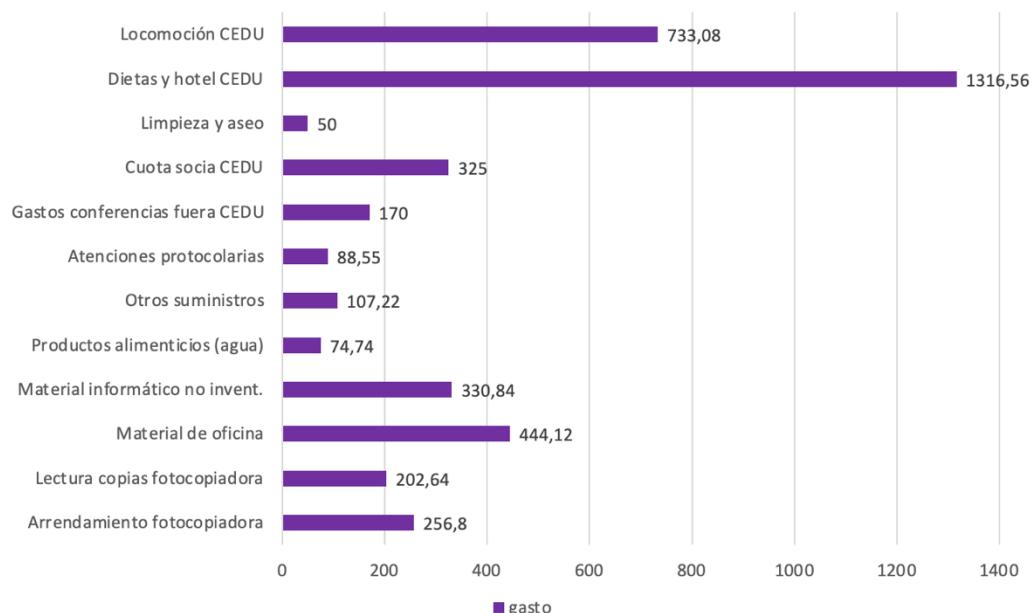
Hay que destacar que hubo una gran inversión en la adecuación informática y ambiental del alojamiento de la Finca de La Palmita. Gasto en el Capítulo 6 frente al Capítulo 2.

También hubo un sobrante importante en el presupuesto inicial de la UGA que se transfirió al Consejo Social para apoyar la XXV Conferencia de CEDU en 2023.

La ejecución al detalle sería la siguiente:



## CAPÍTULO 2



	Concepto	Importe
<b>Capítulo 2</b>		
20304	Arrendamiento fotocopiadora	256,80
21304	Lectura copias fotocopiadora	202,64
22000	Material de oficina	444,12
22002	Material informático no invent.	330,84
22105	Productos alimenticios (agua)	74,74
2219999	Otros suministros	107,22
22601	Atenciones protocolarias	88,55
2260602	Gastos conferencias fuera CEDU	170
22699	Cuota socia CEDU	325
22700	Limpieza y aseo	50
23000	Dietas y hotel CEDU	1316,56
23100	Locomoción CEDU	733,08
<b>Capítulo 6</b>		
62003	Mobiliario y enseres	16,26
62004	Equipos Procesos informáticos	983,74
<b>Transferencia para CEDU</b>		
	Transferido al Consejo Social	4900,45
<b>Sobrante UGA</b>		
		1140,96
	<b>TOTAL</b>	<b>10.000</b>

## 6. CONCLUSIONES O 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.

Destacamos que las recomendaciones que vamos a hacer son parecidas a las del año pasado aunque se han producido en menor número, eso significa que volvemos a caer en los mismos errores.

### RECOMENDACIONES:

- 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, aunque cada vez menos, cuando se realiza una demanda se suele mandar 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.

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

**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) **Deberíamos contemplar en la admisión de los programas de doctorado, un apartado de otros méritos formativos, sin un techo tan pequeño.**

Con cierta regularidad se acerca a la Defensoría estudiantes a quienes se les ha denegado la admisión en programas de doctorado teniendo currículum extracurriculares muy variados pero que sin embargo, no procedían de las titulaciones premiadas en el baremo de ingreso a los programas de doctorado.

Algunos programas tienen como denominador común algún tipo de cuantificación Tales como:

- No proceden de la titulación prioritaria
- Proceden de licenciaturas por lo que tienen que hacer complementos de formación
- Se les da 2 ptos por otros méritos formativos como máximo

Para no perder la admisión de personas con unos currículums extraordinarios, recomendáramos que en el apartado de otros méritos formativos la comisión pudiera premiar a estos candidatos de forma que estuvieran plaza en el programa de doctorado garantizando que las tesis que pudieran emanar de estos aspirantes se leyieran en nuestra universidad.

## **CONCLUSIONES:**

En general podemos decir que la Universidad está progresando en cuanto al funcionamiento de los centros de forma adecuada con su estudiantado.

Se aprecia que hay una necesidad en personal de administración y servicio porque está muy ralentizada la gestión.

Podemos concluir que es necesaria la labor de la Defensoría y que cada vez es más conocida entre la comunidad haciendo que anualmente mejoremos en nuestro camino a la excelencia.