



MEMORIA DE LA DEFENSORIA DE LA ULPGC 2023

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA ULPGC

Defensora:

Dra. Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez

Representante de los estudiantes:

Vacante

Representante del PDI:

Dra. Dña M^º del Carmen Cabrera Santana

Representante del PTGAS:

D. Juan Ignacio Funes Toyos (Vacante)

Secretaría:

Dña. Alicia García Fabelo

D. Alvaro Monzón Santana

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

35017 Las Palmas de Gran Canaria

Tel.: +34 928 45 80 94

Correo-electrónico: du@ulpgc.es

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

Memoria del Defensoría Universitaria de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, correspondiente al año 2023, presentada al Claustro en su sesión de 10 mayo de 2024 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 me complace presentar ante ustedes la memoria anual de la Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en cumplimiento con el artículo 22 del reglamento de la Defensoría. Este informe detalla de manera exhaustiva la gestión realizada durante el período precedente, proporcionando una visión clara y transparente de nuestras actividades.

No se pudo presentar en la primera sesión del Claustro porque la Defensora estaba realizando un Seminario Técnico sobre la dimensión restaurativa en el abordaje de conflictos de convivencia en contextos universitarios, que se celebró en la Universidad Autónoma de Madrid del 24 al 26 de enero.

Durante el año 2023 la Defensoría ha abordado un total de 77 expedientes, abarcando una amplia variedad de situaciones y problemáticas presentadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria. La diversidad de estos casos refleja la complejidad y dinámica inherentes a nuestra Institución, y destaca la necesidad constante de vigilancia y atención a las inquietudes del estudiantado, el personal académico y administrativo.

La Universidad ha adoptado definitivamente el programa de Gestiona para la tramitación por sede electrónica de cualquier consulta universitaria, esto significó que la forma de recibir peticiones de amparo a la Defensoría se ha consolidado a través de la sede electrónica de nuestra universidad.

En cuanto a las resoluciones adoptadas, la Defensoría ha emitido las 77 decisiones, categorizadas según el tipo de casos y las causas que las motivaron. Este desglose proporciona una comprensión detallada de las áreas en las que se ha intervenido y las medidas adoptadas para garantizar la equidad y la justicia en el entorno universitario.

Se presenta información sobre las situaciones de amparo gestionadas por la Defensoría. Se detallan tanto las rechazadas, con sus respectivas justificaciones, como aquellas que se encuentran en trámite y están pendientes de resolución. Este análisis ofrece una perspectiva integral de los desafíos y las áreas de mejora que persisten en nuestra comunidad, y destaca nuestro compromiso continuo con la resolución de conflictos de manera eficiente y equitativa.

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

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.

Atentamente,

Las Palmas de Gran Canaria, enero del 2024

Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez
DEFENSORA UNIVERSITARIA

ÍNDICE

	Pag.
1. Introducción	7
2. Aspectos generales.....	10
2.1. Vías de acceso a la Defensoría.....	10
2.2. Actuaciones con expediente por años.....	12
2.3. Actuaciones en 2023.....	13
2.4. Actuaciones por meses en 2023.....	16
2.5. Actuaciones por colectivo.....	17
2.6. Actuaciones por gran área de conocimiento.....	19
3. Tipos de Actuaciones.....	20
3.1. Casos por Temática.....	20
3.2. Valoración general de problemas e intervenciones	22
4. Actividad Institucional de la Defensoría.....	26
4.1. Actividades Externas a la ULPGC.....	26
4.2. Actividades en la ULPGC.....	28
5. Presupuesto.....	30
6. Conclusiones o recomendaciones.....	32

ANEXO I: Declaración de Las Palmas de Gran Canaria de CEDU

1. INTRODUCCIÓN

Esta memoria se refiere al periodo comprendido en el año 2023.

En este nuevo informe anual de la Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, es un honor reafirmar nuestro compromiso con los principios que han guiado nuestra labor a lo largo del tiempo. Como en años anteriores, mantenemos vigente el lema que, enraizado en la esencia de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), sirve como brújula ética en la función que desempeñamos. Este lema, expresado por el Síndico de Agravios de la Universidad de Barcelona, el profesor Arthur Juncosa y Carbonell, resuena con el espíritu que buscamos promover en nuestra Defensoría.

Más justicia que derecho;

Más humanismo que burocracia;

Más autoridad que poder

Este tríptico de valores representa la esencia misma de nuestra labor. La búsqueda incansable de la justicia, más allá de la mera aplicación del derecho, refleja nuestra convicción de que cada miembro de nuestra comunidad universitaria merece un trato equitativo y respetuoso. La priorización del humanismo sobre la burocracia subraya nuestra dedicación a comprender y abordar las complejidades inherentes a las situaciones individuales, reconociendo la singularidad de cada caso.

Además, al enfocarnos en la autoridad en lugar del poder, reafirmamos nuestra responsabilidad de abogar por el bienestar y la integridad, fomentando un entorno universitario basado en la colaboración y el respeto mutuo.

Este lema es más que un recordatorio; es nuestro faro que ilumina el camino hacia una universidad justa, humana y enriquecedora para todos. Agradecemos su continuo apoyo y colaboración mientras trabajamos juntos para fortalecer estos valores fundamentales en nuestra comunidad educativa.

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 la Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, damos gran importancia a nuestro procedimiento de atención ante la llegada de escritos y peticiones, el cual se rige por tres pasos fundamentales que consideramos esenciales para brindar un servicio eficiente y humano:

1. **LEER:** En el primer paso, nos sumergimos en una lectura reflexiva del escrito recibido. Este momento inicial nos permite analizar la naturaleza de la petición y determinar si es procedente su tramitación. Valoramos la situación con la atención necesaria para comprender a fondo las preocupaciones planteadas.
2. **HABLAR:** Una vez evaluado el caso, iniciamos un diálogo directo tanto con la persona que presenta la petición como con los órganos o personas que pueden ofrecer una solución inmediata. La comunicación verbal nos brinda la oportunidad de esclarecer detalles, entender perspectivas y, cuando es posible, buscar una rápida resolución. Este enfoque contribuye a humanizar la relación, ya que preferimos el trato directo mediante la voz para fomentar la comprensión y el entendimiento mutuo.
3. **ESCRIBIR:** En situaciones donde la resolución rápida no es factible debido a la complejidad o envergadura del problema, pasamos al tercer paso: la escritura. Este proceso implica el inicio de procedimientos más formales y despersonalizados, como la solicitud de informes o tareas a través de la plataforma electrónica. Sin embargo, garantizamos que, siguiendo el procedimiento establecido con Gestiona, proporcionaremos una respuesta escrita al solicitante, manteniendo así la transparencia y la comunicación continua.

Este enfoque tiene varias ventajas que consideramos esenciales:

- **Humanización de la Relación:** Priorizamos un trato directo y humano mediante la comunicación verbal, reconociendo que la escritura administrativa puede resultar despersonalizada. Buscamos evitar esta barrera y brindar un servicio cercano y comprensivo a quienes solicitan amparo.
- **Agilización de Gestiones:** Nuestra metodología busca soluciones rápidas y efectivas, respondiendo con prontitud a las preocupaciones de la comunidad universitaria. La celeridad en nuestras acciones demuestra sensibilidad y compromiso ante las inquietudes planteadas.
- **Descarga Administrativa:** Al abordar directamente las situaciones y resolver rápidamente cuando es posible, evitamos cargar innecesariamente a la administración universitaria con informes adicionales, optimizando así los recursos y la eficiencia.

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 2023.

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

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.

En los siguientes dos apartados, vamos a hacer un resumen de los tipos de actuaciones y de las temáticas solicitadas en el 2023, así como una valoración de las mismas.

Un cuarto apartado sobre las actividades institucionales en las que ha participado la Defensoría.

Un quinto apartado, donde se expone el presupuesto gestionado a lo largo del año 2023.

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

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 VIAS DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

La implementación de Gestiona ha marcado un hito en la gestión de expedientes, consolidando una vía electrónica eficiente.

Aunque la cantidad de expedientes parecen muchos, 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.” limita la tramitación en ciertos casos, reflejando la importancia de una gestión selectiva. Se destaca la utilización de Gestiona para agilizar procesos, a pesar de rechazar expedientes, manteniendo la humanización en la relación. Lo que solemos hacer es a veces tramitar el amparo aunque debamos rechazar el expediente, simplemente agilizamos el proceso.

La intermediación y conciliación, características de la Defensoría, han demostrado ser eficaces. Muchos casos se resuelven mediante consultas a centros y administración, evitando la apertura formal de expedientes. La colaboración con las partes involucradas ha resultado en soluciones más rápidas y satisfactorias. 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.

En la web de la Defensoría tenemos los correos electrónicos, teléfonos y un teléfono móvil, que tenía el representante de Estudiantes para resolver cualquier duda planteada por los estudiantes a través de un WhatsApp, y que sigue funcionando a través de la Defensora.

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 muy útil con bastantes visualizaciones:

<https://youtu.be/Hm5xfjvZ8u8> (Guía para poder abrir un expediente en la Defensoría)

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 pedir las, y sólo en algunos casos se suelen mandar al Servicio de Inspección cuando observamos que se deben abrir otro tipo de expediente regulado en esta universidad.

Es muy gratificante comprobar que durante estos tres años como Defensora he observado cómo la labor de la Defensoría ha sido crucial para prevenir injusticias en la comunidad. La importancia de contar con una institución defensora resalta no solo en la protección de los derechos individuales, sino también en la contribución a la excelencia en los procesos institucionales.

Algunos aspectos a considerar al reflexionar sobre la importancia del papel de la Defensoría incluyen:

1. **Protección de Derechos Individuales:** La Defensoría juega un papel fundamental en asegurar que los derechos individuales de los miembros de la comunidad sean respetados y protegidos. Esto no solo impacta positivamente a nivel personal, sino que también fortalece el tejido social y la confianza en las instituciones.
2. **Prevención de Injusticias:** La Defensoría actúa como un salvaguarda contra posibles abusos o decisiones injustas. Su presencia ayuda a garantizar que todos tengan acceso a un proceso justo y que se eviten situaciones en las que se podrían haber cometido grandes injusticias.
3. **Contribución a la Excelencia Institucional:** Al garantizar la excelencia en los trámites y procesos de la institución, la Defensoría no solo protege a los individuos, sino que también contribuye al buen funcionamiento de la institución en su conjunto. Esto fortalece la credibilidad y eficiencia de la organización.
4. **Fomento de la Confianza Ciudadana:** La existencia de una Defensoría efectiva fomenta la confianza de la comunidad en las instituciones. Saber que hay un organismo dedicado a velar por la equidad y la justicia genera un ambiente en el cual los ciudadanos se sienten respaldados y protegidos.
5. **Mejora Continua:** La reflexión constante sobre el desempeño de la Defensoría permite identificar áreas de mejora y ajustes necesarios. La adaptación y la mejora continua son esenciales para mantener y fortalecer la eficacia de la institución.

Con la existencia de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias), a la que pertenecemos, nos damos cuenta que todas las universidades españolas tenemos más o menos las mismas peticiones de amparo, y lo más importante, es que dentro de la independencia de cada universidad, solemos aplicar las mismas atenciones hacia la comunidad compartiendo entre el grupo las idiosincrasias de cada una de nuestras casas.

Cuando salimos de nuestro entorno es cuando nos damos cuenta que en el ranking de la atención de cada una de las universidades estamos todas en el mismo puesto, en intentar que los derechos de toda la comunidad no sean vulnerados por nuestro sistema.

Tenemos que destacar que ha servido de ejemplo la buena relación con el Consejo Social de nuestra Universidad para que muchas universidades expongan esta misma memoria en sus consejos añadiendo mucho mas refuerzo a las conclusiones aquí expuestas.

En conclusión vemos muy acertado el programa Gestiona porque facilita que todos los expedientes queden archivados de forma automática. Que se puedan extraer resultados estadísticos reduciendo el trabajo y el almacenamiento de papel en nuestros espacios.

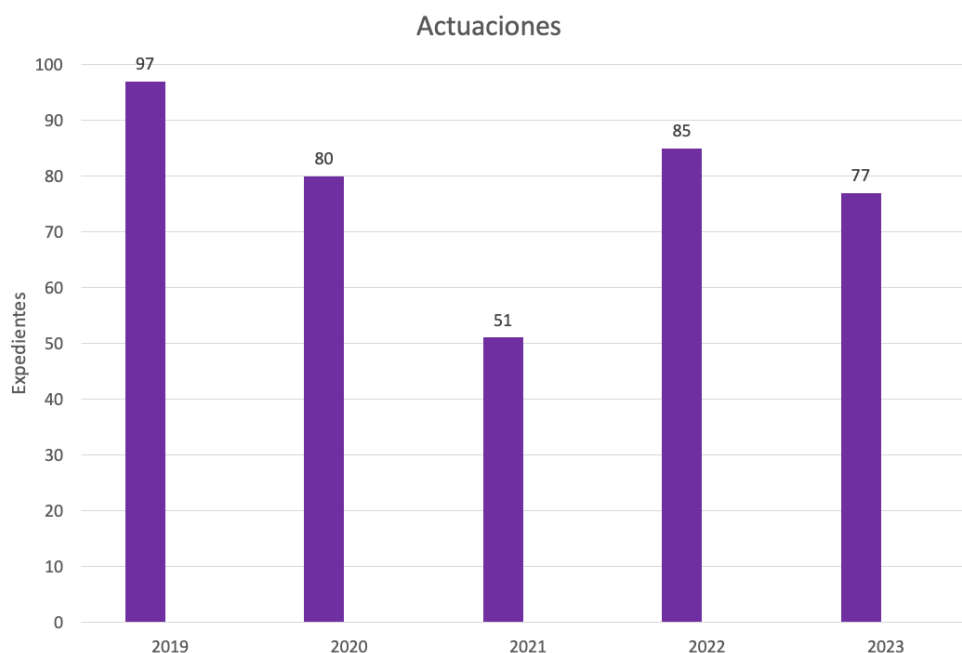
Si tenemos que destacar que la apertura de los expedientes sólo se refleja un número para guardar la confidencialidad, por supuesto no ponemos el asunto al recibir el expediente, solo de forma interna en la Defensoría. La experiencia nos dice que tenemos que abrirlo para saber de que se trata, es algo más costoso en tiempo, pero pensamos que es lo que se debe hacer.

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 una disminución de expedientes este último año, siempre es positivo porque indica que los centros funcionan, que la universidad funciona.

Los años de esta Defensora son los tres últimos, 2021, 2022 y 2023. Podemos observar que el 2021 no teníamos Gestiona, y por lo tanto, se contaban los expedientes según se recibían por correo electrónico y se reflejaban únicamente los aceptados según el reglamento de la Defensoría, como se verá en el apartado siguiente las peticiones de amparo que han dado lugar a aperturas de expedientes donde esta Defensoría ha tenido que hacer un seguimiento, conciliación, intermediación, etc.. han ido reduciéndose paulatinamente.

No queremos aventurar que sea así año tras año pero es un buen sintoma de funcionamiento.

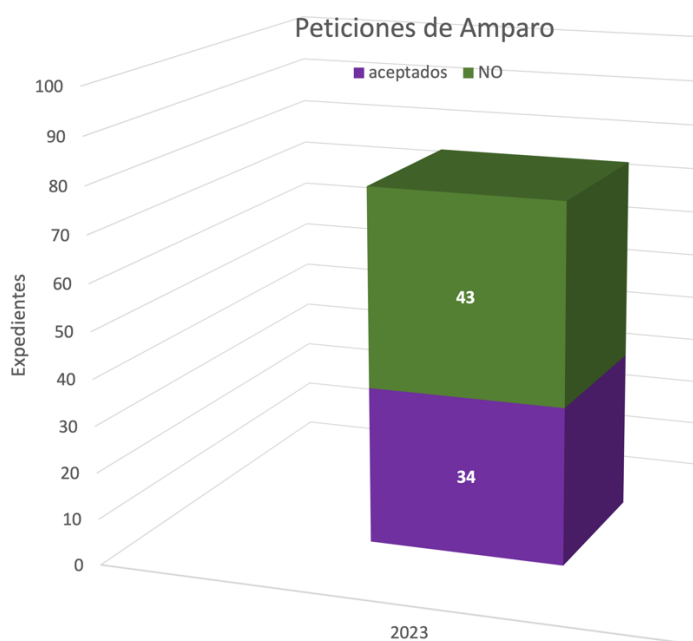
2.3 ACTUACIONES EN 2023

Durante el año 2023 hemos recibido 77 peticiones de amparo por el registro de la sede electrónica, pero, como hemos mencionado previamente, de acuerdo con las normas que regulan el funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario:

(https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/Normativa%20y%20reglamentos/Reglamentos/reglamento_defensor_universitario_26052003.pdf)

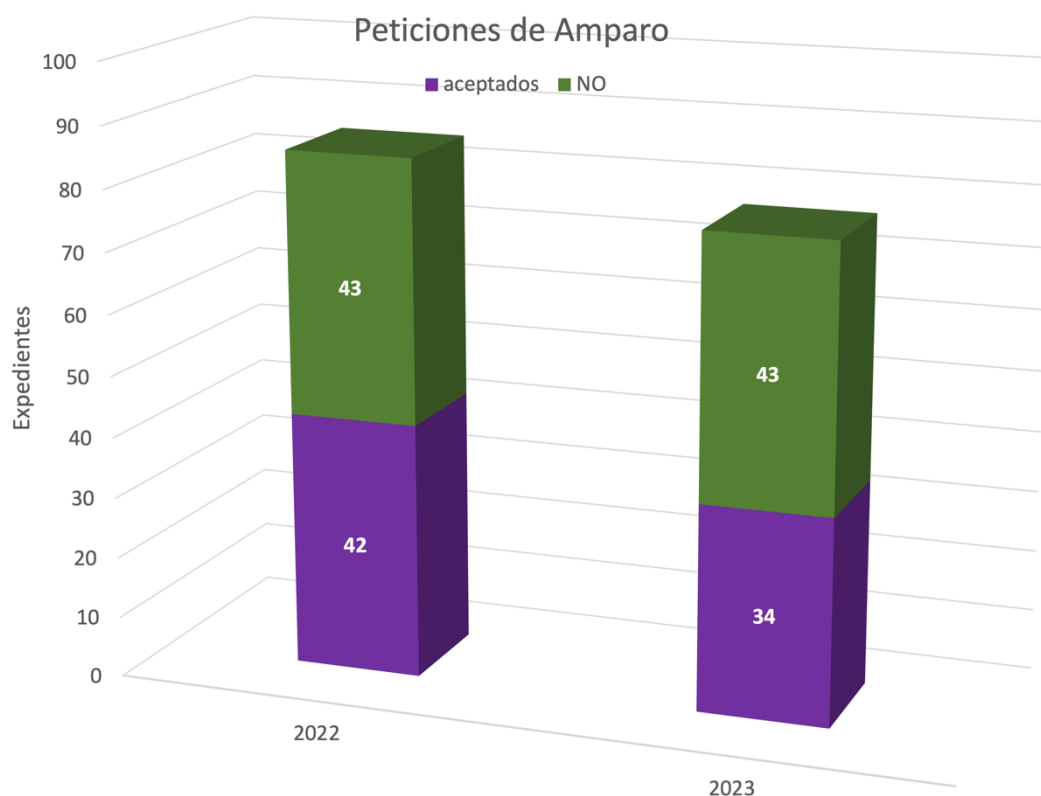
en su artículo 12 apartado 3, la Defensoría no podrá tramitar quejas o reclamaciones sobre las que esté pendiente una resolución judicial, un expediente administrativo o no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los estatutos de la ULPGC, ello no impedirá, sin embargo, la investigación relativa a los problemas generales suscitados por dichas quejas o reclamaciones.

Por lo tanto, de las 77 peticiones tenemos que quitar las que no cumplen este artículo del reglamento de la Defensoría.



Las situaciones de petición de amparo que han dado lugar a abrir expedientes aceptados son 34 a lo largo del 2023. Hemos excluido una petición que se realizó el 30 de diciembre del 2023 y que se incluirá en el 2024.

Si hacemos una comparación con el año 2022 tenemos que:



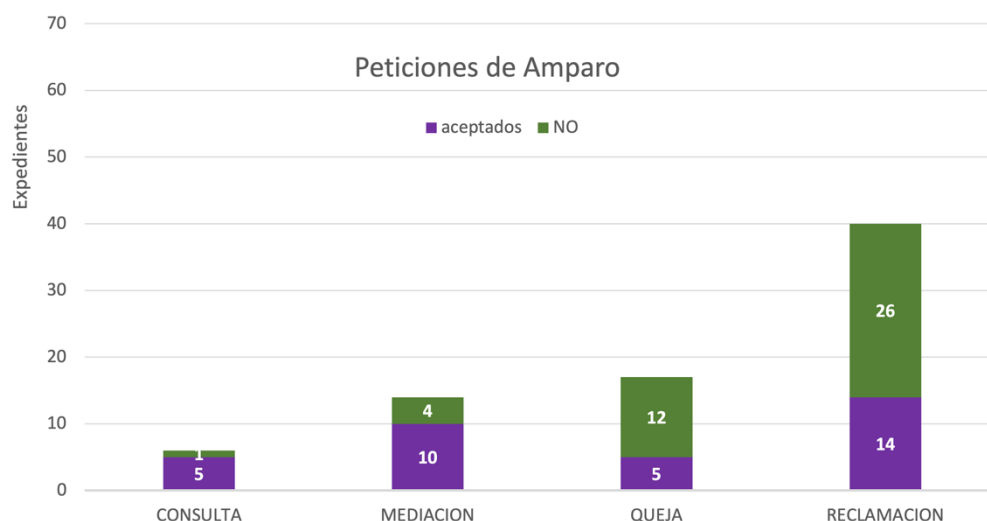
Curiosamente los amparos no aceptados son los mismos pero los aceptados han disminuido del año anterior, de 42 el año 2022 a 34 durante el 2023.

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, siempre respondemos indicando por escrito como deben proceder y la mayoría de las veces hemos investigado la casuística de la petición de amparo resolviendo el problema casi antes de que acudan al estamento indicado.

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, casi no se reciben correos electrónicos, que también contestamos y le indicamos lo que tiene que hacer, pero no se cuentan como expedientes recibidos

Las llamadas recibidas suelen ser consultas a las contestaciones recibidas para variar la petición de amparo o para quedar tranquilizados con que no se han vulnerado los derechos.

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

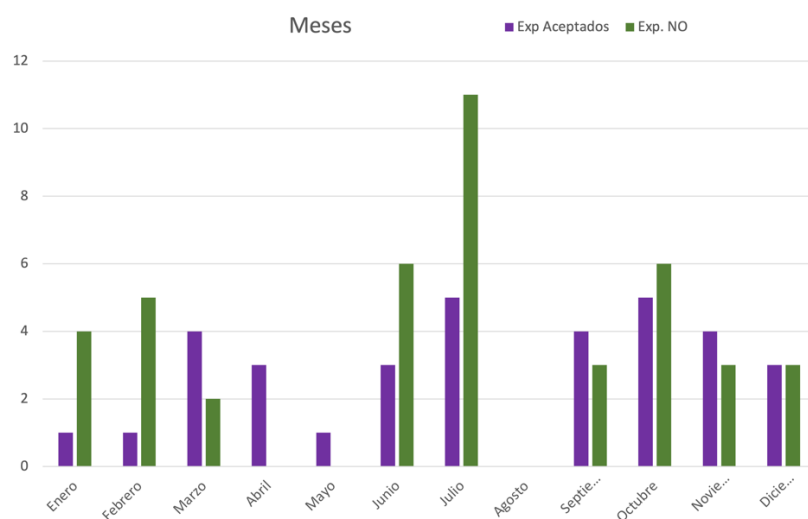


Habiendo analizado los expedientes nos hemos dado cuenta de varias cosas:

1. 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.
2. Se constata que las reclamaciones no admitidas, son normalmente con respecto a amparos que no se han tramitado desde los centros o administraciones previamente.
3. Muchas de las consultas son debidas a la cantidad de buzones que existen en la actualidad, despistándose de donde está al que deben llegar.
4. Una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de nuestras actuaciones/servicios. Una reclamación es una solicitud de exigencia de un derecho supuestamente vulnerado como consecuencia de una actuación irregular. Nos hemos dado cuenta que para la mayor parte de las peticiones de amparo con una queja son realmente reclamaciones.
5. En el conteo de tipo de petición de amparo hemos respetado lo que se solicita, aunque luego hemos resuelto la petición aunque sea diferente tipo.

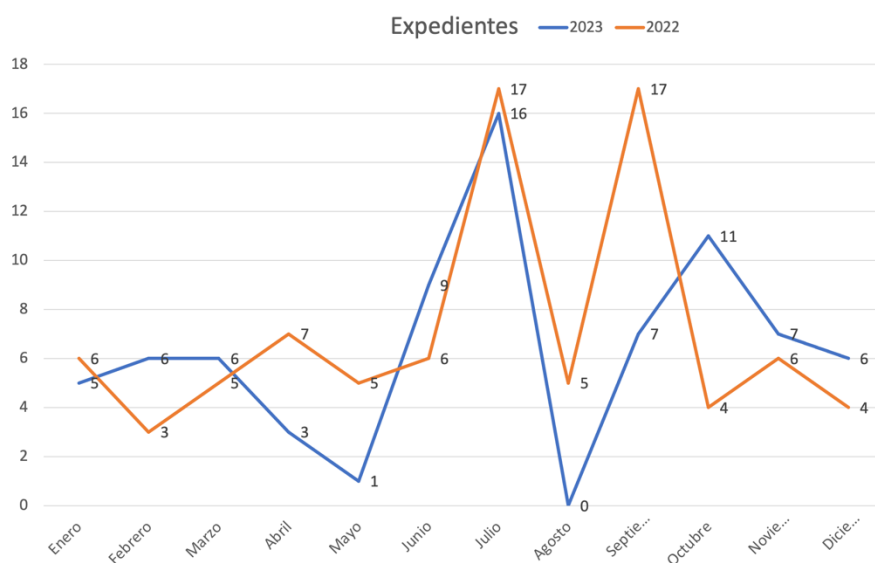
2.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2023

Atendiendo a los meses en los que se producen las solicitudes tendríamos este diagrama:



Generalmente la distribución de solicitudes que llegan a la Defensoría no es uniforme a lo largo de los meses, se pueden observar una mayor cantidad durante los meses que transcurren las convocatorias y las matriculas.

Estableciendo una comparativa con respecto al año anterior:

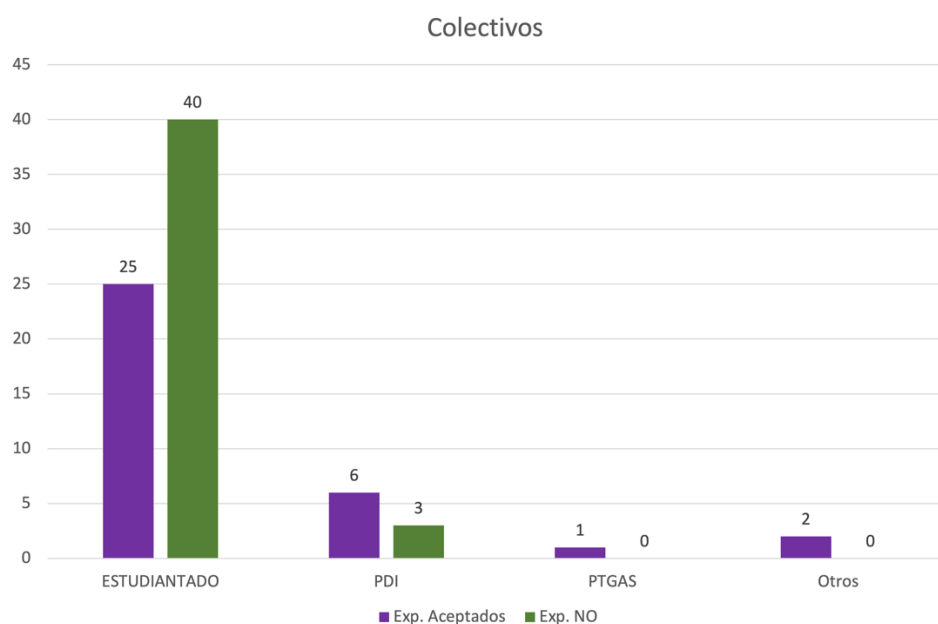


Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte es el estudiantado los que más actuaciones demandan y, por otra parte, que son los asuntos incluidos en los bloques temáticos de la evaluación y de la organización y actividad docente, meses de julio y septiembre-octubre, concretamente con temáticas clasificadas como “baremos y calificaciones”, “revisión y calificación de exámenes” y “desarrollo de las pruebas de evaluación” entre otros, los que

suscitan más preocupación, sobre todo se ve que tienen tanta impaciencia que recurren a la Defensoría sin pasar por los estamentos previos, no siendo aceptados su trámite que después resuelven porque no vuelven a entrar en nuestro registro. Y durante los meses de septiembre y octubre son las preinscripciones, matriculaciones y reconocimientos.

2.5 ACTUACIONES POR COLECTIVO

Aquí vamos a diferenciar también los aceptados y los NO aceptados por los diferentes colectivos universitarios:



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.

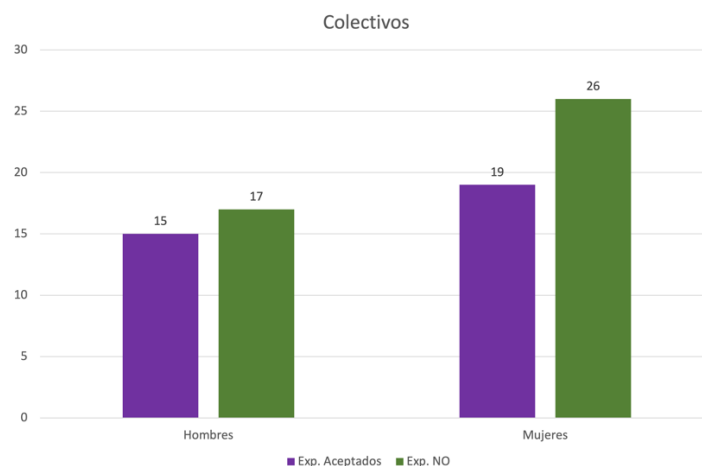
Los expedientes recibidos del PDI que no han sido aceptados son debidos a que han sido trasladados al Servicio de Inspección.

Los indicados como otros están englobados los casos que vienen de fuera de la ULPGC, se aceptaron porque son problemas de comunicación con la administración

A veces, la comunicación de la administración con el estudiantado se demora en el tiempo por muchos parámetros interceptándose con el periodo de

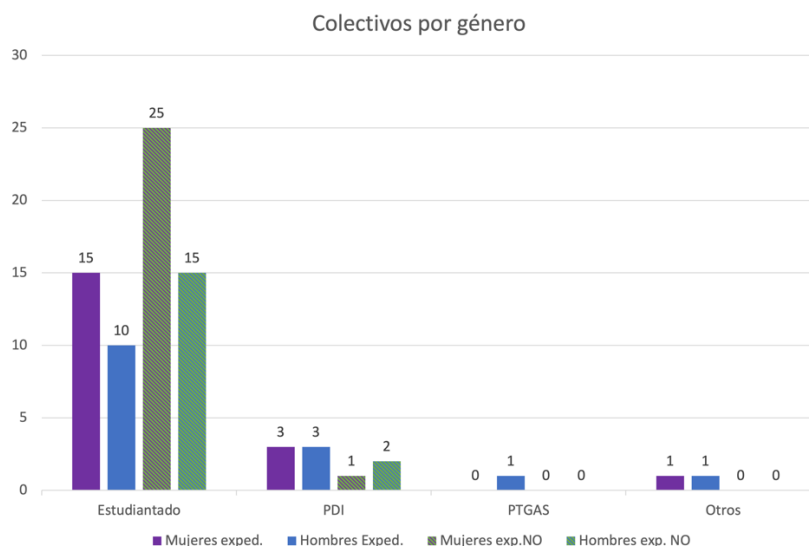
matriculación, reconocimiento de asignaturas, etc., esto desespera al estudiantado que pide amparo para que se intermedie con la administración.

Clasificando por género en la totalidad de peticiones de amparo:



Así como el año pasado había más demandas de hombres que de mujeres, este año podemos decir que hay más demandas de mujeres que hombres aceptadas, pero no es relevante.

Por género y estamento:

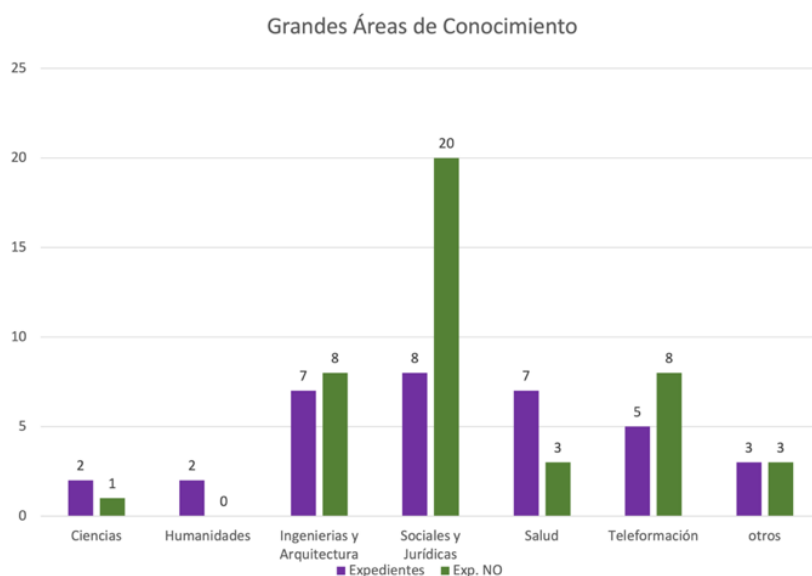


2.6 ACTUACIONES POR GRAN ÁREA DE CONOCIMIENTO

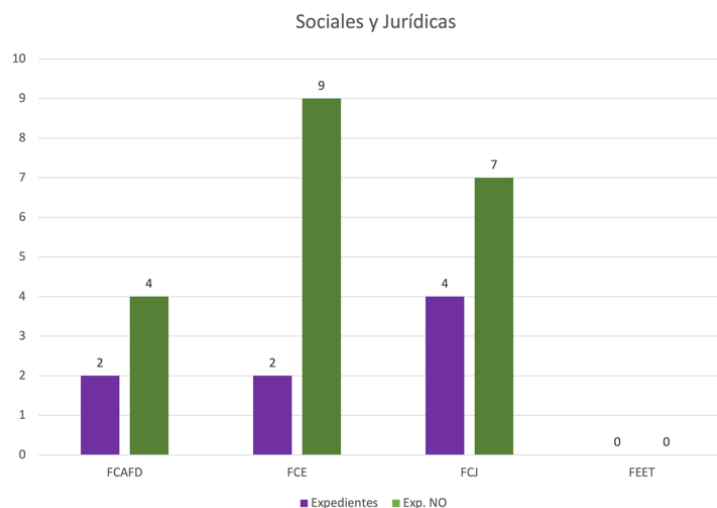
El área de Ciencias Sociales y Jurídicas es normal que destaque por la cantidad de estudiantado que la integra.

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 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.



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. Quiero también destacar que la Facultad de Economía, Empresa y Turismo ha hecho un gran esfuerzo atendiendo a su estudiantado.

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.

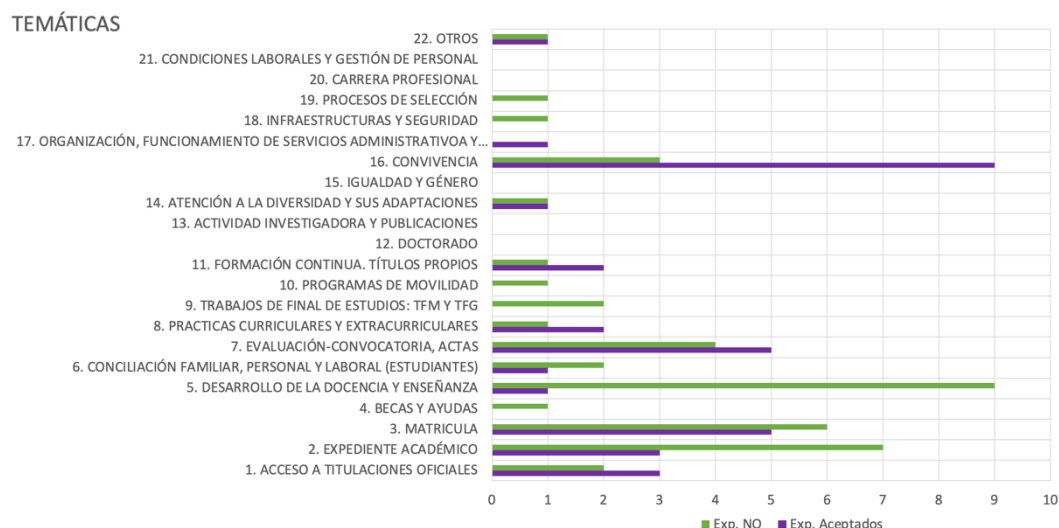
Las categorías para clasificar los casos habidos en el año 2023 objeto del informe son las siguientes:

	CATEGORÍAS	ETIQUETAS (Orientativas)
1.	ACCESO A TITULACIONES OFICIALES	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.	EXPEDIENTE ACADÉMICO	Homologaciones, reconocimientos, traslado de expediente, emisión de certificados, permanencia, compensatoria/compensación, emisión de títulos, SET,
3.	MATRICULA	Simultaneidad de estudios, precios públicos, Impago, anulación, información e incidencias de matrícula, elección de grupo, cambio de grupo, estudiantes TP, disponibilidad de plazas,
4.	BECAS Y AYUDAS	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.	DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	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.	CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL (ESTUDIANTES)	Cambios de grupo, anulaciones de matrícula, evaluaciones alternativas, dispensa académica.

7.	EVALUACIÓN-CONVOCATORIA, ACTAS	Copias, plagio (fraude en la evaluación), revisión, publicación de las calificaciones, condiciones de la prueba, dilaciones, incidencias, convocatorias, infracción de los criterios de evaluación anunciados en el plan docente. "tipo de examen" "diferencias de criterios entre oportunidades"
8.	PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	Disponibilidad y asignación de plazas, incidencias con los tutores internos/externos, evaluación, retribución y reconocimiento, estatuto del estudiante en prácticas
9.	TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFM Y TFG	Asignaciones de tutores, seguimiento del trabajo, evaluación, gestión de incidencias y conflictos, requisitos, incidencias en la defensa, constitución de tribunales
10.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	Requisitos, alojamiento, acuerdo académico y reconocimiento de asignaturas, gestión de conflictos, traslado de notas, habilidades lingüísticas, incompatibilidades normativas y de calendarios
11.	FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS	Acceso, publicidad inadecuada, devoluciones de precios, títulos, problemas en la dirección, becas, reconocimiento de los títulos
12.	DOCTORADO	Relaciones con la dirección, acceso a programas de doctorado, fase de formación, autorización de la defensa, incidencias en la defensa, cumplimiento de requisitos, calificaciones, concesión de premio extraordinario.
13.	ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	Malas prácticas de investigación, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, Estancias, Publicaciones,
14.	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	Adaptación curricular, condiciones de la evaluación, adaptación de materiales, adaptación del puesto de trabajo y funciones, reservas de plazas, adaptación de temarios y de las pruebas de selección, incumplimientos con los protocolos

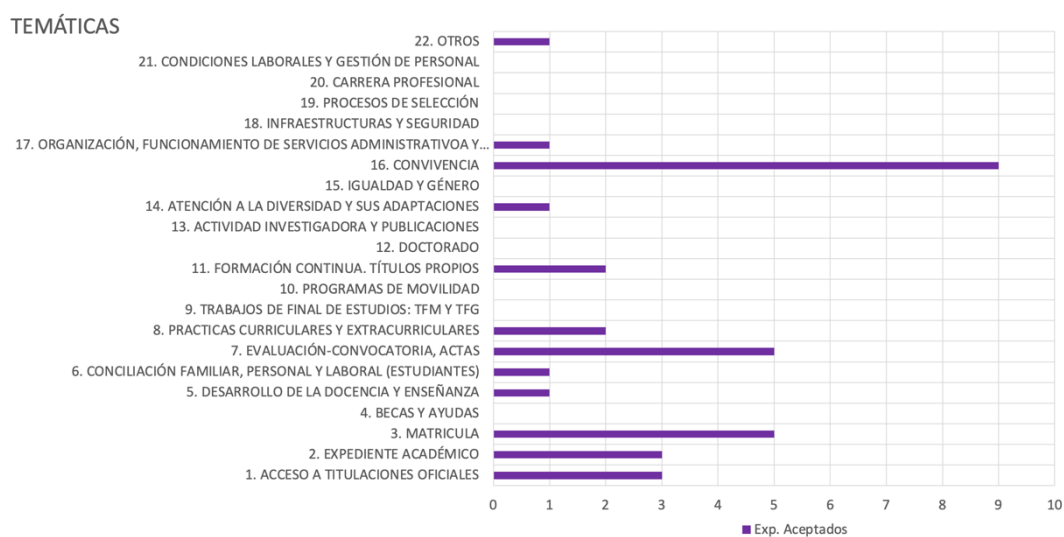
15.	IGUALDAD Y GÉNERO	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad
16.	CONVIVENCIA	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y discriminatorios, normas de convivencia.
17.	ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	Ajuste a reglamento, representación y usos correctos democráticos, procedimiento administrativo, acceso al expediente, atención administrativa, demora o falta de respuesta, administración electrónica, cartas de servicios, SAIC, buzones de quejas, motivación de las resoluciones
18.	INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD	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.	PROCESOS DE SELECCIÓN	Concursos, oposiciones, resolución de recursos, acceso al expediente, participación y composición en comisiones de selección, baremos, abstención, recusación, votos particulares, temarios,
20.	CARRERA PROFESIONAL	Progresión, ascenso vertical y horizontal, consolidación, valoración méritos, estatuto del personal jubilado
21.	CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	Ambiente laboral, conciliación, acoso, retribuciones, distribución de la carga docente (POD), teletrabajo, movilidad, permisos, categoría profesional, reconocimiento de méritos, formación
22.	OTROS	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.



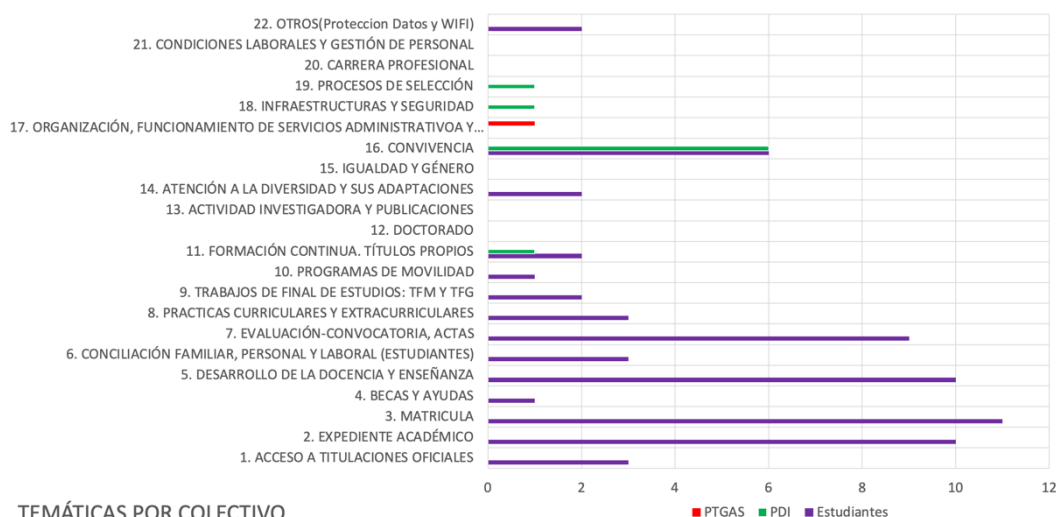
La mayor parte de las reclamaciones son debidas a problemas de convivencia entre los integrantes de la ULPG y con respecto al desarrollo de la docencia, que hemos resuelto a través de la conciliación la mayoría y remitiendo algunas al Servicio de Inspección de esta universidad.

Las aceptadas:



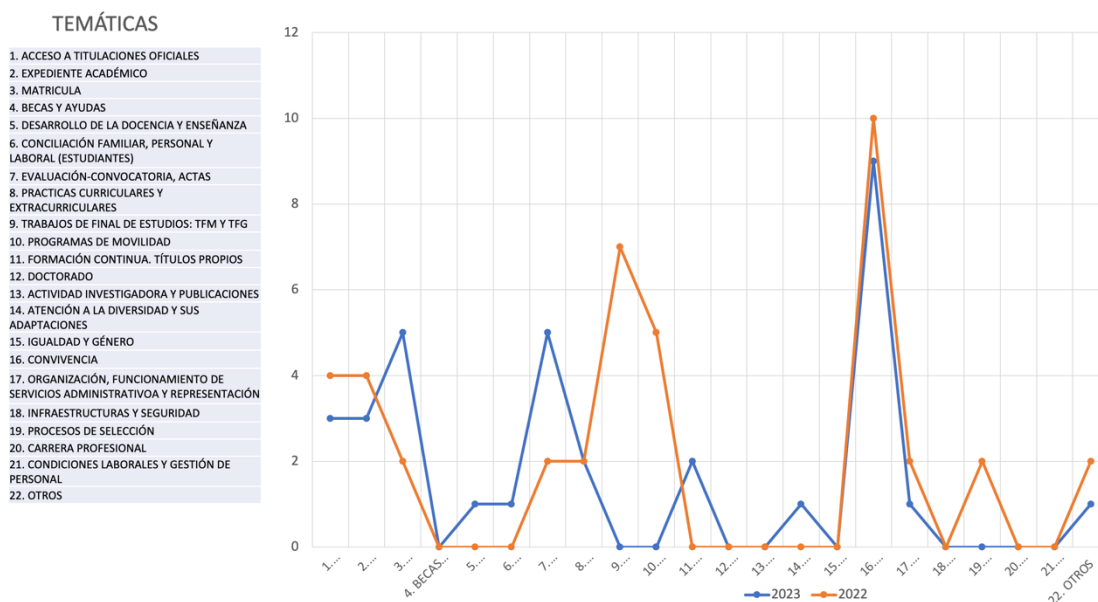
Se eliminan considerablemente los problemas de docencia al devolverlas a los centros.

Estableciendo la distribución temática de **todos los amparos solicitados** aceptados o no con respecto a los estamentos tenemos el siguiente diagrama:



Lo cual es completamente lógico en función del reparto temático, desde la temática 1 hasta la 16 son prácticamente para el estudiantado.

Si establecemos una comparativa con el año 2022:



Podemos observar que volvemos a tener problemas de convivencia pero que hemos solucionado los problemas de movilidad y los de los TFT, lo cual demuestra que vamos por el camino adecuado.

3.2 VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

En la valoración de las actuaciones durante el año 2023, 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 la persona que está legitimado para resolverlas.

Hay que destacar que este año se evidencia que hay la misma desinformación del estudiantado, puesto que el número de quejas o reclamaciones es igual 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.

Se observa que existe una confusión con respecto a qué buzón deben presentar sus quejas o reclamaciones que debería hacer un esfuerzo la Universidad por aclararlo.

Tenemos el buzón de la comisión de convivencia, el de denuncias anónimas, el de acoso, el de género, el general, el de la defensoría y los buzones de cada centro.

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 ULPGC, que hemos resuelto a través de la conciliación o intermediación la mayoría y remitiendo algunas al Servicio de Inspección de esta universidad y en el último trimestre del 2023 a la Comisión de Convivencia.

Estamos completamente seguras que una vez creada la Comisión de Convivencia Universitaria las cuestiones de convivencia van a reducirse en la Defensoría, las que han venido este año 2023 han sido debidas a que el funcionamiento de la Comisión de Convivencia se realizó en el último trimestre del año.

No obstante, seguro que nos vendrán y que derivaremos a esta Comisión realizando un seguimiento de cada expediente.

Esta Defensora no forma parte de esta Comisión 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 ésta, 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 apartado, tenemos que destacar que ha habido una reducción importante de reclamaciones y que estamos seguras que se han aplicado las correcciones señaladas el anterior año.

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 de evaluación, 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, 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 qué 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 a problemas de convivencia y de comunicación en los Departamentos. Tenemos que tener en cuenta que no todo el profesorado pertenece al Consejo Departamental y si no se tienen establecidos canales de comunicación de los acuerdos de los Consejos genera mucha confusión.

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 diálogo 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 esta reflejado en la web de la Defensoría en el apartado noticias :

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

4.1 ACTIVIDADES EXTERNAS

La Defensoría se ha incorporado como socia a RldDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias).

REUNIONES DE RIDDU

Se asistió en septiembre del 2023 al “III Encontro en Río de Janeiro” junto a otras Defensorías estatales, constatando que los problemas académicos son muy parecidos pero muy distintos los de convivencia.

REUNIONES DE ENOHE

Seguimos siendo 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. Pero no hemos asistido a ninguna reunion.

REUNIONES DE CEDU

La Defensoría de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria pertenece a la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU). Desde marzo del 2023 esta Defensora pertenece a la ejecutiva siendo desde el 1 de diciembre la responsable de la Secretaría y Tesorería.

Esta asociación agrupa a 75 Defensorías universitarias en sus diferentes denominaciones (Valedores, Mediadores, Síndics de Greuges, etc,...), según los datos recogidos en la página web de CEDU (<http://www.cedu.es>), cuenta con todas la universidades publicas salvo la de la Universidad de La Laguna.

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. 10 febrero 2023 reunión de la Ejecutiva en Barcelona
2. 23 marzo 2023 reunion de la Ejecutiva en videoconferencia
3. 29 mayo 2023 reunión de la Ejecutiva en Madrid
4. 30 mayo 2023 asistencia a la jornada técnica de defensorías universitarias en la Universidad de Camilo José Cela de Madrid, sobre la ley, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
5. 11 septiembre 2023 reunion de la Ejecutiva en videoconferencia
6. 25 octubre 2023 reunión de la Ejecutiva en Las Palmas de Gran Canaria.
7. Asamblea General Ordinaria de CEDU, 29 de octubre del 2023 en Las Palmas de Gran Canaria.
8. XXV Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, CEDU, durante los días 25, 26 y. 27 de octubre de 2023 en Las Palmas de Gran Canaria.
9. 1 diciembre 2023 reunión de la Ejecutiva en Barcelona, se nombra a la Defensora de la ULPGC secretaria y tesorera de la Ejecutiva de CEDU.

Merece una mención especial al apartado 8 anterior porque esta Universidad fue anfitriona en la organización de este XXV Encuentro, que por ser el Encuentro de plata se convocaron a todas las presidencias de CEDU a lo largo de su historia y se firmó la Declaración de las Palmas de Gran Canaria, que adjuntamos como anexo a esta Memoria por considerarla de gran importancia, que sustituye a la Declaración firmada en octubre de 2007 en La Granja donde se ponía en valor el papel de las Defensorías Universitarias en España y su labor de liderazgo en el escenario europeo, y reclamaba de las instituciones universitarias la provisión de los medios y recursos necesarios que permitieran su mejor funcionamiento.

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.

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) en la 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 tuvo lugar el 25,26, 27 de octubre de 2023.

En una de las sesiones se celebró la asamblea CEDU con una sesión ordinaria y otra extraordinaria eligiendo a la nueva ejecutiva, a la cual pertenece la Defensora de la ULPGC.

El encuentro tuvo lugar en la sede de la ULPGC, en su paraninfo contando con la inauguración por parte del Rector de la ULPGC y de la presidenta de la CEDU y clausurada por el Ministro de Universidades.

REUNIONES CON EL CONSEJO SOCIAL

El 7 de noviembre se expuso la memoria del 2022 ante los miembros del Consejo Social por primera vez.

No nos cabe duda que el Consejo Social de cada una de las universidades tiene interacciones que pueden afectar a la Defensorías, somos conscientes que una buena relación entre los dos órganos es fundamental, así se resalto en el XXV Encuentro celebrado en la ULPGC que ha abierto nuevas reuniones entre la Conferencia de Consejos Sociales y la CEDU.

CONFERENCIAS ASISTIDAS

Durante el 6 y 7 de julio de 2023 se asistió al primer encuentro nacional de Comisiones de Convivencia Universitarias, ya que se pertenecía de forma provisional a dicha Comisión en ese momento, dicho encuentro, se produjo en la Universidad Autónoma de Madrid, organizado por la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Jaume I.

Incluimos en este apartado las múltiples reuniones que hemos tenido con distintos representantes de los Gobiernos de Canarias para poder solicitar el apoyo del XXV Encuentro celebrado en Las Palmas de la CEDU, de los cuales destacamos el celebrado el 17 de julio de 2023 con la alcaldesa de la ciudad de Las Palmas de Gran Canaria, el celebrado en junio del 2023, con el Vicepresidente del Cabildo Insular de Gran Canaria, ante el cual se presentó la ayuda como proyecto singular de este XXV Encuentro y el celebrado con el alcalde de Teror para el apoyo de la visita realizada por todas las Defensorías que asistieron.

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 ante el Claustro de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, de la memoria de la Defensoría universitaria correspondiente al año 2022 el 9 de junio del 2023.

El 4 de octubre toman posesión la representante del PDI y el representante del PTGAS como miembros de la Defensoría de la ULPGC.

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.

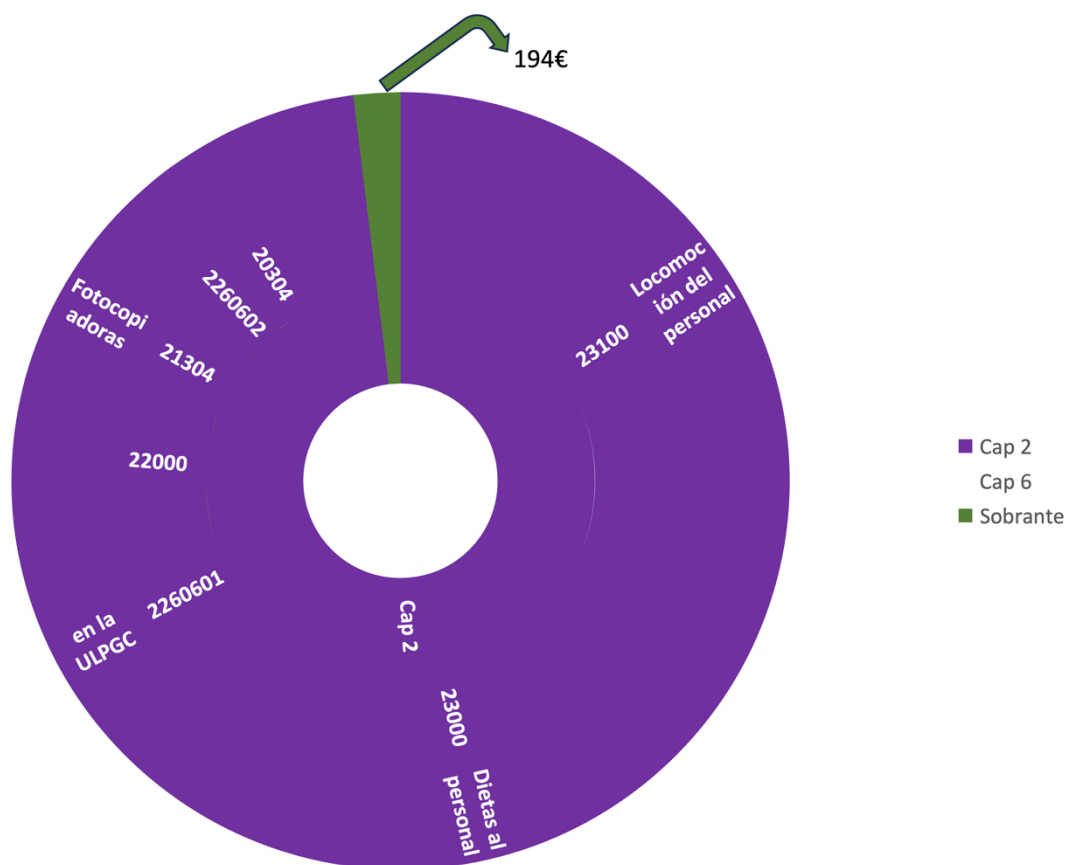
Esta Defensora ha asistido, con voz, pero sin voto, a todas las sesiones del Consejo de Gobierno celebradas durante este año, a las que ha sido invitada en virtud de lo establecido en el artículo 195 de nuestros Estatutos.

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.

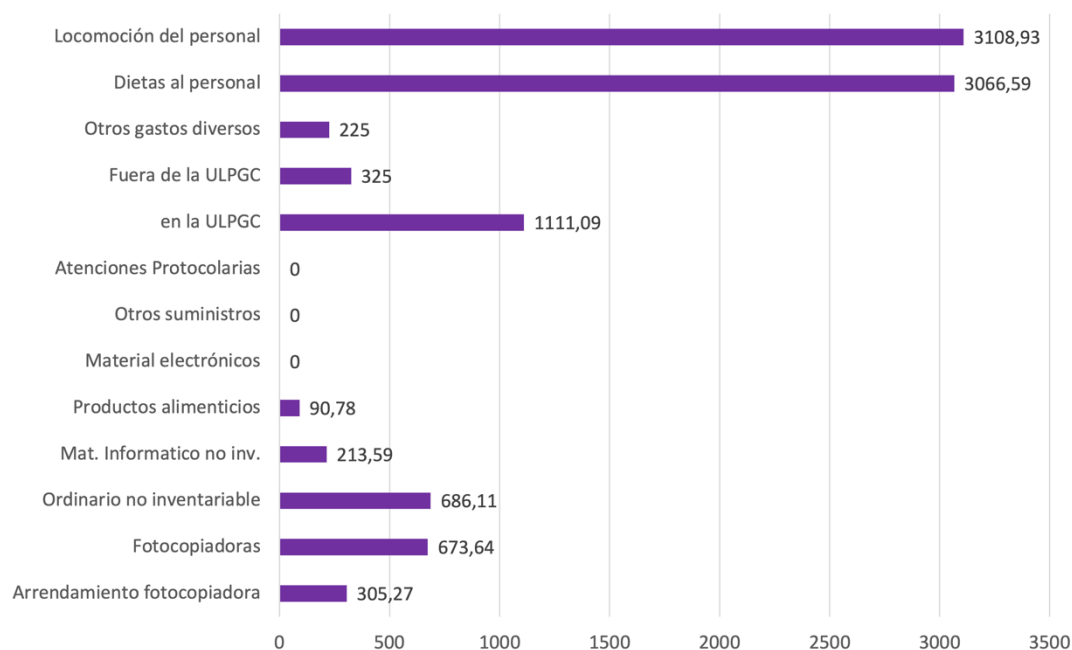
A lo largo del año, los gastos de funcionamiento han sido los siguientes:



Hay que destacar que hubo una gran inversión en la adecuación informática y ambiental del alojamiento de la Finca de La Palmita durante el año 2022 y este año no hemos tenido nada presupuestado para el Capítulo 6.

La ejecución al detalle sería la siguiente:

CAPÍTULO 2



UGA: 01008 – Defensoría de la Comunidad Universitaria Programa 42C

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO INICIAL	SALDO DEFINITIVO
20304	ARRENDAMIENTO DE FOTO	300,00	305,27
21304	FOTOCOPIADORAS	700,00	673,64
22000	ORDINARIO NO INVENTARI	900,00	686,11
22002	MAT. INFORMATICO NO INV.	100,00	213,59
22105	PRODUCTOS ALIMENTICIOS	200,00	90,78
22112	MATERIAL ELECTRÓNICO	100,00	0,00
2219999	OTROS SUMINISTROS	100,00	0,00
22601	ATENCIONES PROTOCOLA.	500,00	0,00
2260601	EN LA ULPGC	5.000,00	1.111,09
2260602	FUERA DE LA ULPGC	500,00	325,00
22699	OTROS GASTOS DIVERSOS	200,00	225,00
23000	DIETAS AL PERSONAL	700,00	3.066,59
23100	LOCOMOCION DEL PERSONAL	700,00	3.108,93
	TOTALES	10.000,00	9.806,00

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.

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 el PTGAS 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.