



---

# MEMORIA DE LA DEFENSORIA DE LA ULPGC 2024

---

## **DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA ULPGC**

Defensora:

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

Representante de los estudiantes:

**Vacante**

Representante del PDI:

**Dra.Dña M<sup>a</sup> del Carmen Cabrera Santana**

Representante del PTGAS:

**Vacante**

Secretaría:

**D. Álvaro 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](mailto: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 2024, presentada al Claustro en su sesión de 22 julio de 2025 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.

Con la entrada de la LOU del 2002, la figura del órgano del defensor de la Comunidad Universitaria de la ULPGC es de obligada existencia en todas las universidades del Estado.

Esta universidad antes de la LOU, en 1999, vio que la existencia de una figura dentro de la universidad, a la cual la comunidad pudiera recurrir y no a otra institución externa para resolver los problemas con una gran diversidad de conflictos, era altamente recomendable, porque esta figura daba proximidad, cercanía en la resolución de conflictos interpersonales. De esta forma, el número de quejas y las oportunidades de mejora serían mayores.

El 22 de octubre del 2020 con 97 votos a favor y 10 en blanco, de 107 asistentes, salí elegida como Defensora de esta universidad, me apoyó más del 90% de los claustales presentes, en un año, donde salíamos de un confinamiento por una pandemia.

El 3 de noviembre del 2020 fui nombrada Defensora de la ULPGC, en ese entonces, no sabía lo orgullosa que me haría sentir esta última etapa en mi querida universidad

Cuando se da el paso para presentarse como Defensora asumimos riesgos pero no podemos defraudar la confianza que se ha puesto en nuestras manos.

Tenemos que medir lo que hacemos, desde luego ser exquisitos, prudentes y dejarnos llevar por ese sentido de la justicia, que han debido ver los compañeros y compañeras por haber confiado en que fuera su Defensora.

Yo a veces no me veo a mí misma con estas cualidades, pero si la comunidad universitaria ha pensado que sí, por algo será, obrar en equidad en todo momento y a sabiendas que en algún momento esto podrá tener sus consecuencias pero no nos debe destruir porque tenemos que venir llorados de casa y eso va en el ejercicio de esta función.

Por lo tanto, los factores a favor pesan muchos más que los factores en contra en este ejercicio de esta profesión, pero además, debemos centrarnos en cual es la objetivo esencial de la Defensora, se conocen las funciones normativas:

velar por los derechos y garantías de la comunidad universitaria esencialmente y otras colaterales.

Esa es la cáscara, estamos para resolver problemas, no podemos ser el problema ni podemos magnificar el problema, tenemos que ser personas que arreglen conflictos y que resuelvan asuntos que están enquistados.

Esto es algo que no sólo tenemos que ser conscientes, sino que se lo tenemos que hacer ver a las personas con las que nos estamos relacionando, porque es la mejor carta que tenemos para persuadir, también habrá que presentar una coherencia como figura, porque lo que se trata fundamentalmente, es de convencer, de persuadir, de implicar a las personas que están en un conflicto para que se esfuercen en encontrar soluciones y en este sentido, no nos pueden ver como enemigos y esto es lo primero que debemos hacer, ser cercanos sobre las personas que están poniendo las quejas y también, y escucharlas, es más, una técnica que a mí me ha funcionado durante estos cuatro años es pedirle la solución a la persona que se está poniendo la queja, antes de buscar yo una propuesta de resolución, llamarles por teléfono a veces sentarme con ellos comentarles el malestar que hay y ver que propuestas ven desde ellos mismos. Por eso cuando se da un comunicado de Resolución de Conflictos se acata perfectamente, porque ellos han participado en la resolución.

Hay otra parcela que tenemos que tener en cuenta, la ausencia del poder ejecutivo, ¿por qué es importantísima? Porque si no se desnaturaliza la figura, el defensor no puede tener poderes ejecutivos, porque si no, no sería un defensor, sería otra cosa, y esto no es nuevo, viene del derecho romano, les sonaran los términos de auctoritas y potestas, la potestas es el poder ejecutivo, los órganos de gobierno, la auctoritas ya en Roma era un reconocimiento social a ciertas personas por su trayectoria, por sus conocimientos, por diferentes razones, igual de las que nos ha llevado a elegirnos desde nuestra comunidad universitaria, nos ven con Autoridad Moral y las opiniones son respetuosamente escuchadas y lo que decimos es valioso y puede que después estén en desacuerdo, pero por lo menos nos escuchan porque piensan que lo que se está diciendo es importante, eso es lo que somos.

Tenemos una gran ventaja y es que nos relacionamos con personas adultas, que por tanto, razonan y que además, son teóricamente la crema de la sociedad, nuestros interlocutores son especialmente personas bien formadas de las que además en esta etapa de la vida se les está diciendo que tienen que estar abiertas a la experimentación, por lo tanto, en este caldo de cultivo nos movemos y es maravilloso, es un privilegio, esto no lo pueden hacer otros cargos y en otros ámbitos, utilizamos ese poder de la razón.

Luego está la imparcialidad, que no es neutralidad, significa juzgar con ecuanimidad, pero implicándose a favor de la parte que a nuestro criterio tiene razón. El juicio tiene que ser imparcial no la actitud en persecución de la solución

que estamos buscando, la confidencialidad sobre esto debe existir, incluso si se puede el anonimato.

La **plegaria de la Serenidad**, también conocida como **oración de la Serenidad**, es el conocido comienzo de una oración atribuida al teólogo, filósofo y escritor estadounidense de origen alemán **Reinhold Niebuhr** y cuya versión más conocida dice así:

**“Señor concédeme serenidad para lo que no puedo cambiar, valor para cambiar lo que se puede cambiar y sabiduría para diferenciar lo uno de lo otro.”**

Durante el año 2024 la Defensoría ha abordado un total de 61 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 Defensoría 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 61 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, Consejo Social, 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 2025

Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez  
DEFENSORA UNIVERSITARIA

---

# ÍNDICE

---

	Pag.
<b>1. Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Aspectos generales.....</b>	<b>11</b>
2.1. Vías de acceso a la Defensoría.....	11
2.2. Actuaciones con expediente por años.....	14
2.3. Actuaciones en 2024.....	15
2.4. Actuaciones por meses en 2024.....	18
2.5. Actuaciones por colectivo.....	20
2.6. Actuaciones por gran área de conocimiento.....	22
<b>3. Tipos de Actuaciones.....</b>	<b>24</b>
3.1. Casos por Temática.....	24
3.2. Valoración general de problemas e intervenciones .....	29
<b>4. Actividad Institucional de la Defensoría.....</b>	<b>32</b>
4.1. Actividades Externas a la ULPGC.....	32
4.2. Actividades en la ULPGC.....	34
<b>5. Presupuesto.....</b>	<b>36</b>
<b>6. Conclusiones o recomendaciones.....</b>	<b>38</b>



---

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Esta memoria se refiere al periodo comprendido en el año 2024.

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.



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 2024.

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 la aplicación informática 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 2024, 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 2024.

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 sigue marcando un hito en la gestión de expedientes, consolidando una vía electrónica eficiente, a veces nos realizan consultas a través del correo electrónico, el teléfono y el WhatsApp.

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 temporalización larga de los expedientes, a veces en el mismo día o semana quedan resueltos. 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, resolviendo sobre todos dudas o consultas.

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 todas, 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, ocupando el puesto de Secretaría y Tesorería de la Comisión Ejecutiva, 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 sigue sirviendo 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 más refuerzo a las conclusiones aquí expuestas, la colaboración excelente que tenemos con nuestro Consejo Social también ayuda a resolver algunas peticiones de amparo. A veces es la llave para llegar a direcciones del Gobierno de Canarias para que estudien algunas de las peticiones que se extrapolan a nuestra universidad.

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 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. La confidencialidad es el lema de las Defensorías, confidencialidad que a veces descansa en nuestra comunidad al tramitar la petición de amparo.

---

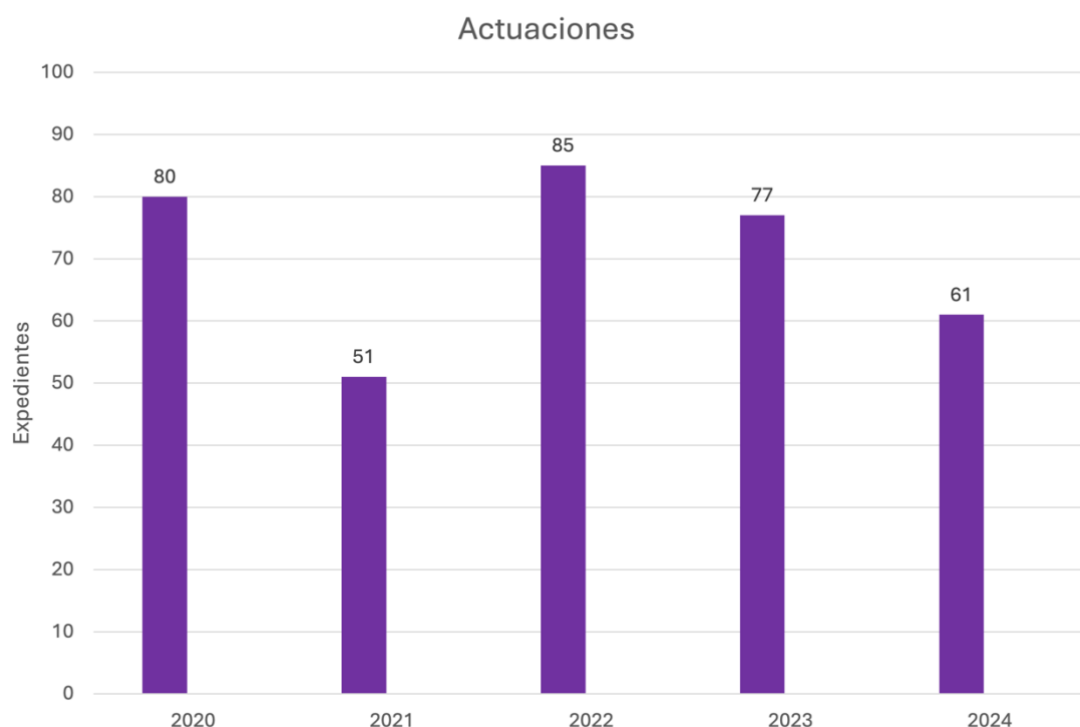
## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### 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, y en definitiva que la universidad funciona.

Los años de esta Defensora son los tres últimos, 2021, 2022, 2023 y 2024. Podemos observar que en el año 2020 se gestionaba de forma diferente con otro Defensor, 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. ASPECTOS GENERALES

---

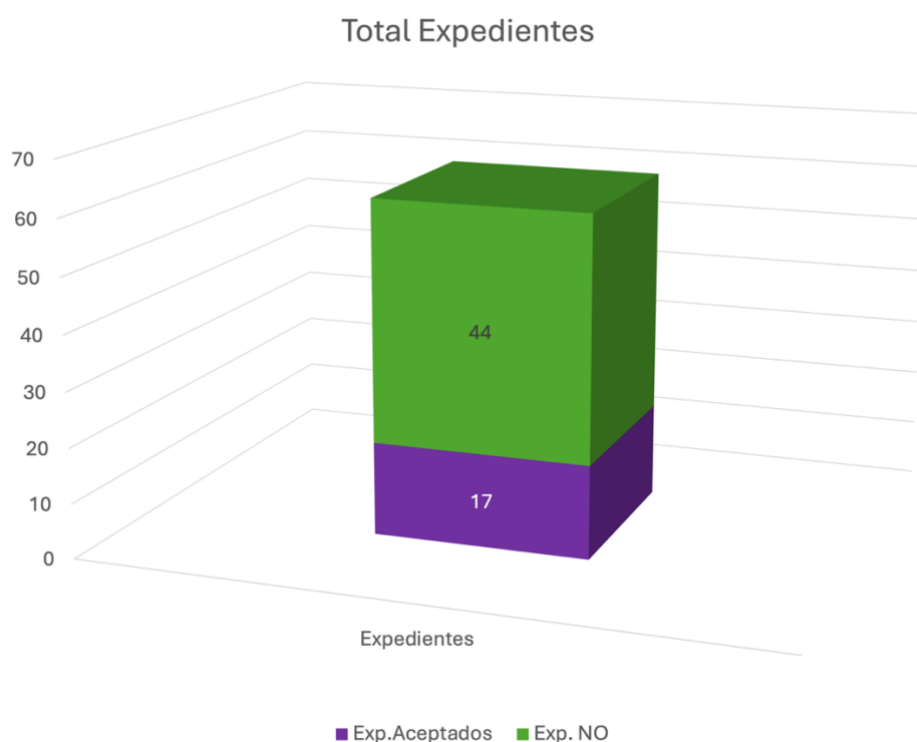
### 2.3 ACTUACIONES EN 2024

Durante el año 2024 hemos recibido 61 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](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.

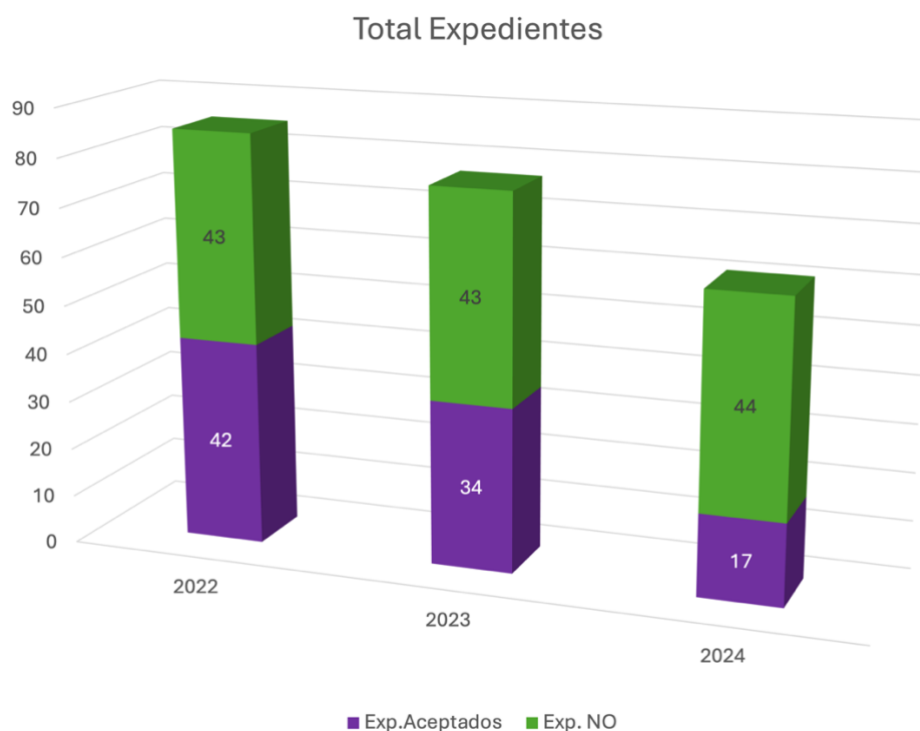
Por lo tanto, de las 61 peticiones tenemos que quitar las que no cumplen este artículo del reglamento de la Defensoría.





Las situaciones de petición de amparo que han dado lugar a abrir expedientes aceptados son 17 a lo largo del 2024.

Si hacemos una comparación con los años anteriores tenemos que:



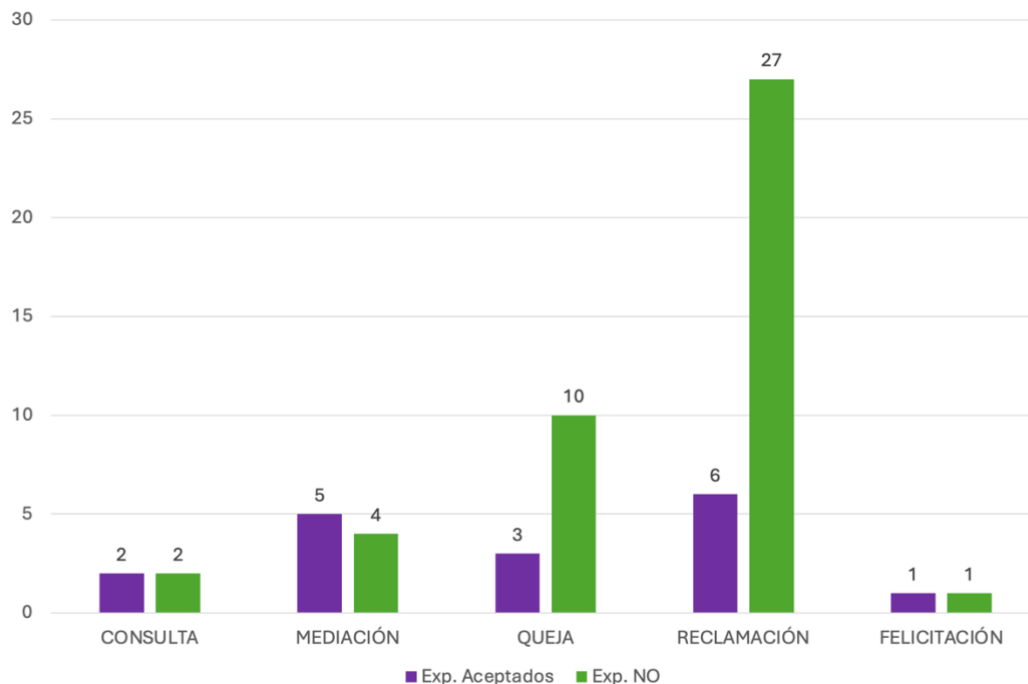
Curiosamente los amparos no aceptados son parecidos todos los años pero los aceptados han disminuido del año anterior, de 42 el año 2022 a 34 durante el 2023 y a 17 este último año 2024.

Nuestro lema desde un principio es siempre atender nuestro teléfono, whatsapp o correo, la Defensoría está permanentemente al servicio de la comunidad casi las 24 horas como si se tratara del teléfono de la Esperanza. 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, los correos electrónicos que hemos recibido suelen ser de estudiantado que está fuera de las islas, 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 aclarar si los derechos no han sido vulnerados por nuestra Universidad.

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:

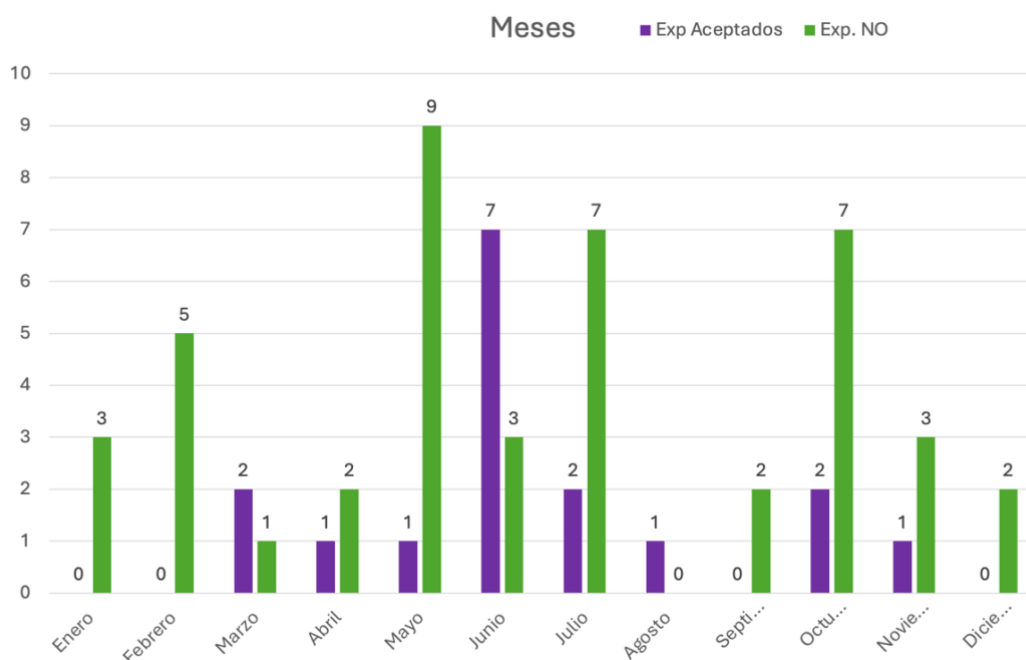
1. Cuando se pide mediación lo que quieren decir es conciliación porque todos los amparos han sido para que se negocie desde la Defensoría con distintos órganos, con el fin de llegar a un entendimiento entre varias partes.
2. Se constata que las reclamaciones no admitidas, son normalmente con respecto 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, luego hemos resuelto la petición aunque sea diferente tipo.

## 2. ASPECTOS GENERALES

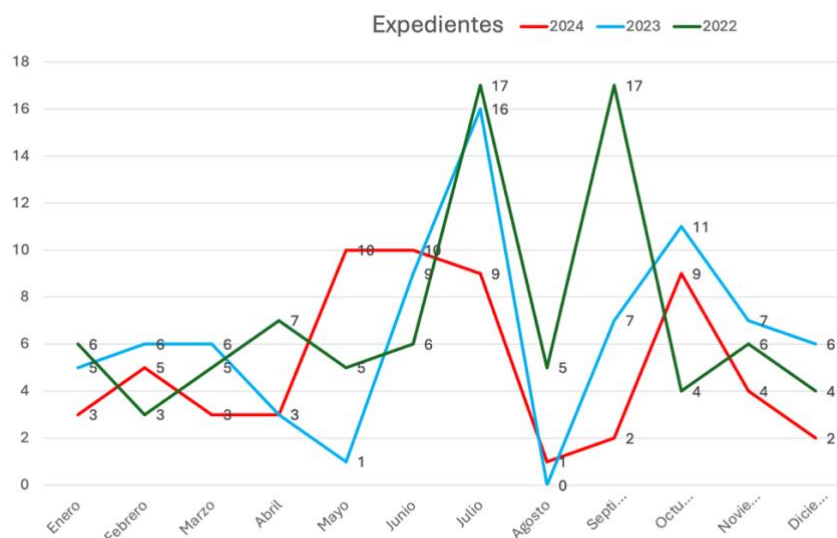
### 2.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2024

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 a los dos años anteriores:

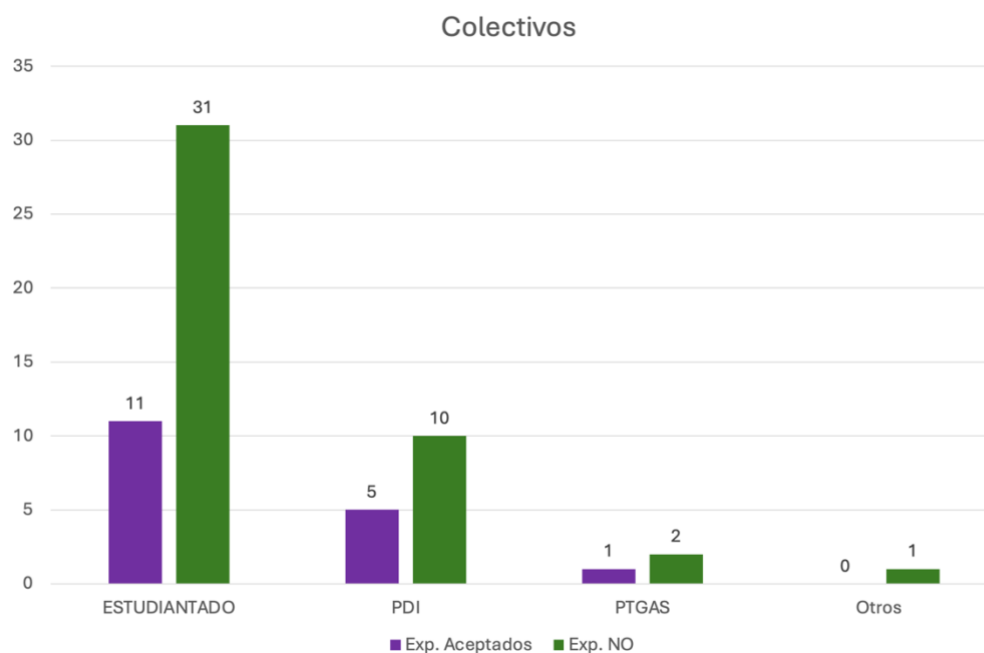


Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte es el estudiantado los que más actuaciones demandan y, por otra parte, que son los asuntos incluidos en los bloques temáticos de la evaluación y de la organización y actividad docente, meses de julio y septiembre-octubre, concretamente con temáticas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

## 2. ASPECTOS GENERALES

### 2.5 ACTUACIONES POR COLECTIVO

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



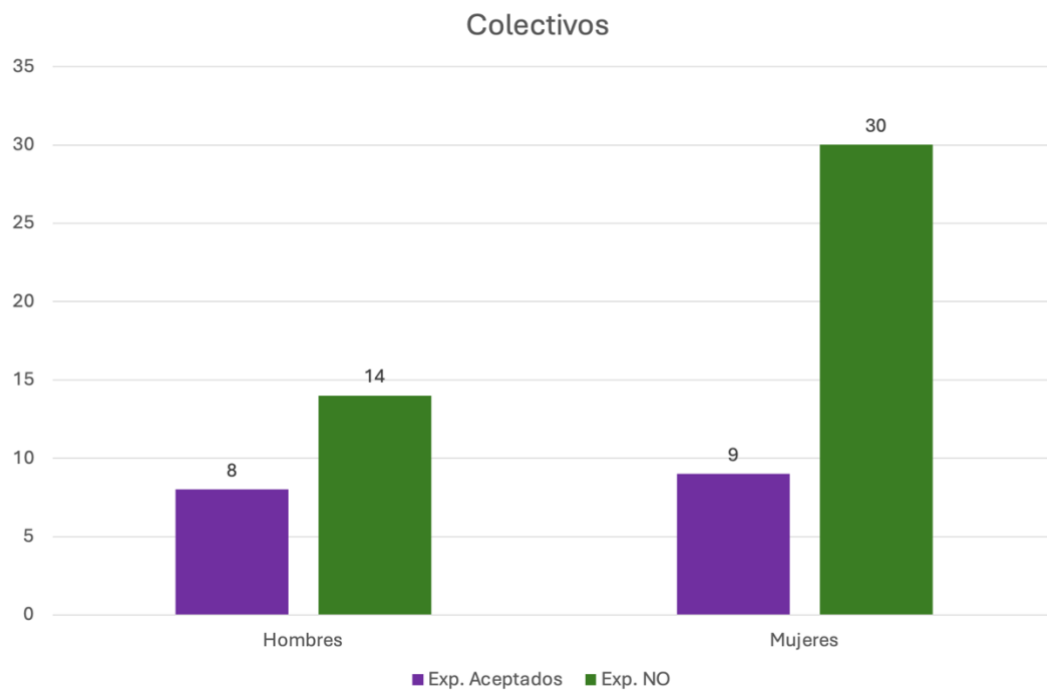
Nos damos cuenta que recurren más a la Defensoría el estamento del estudiantado, y también hay que destacar que es el menos informado o el más desesperado a la hora de reclamar no pasando por los estamentos previos según indica el reglamento de esta Defensoría.

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

Los indicados como otros están englobados los casos que vienen de fuera de la ULPGC.

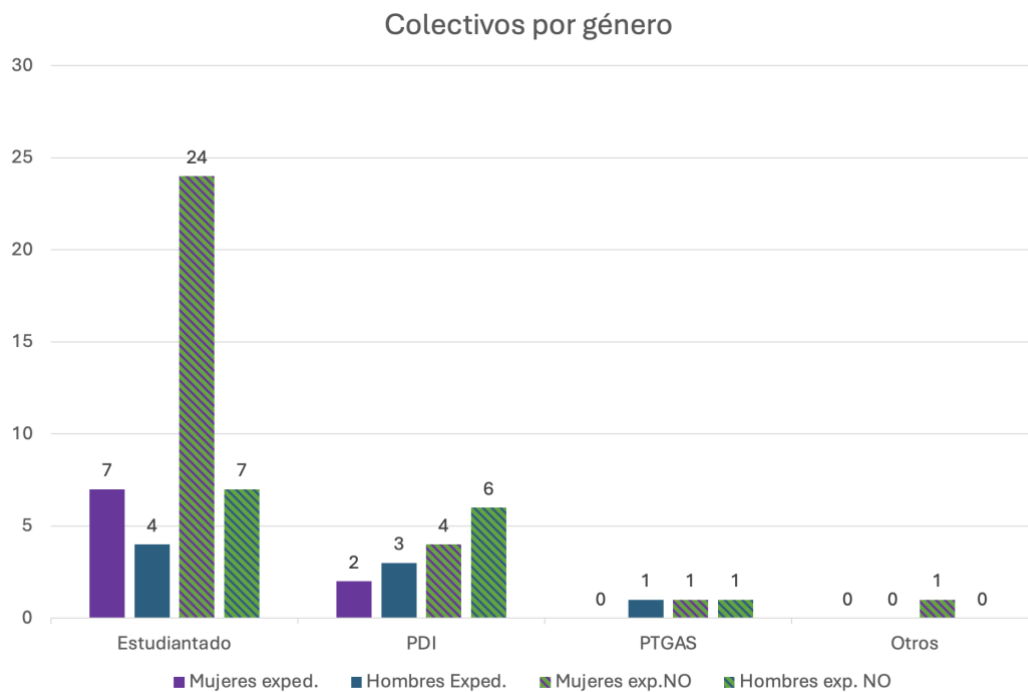
A veces, la comunicación de la administración con el estudiantado se demora en el tiempo por muchos parámetros interceptándose con el periodo de matriculación, reconocimiento de asignaturas, etc., esto desespera al estudiantado que pide amparo para que se intermedie con la administración.

Clasificando por género en la totalidad de peticiones de amparo:



Siguen pidiendo amparo más mujeres que hombres, pero no es significativo.

Por género y estamento:



---

## 2. ASPECTOS GENERALES

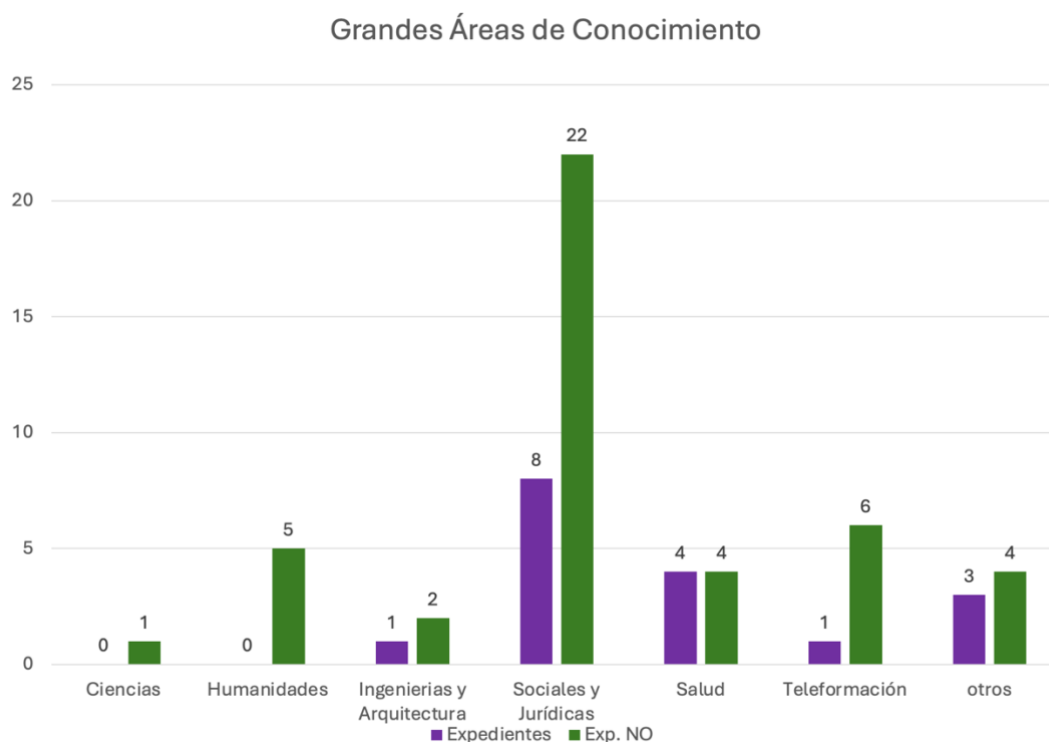
---

### 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.

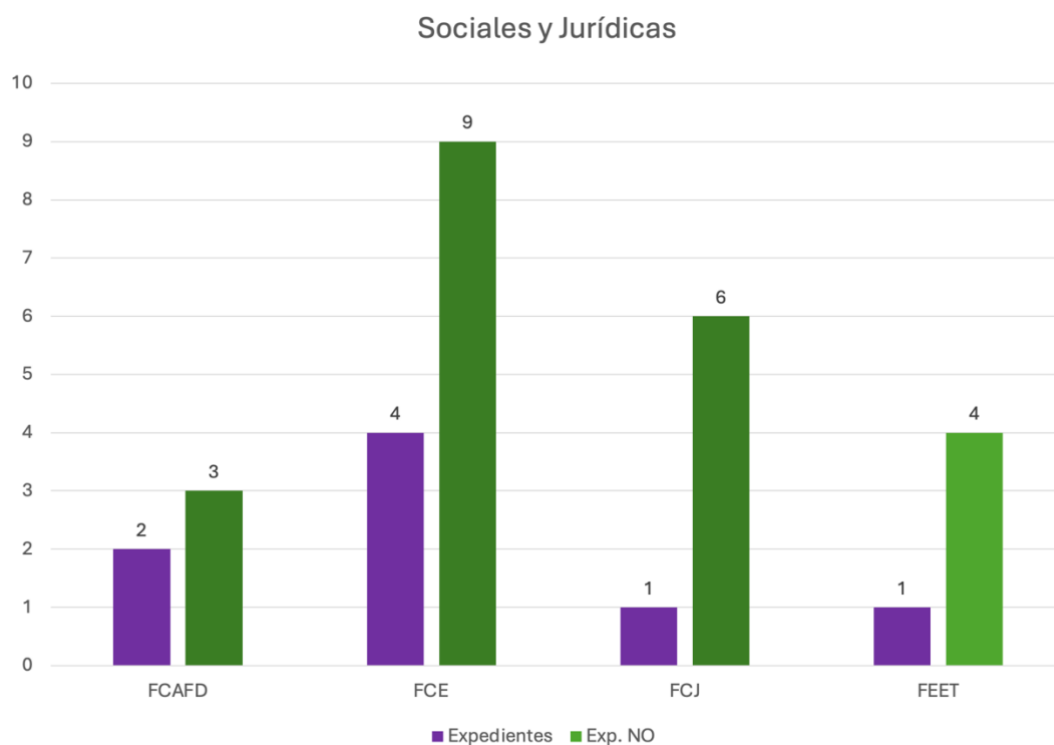
Tenemos que destacar que las atenciones decanales en esta gran área de Sociales y Jurídicas dentro de los centros, es bastante fluida con el estudiantado.

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, aunque aumenta la incidencia de este gran área.



Las peticiones de amparo de Teleformación son debidas a los desacuerdos con las distintas comunidades que finalmente parece que las quejas son para la propia ULPGC por su gestion.

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. Aquí realmente deberíamos considerar la plataforma de Teleformación como un centro diferente porque contamina los casos recibidos en las facultades.

El año que viene se tratará de esta forma, las cuatro facultades y la plataforma de Teleformación.



### 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.

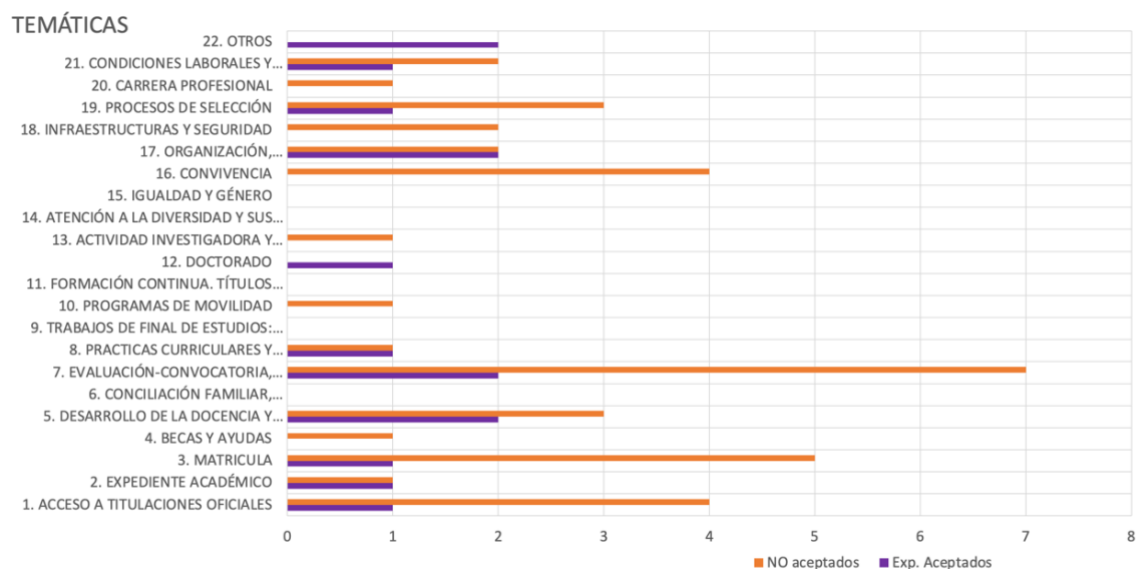
Las categorías para clasificar los casos habidos en el año 2024 objeto del informe son las siguientes:

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

15.	<b>IGUALDAD Y GÉNERO</b>	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad
16.	<b>CONVIVENCIA</b>	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y 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
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 este 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.

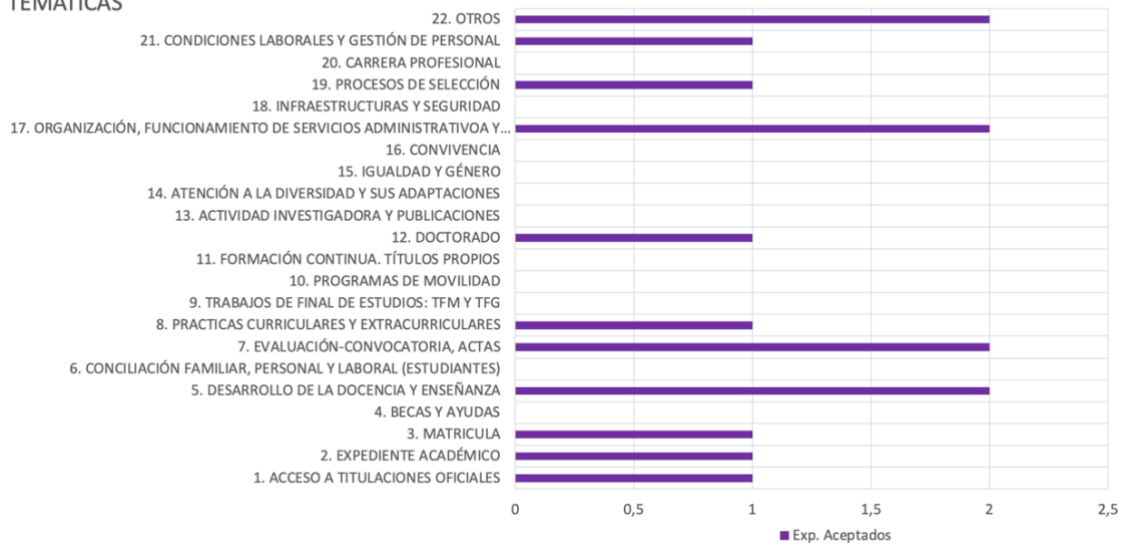


La segunda temática son los problemas de matrícula, dirigiéndoles a las comisiones de admisión.

La mayor parte de las reclamaciones debidas a problemas de convivencia se han resuelto en la Comisión de Convivencia con el seguimiento de esta Defensoría.

Las aceptadas:

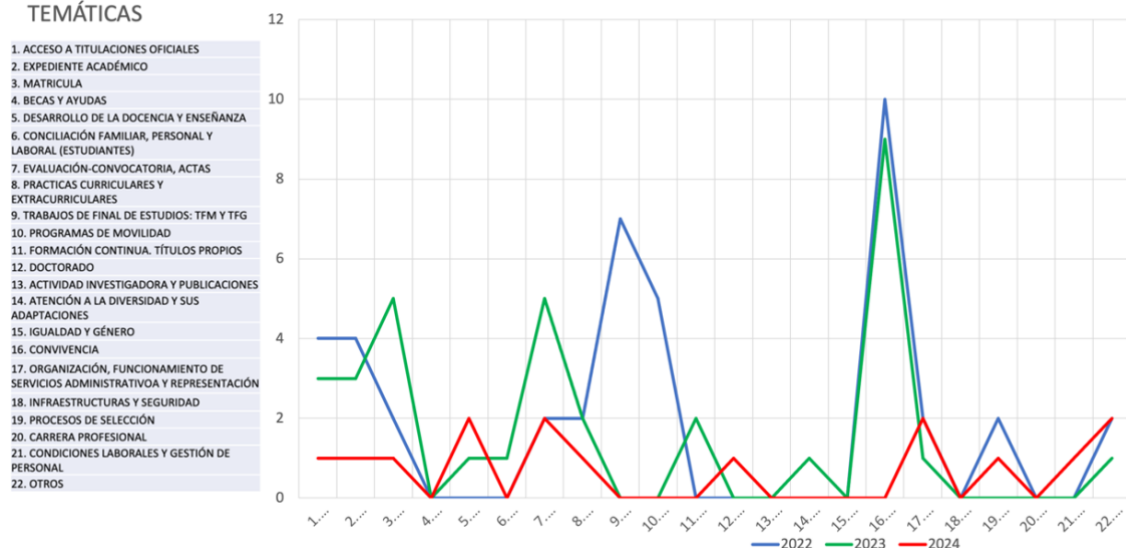
## TEMÁTICAS



Se puede observar que se reducen considerablemente los problemas en general.

Si establecemos una comparativa con el año 2022, 2023:

## TEMÁTICAS



Podemos observar que no tenemos problemas de convivencia, gracias a la constituida Comisión de Convivencia, seguimos solucionando los problemas de movilidad y los de los TFT, lo cual demuestra que vamos por el camino adecuado, consolidando la solución.

---

## 3. TIPOS DE ACTUACIONES

---

### 3.2 VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

En la valoración de las actuaciones durante el año 2024, 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. Aunque también hay que decir que el número es casi despreciable si tenemos en cuenta la cantidad de estudiantado que tiene esta universidad.

### **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, habría que señalarlos para que estén claros.

### **3.2.3 EXÁMENES**

En lo que se refiere a las pruebas evaluativas, se reciben peticiones de distinta índole como cambios sin 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, sobre todo porque existe un Reglamento que determina perfectamente el camino a seguir cuando se tiene alguna queja o reclamación en materia de evaluaciones y exámenes.

### **3.2.4 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.

### **3.2.5 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.

### **3.2.6 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, otras a la Comisión de Convivencia.

Algunos 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 sigue siendo socia de RldDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias).

#### REUNIONES DE RIDDU

Se asistió en octubre del 2024 al “IV Encuentro en Lima” junto a otras Defensorías estatales, constatando que los problemas académicos son muy parecidos pero muy distintos los de convivencia.

#### 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 Defensoría pertenece a la Comisión Ejecutiva siendo desde el 1 de diciembre la responsable de la Secretaría y Tesorería.

Esta asociación agrupa a 77 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, que carece de Defensoría.

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.

La Comisión Ejecutiva se ha reunido en varias ocasiones a lo largo del 2024:

- 9 febrero 2024, virtual, con la primera convocatoria de redes
- 12 abril 2024, presencial en la Universidad de Vigo
- 23 mayo 2024, presencial en la Universidad Carlos III de Madrid
- 19 junio 2024, virtual, con la segunda convocatoria de redes
- 13 septiembre 2024, virtual

- 27 septiembre 2024, extraordinaria y virtual
- 23 octubre 2024, presencial en la Universidad de Huelva
- 29 noviembre 2024, virtual.

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.

Desde esta Defensoría se ha asistido a las Jornada Técnica celebrada el 24 de mayo del 2024 de la CEDU con dos temas a tratar:

- Reflexiones y debates sobre la regulación de las defensorías universitarias en los estatutos de las universidades tras la ley orgánica 2/2023 del sistema universitario de 22 de marzo.
- La salud mental, gestión del estrés y de la ansiedad.

Durante los días 23, 24 y 25 de octubre del 2024 se asistió al XXVI Encuentro Estatal de Defensorías en Huelva.

### **ASISTENCIA A SEMINARIO**

Durante el 24,25 y 26 de enero de 2024 se asiste a un Seminario Técnico sobre la dimensión restaurativa en el abordaje de conflictos de convivencia en contextos universitarios, organizado por el Pacto de Convivencia y la Universidad Autónoma de Madrid.

### **REUNION CON LA DIPUTADA DEL COMUN CANARIA**

El 30 de agosto del 2024 se mantuvo una reunión con la diputada del común de Canarias, María Dolores Padrón Rodríguez y el rector de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Lluís Serra Majem.

---

## 4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA

---

### 4.2 ACTIVIDADES EN 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 es el ideal para hacer de intermediador con cada delegación resolviendo las dudas y asesorando cual es la vía de cursar una queja o reclamación, por este motivo es importante convocar elecciones para que exista esta voz en la Defensoría.

#### 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 cuál 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 ha realizado el Servicio de Inspección durante el 2024 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.

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.

El 8 de febrero de 2024 se asistió a la toma de posesión de Ana Suárez Calvo como nueva presidenta del Consejo Social de esta Universidad.

El 5 de marzo de 2024 se asiste a la investidura por el Claustro de las 11 Doctoras Honoris Causa.

El 15 de marzo de 2024 se asistió al homenaje que realizó la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria al artista Manuel Cyphelly Benitez, hijo del artista Ana Luisa Benitez, por la escultura “fluir” que está situada en el propio patio de La Palmita, donde está ubicada la Defensoría.

El 19 de marzo de 2024 se asiste a la conferencia sobre la formación dual en las universidades organizada por el Consejo Social de esta universidad, impartida por Clara Bassols, directora de la Fundación Bertelsmann y por Vicent Climente, Project Manager de la misma Fundación.

Se han asistido a los diversos desayunos universidad-sociedad organizados por el Consejo Social de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

El 10 de mayo del 2024 se presentó la memoria de la Defensoría al pleno del Consejo Social de esta Universidad.

## 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:

### Presupuesto

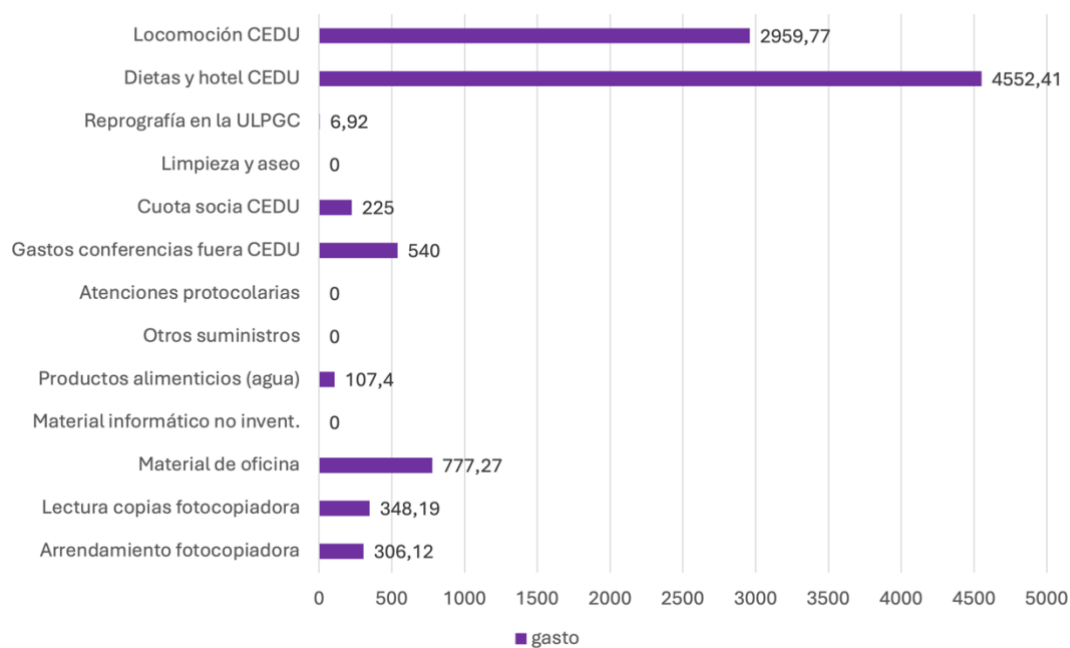


Hay que destacar que hubo una gran inversión en la adecuación informática y ambiental del alojamiento de la Finca de La Palmita durante el año 2022 y ni este ni el año pasado hemos tenido nada presupuestado para el Capítulo 6.

Como esta Defensora pertenece al Comité Ejecutivo de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, CEDU, hemos tenido que realizar más desplazamientos.

La ejecución al detalle sería la siguiente:

## CAPÍTULO 2



## PRESUPUESTOS, 2024

UGA: 01008

Programa: 42C

Defensoría de la Comunidad Universitaria

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO INICIAL	SALDO DEFINITIVO
20304	ARRENDAMIENTO DE FOTO	300,00	306,12
21304	FOTOCOPIADORAS	900,00	348,19
22000	ORDINARIO NO INVENTARI	900,00	777,27
22002	MAT. INFORMATIC. NO INV	100,00	0,00
22105	PRODUCTOS ALIMENTICIOS	100,00	107,40
22112	MATERIAL ELECTRÓNICO, E	100,00	0,00
2219999	OTROS SUMINISTROS	100,00	0,00
22601	ATENCIONES PROTOCOLARI	500,00	0,00
2260601	EN LA ULPGC	1.000,00	0,00
2260602	FUERA DE LA ULPGC	1.800,00	540,00
22699	OTROS GASTOS DIVERSOS	200,00	225,00
22707	REPROGRAFÍA EN LA ULPGC	0,00	6,92
23000	DIETAS AL PERSONAL	2.000,00	4.552,41
23100	LOCOMOCION DEL PERSONAL	2.000,00	2.959,77
	<b>TOTALES</b>	<b>10.000,00</b>	<b>9.823,08</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 pequeño esfuerzo para que el estudiantado sepa qué 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 qué 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) 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 diálogo entre la comunidad.

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

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

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

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.