



MEMORIA DE LA DEFENSORIA DE LA ULPGC

30 septiembre 2025

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA ULPGC

Defensora:
Dra. Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez

Representante de los estudiantes:
Vacante

Representante del PDI:
Dra.Dña M^a del Carmen Cabrera Santana

Representante del PTGAS:
Vacante

Secretaría:
D. Álvaro 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 2024, presentada al Claustro en su sesión de ***** 2026 pretende cumplir con el artículo 22 del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor de la Comunidad Universitaria de la ULPGC que establece que deberá presentarse un informe de la gestión realizada durante el último año en la primera sesión del Claustro que se celebre una vez iniciado el año natural.

PRESENTACIÓN

.....

ÍNDICE

	Pag.
1. Introducción	8
2. Aspectos generales.....	11
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
3. Tipos de Actuaciones.....	24
3.1. Casos por Temática.....	24
3.2. Valoración general de problemas e intervenciones	29
4. Actividad Institucional de la Defensoría.....	32
4.1. Actividades Externas a la ULPGC.....	32
4.2. Actividades en la ULPGC.....	34
5. Presupuesto.....	36
6. Conclusiones o recomendaciones.....	38

1. INTRODUCCIÓN

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

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 pedirlas, 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), 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 apetición de amparo.

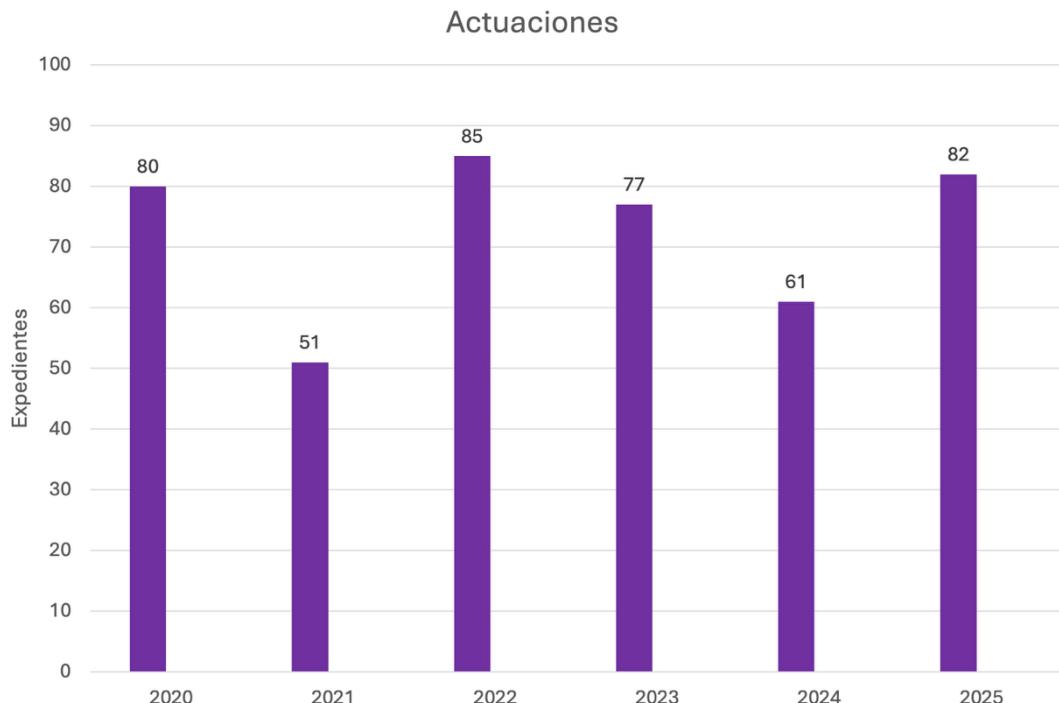
2. ASPECTOS GENERALES

2.2 ACTUACIONES CON EXPEDIENTE POR AÑOS

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

2025 es hasta 1 octubre 2025

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 2022, 2023, 2024 y 2025 se funciona completamente con GESTIONA. 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.

2. ASPECTOS GENERALES

2.3 ACTUACIONES EN 2025

Durante el año 2025 hemos recibido 82 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)

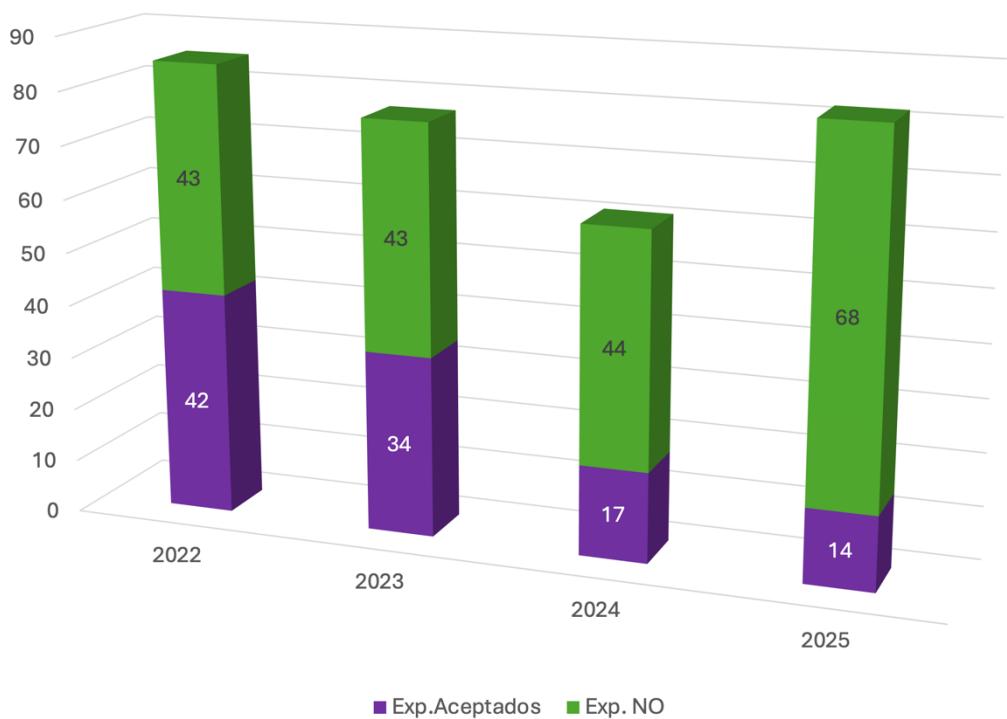
en su artículo 12 apartado 3, la Defensoría no podrá tramitar quejas o reclamaciones sobre las que esté pendiente una resolución judicial, un expediente administrativo o no hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los estatutos de la ULPGC, ello no impedirá, sin embargo, la investigación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

Por lo tanto, de las 82 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 14 a lo largo del 2025.

Si hacemos una comparación con los años anteriores tenemos que:

Total Expedientes a día de hoy

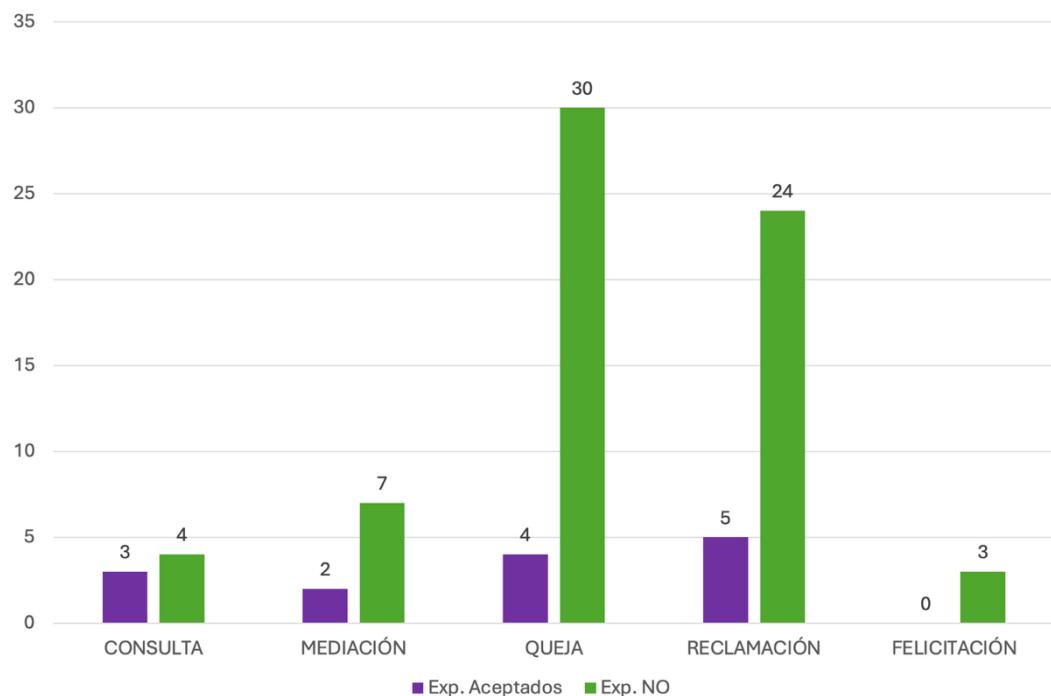


Nuestro lema desde un principio es siempre atender nuestro teléfono, whatsapp o correo, la Defensoría está permanentemente al servicio de la comunidad casi las 24 horas como si se tratara del teléfono de la Esperanza. Por este motivo aunque no sean aceptados los expedientes, siempre respondemos indicando 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:



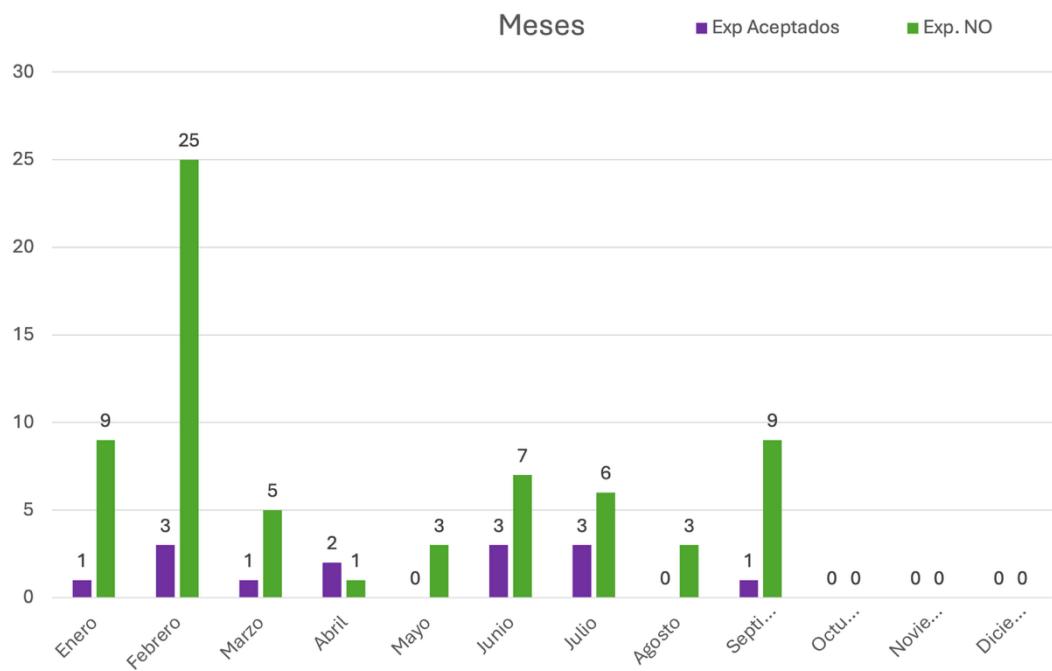
Habiendo analizado los expedientes nos hemos dado cuenta de varias cosas:

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

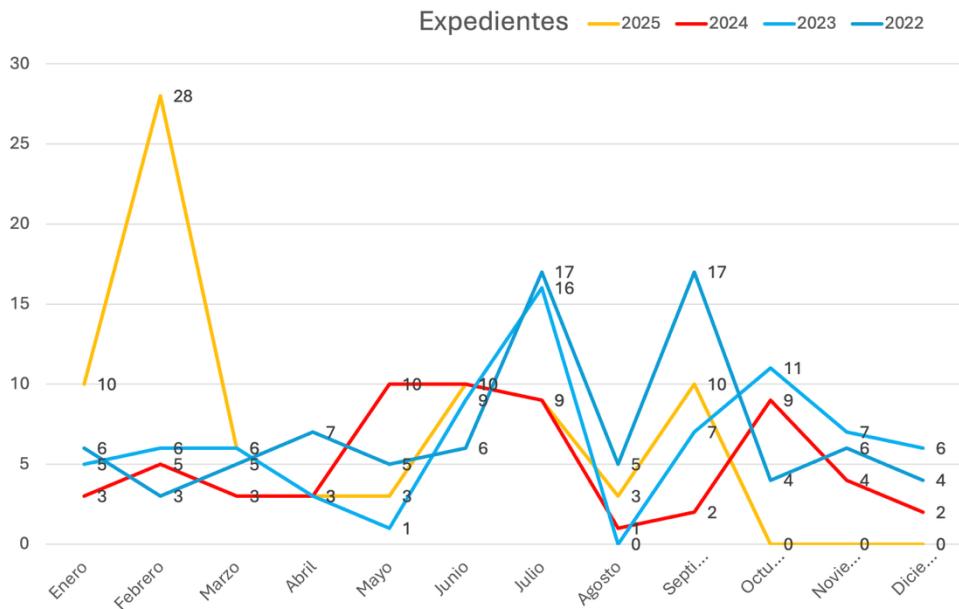
2.4 ACTUACIONES POR MESES EN 2025

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:

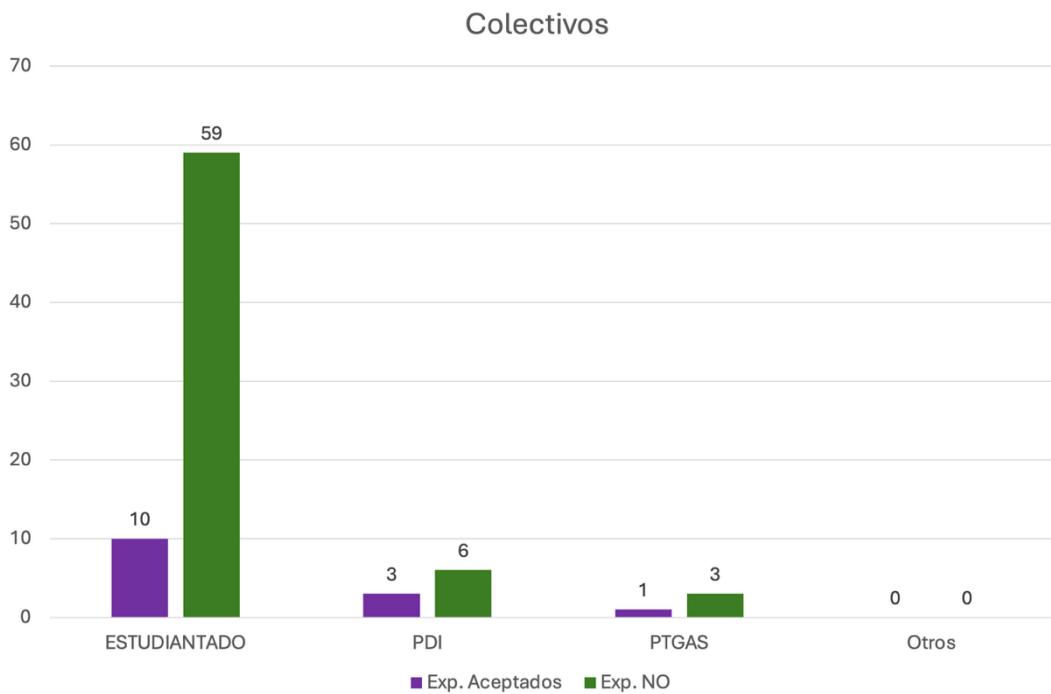


Estos datos son lógicos si consideramos que por una parte es el estudiantado los que más actuaciones demandan y, por otra parte, que son los asuntos incluidos en los bloques temáticos de la evaluación y de la organización y actividad docente, meses de julio y septiembre-octubre, concretamente con temáticas 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:



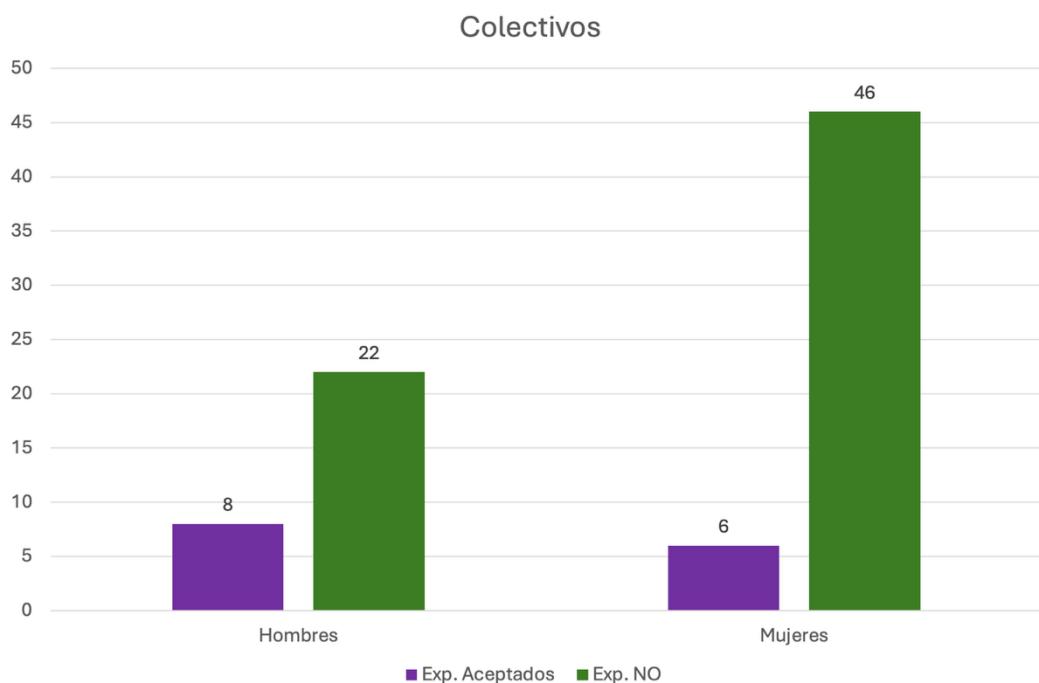
Nos damos cuenta que recurren más a la Defensoría el estamento del estudiantado, y también hay que destacar que es el menos informado o el más desesperado a la hora de reclamar no pasando por los estamentos previos según indica el reglamento de esta Defensoría.

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.

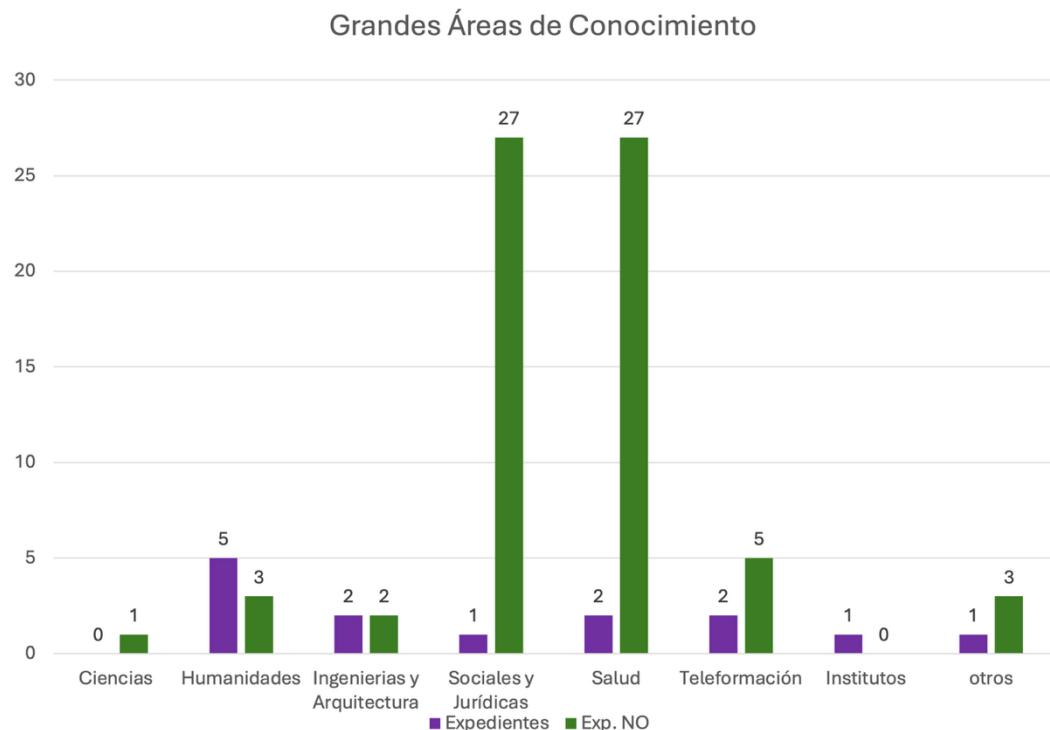
2. ASPECTOS GENERALES

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 gestión.

Hay que destacar que las quejas de Humanidades son relativas a la admisión en el Master de Profesorado, lo cual es entendible debido a la gran demanda, los no admitidos fueron redirigidos a la comisión de admisión.

3. TIPOS DE ACTUACIONES

3.1 CASOS POR TEMÁTICA

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

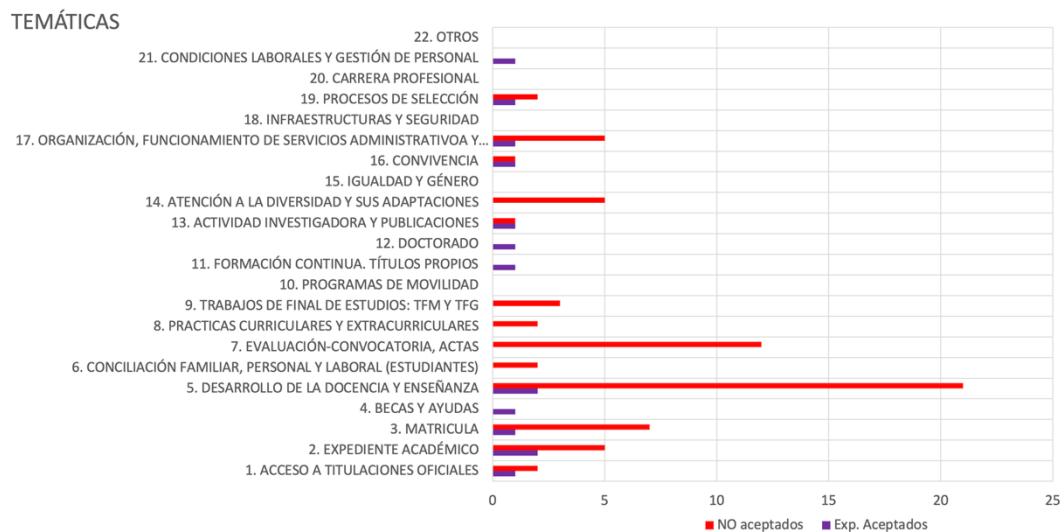
Las categorías para clasificar los casos habidos en el año 2024 objeto del informe son las siguientes:

	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.	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.

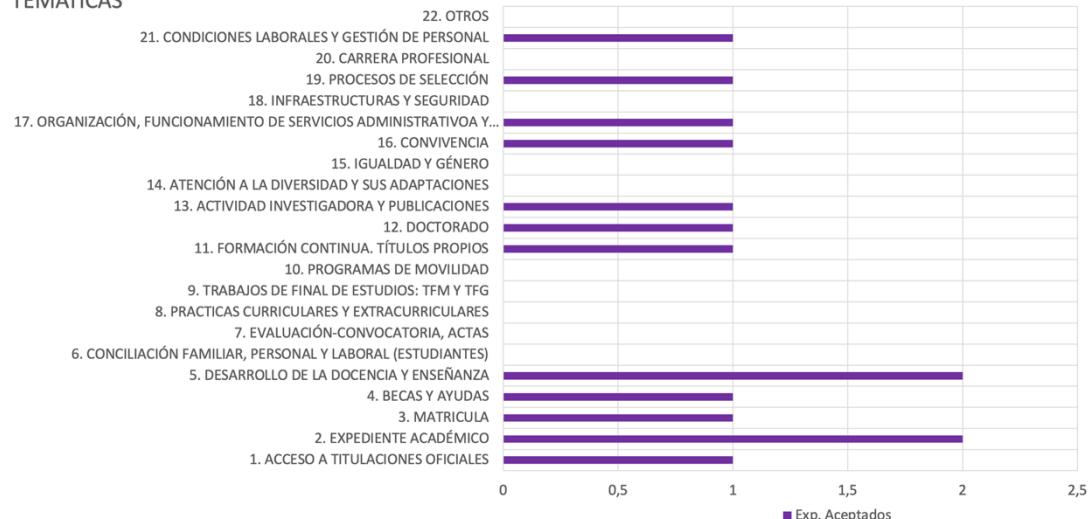
En este gráfico, donde ponemos los expedientes aceptados y los que no, nos damos cuenta que normalmente les preocupa muchísimo al estudiantado las evaluaciones y el desarrollo de la docencia pero no pasan por los estamentos previos hasta llegar a la Defensoría.



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

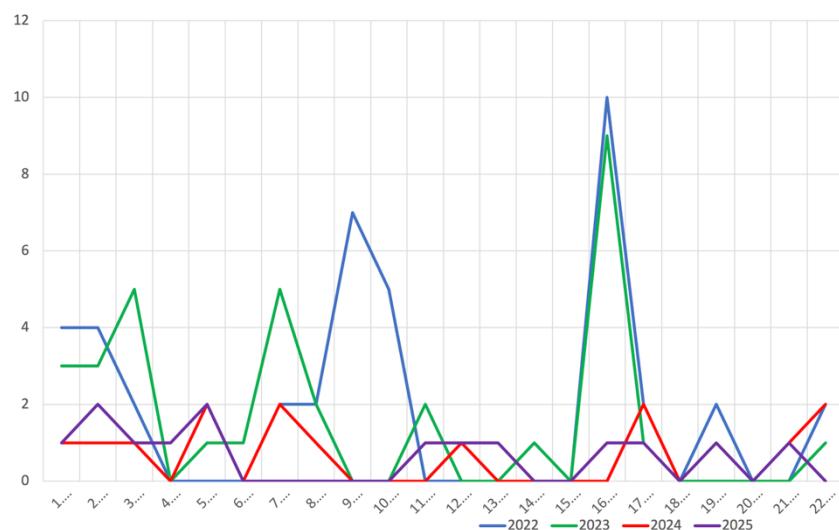


Se puede observar que se reducen considerablemente los problemas en general.

Si establecemos una comparativa con el año 2022, 2023, 2024 y 2025 hasta 1 octubre:

TEMÁTICAS

1. ACCESO A TITULACIONES OFICIALES
2. EXPEDIENTE ACADÉMICO
3. MATRÍCULA
4. BECAS Y AYUDAS
5. DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA
6. CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL (ESTUDIANTES)
7. EVALUACIÓN-CONVOCATORIA, ACTAS
8. PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES
9. TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFM Y TFG
10. PROGRAMAS DE MOVILIDAD
11. FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS
12. DOCTORADO
13. ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES
14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES
15. IGUALDAD Y GÉNERO
16. CONVIVENCIA
17. ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN
18. INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD
19. PROCESOS DE SELECCIÓN
20. CARRERA PROFESIONAL
21. CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL
22. OTROS



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 señalizarlos 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 esto 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 RIDDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias).

REUNIONES DE RIDDU

No se asistió este año a la convocatoria de RIDDU por considerarse excesivo el gasto

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 Comisión Ejecutiva siendo desde el 1 de diciembre la responsable de la Secretaría y Tesorería, hasta noviembre del 2025.

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 las universidades públicas 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 2025:

- ▶ 29 de noviembre de 2024 virtual
- ▶ 7 febrero 2025 virtual
- ▶ 4 abril 2025. Universidad de Girona
- ▶ 7 mayo 2025. Universidad Valladolid
- ▶ 19 junio 2025, Extraordinaria virtual
- ▶ 9 julio 2025, virtual
- ▶ 5 septiembre 2025. Universidad Europea de Madrid
- ▶ 16 octubre 2025. Universidad de la Rioja. Secretaria en funciones
- ▶ 7 noviembre 2'25. Universidad Politécnica de Madrid. Secretaria en funciones

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 8 de mayo del 2025 en la Universidad de Valladolid de la CEDU con dos temas a tratar:

- Los discursos de odio en la universidad y su tratamiento desde las defensorías.
- Los perfiles del apoyo administrativo en las defensorías. Presentación de resultados de la encuesta de CEDU y debate sobre identificación de criterios básicos y recomendación de CEDU al respecto.

Durante los días 15, 16 y 17 de octubre del 2025 se asistió al XXVII Encuentro Estatal de Defensorías en la universidad de La Rioja, ya como secretaria en funciones de la Comisión Ejecutiva estatal de CEDU, al ya no ser Defensora de esta Universidad.

REUNION CON LA DIPUTADA DEL COMUN CANARIÁ

Se realizó una reunión con la Diputada por un problema que dependía del Gobierno de Canarias.

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 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.

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

5. PRESUPUESTO

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 explica.

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.