



MEMORIA DE ACTIVIDADES

del Órgano del Defensor Universitario

2 0 1 4

**Francisco Ortega Santana
Presidente**

INDICE

MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	5
INTRODUCCIÓN	9
AGRADECIMIENTOS	13
DISCULPAS	17
LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	21
APROXIMACION AL ESTUDIO DE LOS DATOS	37
OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	43
SUPUESTOS BASADOS EN CASOS REALES	47
ESTADO ACTUAL DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	53
LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	57
ANEXOS: Descripción de las Consultas tramitadas Descripción de las Quejas-Reclamaciones tramitadas Descripción de las Mediaciones tramitadas	61
EPÍLOGO	107

MIEMBROS DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

**D. Francisco Ortega Santana
Presidente**

**D. Antonio Palomino Martín
Representante del Profesorado**

**Dña. Jennifer Díaz Falcón
Representante de Estudiantes**

**Dña. ^a Antonia Soraya Pérez López
Representante del PAS**

INTRODUCCIÓN

El artículo 22 del Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario establece que presentará un informe de la gestión realizada durante el año anterior en la primera sesión anual del Claustro, lo cual tuvimos la oportunidad de hacer en el pleno del Claustro celebrado el pasado 23 de febrero de 2015.

Pasado dicho trámite, corresponde hacer público el documento, a modo de memoria, que recoge la actividad desarrollada en el órgano del Defensor Universitario de la ULPGC durante el pasado año 2014 y dado que al Claustro de la ULPGC celebrado el pasado 14 de mayo de 2014 le correspondió elegir a los nuevos miembros que constituyen actualmente dicho órgano, la mitad de la actividad de la que se rinde cuentas pertenece a la que el anterior equipo, con el Prof. D. Jorge Triana al frente, llevó a cabo y se trata, por consiguiente, de la primera memoria que tenemos la responsabilidad de redactar.

Mirando hacia atrás, apreciamos que el ejercicio de la nueva responsabilidad permite y obliga a conocer a la universidad desde una perspectiva totalmente distinta a la que estábamos acostumbrados. No se trata de gestionar la actividad de un centro o un departamento; tampoco de dirigir todo el área de influencia de un vicerrectorado o, en su caso, a la totalidad de la universidad, como correspondería al Rector. En todos estos casos los reglamentos o los objetivos predefinidos regulan el funcionamiento diario de la vida universitaria y, cada uno en su nivel, vela porque la ULPGC “progrese adecuadamente”, especialmente en los tiempos difíciles que nos toca vivir.

El ejercicio diario de la figura del Defensor Universitario revela que le corresponde ser la última posibilidad para todos aquellos miembros de la comunidad universitaria que estimen que algo no ha ido bien. En muchas ocasiones no tienen razón y su apreciación no deja de obedecer más que a intereses concretos que no se ajustan a criterios objetivos ni plausibles y el defensor se encarga de decírselo; en muchas otras, la razón, apoyada por las normas, les acompaña y el defensor actúa ante el organismo correspondiente para intentar que se corrija el problema; en otras ocasiones, sin embargo, aunque con la norma en la mano el solicitante no tiene razón, las circunstancias que rodean al caso ponen de manifiesto que, paradójicamente, su aplicación conduce a una situación injusta. Estos últimos casos son difíciles de encauzar porque, entendiendo que la administración tiene que funcionar de acuerdo con unas reglas que sean de igual aplicación para todos los administrados, la razón de ser del defensor le obliga a pedirles, e intentar convencerles, de que en esos casos en concreto la norma es injusta y que es necesario tener en cuenta la excepcionalidad del mismo.

Mirando también hacia atrás, la sensación percibida a la hora de preparar el informe y la memoria de actuación es la de estar viendo una

gran fotografía. Una fotografía en la que ha sido necesario aumentar el tiempo de exposición hasta 365 días para, en una instantánea, captar el sentir de las más de veinticinco mil personas que conviven día a día en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Y si cada uno de sus miembros estuviera representado por un pixel de color azul en los casos que no acudieron a la figura del defensor universitario y en color rojo cuando sí lo hicieron, tan sólo 218 de esos píxeles serían rojos, lo que representa al 0,85%. Por tanto, si, además, descontáramos aquellos casos en los que solamente se pide una información y en los que no se denuncia ninguna caso en concreto, es evidente que nuestra Universidad no tiene un nivel de conflictividad alto. Lo que sucede es que al Defensor Universitario no le corresponde hablar de lo que se hace bien (ese tipo de cosas no le llegan ni tiene que ser notario de ellas) sino que está obligado a hablar, precisamente, de ese pequeño porcentaje tratando de detectar aquellas causas de disfunción que sean modificables para conseguir que no se repitan en próximos años. Por ello queremos que la lectura de esta memoria sea entendida en ese contexto: tan solo un 0,85% de los miembros de la comunidad de la ULPGC ha precisado dirigirse a la figura del Defensor Universitario para manifestarle algún tipo de problema. Afortunadamente no son tantos.

AGRADECIMIENTOS

Queremos hacer patente nuestro más sincero agradecimiento:

1º.- Al Claustro de la ULPGC por la confianza depositada en nosotros, esperando poder cumplir sus expectativas.

2º.- Al Prof. D. Jorge Triana Méndez por la enorme ayuda prestada en los titubeantes inicios en la andadura por este complejo camino de la defensoría universitaria, regalando desinteresadamente su sabio y mesurado consejo.

3º.- A D. Álvaro Monzón, administrativo destinado en la oficina del Defensor Universitario, pues su experiencia en el puesto ha facilitado que el funcionamiento de la misma no se haya resentido lo más mínimo.

4º.- A toda la Comunidad Universitaria puesto que, de manera casi absoluta, ha atendido con diligencia los requerimientos cursados permitiendo que nuestra labor se desarrollara con la mayor celeridad posible.

5º.- A todos los equipos de gobierno universitarios, desde los Centros y Departamentos hasta el propio Rectorado, porque en todo momento han respetado escrupulosamente la independencia del órgano del DU.

DISCULPAS

Queremos pedir disculpas a todos aquellos que no se hayan sentido tratados adecuadamente en nuestras dependencias, a quienes estimen que hemos fallado en nuestra gestión o a quienes hayan podido sentirse incómodos con nuestras iniciativas. Ciertamente que la actividad del Defensor puede resultar molesta, pero, desde luego, nunca se hace con ánimo de censura sino con la finalidad de poner de manifiesto otros puntos de vista o alternativas que, aunque no se correspondan estrictamente con la normativa, sí que pueden mejorar la vida universitaria. Permítanme que haga más las palabras de otros compañeros en las labores de la defensoría universitaria cuando dicen que *“Hay que ser razonables en la viable aplicación de las normas. No se pueden esgrimir los Reglamentos ciegamente, o gobernar a golpe de reglas, porque a veces podemos imponer a los afectados inadmisibles condiciones de grave incomodo”*(Ramón Durán Rivacoba Defensor de la Universidad de Oviedo, en su Memoria del curso Académico 2013-2014).

Agradecemos y esperamos las críticas constructivas al órgano.

I. LAS INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Ia.- NECESIDAD DE CREAR UNA BASE DE DATOS

El análisis de las acciones que lleva a cabo el DU no puede limitarse a la árida exposición de las características y del número de actuaciones o a poner en evidencia si los organismos competentes han considerado nuestras recomendaciones. Ello es, indudablemente, necesario pero también debe permitir extraer conclusiones que permitan mejorar, entre todos, el funcionamiento de nuestra Universidad.

Se aprende más rápido cuando nos enseñan y somos más eficaces y eficientes cuando, estudiando comportamientos pasados, los mejoramos, evitando la reproducción de errores. El tiempo durante el cual los miembros del Órgano del DU ejercen el cargo es muy limitado y por ello es obligado aprender rápidamente. Pero somos universitarios y, como tales, también debemos intentar que el fruto de nuestro aprendizaje, expresado en este caso como la mejora en el ejercicio de nuestras funciones, quede como un legado que facilite la actividad de quienes nos sustituyan. En tal sentido hay que señalar que en la oficina del defensor universitario se encuentra debidamente custodiada toda la documentación generada a lo largo de su existencia (desde el año 1999). Sin embargo carece de una organización que permita localizar y acceder eficazmente a los expedientes que han estudiado casos similares a los que continúan llegando. Por ello cada equipo que se incorpora al Órgano se ve obligado a realizar un aprendizaje casi desde cero, lo que le resta efectividad al tiempo que le imposibilita para obtener conclusiones válidas de la función desarrollada. En consecuencia, se hace necesario desarrollar un sistema informatizado que, a modo de base de datos, permita el archivo de todas las actuaciones y con tal fin hemos solicitado un becario que, esperamos, se incorpore en breve a la oficina del Defensor Universitario y facilite esa labor.

I.b.- DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES.-

I.b.1 Datos Globales. Modalidad de Actuación.

La Tabla I y los Gráficos 1 y 2 muestran los datos globales de los distintos tipos de actuaciones realizadas. Como puede apreciarse, se han desarrollado un total de 218 actuaciones (un 13,0% más que durante el año 2013) de las cuales 143 han sido consultas (un incremento del 31,2%), 73 Quejas o Reclamaciones (un descenso del 12,0%) y un total de dos mediaciones frente a una sola mediación durante el periodo 2013. No se especifican diversas acciones que son parte importante de la actividad diaria, como las entrevistas personales (en la oficina del defensor o en otros lugares) o las llamadas telefónicas, que permiten solucionar o agilizar el trámite de muchos conflictos. Creemos que es uno de los factores responsables de la disminución del número de las Quejas/Reclamaciones experimentada durante el pasado año.

Actuaciones	Frecuencia	Porcentaje
CONSULTA	143	65,6
QUEJA/RECLAMACIÓN	73	33,5
MEDIACIÓN	2	,9
Total	218	100,0

Tabla I. Desglose de las actuaciones realizadas durante el año 2014.

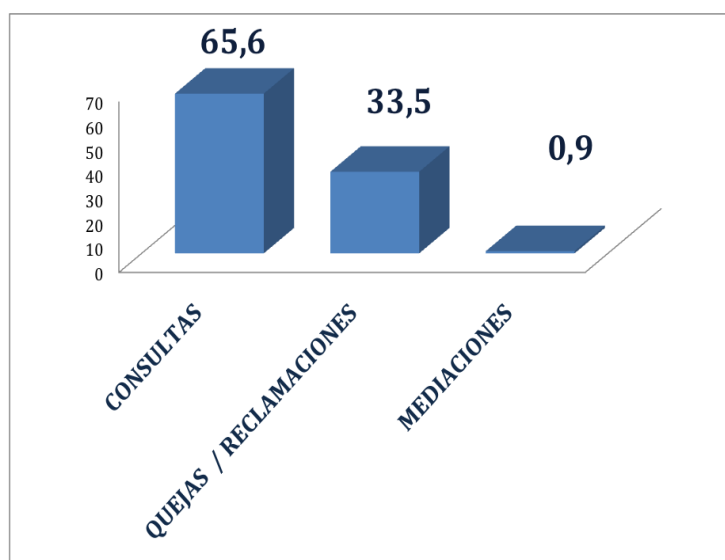


Gráfico 1. Representación gráfica de los porcentajes de actuaciones realizadas durante el año 2014.

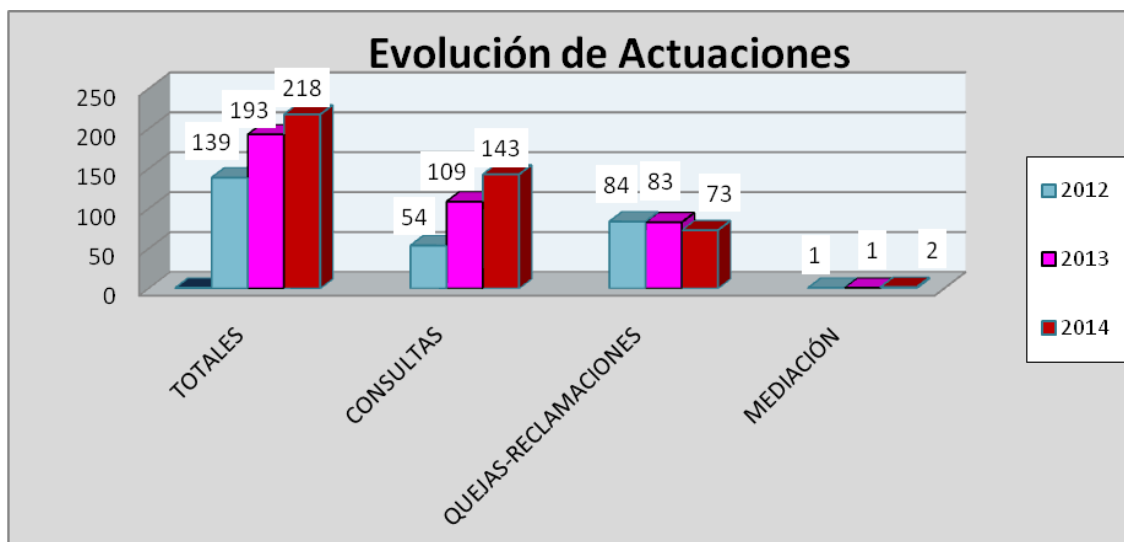


Gráfico 2. Evolución de las actuaciones desde el año 2012 hasta el año 2014.

I.b.2 Las Actuaciones por Estamento de la Comunidad Universitaria.

La tabla II y el Gráfico 3 muestran la distribución de las actuaciones del Defensor Universitario en función del estamento que las solicita:

	Frecuencia	Porcentaje
ESTUDIANTE	180	82,6
PDI	11	5,0
PAS	4	1,8
EXTERNOS	23	10,6
Total	218	100,0

Tabla II. Actuaciones por estamento.

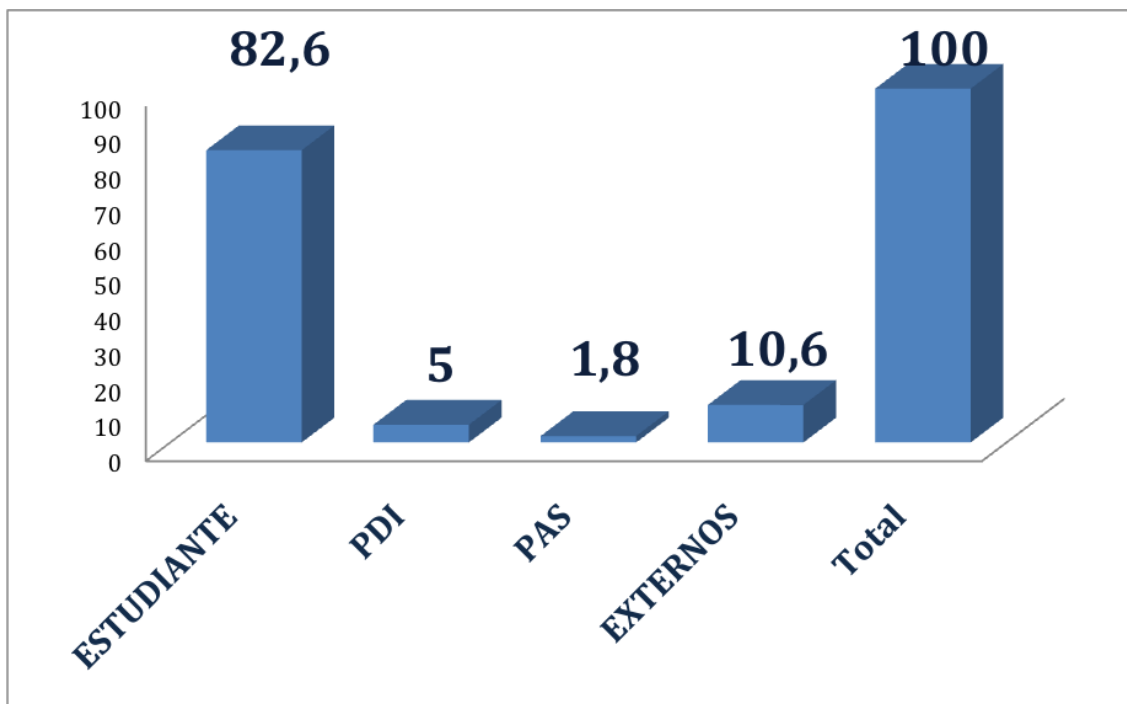


Gráfico 3. Porcentajes de actuaciones en función de los estamentos universitarios.

Las actuaciones requeridas desde el estamento del alumnado son las más numerosas (un 82,6% del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (5,0%) y de las del PAS (1,8%). Destaca el importante porcentaje de personas externas a la ULPGC que se dirigen al DU (10,6%).

Sin embargo, sería injusto quedarnos con la impresión de que los alumnos son quienes ejercen una mayor presión en la oficina del defensor universitario. Ciertamente que tanto los valores absolutos como los relativos así lo dicen pero, si tenemos en cuenta el porcentaje que representa cada uno de los estamentos en el total de la comunidad de la ULPGC y lo comparamos con los porcentajes de las actuaciones llevadas a cabo (Tabla III), encontramos que cada uno de ellos acude a la figura del Defensor Universitario de manera proporcional a su presencia en la universidad y que si se atiende a una mayor cantidad de alumnos es sólo porque ellos son su principal componente. Es este el primer aspecto que queremos resaltar en nuestro informe puesto que muchas veces se confunde al Defensor Universitario con el Defensor del Alumno y, tanto por mandato como por las cifras objetivas, esa apreciación no se corresponde con la realidad.

	Total ULPGC	Porcentaje ULPGC	Total Acciones DU	Porcentaje Acciones DU
ESTUDIANTE	23.240	90,65	180	82,6
PDI	1.642	6,41	11	5,0
PAS	754	2,95	4	1,8
Total	25.636	100,00	218	100,0

Tabla III. Distribución de los estamento universitarios y de las solicitudes cursadas por cada uno de ellos. (Los datos totales se han obtenido de la Memoria del Curso Académico 2013-2014 de la ULPGC).

I.b.3 Las Actuaciones en razón del Género.-

Globalmente el número de hombres y mujeres que acceden al DU es el mismo (46,8% hombres y 52,8% mujeres) (Gráfico 4). Como quiera que no pudimos encontrar publicados en la red de la ULPGC datos oficiales del curso académico 2013-2014, no podemos saber si existe alguna diferencia estadística entre ambos y por ello no entraremos en el análisis de los resultados que aporta esta variable. No obstante lo anterior, queremos dejar constancia del informe MUJERES Y HOMBRES EN LA UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (2010-2011), publicado por la Unidad de Igualdad de nuestra Universidad, en el que se especifica la distribución de cada género en todos los niveles de nuestra universidad, hasta ese momento.

Actualmente la Unidad de Igualdad de la ULPGC está llevando a cabo el diagnóstico correspondiente al curso académico 2013/2014, que dará lugar al Plan de Igualdad de la ULPGC.

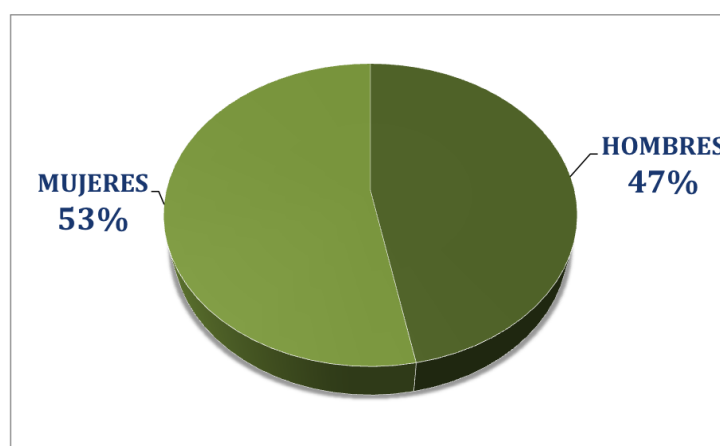


Gráfico 4. Porcentaje de actuaciones cursadas ante el Defensor Universitario en función del género.

I.b.4 Las Actuaciones en razón de la Tipología

Se han diferenciado hasta 19 modalidades distintas de asuntos que se plantean al Defensor Universitario. La Tabla IV muestra las frecuencias y porcentajes globales y por estamento mientras que el Gráfico 5 muestra los porcentajes totales de cada uno de los tipos de asuntos.

Tipología	Frecuencia Global	%	Estudiantes		PDI		PAS	
			TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
ACCESO Y MATRÍCULA	12	5,5	4	2,2	0	0	0	0
ADAPTACIONES Y CONVALIDACIONES	14	6,4	12	6,7	0	0	0	0
BECAS	17	7,8	15	8,3	0	0	0	0
BECAS ERASMUS	8	3,7	8	4,4	0	0	0	0
CONCURSOS	5	2,3	0	0	3	27,3	1	25,0
EVALUACIÓN	35	16,1	35	19,4	0	0	0	0
EVALUACIÓN COMPENSATORIA	10	4,6	10	5,6	0	0	0	0
IDIOMA	8	3,7	8	4,4	0	0	0	0
ORGANIZACIÓN DOCENTE	5	2,3	5	2,8	0	0	0	0
PLANIFICACIÓN ACADÉMICA	6	2,8	3	1,7	3	27,3	0	0
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	5	2,3	4	2,2	1	9,1	0	0
PROGRESO Y PERMANENCIA	17	7,8	16	8,9	0	0	0	0
RELACIONES INTERPERSONALES	8	3,7	6	3,3	1	9,1	1	25,0
RETRASOS	23	10,6	23	12,8	0	0	0	0
SERVICIOS	2	,9	1	0,6	0	0	1	25,0
TASAS	14	6,4	14	7,8	0	0	0	0
TÍTULOS Y TERCER CICLO	4	1,8	3	1,7	0	0	0	0
TRASLADO EXPEDIENTE	5	2,3	4	2,2	0	0	0	0
OTROS	20	9,2	9	5,0	3	27,3	1	25,0
Total	218	100,0	180	100,0	11	100,0		

Tabla IV. Tipología de las actuaciones. totales y por estamentos.

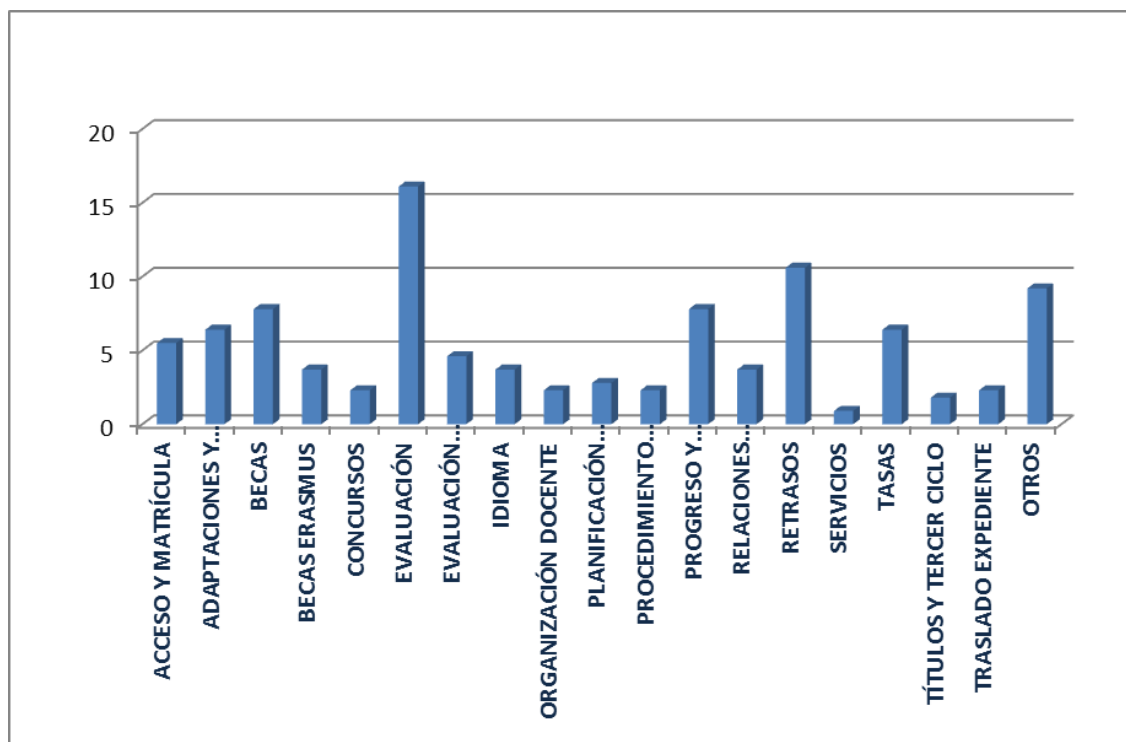


Gráfico 5. Distribución de las actuaciones por tipología. Se representan en %.

De acuerdo con ellos, los problemas que más afectaron a la comunidad universitaria durante el pasado año 2014 fueron los relacionados con la Evaluación (16,1% del total) y con Retrasos en las contestaciones a solicitudes o reclamaciones presentadas ante cualquier instancia de la Universidad (10,6%). A cierta distancia cabe también destacar los conflictos desencadenados por problemas con la solicitud/devolución de Becas (11,5% si consideramos todos los problemas de becas en su conjunto), los problemas derivados de la puesta en marcha de la Normativa de Progreso y Permanencia (7,8%) y los derivados de Adaptaciones y Convalidaciones de Créditos (6,4%).

Un sistema basado en la superación de objetivos requiere herramientas de evaluación y, en tales casos, siempre surgirán discrepancias entre el evaluador y el evaluado. Por ello los proyectos docentes deben especificar con claridad como se evalúa a los estudiantes y no es de recibo que se reciban reclamaciones en las que se denuncie el incumplimiento o la indefinición del proyecto docente, en cuanto a la metodología evaluadora se refiere. Es cierto que el docente tiene el derecho y el deber de evaluar a sus alumnos, pero el discente tiene el mismo derecho a conocer de antemano los mecanismos que serán aplicados en su evaluación. No puede quedar al libre albedrío del profesor la aplicación de criterios. Desde el Defensor Universitario pedimos a los profesores, departamentos, comisiones de asesoramiento docente y juntas de facultad que sean exquisitos en el ejercicio de su función requiriendo que los proyectos docentes contemplen con toda claridad los criterios de evaluación.

Sabemos que la comunidad universitaria cada vez es más sensible a este problema y que está haciendo un esfuerzo importante por evitarlo. Esperemos que, como fruto de ese esfuerzo, vaya desapareciendo este tipo de denuncias.

El otro punto álgido de las reclamaciones hace referencia a los Retrasos en las contestaciones a escritos presentados ante diferentes instancias universitarias. En este punto nos enfrentamos ante un dilema con la legislación. Es cierto que la Universidad, como ente administrativo y siempre que no exista normativa específica que indique lo contrario, debe regirse por la Ley de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por tanto, en sentido estricto, siempre que la contestación a un escrito se realice dentro de los plazos establecidos, no puede aducirse ningún incumplimiento de la administración. Sin embargo no es función del Defensor Universitario ser condescendiente con la pulcritud en la función administrativa sino, en cualquier caso, velar porque dicha función sea eficaz y no cercene ningún derecho de los administrados.

Es cierto, que, en ocasiones, la temporalidad de ciertas actividades de la vida universitaria hace que los recursos humanos disponibles sean escasos para atender demandas puntuales (hablo, por ejemplo, de las épocas de matriculaciones o de la resolución de convalidaciones) pero no es menos cierto que los tiempos de los estudiantes no son los mismos que los del profesorado ni los del personal de administración y servicios, y hay que ser conscientes de ello. Para estos colectivos se puede entender, y hasta callar, ante una respuesta emitida al límite de lo que la ley establece pero para el colectivo de alumnos no es de recibo tal situación, por muy legal que sea. No es de recibo que un alumno esté esperando hasta uno o dos días antes de realizar un examen para saber si se ha considerado positivamente la reclamación que ha interpuesto por la calificación de la evaluación anterior; no es de recibo que a 15 o 20 días de la fecha oficial de un examen un alumno no sepa si debe examinarse de una asignatura de la que ha solicitado convalidación. Indudablemente existirán sobrados motivos que justifiquen el retraso pero, como podrán entender, no pueden permitirse.

Pero si los retrasos son injustificables, mucho menos lo es la falta de respuesta. El silencio administrativo no puede ser la herramienta que utilice la universidad para contestar o, mejor, no contestar, a sus administrados. Hagamos el esfuerzo de entender las prisas, justificadas en muchas ocasiones, del alumnado en este sentido.

No obstante no queremos que de lo anteriormente expresado se entienda que la ULPGC tiene el hábito de no responder, o de hacerlo tarde, a sus administrados. De ninguna manera es esa la situación en la que nos encontramos.

El Gráfico 6 muestra la distribución de la tipología de las actuaciones en función del estamento. Como es de esperar, la mayoría de los problemas afectan de manera exclusiva al alumnado, otras son compartidas por dos de los estamentos, como los problemas de planificación académica para el alumnado y el profesorado, o los derivados de concursos en el caso del PAS y del PDI y solo en el caso de los conflictos debidos a malas relaciones interpersonales encontramos que están representados los tres estamentos universitarios.

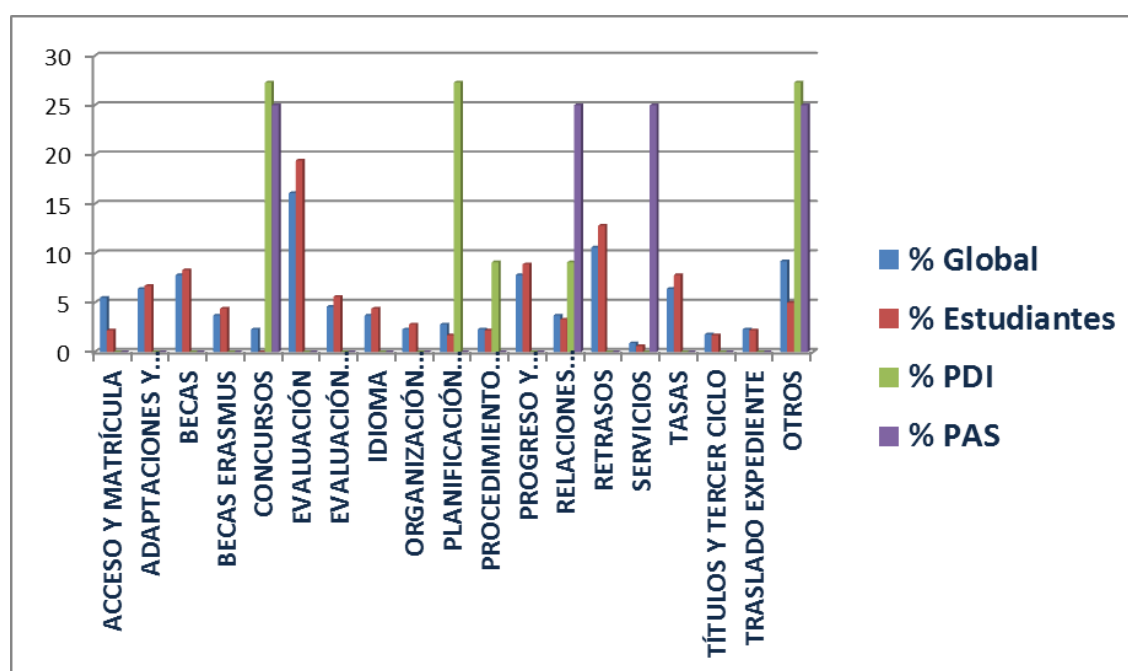


Gráfico 6. Distribución de las tipologías por estamentos.

I.b.5 Las Actuaciones en razón del Centro.-

Los miembros universitarios que acuden al defensor pertenecen, principalmente, a siete de los 16 centros de nuestra Universidad (Tabla V, Gráfico 7). Destacan los miembros del Centro de Ciencias Económicas y Empresariales (13.8%) y los de la Estructura de Teleformación (12.4%), seguidos por los miembros de los centros de Ciencias Jurídicas (10.6%), Ciencias de la Salud (10.1%), Ingenierías (9.2%), Educación Física (7.3%) y Formación del Profesorado (6.9%). En valores absolutos el total de acciones solicitadas por su población fue de 153, frente a las 188 globales, lo que supone el 81.4% del total.

	Frecuencia	Porcentaje
ARQUITECTURA	7	3,2
CIENCIAS BÁSICAS	2	,9
CIENCIAS DE LA SALUD	22	10,1
CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	30	13,8
CIENCIAS JURÍDICAS	23	10,6
EDUCACIÓN FÍSICA	16	7,3
ELECTRÓNICA Y COMUNICACIÓN	6	2,8
FORMACIÓN DEL PROFESORADO	15	6,9
FILOLOGÍA	6	2,8
GEOGRAFÍA	2	,9
INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS	3	1,4
INGENIERÍAS	20	9,2
VETERINARIA	4	1,8
ESCUELA TURISMO (TAHICHE)	1	,5
TELEFORMACIÓN	27	12,4
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	4	1,8
Total	188	86,2
Perdidos Sistema	30	13,8
Total	218	100,0

Tabla V. Solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario y Centro de procedencia.

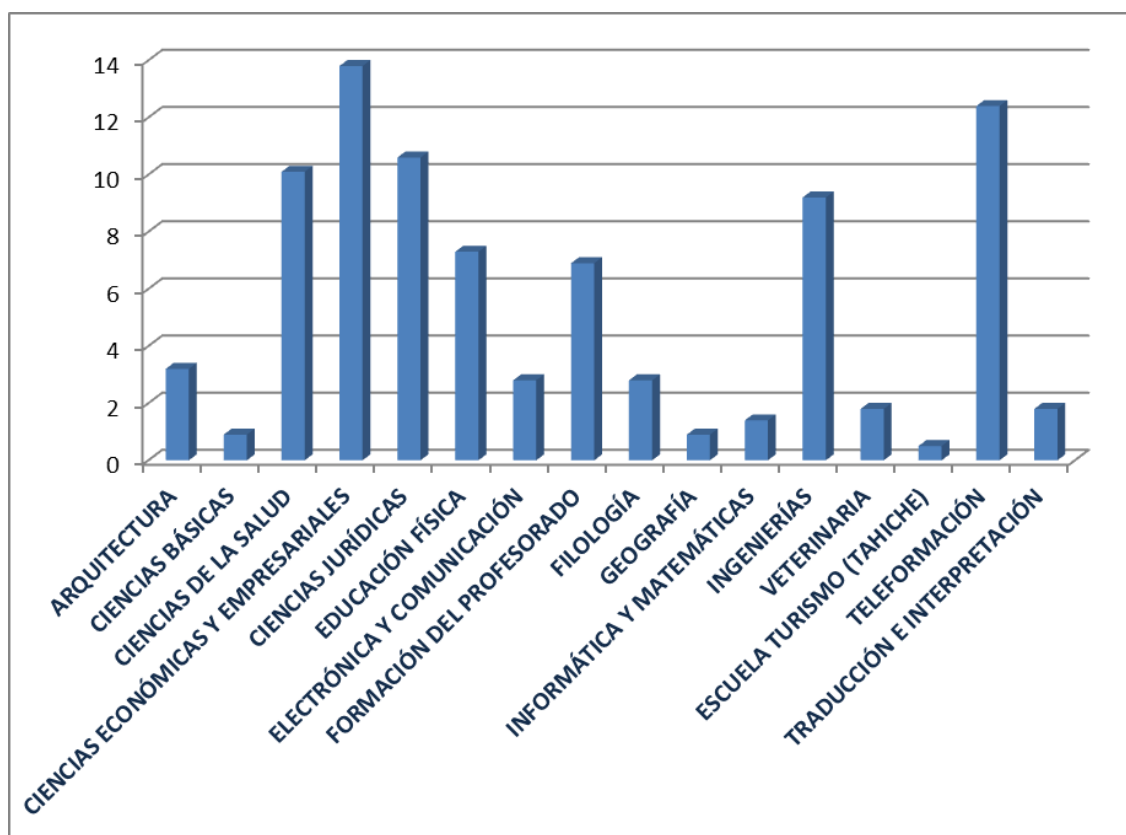


Gráfico 6. Solicitudes presentadas ante el Defensor Universitario y Centro de procedencia. Se representan en %.

Pero lo importante es saber si realmente el índice de conflictividad es mayor en ellos y como indicador hemos tomado el número de alumnos de cada centro y lo hemos comparado con las actuaciones que el defensor universitario ha llevado a cabo (Tabla VI).

Centro	Alumnos Centro	% alumnos respecto UPGC	% Solicitudes al DU
<i>Cc. de la Salud</i>	2.220	9,6	10,1
<i>Cc. Económicas y Empresariales</i>	2.848	12,3	13,8
<i>Cc. Jurídicas</i>	3.005	12,9	10,6
<i>Educación Física</i>	650	2,8	7,3
<i>Formación del Profesorado</i>	2.206	9,5	6,9
<i>Ingenierías</i>	3.184	13,7	9,2
<i>Teleformación</i>	1.862	8,0	12,4
Total	15.975	68,8	70,3

Tabla VI.

Como puede apreciarse, estos siete centros acumulan el 68,8% del total de alumnos de la ULPGC y el 70,3% de las solicitudes que han llegado a la oficina del Defensor Universitario. Analizando caso a caso se aprecia que Ciencias Jurídicas, Ingenierías y Formación del Profesorado acuden al Defensor Universitario en menor proporción en relación al peso que ejercen sobre la población universitaria total, que los centros de Ciencias de la Salud y de Ciencias Económicas y Empresariales están casi a la par y que el centro de Educación Física y la Estructura de Teleformación, con una diferencia de 4,5 y 4,4 puntos, respectivamente, muestran una diferencia apreciable en relación a su aportación al total de la comunidad universitaria.

En el caso de Educación Física el mayor número de solicitudes se relacionó con problemas de evaluación (37,5% frente al 16,1% en el total de la Universidad). Por su parte, en el caso de la Estructura de Teleformación, dos fueron las principales cuestiones planteadas: Adaptaciones y Convalidaciones (11,7% frente al 6,4% en el total de la universidad) y Retrasos en las contestaciones (40,7% frente al 10,6% del total). Aunque es necesario mantener las reservas inherentes a un estudio del tipo que presentamos, sí que creemos que deben tomarse en consideración y no dejar en el olvido estos datos.

I.b.6 Las Actuaciones en razón de la Época del Año.

En la oficina del DU existía la impresión, o la certeza no confirmada, de que cada época del año se correspondía con cierto tipo de problemas que estarían basadas en la temporalidad de la actividad universitaria. La Tabla VII y el Gráfico 7 muestran que las solicitudes presentan dos claros picos a lo largo del año: enero-febrero y junio-septiembre, acompañados por un repunte en noviembre.

	Frecuencia	Porcentaje
Enero	29	13,3
Febrero	33	15,1
Marzo	18	8,3
Abril	13	6,0
Mayo	10	4,6
Junio	21	9,6
Julio	27	12,4
Septiembre	26	11,9
Octubre	12	5,5
Noviembre	21	9,6
Diciembre	8	3,7
Total	218	100,0

Tabla VII. Distribución de las actuaciones por meses.

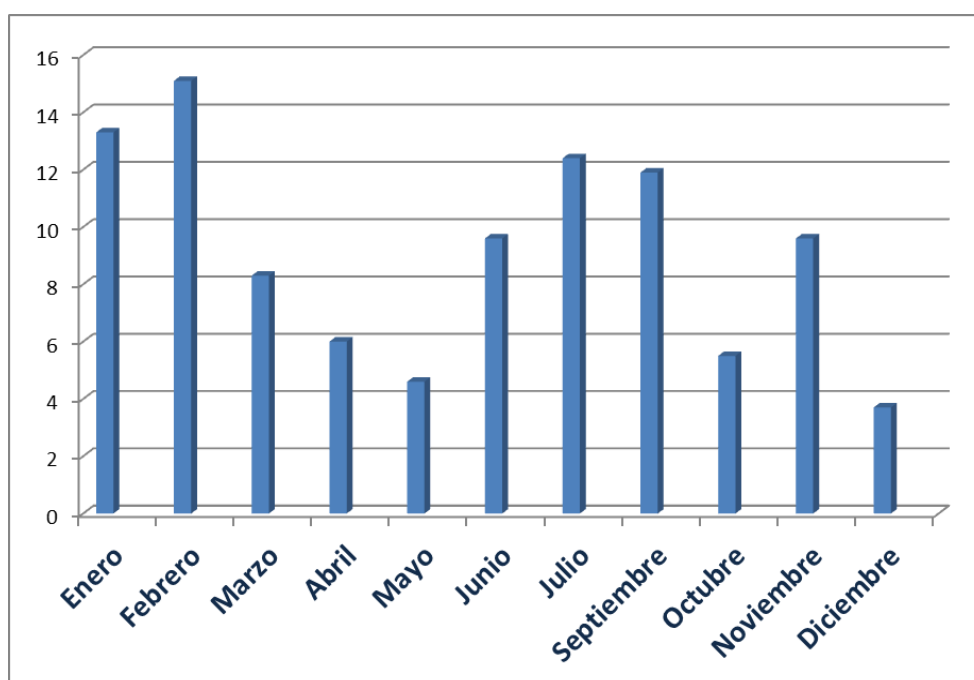


Gráfico 7. Distribución de las actuaciones por meses. Se representan en %.

II. APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LOS DATOS.

Aunque los datos previamente expuestos aportan una fotografía fidedigna de la actividad del DU, hemos querido enfrentar los resultados de las variables consideradas (Género [Hombre, Mujer], Trámite [Consulta, Queja/Reclamación, Mediación], Estamento [Estudiantes, PDI, PAS], Centros y Meses del año) mediante métodos no paramétricos.

De los distintos cruces realizados, se encontraron significaciones estadísticas en las siguientes asociaciones:

- Centro – Mes: $p=0,01$
- Centro – Género: $p=0,01$
- Tipología – Mes: $p=0,00$
- Tipología – Género: $p=0,02$

Dado que en el momento de la elaboración de este informe no contábamos con los datos actualizados del número de hombre y mujeres que componen cada uno de los estamentos universitarios ni tampoco su número por centros y a pesar de que el género se muestra como una variable significativa, no entraremos en su consideración. Somos conscientes de que hay centros en los que el número de alumnas es superior al de alumnos, y viceversa, pero desconocemos la cuantía y, por tanto, si la influencia en la presentación de solicitudes al Defensor Universitario es real.

II.a La Relación Centro - Mes.-

Al tener en cuenta el Centro de procedencia y el tipo de consulta o reclamación presentada y considerando solamente a los centros en los que se detectan épocas con actividad significativamente mayor, encontramos que Ciencias de la Salud presenta un pico en Febrero, Ciencias Jurídicas en Noviembre, Ingenierías en Junio y Teleformación en Febrero y en Septiembre.

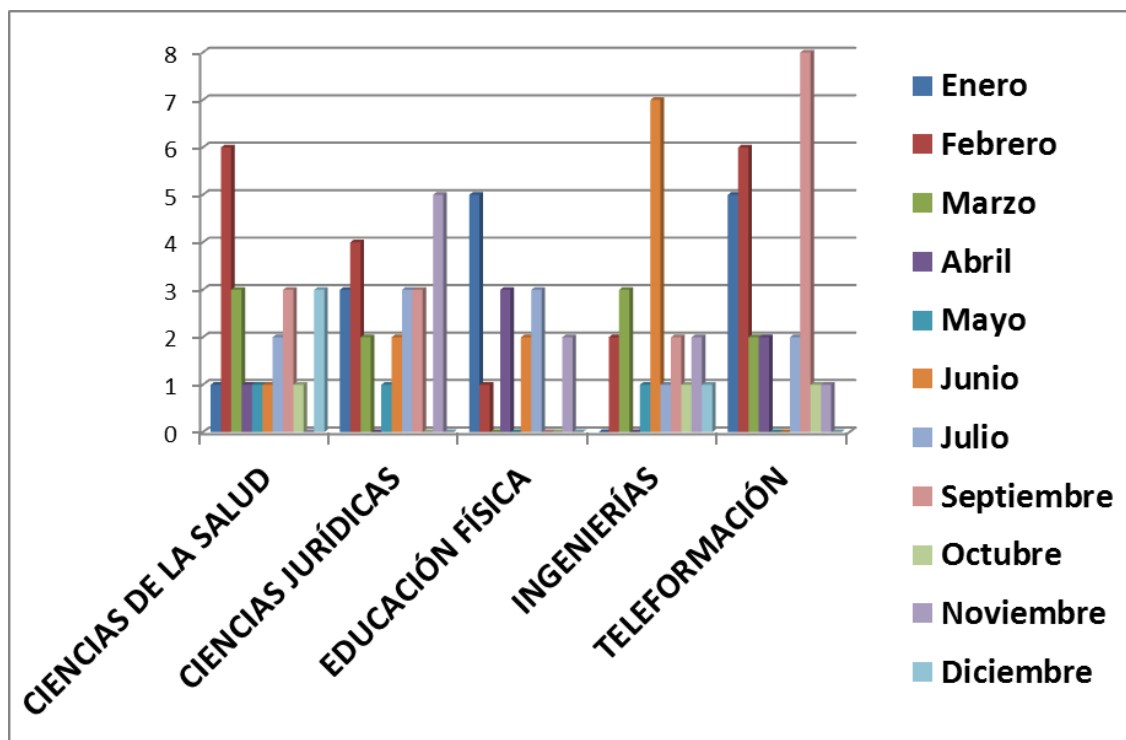


Gráfico 8. Representación del número de solicitudes presentadas en cada mes del año 2014 en los Centros que mostraron diferencias estadísticamente significativas.

II.b La Relación Tipología – Mes.-

De similar manera, el motivo por el que los interesados se acercaron hasta el Defensor Universitario varió en función de la época del año. Sin ánimo de ser exhaustivos y limitándonos a los casos con mayor repercusión, los problemas con el Acceso a la universidad se plantearon preferentemente en septiembre, los relacionados con Evaluación Compensatoria en enero, los de Evaluación de Asignaturas en los meses de enero, febrero, julio y noviembre (con un pico importante en julio), los problemas de Retrasos fueron más evidentes en los meses de enero y febrero, los derivados con el Reconocimiento de Idiomas en el mes de junio, los que tienen que ver con Tasas en octubre y, por último, los derivados de problemas de Progreso y Permanencia en el mes de febrero.

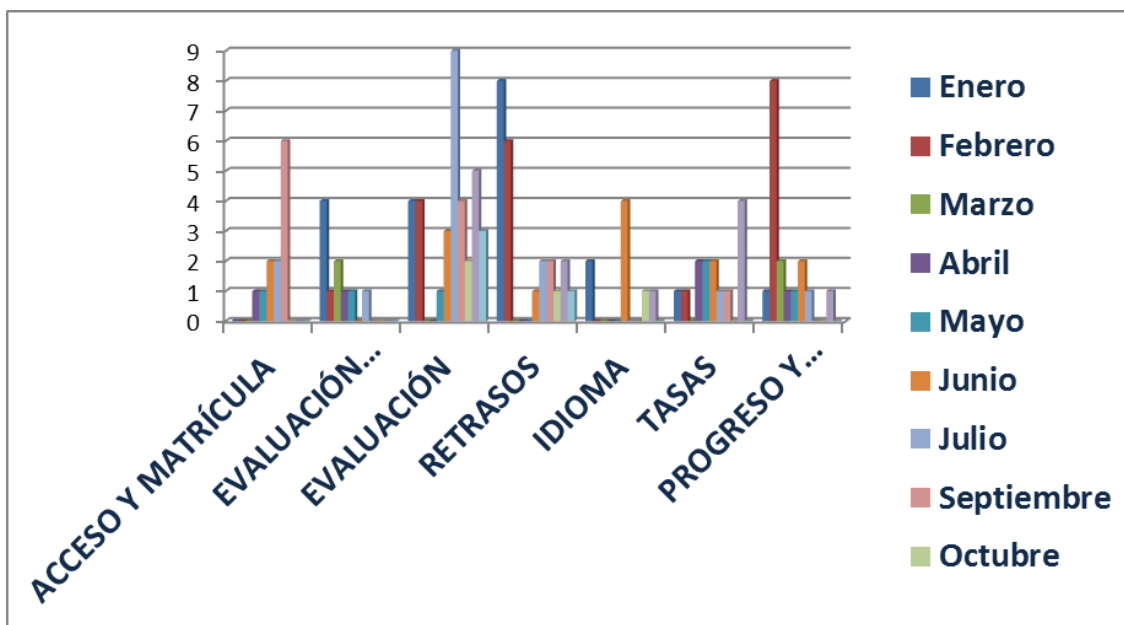


Gráfico 9. Representación de las tipologías de las solicitudes presentadas en función del mes. Se representan las que mostraron niveles de significación estadísticas.

III. OTRAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

✓ Curso de Verano de la Universidad Complutense de Madrid, Madrid 14-18 de julio de 2014: *Los retos de la figura del defensor universitario en el panorama universitario actual*.

✓ Participación en el programa Roscas y Cotufas, de la Radiotelevisión Canaria, en el microespacio dedicado a la Mediación. Octubre de 2014.

✓ Participación en XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Badajoz entre el 22 y el 24 de octubre de 2014 en el que se abordaron las siguientes ponencias:

1. Asignaturas con resultados anómalos.
2. Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual.
3. Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

y que pueden ser consultadas en el siguiente enlace:

<http://www.cedu.es/index.php/estatales/44-xvii-encuentro-estatal-badajoz-2014>

IV. SUPUESTOS BASADOS EN CASOS REALES.

Alguna de las actuaciones que se llevan a cabo en la oficina del DU, ya sea por su frecuencia, por sus características o porque ponen en evidencia situaciones especiales, merecen especial atención y con la finalidad de transmitir las a la Comunidad Universitaria hemos elaborado tres supuestos que contemplan dichos aspectos.

IVa.- Supuesto Número Uno.

El primer supuesto es el siguiente: Supongamos un estudiante de segundo curso que acude a nuestra oficina encontrándose en la tercera convocatoria de una asignatura de Grado. Plantea que, leyendo el proyecto docente de su primer curso, estima que el profesor le suspendió de manera irregular en la primera convocatoria puesto que no aplicó correctamente los criterios de evaluación. Estudiado el caso, y de acuerdo con la versión del alumno, entendemos que tiene razón y que debía haber aprobado en su momento. Por desconocimiento de las normas y por el temor a represalias no presentó las reclamaciones a las que tenía derecho y al haber expirado todos los plazos no procede realizar ninguna gestión ante el profesor implicado.

En este caso se aúnan varios puntos a analizar:

- en primer lugar la posibilidad de que el profesor hubiera actuado incorrectamente, bien por desconocimiento de la norma o intencionadamente, por lo que habría suspendido al alumno aprovechándose de su desconocimiento y situación de superioridad. El profesor no es amo y señor de la asignatura; indudablemente debe dirigirla y establecer los límites, todo lo estrictos que quiera, pero tiene que someterse a lo recogido en el proyecto docente y este debe ser lo suficientemente claro como para evitar interpretaciones dispares.
- En segundo lugar, el hecho de que el alumnado no sea consciente de la necesidad de conocer las normas que regulan su relación con la Universidad pues en ellas están sus derechos y deberes. Es necesario que todas las instancias universitarias realicen continuamente el esfuerzo de comunicarles cuáles son los reglamentos básicos que deben conocer así como inculcarles el hábito de su consulta.

IVb.- Supuesto Número Dos.

El segundo supuesto aborda problemas de la adaptación al Grado. Supongamos un alumno de titulación antigua, al que le quedan tres o cuatro asignaturas para terminar sus estudios y que no ha agotado todas las convocatorias y al que la administración le comunica que tiene que adaptarse a las nuevas titulaciones de Grado. El alumno entiende que la normativa actual no le obliga aún a tal adaptación y recurre al Defensor Universitario para que analice su caso.

El estudio del mismo nos lleva a la *Disposición transitoria segunda* del REAL DECRETO 1393/2007 que establece la ORDENACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS UNIVERSITARIAS OFICIALES, del que destacamos lo siguiente:

A los estudiantes que hubiesen iniciado estudios universitarios oficiales conforme a anteriores ordenaciones, les serán de aplicación las disposiciones reguladoras por las que hubieran iniciado sus estudios, ..., hasta el 30 de septiembre de 2015, en que quedarán definitivamente extinguidas... las universidades, sin perjuicio de las normas de permanencia que sean de aplicación, garantizarán la organización de al menos cuatro convocatorias de examen en los dos cursos académicos siguientes a la citada fecha de extinción.

En tal sentido queremos destacar el primer párrafo del REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES (Aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la ULPGC de 4 de junio de 2008 [BOULPGC de 6 de junio de 2008], Modificado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 12 de diciembre de 2008 [BOULPGC de 2 de enero de 2009] y por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 7 de abril de 2014 [BOULPGC de 8 de abril de 2014]) que dice:

Los títulos oficiales de Licenciado, Diplomado, Ingeniero Técnico e Ingeniero y Arquitecto, o equivalentes, previos a esta reforma, se extinguirán curso a curso. Una vez extinguido un curso, el alumno tendrá derecho a cuatro convocatorias de examen de las asignaturas no superadas correspondientes al mismo, en los dos cursos académicos siguientes al de la extinción del título. Este punto estará sujeto a lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.

Es cierto que nuestra Universidad ha hecho un esfuerzo considerable concediendo diversas convocatorias extraordinarias a los alumnos a los que el Grado les “pisaba los talones” (permítanme la expresión). Pero no es menos cierto que, al menos bajo nuestro punto de vista, el citado Real Decreto establece que en los dos cursos académicos posteriores a septiembre de 2015, hasta septiembre de 2017, deben garantizarse al menos cuatro convocatorias a quienes cumplan las normas de permanencia,

sin especificar ningún otro condicionante. Seguramente no serán muchos los alumnos que puedan encontrarse en esta situación y animamos a la Universidad a que intente encontrar soluciones puntuales que ayuden a cumplir con los preceptos de la norma.

Oportunamente se cursó una recomendación al Rectorado de la ULPGC pero aún no se nos ha comunicado formalmente la decisión al respecto.

IVc.- Supuesto número tres.

La difícil situación económica que ha afectado brutalmente a muchas familias de nuestra comunidad obligándoles a establecer prioridades en sus gastos para asegurar la subsistencia y rompiéndoles muchos otros proyectos, entre los que podrían encontrarse los de la formación universitaria. Su situación económica precaria les obliga a priorizar las necesidades básicas y a retrasar, o abandonar, el pago de servicios que tuvieran contratados previamente.

La Universidad, como entidad pública sometida a los dictados de las normas, en ocasiones se ve obligada a ser el brazo ejecutor del Ministerio de Hacienda solicitando la devolución de una beca o reclamando el pago de cuotas atrasadas y, cuando dicho abono no llega, proceder a la anulación de la matrícula de los alumnos que no lo hacen.

Teniendo en cuenta estas premisas, supongamos un tercer caso que podría ser el siguiente: un alumno, mantenedor de familia, obtiene una beca del Ministerio de Educación y Ciencia para cursar estudios de postgrado. La beca le cubre la mitad de la matrícula por lo que decide fraccionar el pago de la otra mitad en cuatro plazos. Comienza sus estudios y realiza el pago de la primera cuota pero, repentinamente, se queda sin trabajo. Prioriza sus necesidades y retrasa el pago de las otras cuotas en espera de que mejore la situación. La Universidad le avisa que debe abonar las cuotas atrasadas y de que el impago supondría tanto la anulación de la matrícula como la necesidad de devolver el importe de la beca. El alumno realiza los exámenes del primer cuatrimestre y obtiene magníficos resultados (con matrículas de honor incluidas) superando el 50% de las materias de las que se ha matriculado. Sin embargo, dado que no abona los pagos correspondientes, no se le califica en las actas oficiales (o si se le califica desaparecen las calificaciones una vez que se le anula la matrícula) por lo que, a efectos oficiales, no ha aprovechado el periodo académico.

El alumno no establece ninguna comunicación con el servicio de gestión académica y solo se dirige al Defensor Universitario cuando se le reclama oficialmente que debe reintegrar el importe de la beca del Ministerio. No se le reclaman las cuotas que le debe a la universidad pero, si algún día deseara reiniciar sus estudios se encontrará que primero deberá abonar la deuda.

En este supuesto encontramos varios aspectos que deseamos resaltar: en primer lugar, destacar que el comportamiento de la administración universitaria habría sido totalmente correcto, por lo que no se le podría objetar lo más mínimo. En segundo lugar, sería necesario llamarle la atención al estudiante puesto que no se puso en contacto con la administración para comunicar su situación sobrevenida y tratar de buscar una solución, lo que condujo a la anulación de su matrícula. En tercer lugar es de destacar que el estudiante realizó todos los exámenes correspondientes al primer cuatrimestre superando con excelentes calificaciones todas las asignaturas, lo que, caso de haber figurado en las actas oficiales, significaría haber cumplido con el requisito del Ministerio de aprobar, al menos, el 50% de su matrícula para no tener que devolver el importe de la beca.

En resumen, aunque nuevamente encontramos que el alumno no se ha preocupado por conocer la normativa universitaria básica, no parece justo que un alumno brillante al que una situación económica adversa le impide hacer frente a las 3/8 partes de su matrícula, se viera expulsado de la universidad y con una deuda de 7/8 de la misma: tengamos presente que, en tal supuesto, la beca del ministerio habría cubierto el 50% y que el estudiante habría abonado una de las cuotas restantes. Entendemos que es necesario articular mecanismos que ayuden a detectar tales circunstancias e impidan que las acciones punitivas se pongan en marcha de manera casi generalizada.

V. ESTADO ACTUAL DEL ÓRGANO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

La Ley Orgánica de Universidades de 2001, en su Disposición adicional decimocuarta, define la figura del Defensor Universitario estableciendo que:

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

Por su parte, el Reglamento que regula el funcionamiento del Órgano del Defensor Universitario de la ULPGC fue aprobado en la sesión del Claustro del día 26 de Mayo de 2003 y desde el Defensor Universitario creemos que, ya que la ULPGC se dispone a modificar sus Estatutos, también se podría considerar si es oportuno adaptar la figura del Defensor Universitario a otros modelos españoles o europeos.

Por ello solicitamos a este Claustro que, si lo estima conveniente, faculte a la Comisión elegida para que contacte con el Órgano del Defensor Universitario con la finalidad de analizar este punto, en el convencimiento de que ello redundará en una mejora en el servicio que presta a la comunidad universitaria.

VI.- LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN.

En los informes del Defensor Universitario de los últimos años siempre se ha hecho una mención especial a esta estructura haciéndose eco de sus problemas administrativos y académicos y de sus dificultades físicas. Afortunadamente, durante el último año la Estructura de Teleformación ha cambiado su emplazamiento a unas nuevas y más amplias instalaciones al tiempo que se le ha dotado de más personal para atender a su alumnado. Como hemos dicho previamente, es uno de los centros con mayor número de alumnos y, también, con un mayor número de reclamaciones ante el Defensor Universitario. Estamos plenamente convencidos de que los cambios introducidos junto con la puesta en marcha del *“Nuevo Procedimiento en la Gestión Administrativa de la Teleformación”*, que es un catálogo de medidas a las que todos sus miembros se han comprometido formalmente, harán que su índice de reclamaciones disminuya en muy poco tiempo y deseamos que en la próxima memoria del Defensor Universitario así se refleje.

Sin embargo, entendemos que esa mejoría podrá ser más importante si se acompaña de otras acciones y, para entender esta propuesta, es necesario una reflexión previa.

La Estructura Teleformación de la ULPGC complementa la oferta de enseñanza tradicional, con miras a facilitar el acceso a la enseñanza superior a aquellas personas que por diferentes motivos no pueden participar regularmente de ella. Por lo tanto imparte titulaciones universitarias oficiales de igual valía que la de cualquier otro centro con la característica de la “No Presencialidad” de sus alumnos. Es decir, la plataforma debe garantizar que cualquier incidencia que se presente en un momento dado pueda ser solucionada de manera rápida y eficaz, garantizándose la fluidez de comunicación pues sus usuarios no pueden acudir personalmente a sus instalaciones.

El importante número de casos que llegaban a la oficina del Defensor Universitario procedentes de miembros de esa estructura, nos impulsó a conocerla con mayor detalle y reparamos en que su organización no obedece a la de los demás centros universitarios. Así, es de destacar que la manera en la que debe impartirse su docencia es muy especial y el profesorado que se comprometa con ella debe hacerlo también, digamos, con una cierta filosofía de enseñanza que poco tiene que ver con la que habitualmente impartimos en los centros universitarios al uso, con un contacto directo con los alumnos en el aula, y no todos los profesores que pertenecemos a la plantilla de la ULPGC seríamos capaces de adaptarnos a sus necesidades. Pero al margen de esa innegable peculiaridad, ciertas situaciones llaman la atención entre las que nos permitimos destacar algunas: no existe una Comisión de Asesoramiento Docente para cada una de sus titulaciones, aunque su profesorado debe pertenecer a la plantilla de la ULPGC su carga docente no se contabiliza ni tiene límite, los

representantes de áreas o departamentos en sus órganos de gobierno no son elegidos como en los demás centros, o, por último, que entre las funciones del Director de la estructura figure la de *Seleccionar y proponer al Rector, de entre los profesores de la Universidad, a los autores de contenidos, profesores, tutores, evaluadores y colaboradores que realicen actividades docentes para la estructura y llegar a acuerdos con ellos acerca de los compromisos entre las partes. En caso de no contar la plantilla de la ULPGC con profesores disponibles para estas funciones, el director podrá proponer al Rector la contratación de personal externo ajustándose a los requisitos que imponga la normativa vigente.*

Su reglamento data del año 2005 y, seguramente, en dicho momento la oportunidad de que la ULPGC fuera una entidad pionera en la enseñanza no presencial pudo obligar a articular unas reglas del juego al margen de las habituales. Pero diez años después entendemos que es imprescindible adaptarse a la organización universitaria normal. Ciertamente habrá que respetar sus peculiaridades pero ello no significa que deba permanecer al margen de la estructura universitaria actual.

Sabemos que tanto la dirección de la estructura como el Rectorado de la ULPGC son plenamente conscientes de ello y que se están dando pasos importantes y firmes hacia la normalización pero le pedimos que aceleren la renovación de su Reglamento adaptándolo a los mismos patrones que gobiernan el resto de la actividad universitaria. Los próximos Estatutos de la ULPGC se presentan como una excelente oportunidad para alcanzar ese objetivo.

ANEXOS

CONSULTAS

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre los requisitos del idioma B-1 de inglés. Cursar las asignaturas de este idioma de su titulación no le otorga el derecho al reconocimiento del B1.</p> <p>A diferencia de otras titulaciones, en la titulación de referencia no se contempla el reconocimiento del nivel B1 de inglés.</p>	Acreditación idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Le deniegan su solicitud de ampliación de créditos ya que según la Normativa de Permanencia existe un tope máximo.</p> <p>Se le recomienda acudir a la Comisión de Permanencia del Consejo Social, solicitando el estudio de su caso.</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No asistencia de un profesor a examen oficial.</p> <p>Se informa de los Reglamentos y se indica al alumno que ponga el caso en conocimiento del Departamento afectado, si lo considera oportuno.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Alumno que se ha sentido maltratado públicamente por un profesor al preguntarle por qué no había subido las actas a la red.</p> <p>Se orienta a que ponga el hecho en conocimiento del Decano.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre la publicación de las calificaciones y revisiones de las pruebas.</p> <p>Se le informa de la normativa y se contacta con el Centro para confirmar que la publicación de los resultados se realiza de manera correcta.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita información sobre las opciones que tiene, por estar en desacuerdo con la resolución de evaluación compensatoria de su Centro.</p> <p>Se le orienta a presentar el correspondiente recurso ante el Vicerrector de Estudiantes, si lo considera oportuno.</p>	Compensatoria

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicitud de corrección de exámenes que no han sido resueltas por su Centro.</p> <p>Después de las gestiones realizadas se informa que la resolución llegará por correo ordinario y que cabe recurso en caso de no estar de acuerdo.</p>	Retraso, Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Retraso en resolver las convalidaciones y la valoración de los créditos solidarios. Imposibilidad de realizar la matrícula.</p> <p>Se solicita del Centro que agilice el proceso y comunique las resoluciones.</p>	Retraso Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta por la denegación de la Beca MEC y problemas con el Servicio.</p> <p>La intervención de esta oficina del Defensor Universitario culmina con una resolución favorable de aprobación de la beca</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre la validez o no del DEA/suficiencia investigadora después del cambio normativo.</p> <p>La adaptación a la nueva ordenación académica ha obligado a elaborar un nuevo Reglamento de Estudios de Doctorado y se amplía el plazo para la obtención del DEA hasta el 30-09-2014.</p>	Tercer Ciclo

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta por denegación de convalidaciones desde Formación Profesional a su nueva titulación.</p> <p>El Vicerrector de Títulos informa que este problema se está negociando con la Consejería de Educación.</p>	Convalidaciones FP

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita conocer los procedimientos de concesión de Becas del MEC. Se la habían concedido pero ahora le solicitan la devolución de la beca.</p> <p>Le ponemos en contacto directo con la Subdirección de Becas, aunque parece ser que la causa es que no ha superado el 50% de los créditos.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problema en la ampliación de matrícula. Ha presentado un recurso de alzada pendiente de resolución.</p> <p>Se le informa de la existencia de la Comisión de Permanencia en el Consejo Social que podría estudiar las situaciones excepcionales.</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problema relacionado con su matrícula y beca del MEC.</p> <p>Desde la oficina del DU se le orienta a posibles ayudas tanto del Gobierno de Canarias como de esta ULPGC, a través del Servicio de Acción Social.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Plantea contradicción entre la normativa de progreso y permanencia y los requisitos del MEC para la concesión de becas, por lo que pide asesoramiento.</p> <p>La Subdirección de Becas está verificando todos los problemas de la aplicación de la nueva norma. Se le informa que la Comisión de Permanencia del Consejo Social puede estudiar casos como el que plantea.</p>	Becas, Normativa Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Plantea que tanto el Centro como el Vicerrectorado de Estudiantes le han denegado la convalidación de varias asignaturas.</p> <p>Se le orienta sobre los posibles recursos que puede presentar.</p>	Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Por motivos laborales pide poder presentar la solicitud de evaluación compensatoria en el mes de julio, sin necesidad de esperar a septiembre.</p> <p>Se consulta el caso con el Vicerrectorado de Estudiantes y se concluye que, para ello, sería necesaria la modificación del reglamento correspondiente.</p>	Compensatoria, plazos

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>En el presente curso académico se ha matriculado de una titulación diferente a la del curso anterior, en la cual se dio de baja. Quiere saber si eso es motivo suficiente para que le hayan denegado la beca este año.</p> <p>Se le indica que la normativa es aplicable por igual a todos los centros y titulaciones de la ULPGC por lo que la resolución desfavorable cumple con el procedimiento y normativa vigente.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Tras disfrutar de una Beca Erasmus se encuentra que debe cursar un número excesivo de asignaturas en el segundo semestre.</p> <p>Después de conocer su expediente le remitimos a hablar con la Coordinadora de Movilidad del Centro y del Vicerrectorado oportuno, informándole el derecho a renunciar, anular o modificar las asignaturas del segundo semestre.</p>	Becas Erasmus

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas en la matrícula de las prácticas en su Centro, y consulta sobre la viabilidad de simultanear dos Grados el próximo año.</p> <p>Realizadas las consultas en el Servicio de Gestión de Alumnos trasladamos la información de esa posibilidad pero advertimos de la dificultad para obtenerla, ante la falta de plazas.</p>	Administración

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Denuncia agravio comparativo ya que, según su versión, en igualdad de condiciones a él se le deniega la matrícula de una asignatura al tiempo que a otros estudiantes sí se lo permiten.</p> <p>Se le indica que presente un recurso al Vicerrectorado para que le admitan la matrícula, si las condiciones son similares.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Plantea consulta sobre problemas con el <i>Learning</i> y el coordinador de origen ya que tiene cinco asignaturas pendientes de su aprobación.</p> <p>Se le indica que realice una reclamación al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, a los efectos de buscar soluciones satisfactorias.</p>	Becas-Erasmus

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Egresado hace dos años que aún espera que le llegue su título.</p> <p>Se verifica que se está tardado de dos o tres años para la expedición del título y se le indica que, si lo precisa, pida una Certificación Académica.</p>	Títulos, Retraso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Alumno matriculado a tiempo parcial en el primer cuatrimestre y que desea aumentar su matrícula en el segundo cuatrimestre.</p> <p>Se le explica que no se puede pasar de una dedicación a otra. Le indicamos que puede recurrir a la Comisión de Permanencia del Consejo Social para que estudie su caso.</p>	Ampliación de matrícula. Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita ampliación de matrícula, que le es denegada.</p> <p>El Sr. Decano remitió la documentación a la Comisión de Permanencia de la ULPGC para su estudio.</p>	Ampliación de Matrícula. Progreso y permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita ampliación de matrícula. Le es denegada toda vez que como estudiante de primero lo hace a un número de créditos fijo.</p> <p>Se le remite a la Comisión de Permanencia del Consejo Social.</p>	Ampliación de Matrícula. Progreso y permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Le deniegan ampliación de Matrícula, quejándose de información incorrecta.</p> <p>Ya presentó escrito en su Centro, por lo que debe esperar a la resolución, informándole, además, de la existencia de la Comisión de Permanencia del Consejo Social.</p>	Ampliación de Matrícula. Progreso y permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Requiere conocer la normativa de Progreso y Permanencia, toda vez que le deniegan realizar las practicas fuera del primer cuatrimestre, ya que no está contemplado en el título del Grado.</p> <p>Se le explica que sería necesario que el Centro modifique el Título. Además se le informa de la existencia de la Comisión de Permanencia del Consejo Social.</p>	Matrícula. Progreso y permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Indica que fraccionó el pago y en el tercer abonaré se encontró con un aumento de tasas.</p> <p>Tras diversas gestiones se acuerda que realice el pago con el compromiso de la ULPGC de devolverle el exceso en el caso de que la denunciante tuviera razón.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Cursa titulación tipo Licenciatura, le queda pendiente una asignatura de primer curso y no le dejan matricularse para finalizar su proyecto.</p> <p>Tras entrevista se le remite al Decano para buscar opciones de convalidación.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se ha sentido ofendido por un profesor que le "faltó al respeto".</p> <p>Desde el Defensor Universitario se indica que acuda al Decano de su Centro. No se recibieron nuevas noticias.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha estado varios meses de estancia Erasmus y no puede presentar su TFG en la convocatoria de diciembre porque no está matriculado.</p> <p>Tras consultas con la Administración del Centro se confirma que debe realizar la matrícula de la asignatura.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Se le deniega la evaluación compensatoria y solicita asesoramiento. Tras estudiar el caso se le aconseja que presente un recurso ante el Vicerrector de Estudiantes.	Compensatoria

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Consulta por la resolución de las Becas del Gobierno de Canarias. Se le aconseja que presente el recurso correspondiente en la Subdirección de Becas.	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Consulta tras la denegación de dos compensatorias puesto que solo le falta aprobarlas y defender el proyecto para acabar su carrera. Se le aconseja que presente recurso.	Compensatoria

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Estudia Doble Grado y reclama porque le han denegado la beca puesto que la normativa le exige superar el doble de créditos que un alumno normal. Considera un agravio comparativo la no contemplación de las titulaciones del Doble Grado. Se le recomienda que presente una reclamación ante la Subdirección de Becas.	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Denegación de beca del MEC. Se detecta error en la matrícula puesto que no eligió suficientes créditos. Se recomienda contactar con Vicerrectorado de Estudiantes por si se pudiera encontrar alguna solución.	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	Delegación de estudiantes solicita información acerca de diversos aspectos de la Norma de Progreso y Permanencia. Se le informa de algunos de ellos y se le recomienda que acuda a su Decanato para aclarar otras cuestiones.	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita información sobre becas y sus cuantías económicas.</p> <p>Se estudia su expediente y se le remite a la unidad correspondiente para ampliar su información.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Discrepa con la calificación final y pregunta sobre los recursos que pueda presentar.</p> <p>Se recaba información acerca del sistema de calificación y se traslada al estudiante la normativa en vigor. También se le informa de los pasos a seguir para presentar los recursos oportunos.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita conocer los criterios de evaluación del TFM y la revisión de la nota de una asignatura.</p> <p>Se realizan las consultas pertinentes y se trasladan al interesado.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Discrepa de la Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes porque entiende que se ha hecho una mala interpretación de la documentación que presentó y no se le reconocieron ciertas asignaturas.</p> <p>Se le indica que presente el correspondiente recurso, orientándole en la redacción de nuevos argumentos y la documentación adicional a presentar.</p>	Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No comprende cómo sí le reconocen el nivel de idioma inglés-B-2 para el intercambio Erasmus y no para la obtención del título de Grado.</p> <p>Como ha presentado escrito dirigido al Rector quejándose por tal circunstancia, se le recomienda esperar a la resolución.</p>	Reconocimiento Idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas con la resolución de la evaluación compensatoria y del nivel de idioma.</p> <p>Se le asesora sobre los recursos que puede presentar.</p>	Compensatoria, Idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas al solicitar revisión del examen de una asignatura que ha suspendido.</p> <p>Se le asesora sobre los posibles recursos que puede presentar después de la revisión.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>La Subdirección de Becas de la ULPGC le solicita la devolución del importe de beca recibida.</p> <p>Se le indican los recursos y nuevos argumentos que puede presentar.</p>	Becas, devolución

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita conocer la manera en la que puede verificar los datos del proyecto docente y recurrir la calificación de una asignatura.</p> <p>Se le indica que consulte con el Decano y, en su caso, solicite un Tribunal que revise el examen. Al final presenta un recurso que fue respondido negativamente.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Disconformidad con el resultado de la evaluación compensatoria. Solicita información al respecto, criterios y formas de recurrirla.</p> <p>Se le remite al Reglamento General de la ULPGC, toda vez que su Centro no lo tiene aún aprobado, y se le informa de plazos así como de las vías para recurrir.</p>	Compensación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problema en la ampliación de matrículas en aplicación de la normativa de Progreso y Permanencia.</p> <p>Se anima a conocer la nueva normativa, indicándole que en el plazo de ampliación de matrícula no se puede cambiar el tipo de dedicación (total o parcial) y que para las excepciones por circunstancias sobrevenidas se debe acudir a la Comisión de Permanencia de la ULPGC.</p>	Matrícula, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Pide asesoramiento toda vez que la nueva normativa le obliga a repetir el <i>practicum</i>.</p> <p>Se le orienta en la presentación de los recursos a los que tiene derecho.</p>	Exámenes

ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Duda en cuanto a pedir una compensatoria. Dice que su centro no ha desarrollado la normativa.</p> <p>Se le indica que existe una normativa general y se le remite al decanato para aclarar todas sus dudas.</p>	Compensatoria

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita expedición de suplemento europeo al título.</p> <p>El Vicerrectorado de Títulos informa que la ULPGC no está expidiendo aún el documento por las dificultades que entraña la normativa.</p>	Suplemento Europeo.

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Quiere saber los porcentajes de suspendidos y aprobados y conocer algunos aspectos de la Normativa de Progreso y Permanencia.</p> <p>Se le pide rellene formulario y nos aporte más datos, cuestión que no ocurre por lo que el expediente se da por concluido.</p>	Normativa Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Le deniegan la evaluación compensatoria y requiere información.</p> <p>Se le orienta sobre la normativa y los recursos que puede presentar.</p>	Evaluación Compensatoria

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se matriculó en un máster en la ULPGC pero terminó realizándolo en otra universidad. Sin embargo no anuló la matrícula. La ULPGC le reclama el pago de la misma.</p> <p>La Unidad de Tercer Ciclo consigue que se anule la deuda.</p>	Devolución Tasas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Varios alumnos presentaron reclamación contra un profesor y el Decano trasladó el escrito de denuncia, con los nombres y apellidos de los denunciantes, al denunciado. Temen represalias.</p> <p>Se contacta con el Centro y parece que todo se solucionó, aunque no se ha comunicado formalmente.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre el tipo de matrícula y los créditos a realizar de acuerdo con la normativa de Progreso y Permanencia.</p> <p>La unidad de Gestión de Alumnos comunica que su caso fue visto por la Comisión de Permanencia y especifica los créditos de los que debe matricularse obligatoriamente.</p>	Matrícula, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Suspendió asignatura de primer curso, se extingue el curso y no puede solicitar la evaluación compensatoria.</p> <p>Se le indica que solicite revisión por Tribunal, el cual corrobora la calificación inicial. Reclama al Vicerrectorado y después de tres meses aún no ha recibido contestación, aunque parece que no procede revocar la nota del tribunal.</p>	Examen, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Egresado pone en nuestro conocimiento que una persona de un país latinoamericano la ha denunciado por plagio en un trabajo de investigación realizado durante sus estudios. Se retiró el trabajo del blog y pidió perdón. Ahora teme que su profesor le suspenda.</p> <p>Se le envía la documentación y la normativa que rige estas situaciones y se contacta con el docente afectado, toda vez que aún no ha realizado el informe pertinente.</p>	Plagio

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita conocer por qué no se le ha facilitado el Carnet.</p> <p>Se le comunica que, con el cambio de entidad emisora, este año hay retrasos importantes. Se le informa que puede reclamar el importe pagado dirigiéndose al Servicio de Gestión Académica.</p>	Carnet

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre la forma de optar al premio fin de título, toda vez que terminó con un 8,7 de nota media.</p> <p>Se le informa de la existencia del Reglamento para la determinación del Orden Promocional de Egresados en Títulos Oficiales de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la concesión de Premios de Extraordinarios de Fin de Título, y le orientamos hacia el Vicerrectorado de Estudiantes.</p>	Premios

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de plan en extinción solicita conocer las convocatorias de la evaluación compensatoria, toda vez que la información recibida en su Centro es insuficiente.</p> <p>Después de las gestiones realizadas se hace una recomendación al Vicerrector para que se adelante la convocatoria de septiembre a julio</p>	Compensatoria, Extinción de títulos, Recomendación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante realizó intercambio cursando unos créditos con prácticas porque “le informaron en el centro de que eran válidos para obtener beca”, a pesar de que la normativa dejaba claro lo contrario. Terminado el curso académico, le niegan la convalidación y, además, le reclaman el dinero de la Beca por no tener aprobadas las asignaturas. Entiende que ha perdido un curso académico por una información errónea.</p> <p>Se le orienta a presentar un recurso al Decano de su Centro.</p>	Mala Información, Convalidación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ante el vencimiento de plazos, solicita información de a dónde dirigirse para agilizar la expedición de los certificados necesarios para tramitar el traslado de su expediente a otra universidad.</p> <p>Se realizan algunas gestiones para que desde el Vicerrectorado de Títulos se agilice los problemas que existían.</p>	Traslado, Retraso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Denuncia retraso en la comunicación de si le han concedido los créditos solidarios, lo que le perjudica en su matrícula.</p> <p>Se le pide más información para poder actuar.</p>	Convalidaciones, Retrasos

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Presenta escrito indicando que la evaluación de sus prácticas externas "no la han realizado de forma justa y de acuerdo a los parámetros establecidos". Pide asesoramiento para hacer la reclamación oportuna.</p> <p>Se contacta con el Decanato y se logra solucionar el problema satisfactoriamente.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Indica que tiene problemas con su tutor de Tesis Doctoral: comportamientos agresivos, así como que no le contesta los correos.</p> <p>Mediante entrevista personal se le explica que puede pedir un cambio de tutor ante la Unidad de Investigación y Tercer.</p>	Tesis Doctoral

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problema con la lectura del TFG, la acreditación del idioma B-1 y las fechas de la convocatoria.</p> <p>Tras las oportunas averiguaciones se le informa que no se le ha perjudicado expresamente.</p>	Exámenes, Idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Apoyándose en su experiencia laboral, solicitó la convalidación de una asignatura y se la han denegado.</p> <p>Se mantiene una entrevista y quedamos pendientes de una reunión que iba a mantener con el Vicerrector de Estudiantes.</p>	Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas con los criterios de calificación.</p> <p>Tras entrevista se le aconseja de las diferentes opciones y termina alcanzando un acuerdo con el profesor.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Desea acceder al Máster de Formación del Profesorado pero le obligan a esperar al mes de septiembre, toda vez tiene pendiente alguna convalidación de idioma.</p>	Retraso, Idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Presenta escrito relatando la caducidad de las prácticas realizadas en una titulación a extinguir y la imposibilidad de presentarse a los exámenes de una asignatura, a pesar de pagar sus tasas. No le devuelven el dinero de las tasas.</p> <p>Se le indica que solicite al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad la devolución de las tasas.</p>	Devolución de Tasas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNOS	<p>Defensor de otra universidad realiza consulta genérica sobre la figura del Diputado del Común en las diferentes regiones, la existencia de convenios con ellos y posibles colaboraciones.</p> <p>Desde esta oficina se informa que en Canarias sí que existe esa figura y la coordinación que tenemos con ellos.</p>	Otros

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita conocer las tablas de equivalencias entre las asignaturas del Grado con las de Formación Profesional.</p> <p>Realizadas las gestiones oportunas se le remite a la administración de su Centro para aclarar sus dudas.</p>	Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Suspende una asignatura impartida por dos profesores que tienen diferente criterio a la hora de valorar un trabajo de prácticas.</p> <p>Se le remite al Reglamento de Evaluación para que conozca los pasos a seguir a los efectos de reclamar o presentar los recursos pertinentes.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita información acerca de revisión de exámenes y los cómputos de convocatorias.</p> <p>Desde la oficina del Defensor Universitario se le informa de las opciones que le ofrece la normativa académica.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita traslado a Las Palmas de Gran Canaria basándose en la enfermedad de su madre.</p> <p>No se cuenta con documentación que acredite la solicitud.</p>	Traslado

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita cambio de turno de tarde a mañana porque vive lejos del Campus y a la hora de salida no tiene transporte público.</p> <p>Se realizan gestiones con la dirección de su Centro y se acepta el cambio.</p>	Cambio de turno

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que el coordinador de movilidad de la Facultad le ha denegado su propuesta para el programa de Movilidad SICUE a pesar de ajustarse a normativa.</p> <p>Le solicitamos que aporte la comunicación de dicha negativa para analizarla y estudiar la posibilidad de recursos.</p>	Movilidad

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Alude que no se cumple con el proyecto docente en cuanto a la evaluación.</p> <p>Se realiza el estudio de su caso y se aprecia que el profesor se ajusta a su proyecto por lo que le sugerimos una reunión con el mismo para que le oriente adecuadamente.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Quiere hacer traslado desde no presencial a segundo de presencial y, mientras tanto, asistir a las clases. No aporta más datos.</p> <p>Se le informa que si no está matriculada no puede asistir a clase pues no existe la figura del libre oyente. Quedamos a la espera de más información.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta problemas con el proceso informático de su matrícula y con la devolución de la beca concedida. También quiere reclamar los intereses de demora.</p> <p>Se le informa que puede presentar la reclamación al Vicerrector de Estudiantes y Empleabilidad y a la Dirección General de Universidades, por el tema de la beca.</p>	Matrícula, Devolución Beca

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se encuentra en proceso de homologación de su título y entiende que el tipo y complejidad de las pruebas así como los criterios de evaluación son exagerados. Solicita asesoramiento.</p> <p>Se le informa de la normativa en vigor y la posibilidad de hacer una reclamación ante el decanato de su Centro. Además se le informa de la existencia de la figura del Coordinador de Proyectos, por si pudiera ayudarle.</p>	Homologación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicitó traslado desde no presencial a presencial, han transcurrido tres meses y aún no ha recibido contestación.</p> <p>Se realizan varias gestiones y finalmente se le resuelve favorablemente por parte del vicerrectorado</p>	Traslados, Retraso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta porque le coinciden dos exámenes el mismo día.</p> <p>El Reglamento de Evaluación establece cómo actuar en caso de coincidencia de dos exámenes. Se le remite a su Centro.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita traslado de expediente desde otra isla para continuar los mismos estudios en Gran Canaria.</p> <p>Como precisamos más información para estudiar su caso, se la solicitamos pero no obtenemos contestación.</p>	Traslado

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Desea reintegrarse a los estudios universitarios como alumno a tiempo parcial, pero lo ha hecho fuera de plazo.</p> <p>Se le contesta remitiéndole al marco normativo vigente y se le orienta en los recursos que aún puede presentar.</p>	Acceso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere problemas al trasladarse desde no presencial a presencial.</p> <p>Se realizan gestiones ante los centros para facilitar la solución del conflicto.</p>	Traslado

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere problemas para aprobar una asignatura después de realizar el intercambio de ERASMUS, aunque no aporta el certificado donde se especifique que ha superado la evaluación en el centro de destino.</p> <p>Se le contesta que es de aplicación el proyecto docente de la asignatura, toda vez que no aporta el aprobado en la estancia de ERASMUS.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta sobre los reconocimientos de créditos en su facultad.</p> <p>Le sugerimos que consulte las Instrucciones y Procedimiento del Reconocimiento de créditos para titulaciones de Grado, ya que en ella se especifica el reconocimiento de créditos cuando se procede de otra universidad.</p>	Reconocimiento de Créditos

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Le han anulado la matrícula sin notificación previa debido a la retención en Madrid de su solicitud de beca MEC y la denegación de la Beca del Gobierno de Canarias.</p> <p>Tras la entrevista personal y las consultas realizadas se consigue desbloquear el asunto, toda vez que el interesado no tuvo responsabilidad ninguna.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere problemas de diverso índole y que le quedan dos asignaturas para terminar sus estudios. Solicita información sobre posibilidades de convalidación.</p> <p>Se le indica que acuda a su decano por si existe alguna solución.</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta acerca de los derechos de los alumnos a participar en la huelga y si los docentes pueden dar por explicados los temas correspondientes a esos días. Pregunta por la justificación o no de las faltas.</p> <p>Se recopila información y se le orienta en el marco normativo de los derechos que asisten tanto a los estudiantes que van como a los que no van a la huelga y de los derechos y obligaciones de los docentes por cumplir su plan docente.</p>	Huelga

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita nuestra intervención pues le reclaman el pago de una actuación que fue sugerida desde la Facultad.</p> <p>Se realizan las gestiones oportunas ante el organismo implicado y se alcanza un acuerdo positivo para el interesado.</p>	Vacunación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consultan varios alumnos por problemas con un profesor, especialmente con la evaluación.</p> <p>Se tienen reuniones con las partes y se espera a recibir informes del decanato, aunque parece existir buena predisposición por parte del profesor.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que otro estudiante le acosa y le "amenaza de muerte". Pide una actuación por nuestra parte.</p> <p>Le informamos que debe poner los hechos en conocimiento del decano y, transcurridos unos días, nos informa que han tomado cartas en el asunto y que cree mejor que no hagamos nada más por ahora.</p>	Convivencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que, con respecto al curso anterior, han cambiado el docente y los criterios de evaluación de algunas asignaturas.</p> <p>Se indica la normativa aplicable, y se le informa que es correcto que le examine el profesor designado para el presente curso.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que no puede ponerse en contacto con la Administración del Centro.</p> <p>Se facilita el contacto entre las partes.</p>	Administración

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere tener problema con la realización del <i>Practicum</i>. Justifica su petición.</p> <p>Se realizan las consultas oportunas y se consigue que la administración de su Centro solucione el problema.</p>	Prácticas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta su preocupación porque no se le reconocen unas prácticas externas extracurriculares que, al parecer, se le habían aprobado.</p> <p>Se estudia con el interesado el artículo 30 del Reglamento de Prácticas Externas y se le pide la autorización del docente para realizar tales prácticas, toda vez que no aparece en la documentación entregada. No se ha hecho llegar a nuestra oficina.</p>	Prácticas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita traslado de expediente a LPGC, basándose en que padece enfermedad que, según el interesado, solo puede tratarse en Gran Canaria.</p> <p>Se le pide documentación y se le cita para entrevista pero hasta ahora no ha sido posible llevarla a cabo.</p>	Traslado

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Desea confirmar que cuando no aprueba más del 30% de los alumnos, no se contabiliza la convocatoria, a efectos del precio de una nueva matrícula.</p> <p>Se recaban datos y se le informa que la aplicación informática contempla esa circunstancia automáticamente.</p>	Normativa Evaluación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Necesita saber si tiene derecho a que le repitan unos exámenes que se llevaron a cabo mientras estuvo hospitalizada.</p> <p>Se le orienta a presentar documentación justificativa en su Decanato, toda vez que el Reglamento contempla esa circunstancia.</p>	Examen

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Consulta porque considera que el nivel de inglés que obtiene con algunas asignaturas es equivalente al del nivel B-1, pero que no se reconoce.</p> <p>Se le informa que la universidad trabaja cada año para ir perfilando los proyectos docentes en relación con las exigencias del idioma inglés B-1 y que los centros deben adecuar los proyectos docentes a dichas exigencias.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita ayuda para intentar resolver un problema relacionado con las Becas del Gobierno de Canarias.</p> <p>Se contacta con la Subdirección de Becas y se remite al estudiante para intentar resolver su incidencia.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario plantea consulta general para conocer el régimen disciplinario, normativa y cómo se aplica en cada universidad.</p> <p>Desde esta oficina se le informa que en la ULPGC existe la figura del Servicio de Inspección que se encarga de recomendar al Sr. Rector las actuaciones derivadas de los expedientes informativos abiertos.</p>	Normativa

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta que, por problemas económicos, tanto el interesado como su hermano, ambos estudiantes de la ULPGC, tienen problemas para el pago de la matrícula.</p> <p>Se tiene un encuentro personal con el afectado y se le orienta a las becas existentes y al Servicio Psicosocial de la ULPGC.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Pregunta sobre la libertad de un profesor en cuanto a la convocatoria de exámenes finales, los criterios de clasificación y otras dudas del proyecto docente.</p> <p>Como, aunque se le requiere, no facilita mas datos no podemos conocer acerca de este expediente.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Solicita nuestra intervención pues discrepa en el modo en el que le emiten diversos certificados.</p> <p>Desde el Defensor Universitario se realizan varias gestiones orientadas a conocer cómo deben realizarse dichos documentos. La Asesoría Jurídica expone su parecer al respecto y se le hace llegar al interesado</p>	Procedimiento administrativo

Tipo de TRÁMITE	CONSULTAR	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario realiza consulta sobre las inspecciones de servicios y sus funciones.</p> <p>Desde la oficina del Defensor se remite el Reglamento del Servicio de Inspección de la ULPGC.</p>	Reglamento

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario plantea consulta general para conocer el funcionamiento y la normativa en cuanto al reconocimiento de la mención de Doctor Internacional.</p> <p>Trascribimos la normativa que tenemos en la ULPGC, sobre todo el Reglamento de Estudios de Doctorado.</p>	Doctorado

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario hace una consulta general para conocer el funcionamiento y puesta en práctica de las clases docentes por videoconferencias.</p> <p>Desde esta oficina se le informa de las diferentes herramientas que usa el PDI de la ULPGC en sus diferentes modalidades, así como la Estructura de Teleformación que existe en nuestra universidad</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Dice haber realizado un voluntariado internacional y pregunta sobre el reconocimiento de los créditos solidarios.</p> <p>Se le solicita más información, que no aporta.</p>	Créditos Solidarios

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Su nota de PAU no alcanza para estudiar la titulación deseada y solicita conocer otras opciones pues posee algunas circunstancias especiales.</p> <p>Se analizan dichas circunstancias pero se le indica que es preciso que, dentro de cada grupo, debe tener mejor nota que otros aspirantes para lograr el acceso.</p>	Acceso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario plantea una serie de consultas sobre la organización administrativa del Rectorado de cada universidad española.</p> <p>Se cumplimenta la ficha correctamente con los datos de nuestra Universidad.</p>	Organización administrativa

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Estudiante de otra universidad solicita información sobre las convalidaciones en titulaciones a extinción.</p> <p>Se le asesora aunque se le indica que debe contactar con los órganos colegiados de su universidad.</p>	Convalidaciones

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Consulta sobre la homologación de títulos extranjeros y los requisitos que se piden a los estudiantes.</p> <p>Se le hace saber que nuestro servicio es solo para miembros de la Comunidad Universitaria.</p>	Homologación.

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Realizó la PAU en otra universidad y dice que no puede acceder a los estudios que desea porque se da prioridad a los estudiantes que hicieron las pruebas de acceso en Canarias.</p> <p>Se le requiere que aporte documentación complementaria pero no lo hace.</p>	Acceso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Se ha presentado a una convocatoria del 2013 de ayuda para la financiación de contratos predoctorales de la ULPGC. Una vez resuelto provisionalmente, y tras los recursos y resoluciones posteriores, detecta cambios en el orden de puntuación y algunas anomalías que quiere poner en conocimiento.</p> <p>Estudiado el caso se le comunica que entendemos que el proceso ha sido correcto y que no se han vulnerado sus derechos pero que puede presentar los recursos que estime conveniente.</p>	Concurso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Desea reincorporarse nuevamente a los estudios y quiere conocer la posibilidad de convalidación.</p> <p>Se le dirige a la administración del Centro para aclarar sus dudas.</p>	Acceso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Consulta acerca de cómo realizar un SICUE en nuestra Universidad.</p> <p>Se le remite al Vicerrectorado de Estudiantes para que le faciliten la información precisa.</p>	SICUE

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Problemas con el proceso informático de la preinscripción.</p> <p>Se le indica que debe ponerse en contacto con el Servicio de Información al Estudiante para que pueda resolver sus dudas y presentar la documentación.</p>	Preinscripción

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>La ULPGC pide la devolución de determinadas cantidades de una Beca Erasmus y no sabe a dónde dirigirse.</p> <p>Se le orienta hacia la oficina del Gabinete de Relaciones Internacionales para que pueda presentar las quejas y buscar posibles soluciones.</p>	Beca devolución

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Madre de un nuevo alumno que tiene problema en la preinscripción de la Matrícula porque no le facilitan información y no entiende el código 9NNN.</p> <p>Se le asesora adecuadamente de los listados del código mencionado, así como de las vías para hacer las oportunas reclamaciones.</p>	Matrículas.

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Desea retomar sus estudios universitarios. Pregunta sobre si normativa ha variado con respecto al último año.</p> <p>Se le informa de lo que establece la Normativa de Progreso y Permanencia</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Defensor Universitario realiza consulta general sobre disciplina académica ya que la normativa actual viene del Decreto de 1954 que sigue vigente. Consulta la aplicación del mismo en las universidades.</p> <p>Desde esta oficina se emite contestación en el sentido de no conocer caso sobre su aplicación en esta Universidad.</p>	Gestión

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Persona externa a la ULPGC, que se presenta como investigador, quiere contactar con miembros de esta defensoría para presentar un proyecto de "nuevas leyes en su área de estudio", y que según él nadie toma en serio. Quiere presentar una queja.</p> <p>Después de varias gestiones se remite al Departamento de la ULPGC competente en la materia.</p>	Investigación

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Consulta acerca de la calificación de la PAU y solicita un certificado donde aparezcan las asignaturas aprobadas.</p> <p>Se le remite al servicio de Gestión de Alumnos y se le informa que si la tiene aprobada debe realizar la preinscripción inmediatamente, antes de que finalice el plazo.</p>	PAU

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Al no tener nota suficiente en la PAU no puede acceder a los estudios deseados en la ULPGC. Se inscribe en otro centro, en otros estudios, y posteriormente solicita traslado de expediente, el cual le es denegado.</p> <p>Se le informa que debe tener aprobados un mínimo de créditos para solicitar el traslado de expediente y que si quiere acceder a determinados estudios deberá repetir la PAU para subir nota. También se le informa de la Orden del Gobierno de Canarias de acceso para mayores de 25 años.</p>	Traslado Expediente

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Solicita información sobre el desarrollo de la PAU.</p> <p>Se remite el caso a la Dirección de Alumnos para que le aclaren las dudas al respecto.</p>	Acceso

Tipo de TRÁMITE	CONSULTA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
EXTERNO	<p>Aspira a ingresar en la ULPGC y su Ayuntamiento le prometió costear las tasas académicas, pero se ha retrasado en el pago.</p> <p>Se contacta con la administración del Centro y se logra solucionar el problema.</p>	Acceso

QUEJAS y RECLAMACIONES

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas con certificación de notas del expediente académico.</p> <p>Se le orienta a presentar una consulta al Vicerrector de Estudiantes y al Servicio de Gestión Académica, toda vez que existe la posibilidad de solicitar un Certificado sustitutorio al título.</p>	Administración

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante de nuevo ingreso reclama porque el servicio de seguridad del centro les hizo salir de la Facultad porque no tenían el carnet universitario.</p> <p>Realizadas las gestiones se verifica que existe un retraso en la entidad bancaria que entrega los carnets universitarios. Se pone el asunto en conocimiento de la empresa de seguridad y se le recomienda a los estudiantes que posean siempre algún documento de su matrícula.</p>	Carnet Universitario, retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta que en su Centro no se respeta la Ley antitabaco.</p> <p>Se solicita a la Administración del Centro que haga cumplir con la normativa vigente y se ponga los medios para la oportuna difusión</p>	Administración

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta que la tardanza en la resolución de la Comisión de Permanencia puede impedirle matricularse de nuevas asignaturas.</p> <p>Desde el Defensor Universitario se realizan las gestiones para que la resolución llegue a tiempo.</p>	Retraso, Matrícula, Normativa

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta que el Centro no le permite matricularse en su PFC hasta que indique quien es su tutor, dándole un plazo de 10 días para ello.</p> <p>El Centro informa que el tutor que tenía en el curso anterior renunció y que, además, suspendió su evaluación ante el Tribunal. Por ello debe elegir un nuevo tutor o bien presentar la solicitud de tutor al Centro para que se proceda a la matrícula, aunque ya tuviese la preinscripción hecha.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Retraso en resolución de un recurso de alzada puesto por la disconformidad con la nota de la convocatoria especial.</p> <p>Se le solicitan más datos para hacer el seguimiento y se le explican los tiempos para resolver los recursos. Debe esperar a la resolución del Rectorado.</p>	Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Tuvo problemas al realizar una evaluación a través del campus virtual y el profesor no quiere repetirla.</p> <p>Se pone en conocimiento del Decano y del Director del Departamento para que el profesor responsable pueda articular algún mecanismo para repetir la prueba en el campus virtual.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Tuvo que abandonar la residencia Universitaria por causas de fuerza mayor y ha solicitado la devolución de la fianza y mensualidad adelantadas.</p> <p>La administración de la Residencia Universitaria reconoce el retraso, pero confirma que se procederá a la devolución.</p>	Residencia, Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Está a punto de comenzar el segundo semestre de su último curso y no se le han reconocido "créditos solidarios".</p> <p>El Centro indica que no presenta créditos suficientes, por lo que se recomendó la matrícula de tres créditos más para concluir el Grado.</p>	Retraso Créditos Solidarios

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Falta de coordinación e información en la adjudicación de su Beca Erasmus.</p> <p>El Vicedecanato de Relaciones Internacionales del Centro comunica la resolución favorable y se lo comunica al estudiante (ocupa el primer lugar en las adjudicaciones)</p>	Becas-Erasmus

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Desaparece de su expediente la calificación de una asignatura aprobada hace cuatro años.</p> <p>El Centro comunica que se produjeron algunas incidencias informáticas y que se ha solucionado el problema.</p>	Administración

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta disconformidad con la resolución a su solicitud de compensación de la única asignatura que le queda para acabar sus estudios.</p> <p>A la vista de la tardanza en la contestación del Centro, se le indica que presente los recursos oportunos ante el Vicerrectorado de Estudiantes. Finalmente se alcanza una respuesta favorable para el alumno.</p>	Compensación, Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Negativa a convalidación de asignaturas que, según manifiesta, otros años se reconocieron automáticamente.</p> <p>Se le remite contestación indicando el procedimiento seguido por el Vicerrector de Estudiantes para responder a sus convalidaciones y adaptaciones. Asimismo se le informa que las condiciones de adaptación al Grado vinieron impuestas por la ANECA en el momento de la aprobación del Verifica.</p>	Convalidación

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha recibido la resolución de su beca: se matriculó de 57 créditos, siendo su matrícula completa -no le dejaron matricular de 60 créditos- y también se han equivocado en eso porque la han considerado matrícula parcial.</p> <p>Caso generado por la implantación de la normativa de Progreso y Permanencia. Su caso pasa a estudio por la Comisión de Permanencia.</p>	Matrícula, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere tardanza en la resolución de convalidaciones solicitadas y su incidencia en la tramitación de solicitud de beca.</p> <p>La administración confirma el retraso y solicitamos su agilización.</p>	Convalidación, Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Tardanza en las convalidaciones y problemas administrativos en el Centro.</p> <p>El Centro informa de la metodología para acceder a sus servicios administrativos al tiempo que comunica la agilización de las resoluciones.</p>	Convalidación, Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>La aplicación de la Norma de Progreso y Permanencia le impide cumplir con los requisitos necesarios para optar a una Beca MEC.</p> <p>Se le recomienda presentar la reclamación oportuna en la Subdirección de Becas para que estudien su caso detenidamente.</p>	Becas, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Discrepancia con la nota asignada en una asignatura.</p> <p>Se le orienta a que presente reclamación en los 10 días hábiles siguientes solicitando un tribunal evaluador, de acuerdo a la normativa vigente.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se queja de la tardanza en la resolución de su solicitud de convalidaciones.</p> <p>Se confirma que no era posible acceder a la convalidación pero se constata que la respuesta al recurso fue emitida muy al límite de lo establecido legalmente.</p>	Convalidaciones, Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que siendo él el primero en la lista, se le adjudicó una plaza a otra persona que ni siquiera era de la especialidad.</p> <p>Se gestiona que se le reconozca su derecho.</p>	Erasmus

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problemas en la matrícula de asignaturas optativas.</p> <p>Gestión Académica de su Centro se compromete a solucionar el conflicto.</p>	Matrícula

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Reclama porque piensa que hay un complot para hacer suspensos masivos.</p> <p>Se le indica que el Reglamento de Evaluación le faculta para solicitar la revisión del examen.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Retraso en la resolución de las solicitudes de convalidaciones.</p> <p>Se urge la resolución urgente toda vez que los plazos se solapan con la convocatoria de exámenes.</p>	Convalidaciones, Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No puede defender su TFT al no estar en posesión del certificado del idioma inglés B-1.</p> <p>La memoria del título establecía desde un primer momento dicho requisitos y, al no haber habido cambio normativo, la resolución de su Centro se ajusta a la regulación vigente.</p>	Lectura TFT, Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No puede defender su TFT al no estar en posesión del certificado del idioma inglés B-1.</p> <p>La memoria del título establecía desde un primer momento dicho requisitos y, al no haber habido cambio normativo, la resolución de su Centro se ajusta a la regulación vigente.</p>	Lectura TFT, Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No puede defender su TFT al no estar en posesión del certificado del idioma inglés B-1.</p> <p>La memoria del título establecía desde un primer momento dicho requisitos y, al no haber habido cambio normativo, la resolución de su Centro se ajusta a la regulación vigente.</p>	Lectura TFT Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Profesor no se presenta a examen convocado oficialmente.</p> <p>Se les informa que deben comunicarlo al Decanato</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Representante claustral solicita se intervenga en relación a temas de reducción del calendario, agravios en la convocatoria extraordinaria, reconocimiento de créditos solidarios, incidencias en el periodo de matrícula, en las convalidaciones y los retrasos de las resoluciones que se solapan con los exámenes, el retraso en material docente.</p> <p>Se mantiene una reunión, se estudian sus reivindicaciones y se trasladan a los órganos universitarios correspondientes.</p>	Retraso Varios

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Le queda una asignatura para terminar sus estudios y no puede solicitar evaluación compensatoria porque su centro carece de la normativa.</p> <p>Se le remitió copia del informe anual del año 2013 donde pedía al Claustro que urgiera la aprobación de dichos reglamentos a aquellos centros que no lo tuvieran aún.</p>	Compensación.

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Denuncia cambios de criterios en el reconocimiento de asignaturas cursadas durante intercambio y que le obligan a pagar una nueva matrícula.</p> <p>La administración del Centro confirma que el procedimiento seguido es el correcto.</p>	Erasmus.

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Varios afectados reclaman que, una vez concedido el destino de Erasmus se encuentran con que en las Universidades de destino no existe la titulación.</p> <p>Tanto la Dirección del Centro como el Vicerrectorado comunican que se están realizando las gestiones oportunas para resolver el tema. Se remite tal información a los estudiantes afectados.</p>	Erasmus

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita que le devuelvan las tasas abonadas por una asignatura del segundo cuatrimestre a cuyas clases no asistió.</p> <p>Se le remite a la Administración de su Centro para que le aclaren el procedimiento.</p>	Tasas, devolución

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Reclama la devolución de tasas y anulación de matrícula por falta de recursos económicos. El Vicerrectorado le comunicó que lo había solicitado fuera de plazo (después del 28 de febrero).</p> <p>Tras diversas gestiones se llega a la conclusión de que es imposible acceder a su solicitud.</p>	Tasas, devolución

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No han resuelto las convalidaciones y parece que no encuentran la documentación presentada.</p> <p>El Centro reconoce el retraso pero comunica que todo está bien y que se resolverá en breve</p>	Convalidaciones, Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estima que ha recibido una mala tutorización del Trabajo Fin de Título y solicita que se le devuelva el dinero de las tasas abonadas.</p> <p>Se le indique que presente reclamación al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad.</p>	TFT, tutoría

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Varios alumnos solicitan actuaciones concretas ante la, para ellos, mala docencia de dos profesores de su facultad.</p> <p>Se les remite al Decano para que lo comuniquen formalmente.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Problema con la Matrícula <i>on line</i> y el abonar de las tasas.</p> <p>Se traslada la reclamación a los servicios correspondientes.</p>	Matrícula <i>on line</i>

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Estudiante del plan antiguo que ha superado más del 85% de los créditos y se ve obligado a realizar adaptación al Grado.</p> <p>Se realiza un estudio exhaustivo de su caso y se detecta que la normativa nacional permite ampliar el plazo para aquellos alumnos que se encuentren en situaciones similares. Se emite Recomendación Rectorado.</p>	Adaptaciones, Recomendación

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha suspendido dos asignaturas y quiere reclamar la nota. La normativa de Progreso y Permanencia le obliga a alterar su programación de matrícula.</p> <p>Se tiene una entrevista con el afectado para informarle de la nueva normativa y de las vías que tiene para presentar los recursos pertinentes.</p>	Exámenes, Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se presenta queja por la incoherencia de los criterios de calificación utilizados y los que recogen en el proyecto docente.</p> <p>Se estudia su caso y se mantiene una reunión con la interesada. Se le orienta en los recursos a presentar.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Reclama por el trato inadecuado de un docente. El asunto es conocido por el Centro, por el Departamento afectado así como por el Servicio de Inspección.</p> <p>Como quiera que esta pendiente de resolución por otros órganos universitarios, solo procedemos a asesorarle, a la esperar de las resoluciones definitivas.</p>	Trata inadecuado

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta su deseo de obtener la matrícula de honor en una de las asignaturas aprobadas puesto que cumple con los requisitos establecidos.</p> <p>Se le informa que puede presentar los recursos necesarios y quedamos a la espera de la resolución final.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Solicita que no se le compute la convocatoria de una asignatura porque no pudo acudir a la evaluación por encontrarse enferma.</p> <p>Dado que aporta los documentos justificativos de su enfermedad, se contacta con el Centro y el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad para que estudien la posibilidad de que no se le compute la convocatoria.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere que no se aplican adecuadamente los criterios de evaluación contemplados en un proyecto docente lo que le impide alcanzar la puntuación mínima para pedir una evaluación compensatoria. En consecuencia tiene bloqueada la lectura de su TFT.</p> <p>Se mantiene entrevista con el afectado, se contacta con el Decanato y se estudian soluciones a su caso.</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>La Facultad ha cambiado el calendario oficial de exámenes con posterioridad a la matrícula. Entiende que le perjudican las nuevas fechas.</p> <p>Puestos al habla con el decanato nos indican la necesidad del cambio pero entienden la situación de los alumnos perjudicados por lo que se comprometen a buscar soluciones que satisfagan a todos.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Incorrecciones en el expediente académico que afectan a su Título.</p> <p>Como presentó reclamación ante el Vicerrectorado de Títulos, desde la oficina del Defensor Universitario se pone en conocimiento que tenemos que esperar a su resolución.</p>	Títulos

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Discrepa de la nota de un examen que interpreta injusta porque no se ajusta a los criterios de evaluación del proyecto docente.</p> <p>Después de varias gestiones y entrevistas personales, se le orienta a presentar el correspondiente recurso ante el Rectorado, toda vez que el examen fue revisado por un tribunal nombrado al efecto.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Reclama la calificación de un examen porque estima que no se ajusta a los criterios del proyecto docente. Ha presentado todos los recursos, incluso el de alzada ante el Rector, y han pasado más de tres meses.</p> <p>Se realizan gestiones y una entrevista para ver analizar procedimiento seguido.</p>	Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Manifiesta su descontento con la Universidad ya que ha cursado un Máster en el que debía haberse impartido una especialidad la cual, al final, no se ofertó.</p> <p>No podemos ofrecer ninguna alternativa al denunciante.</p>	Máster

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Mediante escrito se nos comunica un problema con un profesor.</p> <p>Se realizan las investigaciones oportunas y se contacta con el Decanato de su Centro, que está pendiente de dictar una resolución, la cual será comunicada a la interesada.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Después de la lectura del TFM le plantean problemas para la expedición del Título porque le falta la acreditación del idioma B1-inglés.</p> <p>Después de realizar diversas gestiones se resuelve favorablemente. El estudiante poseía un nivel de inglés superior al exigido.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha realizado la prueba de acreditación del nivel B1 de inglés y entiende que el nivel exigido fue excesivo.</p> <p>Se realizan las consultas pertinentes y se le indica que primero hay que esperar a que salgan las actas definitivas.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha realizado la prueba de acreditación del nivel B1 de inglés y entiende que el nivel exigido fue excesivo.</p> <p>Se realizan las consultas pertinentes y se le indica que primero hay que esperar a que salgan las actas definitivas.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha realizado la prueba de acreditación del nivel B1 de inglés y entiende que el nivel exigido fue excesivo.</p> <p>Se realizan las consultas pertinentes y se le indica que primero hay que esperar a que salgan las actas definitivas.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Ha realizado la prueba de acreditación del nivel B1 de inglés y entiende que el nivel exigido fue excesivo.</p> <p>Se realizan las consultas pertinentes y se le indica que primero hay que esperar a que salgan las actas definitivas.</p>	Idioma

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Denuncia la desaparición del acta (su calificación) en la convocatoria oficial de enero-febrero, de una asignatura. Su profesor acredita que sí realizó la convocatoria.</p> <p>Se le informa de la normativa y se le indica que presente reclamación ante el Vicerrector de Estudiantes y Empleabilidad, con el apoyo en un certificado de su profesor. Asimismo le indicamos que, caso de no resolverse adecuadamente vuelva a plantearnos el caso.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Está a la espera de la resolución de un recurso interpuesto ante el vicerrectorado sobre las convalidaciones para saber si ha concluido sus estudios de Grado.</p> <p>Se informa que su recurso ha sido aceptado y pronto recibirá la comunicación oficial.</p>	Convalidaciones, Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere problemas diversos para finalizar el Grado, lo que le impide acceder a realizar Máster.</p> <p>Se intenta documentar el expediente de manera coordinada con el Decanato y la Secretaría del Centro y se termina derivando al Vicerrectorado de Estudiantes, de acuerdo a la normativa vigente.</p>	Progreso y Permanencia

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere problemas para solicitar beca y para la acreditación de familia numerosa.</p> <p>Se analiza su caso y se le orienta en la preparación de la documentación y el recurso que debe presentar en la administración de su Centro.</p>	Becas

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Varios estudiantes refieren problema con la presentación y defensa del TFT. Según ellos se han introducido cambios respecto a la obligatoriedad del nivel de idioma.</p> <p>Tras conversaciones con el Decanato se alcanza un acuerdo que satisface a todos.</p>	Exámenes

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere dificultades y retrasos en la comunicación y resoluciones de su centro.</p> <p>Se realizan las gestiones debidas para que reciba en tiempo y forma una contestación adecuada.</p>	Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere dificultades y retrasos en la comunicación y resoluciones de su centro.</p> <p>Se realizan las gestiones debidas para que reciba en tiempo y forma una contestación adecuada.</p>	Retraso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>No estando de acuerdo con la calificación de un examen, ha presentado varios recursos tanto en su Centro como en el Rectorado.</p> <p>Aún queda plazo para resolver por parte del Rectorado. Se le indica este punto y se le dice que, si lo estimara oportuno, vuelva a contactar con nosotros una vez se sobrepase el tiempo o si la resolución no es adecuada.</p>	Examen

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Varios miembros del PAS de un Centro quieren poner en conocimiento del Defensor Universitario que una estudiante y su hermana propinaron insultos, gritos y provocaciones, lo que pusieron inmediatamente en conocimiento del Servicio de Seguridad de la ULPGC.</p> <p>Solicitan nuestra colaboración para que los servicios de la ULPGC actúen y se pongan los medios necesarios para evitar situaciones parecidas.</p>	Seguridad

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere sentir humillación por el trato, la metodología, la falta de objetividad en las evaluaciones por parte de un profesor.</p> <p>Se realiza investigación con solicitud de informes, tanto al Decanato como al Departamento, justificando ambos la idoneidad del PDI. Se mantiene un encuentro personal con el afectado.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Refiere tener dos incidencias con su Centro: Retraso con traslado de expediente y emisión de certificado académico con la guía docente sellada.</p> <p>Nos ponemos en contacto con la secretaría del Centro para intentar agilizar estas incidencias.</p>	Retraso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Docente acude al Defensor Universitario porque desde el Rectorado no se le contesta a una petición relativa a la asistencia al Acto de Investidura de Nuevos Doctores.</p> <p>Se pide al Vicerrectorado correspondiente que emita la contestación al interesado.</p>	Protocolo

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Reclama porque estima se le ha asignado una carga docente superior a la que le corresponde.</p> <p>Se realizan varias consultas y se pide informe al Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica. Aunque no está de acuerdo con la interpretación de la norma, el profesor desiste de continuar presentando recursos.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Profesor reclama porque el Centro ha rechazado los proyectos docentes de sus asignaturas del Grado, por la distribución de las tutorías. Solicita se aclare la interpretación que el Centro hace de la normativa.</p> <p>Se consulta con el Vicerrectorado de Profesorado y Planificación Académica, remitiendo la respuesta al interesado.</p>	Proyecto Docente

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Reclama porque lleva mucho tiempo esperando a que devuelvan unos libros que necesita consultar para finalizar un trabajo.</p> <p>Se realizan diversas consultas y se le contesta al interesado que el Vicerrectorado de Calidad tiene intención de intervenir.</p>	Biblioteca

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>El Centro ha cambiado el horario con posterioridad a haber elegido la docencia, lo que afectaría a la programación de su actividad investigadora.</p> <p>Se contacta con el Centro y se orienta al interesado acerca de los recursos que podría presentar.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Ha sufrido amenazas de agresión por parte de su compañero de asignatura porque no estaba de acuerdo con los horarios de los exámenes que estaban preparando.</p> <p>El asunto pasa al Servicio de Inspección.</p>	Amenazas

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Reclama el reconocimiento de complementos retributivos.</p> <p>Dado que ha presentado varias reclamaciones a otras instancias universitarias, de acuerdo a nuestro Reglamento de Procedimiento debemos inhibirnos de actuar.</p>	Nóminas

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Acude para poner en nuestro conocimiento ciertos problemas en una plaza de sustitución en su departamento.</p> <p>Nos limitamos a saber del asunto y hacemos algunas gestiones informales toda vez que se está pendiente de resolución.</p>	Concurso

Tipo de TRÁMITE	RECLAMACION	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PDI	<p>Presenta formulario y documentación sobre lo que considera "anomalías en la convocatoria de un concurso público" a plazas de Profesor Asociado a TP.</p> <p>Se le recomienda presente, de manera oficial, una impugnación de la plaza para que pueda tener una resolución razonada y pueda, si lo considera oportuno, seguir con los recursos pertinentes.</p>	Concurso

Tipo de TRÁMITE	QUEJA	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PAS	<p>Queja por no poder promocionar a Comisiones de Servicio al estar ocupando una plaza administrativo único. Entiende que es un agravio comparativo.</p> <p>Se realizan gestiones oportunas para conocer con exactitud el protocolo firmado entre la Gerencia y los sindicatos y se realiza consulta a los Servicios Jurídicos el cual indica que no se vulnera la legislación vigente. Se comunica al interesado.</p>	Concursos PAS

MEDIACIÓN

Tipo de TRÁMITE	MEDIACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
ESTUDIANTE	<p>Se solicita conciliación al entender que se le ha humillado por suspender la asignatura y por no realizar un examen de recuperación.</p> <p>El profesorado implicado emite un informe que justifica el suspenso de la asignatura al tiempo se ofrece para realizar cuantas tutorías hagan falta. Por tanto, el proceso de Mediación no se realiza.</p>	Docencia

Tipo de TRÁMITE	MEDIACIÓN	
ESTAMENTO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CASO Y DE LA RESOLUCIÓN	TIPOLOGÍA
PAS	Conserje denuncia malos modos por parte de una estudiante. Se realiza la mediación con resultado favorable.	Mediación

EPÍLOGO

La presente memoria de las actividades desarrolladas en el Órgano del Defensor Universitario durante el pasado año 2014 es, necesariamente, incompleta. Se trata de un resumen en el que se ha intentado resaltar las situaciones más frecuentes y las que nos han resultado más llamativas. Se ha hecho sin ánimo de censurar, criticar o molestar. Solamente hemos deseado tratar de cumplir con el mandato de informar a la Comunidad Universitaria bajo el prisma de la orden encomendada: velar por los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria en sus relaciones con la ULPGC, aunque no exista infracción estricta de la legalidad.

