



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Defensoría Universitaria Memoria Anual

Curso 2022/2023





Defensoría Universitaria

Memoria Anual

Curso 2022 / 2023

Diciembre 2023

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	4
II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES	6
III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES	10
IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	11
V. ACTIVIDADES EN DESARROLLO Y PROYECTOS PARA EL FUTURO	13



I. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 24 del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universitat Politècnica de València, la Defensora Universitaria enviará al Claustro la Memoria anual de sus actividades. Esta memoria será pública y contendrá el resumen de la actuación llevada a cabo en el curso académico anterior, así como una lista de las principales recomendaciones efectuadas. Esta memoria se publicará, tras su presentación ante este órgano, en la página web de la Defensoría Universitaria para conocimiento de la comunidad universitaria.

El objetivo de la misma es dar cuenta al Claustro y al conjunto de la comunidad universitaria de la actividad que se realiza desde la Defensoría, y ser un elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad.

El periodo temporal a que se refiere la presente memoria es el curso académico 2022-2023.

Durante este periodo académico se ha producido la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU). Consciente de la importancia de las cuestiones que ello implica para la colectividad universitaria, por parte de la Defensoría Universitaria se están llevando a cabo labores de debate y reflexión compartida en el ámbito de las defensorías.

En nuestra Universidad, además, en cumplimiento de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, se ha aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 2 de febrero de 2023, la Normativa de

Convivencia Universitaria, que entró en vigor en fecha 15 de febrero de 2023, por la que, como expresa dicha Normativa en su preámbulo, “*[...] procede a dotarse de un sistema integral de protección y garantía de la convivencia en las que, además de la regulación de la Comisión de Convivencia y de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos exigidos por la ley, refunde la Normativa de Integridad Académica del Alumnado de la Universitat Politècnica de Valencia, aprobada por el Consejo de Gobierno de 28 de mayo de 2020 que hasta ahora se encontraba vigente y que, en su contenido estaba totalmente en sintonía con esta nueva norma estatal. Esta regulación se apoya, además, en los Criterios comunes adoptados por las universidades públicas valencianas para el desarrollo de sus normas de convivencia, que fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universitat Politècnica de València de 22 de diciembre de 2022.*”

Con estas importantes modificaciones y los retos que se plantean, derivados en ocasiones de la tecnología, las defensorías se encuentran en un proceso de encauzar los conflictos por las vías debidas y resolver las cuestiones que se le plantean con respeto a las previsiones y estructuras existentes.

Por otra parte, desde la Defensoría se ha prestado atención a los aspectos relativos a la salud mental de los miembros de la comunidad universitaria como factor esencial del bienestar de las personas. En el mes de julio de 2023 se hizo público el informe promovido por el Ministerio de Universidades y el Ministerio de Sanidad, a través de la Dirección General de Salud Pública, en el que han participado representantes de CRUE



Universidades Españolas y del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado (CEUNE), con el objetivo de realizar un diagnóstico detallado sobre la situación de la salud mental del estudiantado universitario en España aborda diversas cuestiones en relación con el bienestar emocional del estudiantado. El análisis de las cuestiones y asuntos planteados ante la Defensoría permiten valorar positivamente la posibilidad de derivar determinados casos al servicio de atención psicológica al estudiantado existente en la UPV.

Paralelamente, se está prestando atención a problemas derivados de un mal uso de las redes sociales y medios de comunicación entre personas, que requiere todavía de una labor de concienciación respecto a su buen uso en aras de la convivencia universitaria y de la prevención de conflictividad en este ámbito. Conscientes de que tenemos derechos y también deberes, todos debemos aplicarnos en cuidar de las personas y en el bienestar personal y colectivo en el trato personal y en todos los medios de comunicación y formas de interactuación.

Otro aspecto para señalar es que, en algunos casos, la comunidad universitaria desconoce el funcionamiento de la defensoría universitaria y el alcance de sus

competencias, y como consecuencia, se acude a ella sin el planteamiento previo o el intento de resolución de los asuntos por los cauces ordinarios de la UPV.

Con objeto de intentar encauzar este problema, la defensoría, en el marco de la actualización de su página web, ha incluido una descripción detallada de las actuaciones previas a realizar con carácter general antes de dirigirse a ella.

Finalmente, concluir la introducción de esta memoria agradeciendo la colaboración de todas las personas con las que hemos trabajado. Todas se han puesto a disposición de la Defensoría cuando se les ha requerido aclaraciones o aquella información que se les ha solicitado, permitiendo de esta manera que nuestro trabajo sea más eficiente.

Ana Belén Anquela Julián
Defensora universitaria UPV

Valencia, 14 de diciembre de 2023

II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES

Esta memoria académica se refiere al periodo comprendido entre el mes de septiembre de 2022 y el mes de julio de 2023, ambos incluidos.

Se ha estructurado la memoria académica en cinco capítulos. Tras la presentación expuesta en el primer capítulo, en el capítulo segundo se incluye una exposición de los datos e información sobre los expedientes, que incluye un análisis de las actuaciones realizadas desde la Defensoría Universitaria, distinguiendo entre consultas, quejas y procedimiento MISTRAL, dado que durante este curso no se ha efectuado procesos de mediación formal, realizándose una valoración final del conjunto de las actuaciones en el capítulo tercero.

En el capítulo cuarto se enumeran las actividades institucionales relacionadas con el ámbito de actuación de la Defensoría Universitaria en las que ha participado la defensora universitaria en calidad de asistente, participante, interviniénte, conferenciante u otro tipo de actuación, por razón de su cargo y competencias, así como en función del interés de dichas actividades o acciones para la actividad y funcionamiento de la Defensoría.

Por último, el capítulo quinto queda dedicado a reflejar el estado de los proyectos previstos durante el curso pasado y la previsión de actuaciones de futuro, donde se recogen acciones previstas y finalizadas, o que bien ya han sido iniciadas por la Defensoría, pero aún no han concluido, o bien se tiene intención de iniciar en el actual curso académico.

La presentación de los datos referentes a las intervenciones realizadas por la Defensoría Universitaria se ha hecho de forma gráfica, lo que permite visualizar con agilidad los principales resultados de la gestión.

No obstante, de la misma forma que se consideró en la anterior memoria, es preciso señalar que una parte de la actuación de la Defensoría Universitaria consiste en atender, de manera preliminar, a las personas que se dirigen a ella (presencial o telefónicamente) sin haber formalizado una queja por escrito. Muchas cuestiones se canalizan en este primer contacto y no se llega a generar ninguna otra gestión. En ocasiones, esto ocurre a solicitud expresa de la propia persona que acude a la Defensoría. Es complejo reflejar y enumerar todos los asuntos de este tipo que son atendidos.

Durante el curso académico 2022/2023 se han formalizado 55 expedientes por parte de la Defensoría Universitaria.

Como en años anteriores, se mantiene el uso de la vía telemática para ponerse en contacto con la Defensoría Universitaria. Al menos en un primer contacto. Si bien, se sigue observando igualmente que, realizada la comunicación inicial, por lo general se producen visitas presenciales a la Defensoría, concertadas o no, ya que, según se ha podido apreciar, aquellas personas que acuden a la Defensoría requieren, además, la Defensoría como un espacio de confianza, con una atención personalizada.



La Defensoría Universitaria registra todas las entradas sobre un asunto nuevo, al margen de la vía por la que tenga lugar esa entrada.

VÍA DE ENTRADA DE LAS SOLICITUDES



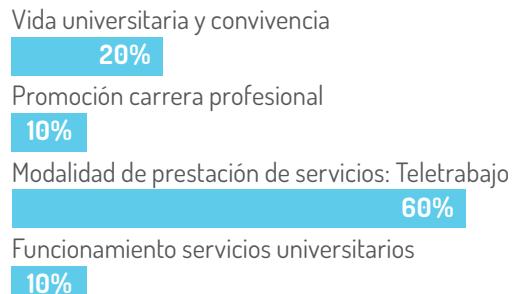
Los expedientes se han ordenado por el tipo de temática planteada, clasificándolos en tres bloques que abarcan diferentes ámbitos generales en los que se ha producido la solicitud de intervención de la Defensoría:

- Académico
- Procedimientos y gestión de la administración
- Vida universitaria y convivencia

No obstante, es preciso señalar que una misma queja o consulta puede referirse a varias temáticas.

A continuación, se indican las temáticas concretas en las que se ha llevado a cabo la intervención de la Defensoría:

TEMÁTICA SECTOR PTGAS



TEMÁTICA PDI-PI



TEMÁTICA DEL ESTUDIANTADO

Vida universitaria y convivencia

19,23%

Títulos propios

3,85%

TFM

3,85%

Reconocimiento de créditos

3,85%

Programa ERASMUS

3,85%

Procesos electorales

3,85%

Prácticas empresa

3,85%

Normativa de Régimen Académico y Evaluación

26,92%

Matrícula

11,54%

Funcionamiento servicios universitarios

7,69%

Doctorado

3,85%

Becas

3,85%

Asignación de horarios

3,85%

» Las actuaciones a instancia de parte se clasifican en consultas, quejas y procedimiento MISTRAL, tal y como se refleja en el siguiente gráfico. Son las consultas las que han representado la mayoría de actuaciones realizadas, suponiendo el 65% del total de los expedientes. Durante el curso 2022-2023 no se han

planteado casos susceptibles de ser resueltos a través de una mediación formal, bien por la tipología de asuntos o por la reserva de alguna de las partes a someterse a una mediación formal.

Se sigue trabajando en trasladar el conocimiento sobre la función de la mediación en la Defensoría en aquellos casos en lo que ésta sea posible como vía de solución al conflicto.

Durante el pasado curso se ha elevado un único procedimiento MISTRAL a fase defensor, todavía en trámite debido a su complejidad, pero se valora positivamente la existencia de un único caso pues implica una atención y resolución en las fases previas de este procedimiento.

TIPO DE TRAMITACIÓN

Queja

33%

Consulta

65%

MISTRAL

2%

» En cuanto a la proporción de colectivos de la comunidad universitaria que acuden a la Defensoría, el colectivo Estudiantado es el que mayoritariamente ha requerido la actuación de la misma. Este es, por tanto, un dato que se mantiene en relación con el curso anterior.

SECTOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA PETICIONARIO



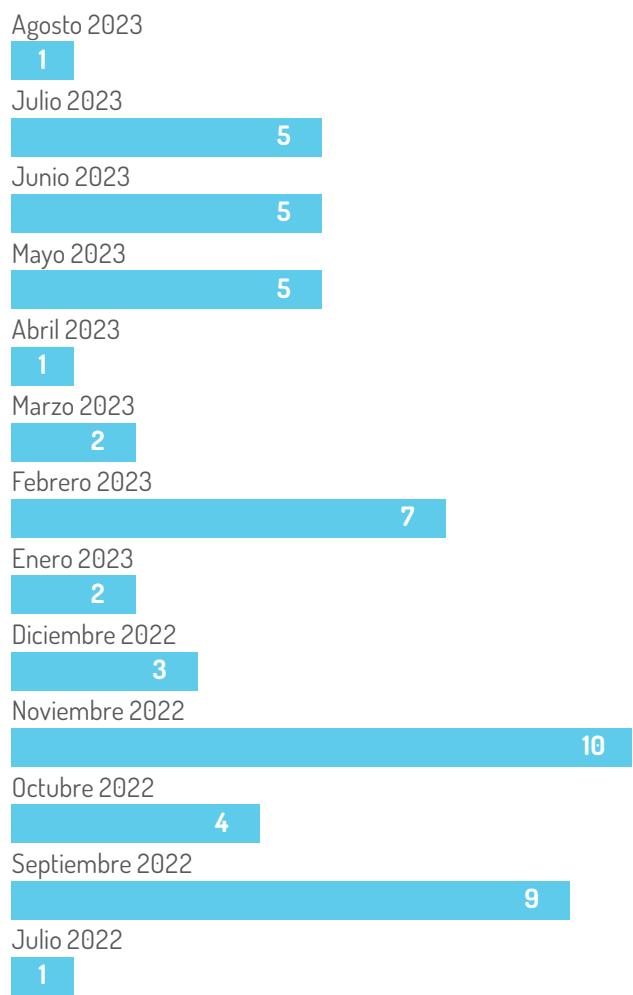
» Del total de solicitudes recibidas, el 50% son de hombres y el 50% de mujeres.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR GÉNERO



» El reparto y distribución de las actuaciones de la Defensoría Universitaria por meses (2022/2023) se corresponde con lo siguiente:

EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA D.U. POR MESES



Atendiendo al resultado final derivado de la actuación llevada a cabo por parte de la Defensoría Universitaria ante las solicitudes llegadas, observamos que, de los 55 casos tramitados, 36 corresponden a consultas, 18 a quejas y 1 procedimiento MISTRAL en fase defensor.



III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES

Se trata en esta memoria de los casos tramitados por la Defensoría Universitaria, incluyendo la referencia, en su caso, a los no admitidos, los que se encuentren suspendidos, o aquellos en los que se ha desistido por el solicitante.

Todos los casos planteados han sido tramitados por la Defensoría llevando a cabo las actuaciones precisas dirigidas a la adecuada contestación de la consulta o queja. De todos los casos descritos, todos han sido resueltos con excepción del procedimiento MISTRAL, que se encuentra en proceso de resolución.

De acuerdo con las previsiones del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UPV, cabe señalar que, de los expedientes planteados, ninguno ha incurrido en causa de no admisión de acuerdo con el Reglamento, ninguno se encuentra suspendido según los supuestos previstos en el Reglamento y en un caso se ha manifestado por el interesado su desistimiento, retirando la queja.

Por otra parte, la Defensoría sigue observado que en diversas ocasiones las personas que se dirigen a ella, lo

han hecho sin antes haberse dirigido formalmente al órgano, unidad o servicio competente. En estos casos, la Defensoría les indica que deben presentar la solicitud ante las personas responsables correspondientes, interesándose por los casos y realizando un seguimiento.

En todas las ocasiones se ha contestado la consulta o queja, según lo solicitado, de acuerdo con la ley. Con buena voluntad, pero siempre de la mano de lo previsto en las normas.

Por último, al igual en el curso pasado, hay una serie de casos difíciles de reflejar por la casuística y por la propia exposición que hace la persona solicitante, que en ocasiones busca sentirse reforzada exponiendo su problemática ante la persona que le atiende en la Defensoría. Es cierto que, de estos, hay algunos que, más allá de ello, no pretenden una actuación posterior de la Defensoría o bien, que requieren de una delicadeza especial, prestándoseles la dedicación y seguimiento preciso con la colaboración de las unidades que se considere oportunas.

IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La actividad institucional de la Defensoría Universitaria se ha centrado en mantener la relación con los órganos de la Universitat Politècnica de València, con las defensorías de otras universidades, y especialmente con las de la Comunidad Valenciana, así como a atender los requerimientos y las peticiones que otras autoridades le han dirigido.

A continuación, se resumen los aspectos más destacados de la actividad llevada a cabo.

1. Actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios CEDU

Jornada Técnica de la Conferencia Española de Defensorías Universitarias. Universidad Camilo José Cela, 30 de mayo de 2023.

Durante la jornada se realizaron dos sesiones paralelas para la participación de la totalidad de los miembros de las defensorías universitarias, que trataron los temas de:

- Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración.

2. Jornada Encuentro Defensores Universitarios: "Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos". Universitat de València. Cátedra Institucional

para la cultura de la mediación UV-GVA, en colaboración con la Sindicatura de Greuges de la Universitat de València, 31 de marzo de 2023.

Durante la jornada se analizaron los temas siguientes:

- Tipos de conflictos
- Cauces de gestión/solución de conflictos en la Universidad
- Protocolos y propuestas

3. Seminario "Universidades: Excelencia con alma." UIMP Santander, 8 y 9 de septiembre de 2022

Durante las sesiones se analizaron los temas siguientes:

- Hacia una sociedad de valores
- Igualdad de oportunidades para responder a las brechas de diversidad funcional, generacional y de género
- Universidad comprometida con el mundo rural
- Hacia una economía centrada en las personas
- Diálogo Academic Freedom
- Internacionalización con visión multicultural

4. Asistencia a la celebración del XX aniversario de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP). Universitat Politècnica de València, 18 de abril de 2023.

5. Participación en las Jornadas de Acogida y la Feria de Servicios del Plan integral de acompañamiento al



estudiante (PIAE+), que tuvieron lugar en el Campus de Vera los días 7 y 8 de septiembre.

6. Se han mantenido reuniones con los distintos colectivos del Campus de Vera, Campus de Gandía y el Campus de Alcoy, con objeto de trasladar con cercanía la figura de la Defensoría universitaria a los integrantes de dichos campus y avanzar en el entendimiento de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Las actividades de carácter institucional han incluido, asimismo, otro tipo de acciones como participación en actividades de la Universidad, intervenciones en medios de comunicación en ocasiones en las que así le ha sido requerido a la Defensoría, conferencias y promoción y asistencia a diversas actividades del ámbito de actuación de la Defensoría Universitaria, incluyendo, la promoción de actividades con motivo de la celebración del Día Internacional de la Convivencia en Paz, celebrado el 16 de mayo de 2023¹.

¹ La Asamblea General de la ONU, en su resolución 72/130, declaró el 16 de mayo «Día Internacional de la Convivencia en Paz», como forma de movilizar periódicamente los esfuerzos de la comunidad internacional para promover la paz, la tolerancia, la inclusión, la comprensión y la solidaridad. El Día tiene como objetivo defender el deseo de vivir y actuar juntos, unidos en las diferencias y la diversidad, para construir un mundo sostenible de paz, solidaridad y armonía.

V. ACTIVIDADES EN DESARROLLO Y PROYECTOS PARA EL FUTURO

Durante este periodo se ha avanzado en la implementación de los proyectos previstos durante el curso pasado de forma simultánea a la atención ordinaria de los asuntos planteados, con objeto de colaborar y contribuir desde el espacio de la Defensoría en la mejora de la Universidad.

En este proceso paralelo se están llevando a cabo diversas actuaciones:

» Digitalización y archivo: Prosigue el proceso de digitalización del archivo histórico de la Defensoría. Una tarea imprescindible como parte del plan de modernización y eficaz funcionamiento de la Defensoría Universitaria, continuando en la actualidad el desarrollo de la actividad ordinaria con el procedimiento habitual para los expedientes y su digitalización.

» Página web de la Defensoría Universitaria: Se ha llevado a cabo la actualización y mejora de la página web de la Defensoría Universitaria en el marco de la imagen institucional de la UPV, realizando una renovación estética, una reorganización y actualización de los contenidos y una mejora de la funcionalidad. Esta tarea prosigue con objeto de ir incorporando contenidos de interés y de actualidad.

» Continuar con el contacto con Redes de Defensorías Universitarias, a nivel de la Comunidad Valenciana, la Xarxa Vives d'Universitats, la CEDU (Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias) y la Red europea ENHOE, en la que se está promoviendo la figura de

las defensorías universitarias para que se potencie la consideración de aspectos éticos en las universidades.

» Promover el contacto con aquellas instituciones que puedan contribuir al enriquecimiento de la misión y labor de la Defensoría, así como la participación y fomento de actividades de convivencia universitaria.

» Acciones para dar a conocer la Defensoría Universitaria: Se pretende mantener la labor orientada a dar a conocer la existencia, la misión y las funciones de la Defensoría Universitaria en la comunidad universitaria. Dicha estrategia puede incluir diversas acciones informativas, información en las redes y a través de las vías de comunicación y espacios de la UPV.

Señalar que, si bien se ha trabajado en la difusión de la figura y sus competencias, y se observa un avance que, en ocasiones, los propios usuarios ponen de manifiesto, se sigue constatando la falta de conocimiento de la Defensoría y sus funciones, que pueden generar en la persona que realiza su consulta un sentimiento de no ver cumplidas sus expectativas, que en ocasiones son erróneas, al desconocer que la Defensoría no es un órgano sustitutivo de otras estructuras, unidades y servicios ya existentes destinados a canalizar y resolver la gestión ordinaria de las cuestiones de la vida universitaria.

Por último, reiterar mi agradecimiento por la colaboración de todas las personas con las que hemos trabajado; todas se han puesto a disposición de la



Defensoría cuando se les ha requerido aclaraciones o aquella información que se les ha solicitado, permitiendo de esta manera que nuestro trabajo sea más eficiente.

Todas las denominaciones contenidas en la presente memoria que se efectúan en género masculino se entenderán hechas y se utilizarán indistintamente en género masculino o femenino, según el sexo de la persona que los ocupe.





UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

UPV