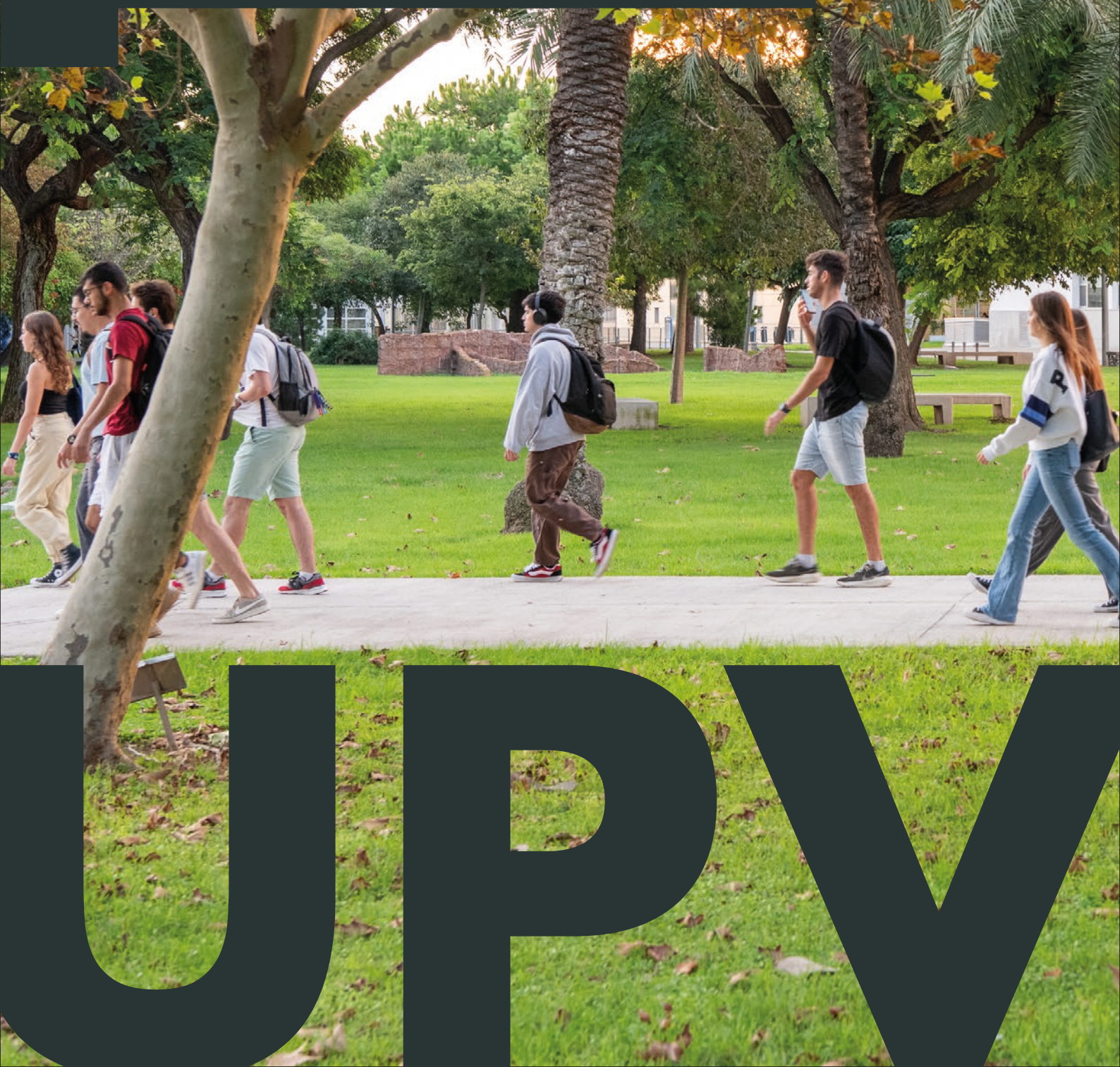




UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Defensoria Universitària Memòria Anual

Curs 2023/2024





Defensoria Universitària

Memòria Anual

Curs 2023 / 2024

Desembre 2024

ÍNDEX

I. PRESENTACIÓ	4
II. DADES I INFORMACIÓ SOBRE ELS EXPEDIENTS	7
III. VALORACIÓ GENERAL DE PROBLEMES I ACTUACIONS	11
IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	12
V. ACTIVITATS DESENVOLUPADES I PROJECTES PER AL FUTUR	14



I. PRESENTACIÓ

D'acord amb el que es preveu en l'article 24 del Reglament de la Defensoria Universitària de la Universitat Politècnica de València, la Defensora Universitària ha d'enviar al Claustre la Memòria anual de les seues activitats. Aquesta Memòria ha de ser pública i contenir el resum de l'actuació que s'ha dut a terme durant el curs acadèmic anterior, així com una llista de les principals recomanacions que es fan. Aquesta Memòria es publica, després de la presentació davant d'aquest òrgan, en la pàgina web de la Defensoria Universitària perquè la comunitat universitària en tinga coneixement.

L'objectiu de la Memòria és donar compte al Claustre i al conjunt de la comunitat universitària de l'activitat que porta a terme la Defensoria, i ser un element d'anàlisi de la situació i el funcionament de la nostra Universitat.

El període a què es refereix la present Memòria és el curs acadèmic 2023-2024.

Després de la publicació i l'entrada en vigor de la Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del sistema universitari (LOSU), i encara que això no s'ha esdevingut dins del curs a què es refereix aquesta Memòria, s'ha dut a terme l'aprovació dels nous Estatuts de la UPV, mitjançant el Decret 122/2024, de 24 de setembre, del Consell, pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat Politècnica de València, després d'un període de treball per part de la comissió designada per a elaborar-los i la implicació de la comunitat universitària i els òrgans que la representen en les diferents fases que el text ha anat superant.

Sens dubte, la conseqüència més important de l'aprovació d'aquests Estatuts és l'existència d'un nou marc jurídic en el qual ha de funcionar la UPV, dins el marc del que estableix la LOSU, amb la qual cosa es compleix el seu mandat i es genera un marc normatiu estable i adaptat a la nostra Universitat.

La importància d'aquest fet determina que s'entre, breument, en aquesta qüestió de forma *anticipada* en aquesta Memòria, sense esperar a l'evolució durant el curs 2024-2025 i a la memòria corresponent, de manera que en la present Memòria es dona una indicació del que això suposa per a la Defensoria Universitària. A l'efecte de la Defensoria Universitària, els Estatuts han suposat la consolidació de l'òrgan que "ha de vetlar pel respecte als drets i les llibertats de les persones de la comunitat universitària davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris." I cal dir que poques coses hi ha que resulten no ja més rellevants, sinó més satisfactòries que ocupar el càrrec destinat específicament a aquesta missió, que es duu a terme a través de la trobada, l'atenció, la confluència i l'aproximació d'opinions i de persones; i la mediació, l'escolta i el suport quan cal als membres de la nostra comunitat. I tot això s'ha de fer amb rectitud, amb empatia, amb sensibilitat i amb humanitat.

D'altra banda, els nous Estatuts, en l'article 42, han determinat la nova denominació d'aquesta figura a la UPV: *Sindicatura de Greuges Universitària*. Més enllà de la denominació, el que és rellevant és que es mantinga l'essència de la Defensoria Universitària en la Sindicatura de Greuges Universitària de la UPV en els termes



expressats, i continuar treballant per a la comunitat universitària i, per tant, per a la Universitat.¹

La Normativa de convivència universitària de la UPV, que va entrar en vigor el curs passat (15 de febrer de 2023), ha contribuït a canalitzar alguns assumptes de la Defensoria a la Comissió de Convivència Universitària, atès que, d'acord amb aquesta norma, es tractava de qüestions susceptibles d'avaluació per aquesta Comissió.

Durant aquest curs s'ha parat una atenció especial, com ja es va anunciar el curs passat, a les qüestions relacionades amb la salut mental. Continua, sobre aquest tema, la determinació per part de la Sindicatura de Greuges Universitària de la UPV de mantenir l'atenció deguda a totes aquelles qüestions que contribuïsquen al benestar personal i col·lectiu de l'estudiantat i del personal de la UPV. Però si alguna cosa tenia clar aquesta Sindicatura i, a més, s'ha constatat i afermat durant la seva tasca, ha sigut la necessitat que tothom cuide a tothom. Tenim, als òrgans i les unitats de la UPV, les vies que calen per a parar atenció a la salut mental dels membres de la comunitat universitària i tindre'n cura, tot procurant el benestar tant personal com col·lectiu. Però si alguna cosa s'ha constatat, com

dèiem, és que, malgrat tot això, i reiterant el que es manifestava en la memòria del curs passat, tots hem de persistir a cuidar les persones i a cuidar també el tracte personal, com també ho hem de fer en tots els mitjans de comunicació i formes d'interacció. Malgrat això, es continua rebent alguna qüestió o testimoniatge que resulta impropï d'un entorn acadèmic universitari. En algun cas, pel desig exprés de la persona que ha acudit a la Defensoria, no s'ha tramitat. En tot cas, s'ha parat a la persona tota l'atenció deguda, i se li ha facilitat l'accés voluntari a diferents serveis de què disposa la UPV per al seu estudiantat i personal (fonamentalment, el d'atenció psicològica). I encara que un assumpte no es tramite, se'n pren bona nota, i la Defensoria s'aplica l'obligació de traslladar i reiterar a la comunitat universitària la necessitat de tenir cura entre les persones. Perquè, com sempre s'ha manifestat, no sols com a membres de la comunitat universitària sinó com a éssers humans, tenim drets i deures; i un dels nostres deures és aplicar l'empatia i la compassió envers qui pateix.

A la Sindicatura de Greuges Universitària de la UPV continuem tenint el ferm compromís de conscienciar sobre la necessitat de tenir cura els uns dels altres i de no posar-nos de perfil o empitjorar la injustícia,

¹ En la present Memòria, en els apartats del II al V, s'hi ha mantingut la denominació Defensoria Universitària, corresponent al curs 2023-2024.

perquè sense la col·laboració i el compromís de totes les persones que integrem la comunitat universitària, els mitjans no són prou.

I de nou, inevitablement, cal introduir en aquesta Memòria que avui es presenta davant el Claustre que tot el que s'ha dit fins ací cobra més intensitat davant els recents esdeveniments relacionats amb la DANA, en els quals crec que podem afirmar sense por d'equivocar-nos que sense les persones, els mitjans no són suficients, i que les persones necessiten els mitjans. Aprofite especialment per a reconèixer la labor de tots els membres de la comunitat universitària i de la Universitat mateixa a l'hora de contribuir a atendre i pal·liar, en la mesura que això era possible, les necessitats de moltes persones afectades. Davant d'eventualitats com aquesta, tot resulta insuficient, i el dolor, irreparable.

D'altra banda, entre les actuacions que s'han dut a terme durant el curs 2023-2024, cal destacar la celebració del Seminari sobre resolució de conflictes i mediació en l'àmbit universitari, en una sessió impartida pel professor Eduardo Gamero Casado, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Pablo de Olavide, figura de trajectòria extensa i reconeguda en el món del dret administratiu i en l'àmbit jurídic en general.

Cal reiterar que, malgrat els esforços de la Defensoria Universitària per donar a conèixer el seu funcionament i l'abast de les seues competències, continua havent-hi un percentatge de persones que hi acudeixen sense haver fet prèviament un intent de resolució del problema per les vies ordinàries de la UPV. És propòsit d'aquesta Sindicatura prosseguir la seua labor informativa sobre aquesta qüestió, com també ho és augmentar el nivell de coneixement de la comunitat universitària sobre la

Sindicatura de Greuges Universitària a fi de minimitzar l'avanç o l'enquistament de possibles conflictes, tot fomentant una comunicació adequada entre les parts.

Finalment, s'han portat a terme converses i contactes amb les altres universitats de la Comunitat Valenciana per a la constitució d'una Xarxa de Sindicatures de Greuges i Defensories Universitàries de la Comunitat Valenciana (SIDUV), amb el suport de la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU), a fi d'enfortir els llaços entre les defensories i sindicatures de les universitats de la nostra Comunitat, que poden tenir interessos i problemàtiques comuns, i reforçar així la cooperació i la capacitat de resposta a les problemàtiques plantejades, tot compartint reflexions i experiències.

Finalment, vull concloure la introducció d'aquesta Memòria agraint la col·laboració de totes les persones amb qui hem treballat. Totes s'han posat a la disposició de la Defensoria quan se'ls han demanat aclariments o se'ls ha sol·licitat informació, i d'aquesta manera han permès que el nostre treball siga més eficient.

Ana Belén Anquela Julián
Síndica de Greuges universitària de la UPV

València, 12 de desembre de 2024



II. DADES I INFORMACIÓ SOBRE ELS EXPEDIENTS

Els expedients que s'arrepleguen en la present Memòria acadèmica són els tramitats a la Defensoria Universitària durant el període comprès entre el mes de setembre del 2023 i el mes de juliol del 2024, tots dos inclosos.

La Memòria acadèmica està estructurada en cinc capítols. El primer correspon a la presentació de la Defensoria Universitària, mentre que el segon conté les dades i la informació sobre els expedients, a més d'incloure una anàlisi de les actuacions que ha dut a terme la Defensoria Universitària, distingint entre consultes, queixes i procediments MISTRAL; i en el capítol tercer es fa una valoració final del conjunt de les actuacions.

En el capítol quart s'arrepleguen les activitats institucionals relacionades amb l'àmbit d'actuació de la Defensoria Universitària en què ha participat el personal de la Defensoria en qualitat d'assistent, participant, intervinent o conferenciant o amb un altre tipus d'actuació, per raó del seu càrrec i competències, així com en funció de l'interès d'aquestes activitats o accions per a l'activitat i el funcionament de la Defensoria; s'hi arrepleguen, així mateix, les activitats organitzades per la Defensoria.

Finalment, en l'últim capítol es presenten les accions finalitzades i les previstes per al pròxim curs acadèmic, amb l'objectiu de continuar enfortint la labor de la Defensoria, tot reflectint el compromís continu d'aquesta institució amb la millora i el benestar de la comunitat universitària. A través de l'avaluació de projectes passats i la planificació d'accions futures, es pretén garantir un entorn acadèmic més inclusiu i més just.

A fi que siga possible visualitzar d'una manera ràpida i global les dades referents a les diferents actuacions que s'han portat a terme durant el curs acadèmic 2023-2024, aquestes dades es presenten ara de manera gràfica.

Cal assenyalar que no totes les actuacions fetes per la Defensoria es troben reflectides en la Memòria com a dada numèrica, ja que en no poques ocasions la labor d'aquesta institució consisteix a oferir un espai d'escolta i tractar d'aportar calma en situacions de molta tensió emocional, en què les persones que hi acudeixen cerquen empatia, alleujament i una atenció personalitzada. D'altra banda, trobem situacions en què no hi ha cap més possibilitat que la canalització cap a les unitats i els serveis apropiats, ja que moltes fan

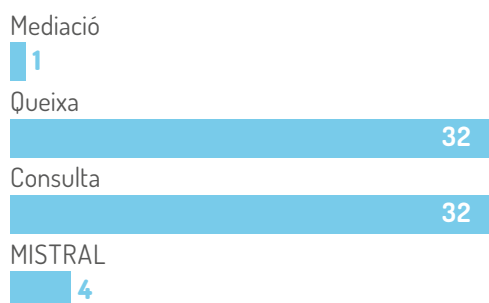
referència a assumptes que requereixen la posada en marxa dels protocols que la Universitat té aprovats per a abordar qüestions amb problemàtiques determinades.

Durant el curs acadèmic 2023-2024 la Defensoria Universitària ha formalitzat 65 expedients, a més de 4 procediments MISTRAL que han arribat a la fase de Defensoria.

Les actuacions iniciades a instància de part, tal com s'arregla en el Reglament de la Defensoria Universitària, es classifiquen en consultes, queixes i procediment MISTRAL.

En aquest primer gràfic s'hi pot observar que durant el curs acadèmic 2023-2024 les consultes i queixes han representat el 92 % dels procediments tramitats. Cal destacar que els procediments MISTRAL han augmentat respecte al curs anterior, ja que ha arribat a la fase de Defensoria un total de 4 casos, mentre que el curs passat hi va arribar un sol cas.

TIPUS DE TRAMITACIÓ



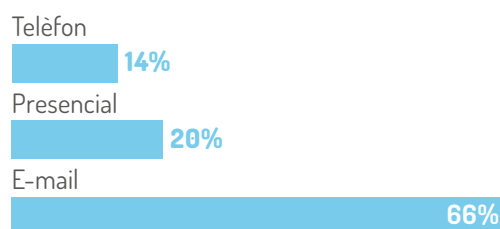
Quant al procediment de mediació reflectit en el gràfic, és important assenyalar que no pot considerar-se com

una mediació formal en la qual s'haja seguit estrictament el procediment establert amb aquest fi. No obstant això, s'ha decidit comptabilitzar-la com a mediació a causa del treball d'acostament de postures que hi ha portat a terme la Defensoria, i que va facilitar en gran manera el desenllaç reeixit del conflicte plantejat.

Es continua treballant per difondre el coneixement sobre la funció de la mediació dins de la Defensoria com una via efectiva per a la solució de conflictes quan siga possible.

Analitzant la **via d'entrada de les sol·licituds**, continuem, com en cursos anteriors, mantenint l'ús de la via telemàtica com a forma majoritària per a posar-se en contacte amb la Defensoria, encara que cal assenyalar que s'ha produït un augment considerable de la visita presencial com a primer contacte (amb un increment del 14 % respecte al curs passat):

VIA D'ENTRADA DE LES SOL·LICITUDS



Segons la temàtica plantejada pels usuaris, els expedients s'han classificat en tres grans blocs:

- Acadèmic
- Procediments i gestió de l'administració
- Vida universitària i convivència

Però, atesa la varietat de temàtiques rebudes, se n'ha fet una classificació més detallada per col·lectius.

D'altra banda, cal assenyalar que una mateixa queixa o consulta pot referir-se a diverses temàtiques.

TEMÀTICA PTGAS

Vida universitària i convivència

44%

Problemàtica laboral

44%

Processos selectius

11%

TEMÀTICA PDI-PI

Condicions laborals

17%

Normativa d'organització acadèmica

50%

Normativa professor emèrit

17%

Normativa de règim acadèmic i avaluació

17%

TEMÀTICA DEL ESTUDIANAT

Vida universitària i convivència

20,83%

Trasllat de campus

2,08%

Taxes

6,25%

Règim disciplinari

4,17%

Procediment d'accés (llistes d'espera)

6,25%

Pàctiques empresa

2,08%

Normativa para a l'acreditació del coneixement de llengües estrangeres en els títols de grau

2,08%

Normativa de règim acadèmic i avaluació

39,58%

Normativa d'organització acadèmica

4,17%

Matrícula

4,17%

Doctorat

6,25%

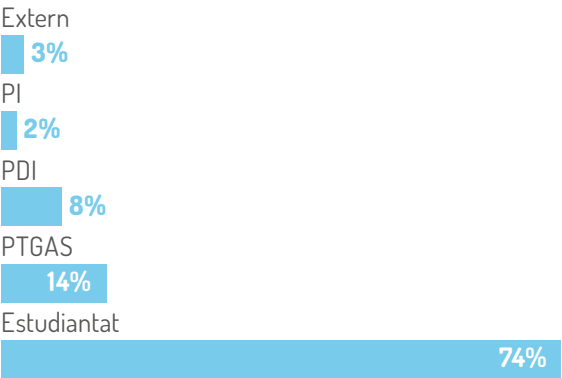
Títols propis (CFP)

2,08%

Amb relació als col·lectius que més han requerit els serveis de la Defensoria, en primer lloc, i amb un augment significatiu respecte al curs acadèmic anterior, se situa el col·lectiu de l'estudiantat, amb un 74 % i un augment del 25 %. Cal destacar també la davallada dels casos plantejats pel PDI, amb una disminució del 21 % de casos tramitats corresponents a aquest col·lectiu.

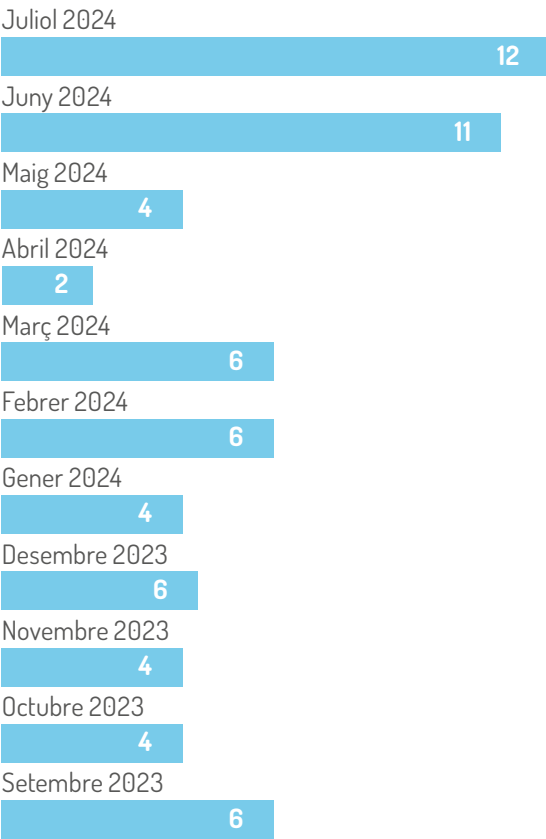
La resta de col·lectius mantenen les xifres de cursos anteriors.

COL·LECTIU DE LA COMUNITAT
UNIVERSITÀRIA PETICIONARI



Ve després el repartiment i la distribució de les actuacions de la Defensoria Universitària per mesos (2023-2024), en què s’observa un lleuger augment de casos que coincideix amb el final del curs acadèmic, així com amb el període de matrícules.

ENTRADA DE CASOS PER MESOS





III. VALORACIÓ GENERAL DE PROBLEMES I ACTUACIONS

Aquesta Memòria descriu de manera detallada el treball de gestió dels casos plantejats pels usuaris que ha portat a cap la Defensoria Universitària. No hi ha hagut durant el curs acadèmic cap rebuig de casos, suspensió ni desistiment.

Cal assenyalar que, en algunes ocasions, les persones que acudeixen a la Defensoria no han iniciat cap acció al lloc que consideren com l'origen del problema, és a dir, no han plantejat la seva queixa o consulta davant l'òrgan o servei competent abans de recórrer a la Defensoria. En aquests casos, se'ls ha indicat la necessitat de dirigir-se primer a les persones responsables de l'àrea corresponent, alhora que es fa un seguiment del cas plantejat.

No obstant això, cal assenyalar que hi ha casos complexos que no es poden reflectir fàcilment a causa de la particularitat de cada situació o de la forma en què els sol·licitants presenten el seu problema. En alguns

d'aquests casos, la Defensoria limita la seva actuació a escoltar les persones sol·licitants i oferir-los suport emocional sense que s'espere una intervenció formal posterior, encara que en uns altres es requereix una atenció més delicada, amb un seguiment especialitzat i en col·laboració amb altres unitats pertinents.

Totes les consultes i queixes s'han resolt d'acord amb el que es preveu en les normes, actuant sempre dins del marc competencial que estableix el Reglament que regeix el funcionament i les actuacions de la Defensoria Universitària.

En resum, la Defensoria Universitària es presenta com un òrgan que compleix la seva funció de manera rigorosa i respectuosa amb els procediments establits, però també sensible a les necessitats individuals dels usuaris, especialment en els casos que requereixen un enfocament més personalitzat i més empàtic.



IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

L'activitat institucional de la Defensoria Universitària s'ha centrat a enfortir la relació amb els òrgans de la Universitat Politècnica de València, així com amb les defensories d'altres universitats, especialment les de la Comunitat Valenciana, i també amb altres institucions

d'interès en relació a l'àmbit competencial de la Defensoria.

A continuació, es resumeixen els aspectes més destacats de l'activitat que s'ha dut a terme.

1. Activitats de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU)

Jornada Tècnica de la Conferència Espanyola de Defensories Universitàries. Universitat Carlos III de Madrid, 24 de maig del 2024.

Durant la jornada es van celebrar dues sessions dirigides a la totalitat dels membres de les defensories universitàries que van abordar els temes següents:

- Reflexions i debat sobre la regulació de les defensories universitàries en els estatuts de les universitats després de la Llei orgànica 2/2023 del sistema universitari, de 22 de març”.
- “Salut mental i gestió de l'estrès i l'ansietat”.

2. La Defensoria Universitària de la Universitat Politècnica de València, juntament amb la Secretaria General i el Servei Jurídic, va organitzar al novembre del 2023 un **Seminari de resolució de conflictes i mediació en l'àmbit universitari**. S'hi van desenvolupar els temes següents:

- Foment del coneixement i la comprensió dels mecanismes de resolució de conflictes dins de l'àmbit universitari, i facilitació d'eines teòriques i pràctiques per a manejar-los.
- La promoció de la mediació com una eina eficaç per a la resolució de disputes, tot destacant la importància que té en la millora del clima acadèmic i en la cerca de solucions consensuades.
- La formació i sensibilització de la comunitat universitària (estudiantat; personal docent i investigador; personal investigador; i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis) sobre la

importància de la gestió de conflictes de manera pacífica i constructiva.

- Presentació de casos pràctics i experiències prèvies que van servir d'exemple per a l'aplicació d'estratègies de mediació en situacions conflictives dins de la Universitat.

Amb aquesta finalitat es va comptar amb el professor Sr. Eduardo Gamero Casado, catedràtic de Dret Administratiu de la Universitat Pablo de Olavide, figura de trajectòria extensa i reconeguda en el món del dret administratiu i en l'àmbit jurídic en general.

3. Participació en les Jornades d'Acolliment i la Fira de Serveis del Pla integral d'acompanyament a l'estudiant (PIAE+), que van tenir lloc al campus de Vera els dies 8 i 9 de setembre del 2023.



V. ACTIVITATS DESENVOLUPADES I PROJECTES PER AL FUTUR

Durant aquest període s'ha avançat en la implementació dels projectes previstos durant el curs passat de manera simultània a l'atenció ordinària referent als assumptes plantejats, a fi de col·laborar i contribuir des de l'espai de la Defensoria a la millora de la Universitat:

» Un dels objectius des que vaig començar a exercir la Defensoria Universitària ha sigut l'adequació a la llei en matèria de protecció de dades amb relació als expedients amb què treballa la Defensoria. En aquest sentit s'han dut a terme les accions necessàries, d'acord amb la Delegació de Protecció de Dades (DPD_UPV), perquè es produïra aquesta adequació.

A l'abril del 2024, l'arxiu de dades de la Defensoria Universitària va quedar inclòs en el Registre d'Activitats de Tractament de la UPV.

» El procés de digitalització de l'arxiu històric de la Defensoria Universitària ha sigut una acció clau dins del Pla de modernització i optimització dels seus serveis. La digitalització no sols facilita l'accés als documents, sinó que també n'assegura la conservació a llarg termini, i minimitza el risc de pèrdua d'informació valuosa a causa de factors com la deterioració física. Aquest procés es manté avui dia amb els mitjans que ens han facilitat.

» S'ha mantingut, a través de la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU), un contacte continuat amb la resta de defensories universitàries a nivell nacional, amb les quals compartim qüestions i inquietuds que són comunes a l'àmbit universitari de qualsevol campus. Així mateix, la Defensoria Universitària és membre de la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE). A nivell autonòmic, durant

el curs s'han mantingut contactes i s'han dut a terme reunions amb les diferents defensories i sindicatures de les universitats valencianes, tant públiques com privades. Durant aquestes reunions va sorgir la proposta de constituir una Xarxa de Sindicatures de Greuges i Defensories Universitàries de la Comunitat Valenciana. Després de diverses reunions per a posar en comú els objectius i els fins, així com les normes de funcionament internes amb les quals es volia treballar, el 15 de maig del 2024 es va aprovar l'acta fundacional de la Xarxa de Sindicatures de Greuges i Defensories Universitàries de la Comunitat Valenciana (SIDUV), els seus fins primordials de la qual els següents:

- La posada en comú dels temes d'àmbit universitari.
- La promoció del debat.
- L'organització d'activitats conjuntes i la contribució a la millora de la qualitat universitària de les universitats valencianes, a partir de l'experiència acumulada i del diàleg.

» Promoure i mantenir el contacte amb les institucions que puguen contribuir a l'enriquiment de la missió i la labor de la Defensoria, així com la participació en activitats de convivència universitària i el foment d'aquesta mena d'activitats.

» Accions per a donar a conèixer la Defensoria Universitària: es pretén mantenir la labor orientada a fer conèixer l'existència, la missió i les funcions de la Defensoria Universitària entre la comunitat universitària. Aquesta estratègia pot incloure diverses accions informatives en les xarxes i a través de les vies de comunicació i els espais de la UPV.

Malgrat els esforços que s'han fet, es pot observar encara un cert desconeixement sobre las competències

de la Defensoria que pot menar a expectatives no complides. És important continuar treballant en estratègies informatives per a transmetre que la Defensoria no reemplaça altres serveis existents, sinó que els complementa, i fa costat als membres de la comunitat universitària en els casos previstos.

Finalment, cal agrair el seu suport i compromís a totes les persones que en cadascun dels centres, departaments, instituts, serveis i unitats de la Universitat han ajudat, amb total disposició, la Defensoria en les consultes o aclariments quan ha calgut, la qual cosa ha permès que el nostre treball fora molt més eficient. Gràcies a tothom.

Totes les denominacions contingudes en la present memòria que es fan en gènere masculí s'han d'entendre i emprar indistintament en gènere masculí o femení, segons el sexe de la persona en qüestió.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

UPV