



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Memoria Anual

Sindicatura de Greuges Universitària

Curso 2024 / 2025



UPV



Memoria Anual

Sindicatura de Greuges Universitària

Curso 2024 / 2025

Diciembre 2025

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN	4
II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES	6
III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES	11
IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA SINDICATURA DE GREUGES UNIVERSITÀRIA	13
V. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y PROYECTOS PARA EL FUTURO	16



I. PRESENTACIÓN

De acuerdo con lo previsto en el artículo 24 del Reglamento de la Sindicatura de Greuges Universitària de la Universitat Politècnica de València, la Síndica de Greuges Universitària 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 Sindicatura de Greuges Universitària 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 Sindicatura de Greuges Universitària, 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 2024/2025.

Como cuestión que se introdujo en la Memoria del curso pasado, tras la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), posteriormente, durante el curso 2023/2024 se llevó a cabo la aprobación de los nuevos Estatutos de la UPV, mediante el Decreto 122/2024, de 24 de septiembre, del Consell, por el que se aprueban los Estatutos de la Universitat Politècnica de València, que suponían, como se hizo constar, el afianzamiento del órgano que “velará por el respeto a los derechos y las libertades de las personas de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.”

Como consecuencia de ello y en el marco de la progresiva adaptación normativa de la UPV en sus respectivos ámbitos, durante el curso 2024/2025 se ha producido la modificación del Reglamento de la Sindicatura de Greuges Universitària de la Universitat Politècnica de València, aprobado por el Claustro Universitario extraordinario de 12 de junio de 2025 y la publicación en el Butlletí Oficial de la Universitat Politècnica de València (BOUPV 2025/0109, de 3 de julio) de un texto consolidado del citado Reglamento.

Tras el cambio de denominación derivado de los nuevos Estatutos, pasando la Defensoría Universitaria a denominarse Sindicatura de Greuges Universitària y, del mismo modo, el Defensor Universitario o la Defensora Universitaria a denominarse Síndic Universitari o Síndica Universitaria, se ha incluido dicha nueva denominación en la modificación del Reglamento. Ha sido necesario adaptar el régimen de elección y mandato del Síndic Universitari o la Síndica Universitària a las nuevas disposiciones y por otra parte, se introducen algunas mejoras de redacción.

Creo poder decir que he cumplido con la visión de la Sindicatura de Greuges Universitària (antes Defensoría Universitaria) que puse de manifiesto en la primera memoria que presenté ante el Claustro, el 15 de diciembre de 2022.

El acceso a la Sindicatura es de absoluta disponibilidad para todos los miembros de la comunidad universitaria, habiendo mejorado los cauces de comunicación. El proceder habitual de esta Sindicatura, como se ha expuesto en diversas ocasiones, se inicia y permanece



siempre bajo la confidencialidad exigida, y con la realización de actuaciones, según el caso, en prevención de la escalada de conflicto y en procurar soluciones previas en muchos casos a la generación de un expediente formal. A menudo enfatizo que la escucha, la comprensión y el respeto, en un espacio de confianza, son imprescindibles para la búsqueda de soluciones. Y que aplicar la moderación, el respeto en las formas, la búsqueda de la conciliación, que son consustanciales a la Sindicatura, no mina la firmeza de su actuación, que no se fundamenta en el poder sino en la capacidad de conciliar, de explicar, de llegar a entendimientos y alcanzar soluciones o resolver problemas, ya sean individuales o por el bien común, en función de cada situación planteada. El Síndic o Síndica debe ser ejemplo en la misión encomendada por los claustres. Otros órganos llevan a cabo otras misiones.

Sigue siendo objetivo de esta Sindicatura incrementar la visibilidad, transmitir su funcionamiento y el alcance de sus competencias, observando, como en cursos anteriores, que sigue existiendo un porcentaje de personas que acuden a la Sindicatura sin haber realizado el planteamiento previo o el intento de resolución de los asuntos por los cauces ordinarios de la UPV, fomentando siempre la adecuada comunicación entre partes y evitar conflictos.

Asimismo, esta Sindicatura ha trabajado, como ya avanzó el curso pasado, en todos aquellos aspectos relacionados con la salud mental y el bienestar emocional de los miembros de la comunidad universitaria, promoviendo en lo posible el acceso a medios específicos y especializados que ayuden a encauzar situaciones suscitadas, así como fomentar la prevención en este ámbito. Sigue siendo un objetivo de la Sindicatura promover entornos académicos saludables e inclusivos.

Por último, manifestar que la ética ha guiado el trabajo de la Sindicatura, impulsando la reflexión sobre integridad y justicia desde la Comisión de Ética.

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 Sindicatura de Greuges Universitària 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
Síndica de Greuges Universitària de la UPV

Valencia, 19 de diciembre de 2025



II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES

La presente memoria recoge las actividades y actuaciones desarrolladas durante el curso académico 2024/2025 por la Sindicatura de Greuges Universitària.

Su elaboración tiene como finalidad ofrecer una visión detallada del trabajo realizado, así como valorar los avances, retos y resultados alcanzados a lo largo del periodo.

En este primer apartado se pretende reflejar la información y detalle de los expedientes tramitados por la Sindicatura de Greuges Universitària durante el periodo comprendido entre septiembre de 2024 y julio de 2025, ambos inclusive, incluyendo además un análisis de las actuaciones llevadas a cabo por la Sindicatura.

Con el fin de ofrecer una visualización rápida de los datos relativos a las distintas actuaciones realizadas, estos se presentan de forma gráfica, lo que permite facilitar una visión global de los resultados de la gestión desarrollada durante el curso académico 2024/2025.

Según lo establecido en el Reglamento de la Sindicatura de Greuges Universitària, las actuaciones iniciadas a instancia de parte, se clasifican en consultas, quejas y procedimientos MISTRAL.

Se han formalizado 76 expedientes durante el curso académico 2024/2025, además de 4 procedimientos MISTRAL que han llegado a fase Sindicatura.

Habiéndose producido un incremento del 16,9% en el número de expedientes formalizados respecto al curso académico anterior 2023/2024, este dato no es relevante en sí mismo, pues la importancia no radica en el manejo de un alto volumen de casos, sino el objetivo principal es la calidad del servicio prestado más allá de la cantidad de quejas o consultas que se reciben o gestionan.

NÚMERO DE CASO GESTIONADOS POR CURSO ACADÉMICO



Asimismo, es importante señalar que no todas las actuaciones desarrolladas por la Sindicatura pueden reflejarse en la presente memoria como datos cuantificables. En numerosas ocasiones, la intervención realizada se orienta a proporcionar un espacio seguro de escucha y acompañamiento, ofreciendo contención y apoyo en situaciones complejas y caracterizadas por una elevada carga emocional. En estos contextos, las personas que acuden requieren no solo información u orientación concreta, sino también empatía y una atención personalizada que reconozca la singularidad de cada caso. Estos elementos, aunque difícilmente

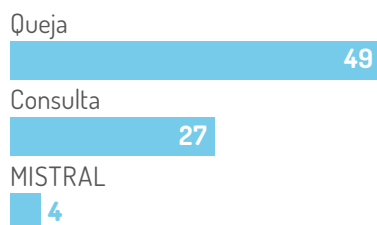
traducibles en indicadores numéricos, constituyen una dimensión fundamental de la labor de la Sindicatura, y reflejan el compromiso con un modelo de atención centrado en las personas.

Por otro lado, se presentan casos cuya única intervención posible es su derivación a las unidades y servicios correspondientes, puesto que, al tratarse de asuntos que requieren la activación de protocolos específicos establecidos por la Universidad para abordar problemáticas muy concretas, no puede ser de otro modo.

TIPO DE TRAMITACIÓN

En este primer gráfico se puede observar que durante el curso académico 2024/2025 las quejas han representado un 62% del total de los procedimientos tramitados, representando las consultas un 33%, el 5% restante corresponde a los procedimientos MISTRAL. Los procedimientos MISTRAL que han alcanzado la fase Sindicatura han sido un total de 4, la misma cifra que en el curso académico anterior.

TIPO DE TRAMITACIÓN



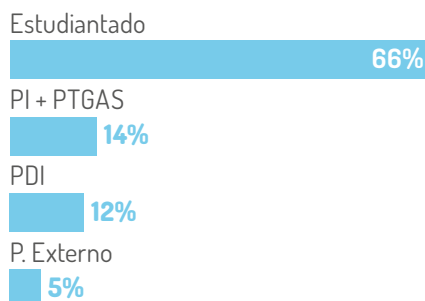
Sin embargo, como se ha adelantado en la presentación de esta memoria, se ha observado, en una línea iniciada por esta Síndica una mejora en el uso por su objeto

de los procedimientos Mistral, si bien aún genera ciertas dudas en su tramitación que en ocasiones han llegado a la Sindicatura con objeto de su aclaración, independientemente de la actuación prevista en la norma de los Mistrales que llegan a fase Sindicatura.

Por otra parte, a lo largo del curso académico que nos ocupa, la mediación no se ha aplicado como tal; es decir, no se ha llevado a cabo ninguna mediación formal con las condiciones y fases estructuradas que ello implica, sino que, en ocasiones, con una mediación “informal” se llega a reformular las cuestiones conflictivas ayudando a la búsqueda de soluciones. El objetivo de la mediación, sea formal o informal, no sólo busca el acuerdo en sí, sino facilitar el establecimiento de una nueva relación entre las partes en conflicto, y muchas veces se obtiene con esa resolución informal.

COLECTIVOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA SOLICITANTES DE LA ACTUACIÓN DE LA SINDICATURA

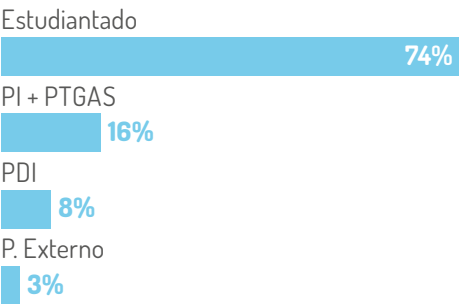
SOLICITUDES POR COLECTIVOS 2024/25



Como se observa en el gráfico, el colectivo que en mayor número ha requerido de los servicios de la Sindicatura de Greuges Universitària ha sido el de estudiantado,

lógicamente por ser el más numeroso, y por ser el que mayor variedad de interacciones tiene en los distintos ámbitos universitarios (académico, administrativo, relaciones interpersonales, etc.). En cuanto al resto de colectivos, la variación respecto al curso anterior ha sido muy poca, como se puede observar en la siguiente tabla.

SOLICITUDES POR COLECTIVOS 2023/24

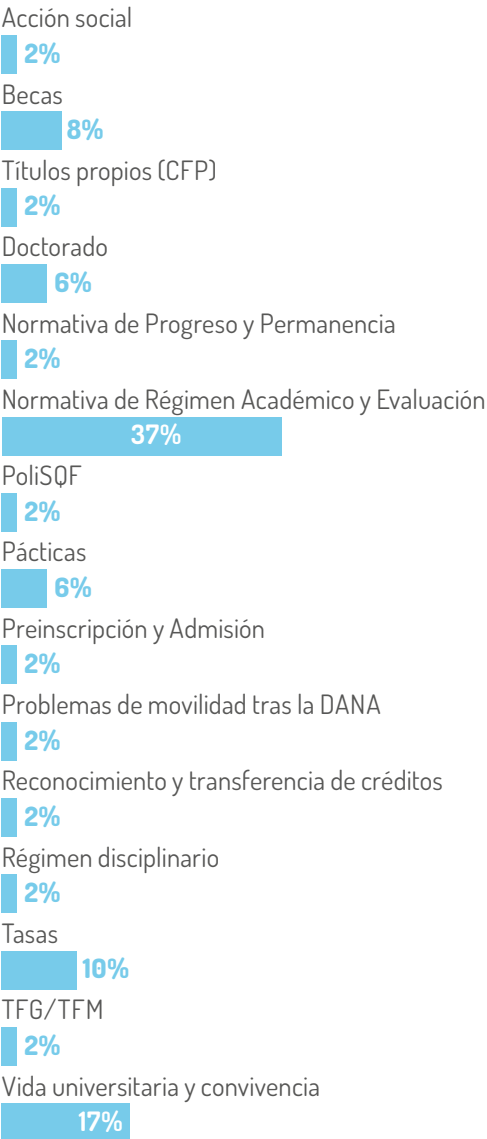


Cabe señalar en este punto el aumento del número de casos presentados por personal externo a la comunidad universitaria (personal que, aun no perteneciendo a la comunidad universitaria, ha tenido algún tipo de interacción con alguno de los servicios que la universidad ofrece), no por el aumento en sí, que podemos considerar discreto, sino porque siendo un colectivo externo, resulta destacable que sea conocedor de la figura del Síndic o Síndica, lo cual se valora positivamente.

TEMÁTICAS POR COLECTIVOS

Por la gran diversidad de temáticas que llegan a la Sindicatura, es complicado reflejar en un solo gráfico la tipología de las mismas, por lo que se ha optado por hacer una agrupación por colectivos y plasmar en cada gráfico las temáticas específicas por cada uno de ellos.

TEMÁTICA DEL ESTUDIANTADO



Tal y como se puede observar en el gráfico, en el colectivo de estudiantado, las solicitudes de consulta o queja llegadas a la Sindicatura han estado relacionadas



con la aplicación de la Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Estudiantado representando un 37% del total, seguidas, con un 17%, las solicitudes de intervención relacionadas con la temática de vida universitaria y convivencia y un 10% las consultas o quejas relacionadas con Tasas, referidas estas últimas, en su totalidad a las tasas de matrícula de Másteres Universitarios.

Únicamente ha habido un caso relacionado con las consecuencias producidas por la catástrofe de la DANA, en el cual se le pudo solucionar la problemática académica derivada de la imposibilidad de desplazarse debido a la DANA.

TEMÁTICAS DEL PDI

El colectivo PDI ha requerido los servicios de la Sindicatura para tratar muy variados temas si bien de forma muy parcelada.

Se han tratado expedientes referidos a las siguientes cuestiones:

- convocatoria de ayudas
- estancias de investigación
- méritos docentes
- normativa MISTRAL
- normativa presupuestaria
- aplicación del Plan Ordenación Docente
- asuntos de convivencia.

TEMÁTICAS DEL PI

En conjunto, las consultas y quejas de este colectivo han sido poco numerosas.

Una única queja relacionada con una convocatoria de plazas y los dos casos restantes relativos a desavenencias con los responsables de los proyectos de investigación.

TEMÁTICA DEL PTGAS

En cuanto al colectivo PTGAS las cuestiones relativas a la progresión de la carrera profesional ha supuesto el mayor número de expedientes tratados en la

Sindicatura, seguido de algún problema interpersonal encuadrado en la temática relativa a vida universitaria y convivencia.

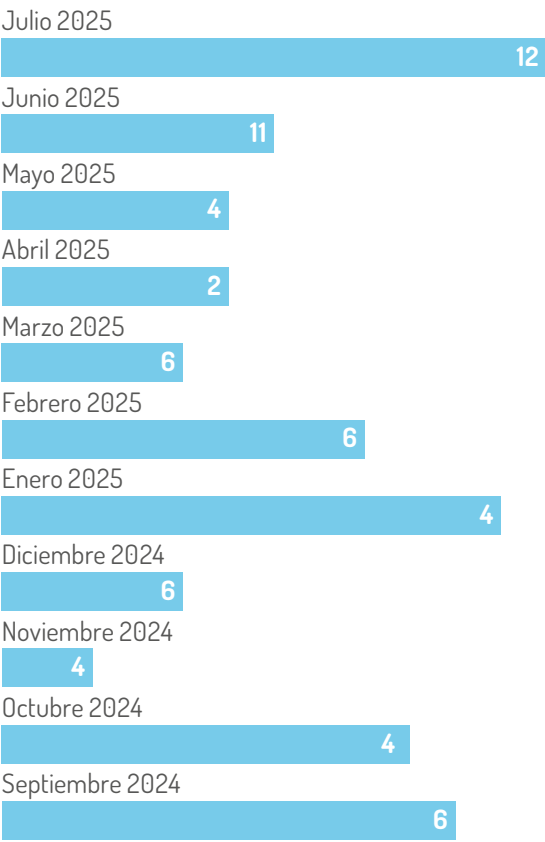
TEMÁTICAS DEL PERSONAL EXTERNO

El tipo de consultas y quejas, llegadas a la Sindicatura por parte de personas que, aun no siendo miembros de la comunidad universitaria, han tenido relación con algún servicio prestado por la universidad, han sido de diversa índole referidas a la preinscripción en estudios de máster, titulaciones propias cursadas en el pasado y servicios prestados por la universidad dirigidos también a personal externo.

ENTRADA DE CASOS POR MESES

La mayor recepción de casos en la Sindicatura, como puede observarse en la gráfica, se concentra en los periodos de inicio y final del curso académico, así como al inicio del segundo cuatrimestre. Se entiende que son los periodos donde por parte, sobre todo del estudiantado, se producen mayores problemáticas relacionadas con la preinscripción y admisión, matrícula, reconocimiento de créditos, etc.

ENTRADA DE CASOS POR MESES





III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES

Todas las consultas y quejas se han resuelto de acuerdo con lo previsto en las normas, actuando siempre dentro del marco competencial que establece el reglamento que rige el funcionamiento y las actuaciones de la Sindicatura de Greuges Universitària.

Durante el curso 2024/2025 se ha podido observar, como es habitual, una casuística muy variada en los asuntos que han llegado a la Sindicatura de Greuges Universitària. Quiero únicamente hacer referencia en esta breve presentación a algunos temas, que a lo largo de la presente memoria se mencionan y explican con más detalle. Así, se ha observado, en una línea iniciada por esta Síndica una mejora en el uso por su objeto de los procedimientos Mistral, si bien aún genera ciertas dudas en su tramitación que en ocasiones han llegado a la Sindicatura con objeto de su aclaración, independientemente de la actuación prevista en la norma de los Mistrales que llegan a Fase Sindicatura.

Destacar, por otra parte, una preocupación generalizada que se viene observando entre el colectivo de estudiantado y del personal docente relativa a casos

de honestidad académica y la preocupación de ambos colectivos por el mantenimiento y la exigencia de integridad académica. En este sentido, es de interés de esta Sindicatura profundizar en esta cuestión y promover la necesaria concienciación y colaboración de los miembros de la comunidad universitaria en materia de integridad y honestidad académica.

Por otro lado, se observan casos derivados de problemas de interpretación de las normas y su consiguiente aplicación. En particular en normas como la Normativa de Régimen Académico y Evaluación del Estudiantado y en la de Normativa de progreso y permanencia en las titulaciones oficiales de Grado y Máster universitario de la Universitat Politècnica de València. Si bien, en cualquier caso, esta Sindicatura ha manifestado en distintas ocasiones la necesidad de que los miembros de la comunidad universitaria sean conocedores de las normas que se aplican y los motivos de los actos que generan.

Sin perder de vista el conjunto de problemáticas detectadas, resulta imprescindible seguir poniendo el



foco en la promoción y el cuidado de la salud mental de los miembros de la comunidad universitaria. Una parte significativa de las situaciones que se plantean ante la Sindicatura tiene su origen en diversos tipos de malestar emocional, manifestado de formas muy variadas: desde dificultades en las relaciones interpersonales en el entorno laboral hasta elevados niveles de autoexigencia, sobrecarga de tareas, tensiones sostenidas y otros factores que impactan en el bienestar individual y colectivo. Esta realidad afecta, sin excepción, a todos los colectivos que integran la comunidad universitaria, lo que pone de relieve la necesidad de abordar la salud mental como eje fundamental de actuación.

Por último, para concluir con este pequeño análisis, conviene destacar y dejar constancia de la positiva predisposición y del elevado grado de colaboración mostrados por todos los servicios y unidades ante los requerimientos formulados por la Sindicatura. Esta actitud ha facilitado de manera significativa el desarrollo de las actuaciones y ha contribuido a una gestión más ágil y eficaz de los asuntos tratados.



IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA SINDICATURA DE GREUGES UNIVERSITÀRIA

La actividad institucional de la Sindicatura de Greuges Universitària se centra en fortalecer la relación con los órganos de la Universitat Politècnica de València, así como con las defensorías y sindicaturas de otras universidades, especialmente aquellas de la Comunitat Valenciana, así como otras instituciones de interés en relación con el ámbito competencial de la Sindicatura de Greuges Universitària.

Al igual que en cursos anteriores, se ha mantenido contacto continuado con el resto de Defensorías y Sindicaturas Universitarias a nivel nacional a través de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) con las que se comparten cuestiones e inquietudes que son comunes en el ámbito universitario. Asimismo, la Sindicatura de Greuges Universitària es miembro de la European Network of Ombuds in

Higher Education (ENOHE), de la Red de Sindicatures de Greuges i Defensors Universitatàries de la Xarxa Vives, y a nivel autonómico, de la Red de Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunitat Valenciana (SIDUV).

La activa participación en estas redes tiene como objetivo no la mera presencialidad sino compartir buenas prácticas que beneficien a nuestra comunidad universitaria posicionando a la UPV como referente ético.

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

1. Actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios CEDU

» En la Comisión Ejecutiva de la CEDU reunida el 29 de noviembre de 2024, se acordó la creación de dos grupos de trabajo en el seno de la asociación para el año 2025. Las temáticas de cada grupo, propuestas y posteriormente aprobadas fueron:

- La evaluación en la universidad.
- Inclusión en el ámbito universitario.

El objetivo inicial de la creación de estos grupos ha sido el estudio colaborativo de cuestiones concretas relacionadas con los temas asignados, que son objeto de atención por parte de las defensorías y sindicaturas universitarias.

Estos grupos han sido espacios dinámicos y colaborativos que han contribuido al crecimiento y fortalecimiento del cometido de las Defensorías y Sindicaturas.

La Sindicatura de Greuges de la UPV, ha trabajado en el grupo de “*La evaluación en la universidad*”, cuya organización y tipología temática ha sido la siguiente

- Acuse de recibo: Pérdidas o sustracción de exámenes.
- Coincidencia de fechas de evaluación. Imposibilidad de hacer una prueba de evaluación. Convocatoria de incidencias y situaciones análogas. Deportistas de alto rendimiento...
- La movilidad internacional: selección, matrícula y reconocimiento de créditos cursados.
- Evaluación de la parte práctica en la segunda convocatoria.
- La evaluación de la presencialidad y de la participación en el aula.
- Evaluación por rúbricas.

- AI de TFG y TFM con la inteligencia artificial.

Las conclusiones del trabajo se publicarán en la Revista Rueda, principal publicación de difusión de información y noticias sobre las Defensorías Universitarias en España.

» Asistencia al XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en la Universidad de Huelva del 23 al 25 de octubre de 2024

En dicho encuentro se trataron los siguientes temas:

- La inclusión y la atención a la diversidad en las universidades en el ámbito de la docencia, investigación y gestión.
- Hacia una cultura restaurativa en la universidad: Retos, riesgos y oportunidades.
- Funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas.
- Problemáticas del estudiantado de las universidades españolas.
- Desafíos del pasado y desafíos del presente en las defensorías universitarias.

2. Red de Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunidad Valenciana (SIDUV)

» El 26 de septiembre de 2024, desde la Red Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunitat Valenciana SIDUV, se organizó la I Jornada SIDUV, “Salud mental: Recursos a disposición del PDI y el PTGAS”, donde los temas tratados fueron:

- Importancia de la salud mental en las universidades.
- El papel de los responsables de salud mental en las universidades: recursos y protocolos de actuación.



3. Asistencia a la XVI Trobada de Sindicatures de Greuges i Defensories Universitàries de la Xarxa Vives, celebrada en la Universitat de València los días 10 y 11 de julio de 2025, donde los temas tratados fueron:

- Transparència i bon govern en les institucions.
- Transparència i publicitat en les Universitats.
- La protecció de dades a les Universitats: El desafiament de la intel·ligència artificial.

4. Participación en las Jornadas de Acogida y la Feria de Servicios del Plan integral de acompañamiento al estudiante (PIAE+), dirigidas tanto al estudiantado de Grado y Máster como al de Doctorado. La participación en estas jornadas resulta de interés, ya que es otra vía que permite dar a conocer al nuevo alumnado los servicios que la Sindicatura puede ofrecerles.

Las actividades de carácter institucional han incluido, asimismo, la participación y presencia en diversos actos organizados en la UPV, tales como los actos de apertura y de clausura del curso académico, entrega de premios y asistencia a jornadas y congresos, entre otros numerosos actos y eventos, en la medida de la disponibilidad. Consideramos que la presencia de la Sindicatura de Greuges Universitària en estos actos, no solo otorga visibilidad al órgano, sino que también constituye un gesto de apoyo y reconocimiento hacia los distintos colectivos que participan en estas actividades, reafirmando su compromiso con la comunidad universitaria y con la promoción de un entorno inclusivo y colaborativo.

V. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y PROYECTOS PARA EL FUTURO

La Sindicatura de Greuges Universitària de la UPV ha consolidado su papel como espacio de confianza, acompañamiento y resolución de conflictos, combinando la atención cercana con la mejora de los procedimientos institucionales.

Esta Sindicatura tiene, por otra parte, los siguientes objetivos:

- **Respecto a la atención a la comunidad universitaria**, reforzar la accesibilidad, la confianza y los canales de comunicación directos.
- **Respecto a la mediación y convivencia**, fortalecer la cultura de la mediación, la formación en comunicación y la colaboración con órganos de convivencia.
- **Respecto a la salud mental y bienestar**, ampliar la cooperación con el servicio de Atención Psicológica y promover entornos académicos saludables e inclusivos.
- **Respecto a la actualización y gestión de la Sindicatura**, avanzar en una gestión ágil y segura, integrando tecnología al servicio de las personas.
- **Respecto a las relaciones institucionales**, reforzar la cooperación interuniversitaria y promover proyectos conjuntos en equidad e inclusión.
- **Respecto a la ética e inteligencia artificial**, promover la formación en valores y desarrollar directrices para el uso ético y responsable de la inteligencia artificial en el ámbito universitario.

Para finalizar, reiterar mi agradecimiento a todas las personas que en cada uno de los Centros, Departamentos, Institutos, Servicios y Unidades de la Universidad han ayudado con total disposición, a la Sindicatura de Greuges Universitària en las consultas o aclaraciones que se han necesitado, lo que ha hecho que nuestro trabajo sea mucho más eficiente. Agradecer a todos por su apoyo y compromiso.

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