



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Defensoria Universitaria Memoria Anual

Curso 2021/2022



UPV



Defensoría Universitaria

Memoria Anual

Curso 2021/2022

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN.....	4
II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES.....	7
III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES.....	12
IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	13
V. ACTIVIDADES EN DESARROLLO Y PROYECTOS PARA EL FUTURO.....	15

UPV

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 comprende parte del primer año en que Ana Belén Anquela Julián desempeña el cargo de defensora universitaria, si bien, incluye los expedientes previos a su toma de posesión, en fecha 15 de marzo de 2022, anterior a la cual desempeñaba el cargo D. Eduardo Vicens Salort.

Es por ello que es preciso detenerse en dos aspectos: el primero es que la elaboración de esta memoria corresponde fundamentalmente a un periodo que comprende dos momentos temporales, desempeñado por personas distintas, si bien la memoria, cuya presentación y capítulos deben apreciarse en ese contexto, ha sido realizada por la defensora actual. Y que, fundamentalmente, no puede realizarse esta

memoria sin expresar, de forma especial, por parte de la Defensoría, el agradecimiento a D. Eduardo Vicens Salort, cuya magnífica labor ha quedado plasmada no sólo por escrito en las memorias anuales sino en una forma de entender la Defensoría Universitaria como un servicio a la comunidad universitaria y a la Universidad misma.

La presentación de esta memoria me da una oportunidad especial. La oportunidad de expresar, en el marco de lo previsto sobre la figura del Defensor Universitario en la Ley Orgánica de Universidades, mi visión de la dimensión de esa figura como órgano de servicio a la comunidad universitaria y de mejora de la Universidad. En el entendimiento de que debe desempeñarse esta tarea con humanidad, con aspiración al servicio a los demás y vocación de ayuda y colaboración, que es algo que espero poder plasmar en el periodo en el que ocupe la Defensoría, siendo consciente de que nuestra dedicación y esfuerzo deben ser ejemplares para el correcto ejercicio de nuestra labor. Y sabiendo que lo que aquí se expone es, no sólo una rendición de cuentas debida, sino un compromiso al que no se puede faltar, puesto que se faltaría a la esencia misma, al espíritu al que responde la existencia del Defensor Universitario.

Esta es la primera memoria que presento ante el Claustro de la UPV y me concede, o así me lo permito, ciertas licencias en mi presentación.

Dicho esto, he sido muy clara en los momentos previos a mi elección como defensora universitaria. Tengo una visión de una Defensoría fuerte y dinámica, pero



también empática, sensible y humana, que pretende, por una parte, continuar una labor ya iniciada por mis predecesores y, por otra, avanzar y relanzarla en el camino de ser una Defensoría Universitaria de referencia, que esté en consonancia con nuestra Universidad. Y también, en lo que a convivencia universitaria se refiere, el espacio universitario tiene que ser una referencia social.

Creo profundamente que, al igual que la ecuanimidad, la imparcialidad y la independencia, son condiciones del ejercicio de la actividad de la persona que desempeña la Defensoría Universitaria, la capacidad de escuchar, de empatizar y dialogar, el espíritu conciliador, son esenciales en el desarrollo de su labor. Son rasgos de humanidad y sensibilidad; algo que quiero impregnar en mi actuación como defensora universitaria. Pero siempre de la mano de la norma, sabiendo que no es suficiente con la buena voluntad, aunque ésta sí es importante. La

Defensoría es una figura clave en lo que a convivencia universitaria se refiere y en la concienciación de que las personas miembros de la comunidad universitaria tenemos derechos y también deberes.

La figura de la Defensoría Universitaria tiene un papel principal en las universidades. Sus actuaciones van encaminadas a la mejora de la convivencia y desarrollo humano y profesional de sus miembros, así como a incrementar la calidad de todos los procesos que en la Universidad se desarrollan. Vela por los derechos y libertades de la totalidad de miembros de la comunidad universitaria, generando el ecosistema adecuado para que la comunicación fluya en todos los colectivos. La defensora universitaria escucha, asesora, orienta y hace psicología de derechos y deberes entre la comunidad universitaria, pudiendo actuar como promotora del cambio oído el sentir de la comunidad universitaria. Desde la Defensoría debemos trabajar por crear espacios



de convivencia. La defensora universitaria puede facilitar la convivencia entre todas las personas miembros de nuestra comunidad y por tanto contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Pero la figura de la defensora o defensor universitario también debe evolucionar al mismo ritmo que avanza nuestra universidad, acercando su figura a toda la comunidad universitaria, ganando visibilidad, y generando el entorno propicio para que las personas miembros de la comunidad universitaria puedan llevar sus derechos y libertades a su máxima expresión.

Así, entiendo que las actuaciones de la Defensoría Universitaria no deben limitarse a resolver quejas planteadas por la comunidad universitaria, debiendo desplegar también una conducta activa dirigida a detectar situaciones o circunstancias que pudieran derivar en vulneraciones de los derechos y libertades que deben ser protegidos.

Además, vivimos un momento de recientes cambios y, como sabemos, nos encontramos a la espera de otros nuevos y esenciales. El pasado mes de febrero se aprobó la Ley de Convivencia Universitaria, y todas las universidades debemos trabajar para integrar esta ley en una norma de convivencia propia. Esta ley,

además, nos proporciona la posibilidad de incorporar, conforme proceda, la mediación como medio alternativo en la resolución de conflictos asociados al régimen disciplinario del estudiantado, apostando por soluciones pactadas y con la posibilidad de introducir, en la medida de lo posible, medidas de carácter educativo y recuperador en sustitución de las sanciones establecidas, en el marco de lo dispuesto en la ley. Esto contribuirá activamente en la creación de un espacio donde se priorice el acuerdo entre las personas.

No puedo concluir la introducción de esta memoria sin agradecer 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, 15 de diciembre de 2022

II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES

Esta memoria académica se refiere al periodo comprendido entre el mes de septiembre de 2021 y el mes de julio de 2022, 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 mediaciones efectuadas, así como la relación de las recomendaciones realizadas por la defensora, realizándose una valoración final del conjunto de las actuaciones en el capítulo tercero. Es importante señalar que los datos no son comparables con respecto de los de las memorias anteriores, ya que se ha modificado la clasificación de las actuaciones con el objetivo de que reflejen más adecuadamente la actividad de la Defensoría según se plasma en esta memoria. Se ha incluido, asimismo, el número de procedimientos MISTRAL que ha llegado a “fase Defensor”.

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, interviniente, 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, se ha considerado conveniente incluir en la memoria de este curso un capítulo dedicado a reflejar la perspectiva de proyectos y previsión de actuaciones de

futuro, donde se recogen acciones 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. El capítulo cinco tiene este cometido.

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, 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 2021/2022 se han formalizado 69 expedientes por parte de la Defensoría Universitaria.

Tras el periodo atípico sufrido a consecuencia de la pandemia y con las restricciones que ha conllevado respecto a la atención presencial, durante el curso académico cuya memoria se presenta, se sigue manteniendo la tendencia de la vía telemática para ponerse en contacto con la Defensoría Universitaria. Al menos en un primer contacto. Si bien, se observa 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,

las usuarias y los usuarios 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

e-mail	47
MISTRAL	4
Oficina	11
Teléfono	7

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:

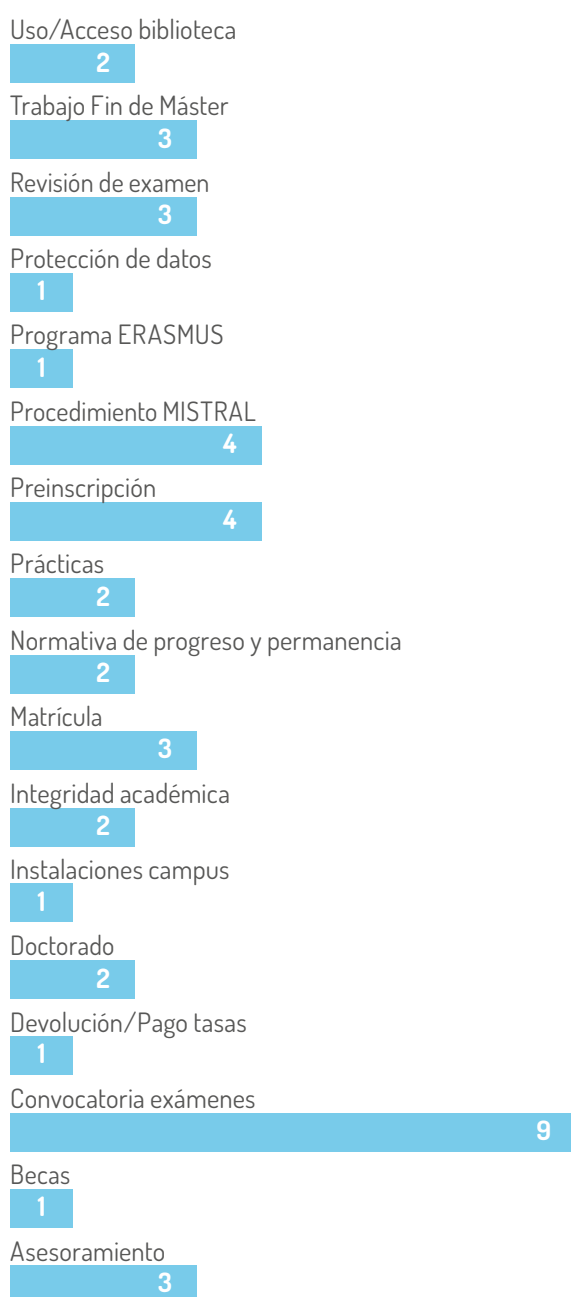
TEMÁTICAS PAS

Promoción carrera profesional	2
Proceso electoral	1
Procedimiento control jornada laboral	1
Adecuación del trato	1

TEMÁTICAS PDI

Reconocimiento actividad investigación/docente/gestión	2
Protección de datos	1
Promoción profesional	1
Procedimiento MISTRAL	1
Opción lingüística	1
Incidencia con servicios UPV	1
Conflictos interpersonales	1
Asignación docencia	1
Asesoramiento	2
Aplicación reglamento gestión de actividades de investigación	2

TEMÁTICAS ESTUDIANTES



Ampliación/Anulación matrícula

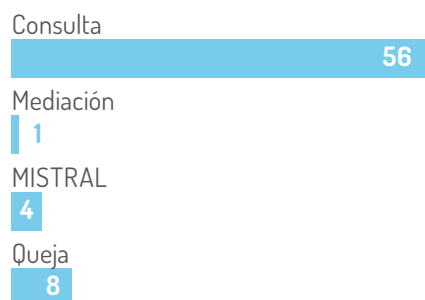
3

Adecuación del trato

4

» Las actuaciones a instancia de parte se clasifican en consultas, quejas y mediaciones, y, tal y como se refleja en el siguiente gráfico, son las consultas y quejas las que han representado la mayoría de actuaciones realizadas, suponiendo el 92,7% del total de los expedientes. Hay escasa presencia de la mediación en el curso 2021- 2022, a pesar de la relevancia de este mecanismo para la resolución de aquellos conflictos que, por su naturaleza y características, se encuentran especialmente enquistados en el tiempo, con el consiguiente desgaste que para las personas interesadas se deriva de ello.

TIPO DE TRAMITACIÓN

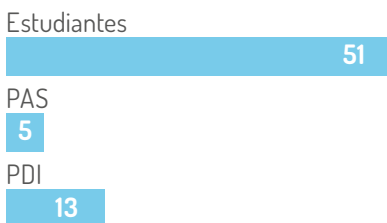


El escaso conocimiento sobre la función de la mediación en la Defensoría y de su funcionamiento es también una posible causa de la escasa presencia de la mediación, en aquellos casos en lo que ésta sea posible como vía de solución al conflicto. Es intención de esta

Defensoría fomentar que, con la voluntad de las partes, se puedan reorientar conflictos y se llegue a acuerdos entre las partes por la vía de la mediación y la conciliación.

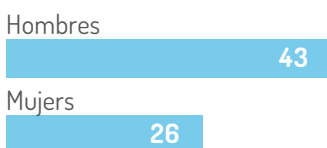
» En cuanto a la proporción de colectivos de la comunidad universitaria que acuden a la Defensoría, el colectivo Estudiantes es el que mayoritariamente ha requerido la actuación de la misma.

SECTOR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DEL PETICIONARIO



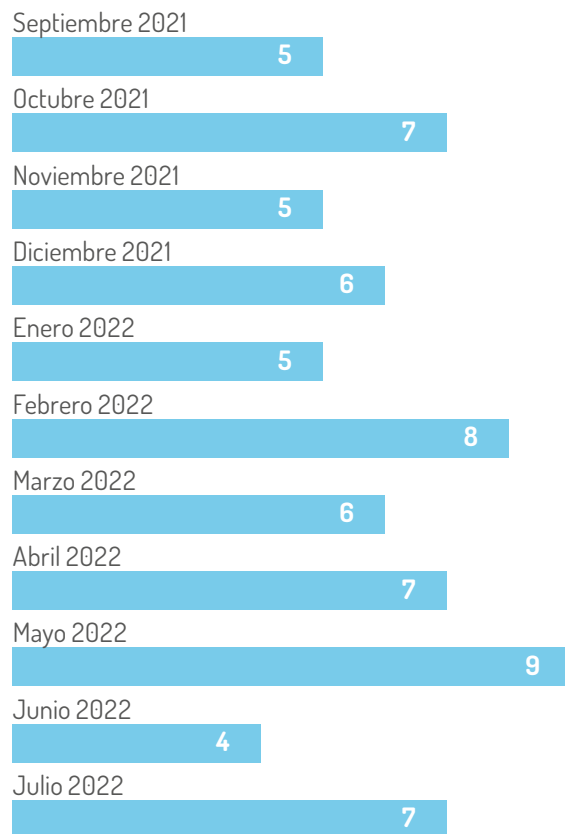
» Del total de solicitudes recibidas, el 59,72% (43 solicitudes) son de hombres y el 40,27% (29 solicitudes) de mujeres.

DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES POR GÉNERO



» El reparto y distribución de las actuaciones de la Defensoría Universitaria por meses (2021/2022) se corresponde con lo siguiente:

EVOLUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA POR MESES (2021-2022)



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 69 casos tramitados, 64 corresponden a quejas y



consultas, 4 casos corresponden a proceso MISTRAL en “fase Defensor”, de acuerdo con la normativa que regula el procedimiento MISTRAL, y 1 caso ha sido una mediación.

La actividad llevada a cabo ha dado lugar a dos recomendaciones por parte de la Defensora Universitaria. Las recomendaciones han ido en el siguiente sentido:

- Que se reconozca el servicio de la formación en materia de prevención en la carta de servicios de la UPV dentro del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral, así como la revisión de la organización del SIPSL con objeto de optimizar la prestación de dicho servicio de formación y mejorar su eficiencia.
- La valoración y adopción de medidas dirigidas a identificar y optimizar adecuadamente los casos susceptibles de ser tramitados a través del procedimiento MISTRAL y discriminar de aquellos otros casos cuyo contenido sea inapropiado o no se ajuste a la finalidad del citado procedimiento MISTRAL.



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. No ha quedado ninguno pendiente de resolución a la fecha que comprende esta memoria.

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 la interesada o interesado su desistimiento retirando la queja.

Por otra parte, la Defensoría ha 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, hay una serie de casos difíciles de expresar por la casuística y por la propia exposición que hace la persona solicitante, que en ocasiones busca sentirse reconfortada 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.

En esta memoria, con carácter excepcional, se hace una ampliación en el tiempo en cuanto a la inclusión de las actividades institucionales. Y ello es debido a dos motivos: el primero es que el periodo pandemia y postpandemia vividos habían supuesto una suspensión o adaptación en la sistemática de las reuniones habituales de las defensorías y los defensores universitarios y las actividades y reuniones de carácter técnico que se solían mantener, que, esencialmente, se han retomado en este curso. Y el segundo motivo es que, dado que ha habido un periodo de funcionamiento de la Defensoría en funciones y tras la entrada de una nueva defensoría universitaria, ha habido una importante necesidad de ponerse al día en todas las cuestiones que afectan al ámbito de actuación de la Defensoría Universitaria en paralelo al pleno desarrollo de las actividades de atención diaria de los casos y resto de actividad. Es por ello que, si bien, por el momento temporal en que se han llevado a cabo las actividades, correspondería su inclusión en la memoria del próximo año, y sin perjuicio de que se vuelvan a incluir en la misma debidamente, se considera oportuno proporcionar esta información desde este momento, que se adecúa al contexto de la reciente entrada en la Defensoría de la que suscribe y

ante la necesidad de tomar contacto y conocimiento de los asuntos de la Defensoría.

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 de Alcalá, 27 de mayo de 2022.

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:

- Medidas efectivas de acceso de personas con discapacidad en el PDI.
- Tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías.

» XXIV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias. Universidad de Santiago de Compostela, 28, 29 y 30 de septiembre de 2022.

Donde se trataron los siguientes temas:

- Análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria.
- Salud mental en el ámbito universitario



- Evolución de la figura del defensor universitario o defensora universitaria y su plasmación en la Ley del Sistema Universitario Español (LOSU).
- Derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional

El encuentro finalizó con una conferencia impartida por el Defensor del Pueblo, D. Ángel Gabilondo Pujol.

Durante el Encuentro Estatal de Defensoras y Defensores Universitarios tuvo lugar la Asamblea General de la CEDU.

2. XII Trobada Xarxa Lluís Vives. Universitat de Lleida, 8 de julio de 2022.

Durante la sesión se analizó:

- El impacto de las resoluciones de las diversas Defensorías: la Sindicatura de Greuges de Cataluña, las sindicaturas municipales y las sindicaturas y defensorías universitarias. (Con la participación del Síndic de Greuges de Catalunya y la Síndica de Greuges municipal de Lleida).
- El impacto de las resoluciones de los síndics y síndiques de greuges, defensores y mediadores en la toma de decisiones de las universidades.

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

Las actividades de carácter institucional han incluido, asimismo, otro tipo de acciones como colaboraciones en prensa, 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.

V. ACTIVIDADES EN DESARROLLO Y PROYECTOS PARA EL FUTURO

En la exposición de este capítulo es preciso señalar de nuevo que, tras la toma de posesión de la nueva defensora universitaria, en primer lugar se ha comenzado con una labor de estudio de la actividad y situación de la Defensoría, con objeto de proseguir el día a día de la actividad con la mayor continuidad posible y, paralelamente, llevar a cabo las acciones que se consideraran precisas para implementar el modelo de Defensoría Universitaria pretendido, apreciando y estudiando el valor de las actuaciones pasadas y de acuerdo con la Ley, conferir a la Defensoría Universitaria una impronta propia y también en consonancia con el modelo de Universidad que somos y al que nos dirigimos. Todo ello colaborando lealmente con la institución, generando, cuando proceda, la crítica, en forma constructiva, y siendo también un espacio de reflexión y germen de contribución a la mejora de la Universidad, porque la Defensoría Universitaria es una garantía, es un plus, que, con su imparcialidad e independencia, puede suponer un gran elemento diferenciador y un valor que contribuya a la reputación institucional.

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

- » Digitalización y archivo: Se ha comenzado con la digitalización del archivo histórico de la Defensoría, una tarea que se consideraba 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: La Defensoría Universitaria actualmente es accesible mediante la web de la UPV. No obstante, se está trabajando con el Área de Sistemas de la Información y las Comunicaciones para actualizar y mejorar la web 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.
- » 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 llevar a cabo una estrategia 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.



La relevancia de las competencias de la Defensoría requiere esta difusión. En este sentido, se ha constatado un problema respecto 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