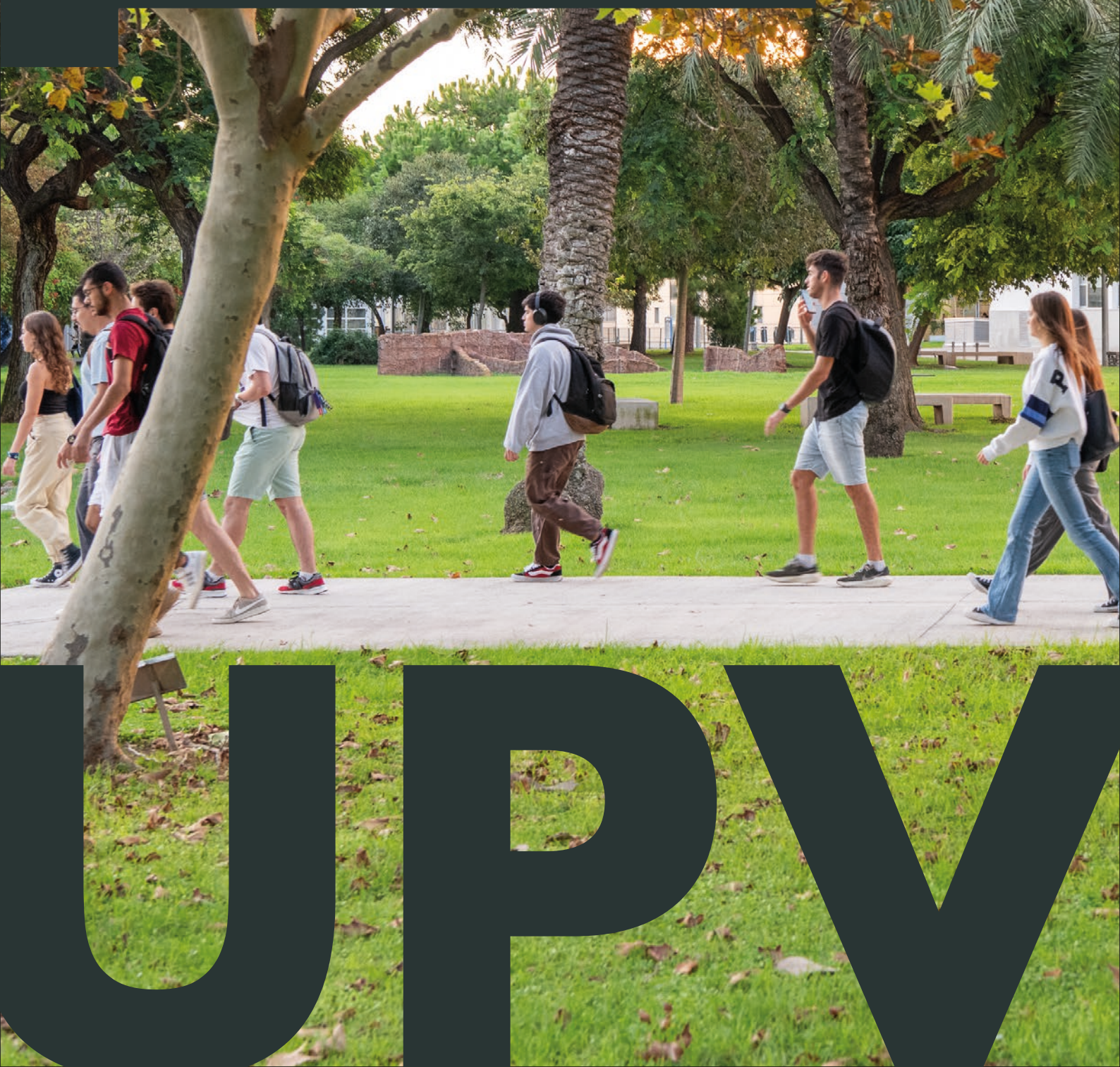




UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

# Defensoria Universitaria Memoria Anual

Curso 2023 / 2024



# UPV





← ↶ ↷

- ↷ ETSd'Eng. de Telecomunicació  
4D ⌚ 5 min
- ↑ ETSd'Eng. del Disseny  
7B ⌚ 8 min
- ↑ ETS d'Eng. Geod., C. i T.  
7i ⌚ 9 min
- ↑ F. d'Adm. i Dir. d'E.  
7J ⌚ 9 min
- ← Oficina Postal  
3C ⌚ 1 min
- ← Defensor Universitari  
3H ⌚ 1 min
- ↑ Edifici Nexus  
CP 6G ⌚ 8 min

# Defensoría Universitaria

## Memoria Anual

Curso 2023 / 2024

Diciembre 2024

### ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| I. PRESENTACIÓN.....  | 4  |
| II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES.....                  | 7  |
| III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES.....             | 11 |
| IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA..... | 12 |
| V. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y PROYECTOS PARA EL FUTURO.....        | 14 |

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 es el curso académico 2023/2024.

Tras la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), y si bien no ha sido en el curso a que se refiere esta memoria, se ha llevado 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, tras un periodo de trabajo por parte de la Comisión designada para su elaboración y la implicación de la comunidad universitaria y los órganos que la representan en las distintas fases que el texto ha ido superando.

Sin duda, la consecuencia más importante de la aprobación de estos Estatutos es la existencia de un nuevo marco jurídico en el que la UPV ha de desenvolverse en el ámbito de lo establecido por la LOSU, cumpliendo así su mandato y determinando un marco normativo estable y adaptado para nuestra Universidad.

La importancia de este hecho determina que se entre, brevemente, en esta cuestión de forma “anticipada” en esta memoria, sin esperar a la evolución durante el curso 2024/2025 y la memoria correspondiente, haciendo en la presente memoria indicación de lo que supone para la Defensoría Universitaria. A efectos de la Defensoría Universitaria, los Estatutos han supuesto, 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.” y, cabe decir que pocas cosas hay, no ya más relevantes, sino más satisfactorias que desempeñar el puesto destinado específicamente a esa misión que se lleva a cabo a través del encuentro, la atención, la confluencia y aproximación de opiniones y personas, la mediación, la escucha y el apoyo cuando es necesario a los miembros de nuestra comunidad. Y hacerlo con rectitud, con empatía, con sensibilidad y con humanidad.

Por otra parte, los nuevos Estatutos, en su artículo 42, han determinado la nueva denominación de la figura en la UPV: Sindicatura de Greuges Universitària. Si bien, más allá de la denominación, lo relevante es mantener la esencia de la Defensoría Universitaria en la ya Sindicatura de Greuges Universitària de la UPV en



los términos expresados, y seguir trabajando para la comunidad universitaria y, por ende, para la Universidad.<sup>1</sup>

La Normativa de Convivencia Universitaria de la UPV, que entró en vigor el curso pasado (15 de febrero de 2023) ha contribuido a encauzar algunos asuntos desde la Defensoría a la Comisión de Convivencia Universitaria al tratarse de cuestiones susceptibles de evaluación por ésta, de acuerdo con la Norma.

Durante este curso se ha prestado una especial atención, como así se anunció el curso pasado, a las cuestiones relacionadas con la salud mental. Continúa, al respecto, la determinación por parte de la Sindicatura de Greuges Universitaria de la UPV de mantener la atención debida a todas aquellas cuestiones que contribuyan al bienestar personal y colectivo del estudiantado y del personal de la UPV. Pero si algo tenía claro esta Sindicatura y, además, se ha constatado y afianzado durante su tarea, ha sido la necesidad de que todos debemos cuidar de todos. Tenemos vías, a través de los órganos y unidades existentes en la UPV, necesarias para prestar la atención y cuidar la salud mental de los miembros de la comunidad universitaria, procurando el bienestar personal y colectivo. Pero si algo se ha constatado,

como decía, es que, a pesar de todo ello, y reiterando lo que se manifestaba en la memoria del curso pasado, todos debemos persistir en cuidar de las personas y en cuidar el trato personal, así como en todos los medios de comunicación y formas de interacción. A pesar de ello, se sigue recibiendo alguna cuestión o testimonio impropio de un entorno académico universitario. En algún caso, por expreso deseo de la persona que ha acudido a la Defensoría, no ha sido tramitado. En todo caso, se ha prestado a la persona toda la atención debida, facilitándole su acceso voluntario a distintos servicios de los que dispone la UPV para su estudiantado y personal. Fundamentalmente el de atención psicológica. Y aunque un asunto no se tramite, no cae en saco roto y la Defensoría se aplica la obligación de trasladar y reiterar a la comunidad universitaria la necesidad del cuidado entre las personas. Porque como siempre se ha manifestado, no sólo como miembros de la comunidad universitaria sino como seres humanos, tenemos derechos y deberes; y uno de nuestros deberes es aplicar la empatía y la compasión con los que sufren.

Desde la Sindicatura de Greuges Universitaria de la UPV seguimos teniendo el firme compromiso de concienciar sobre la necesidad de cuidar unos de otros y sobre la

<sup>1</sup> En la presente memoria, en los apartados II a V, se ha mantenido la denominación Defensoría Universitaria correspondiente al curso 2023-2024.

necesidad de no ponerse de perfil o de no abundar en la injusticia, porque sin la colaboración y el compromiso de todos los que integramos la comunidad universitaria, los medios no son suficientes.

Y de nuevo, inevitablemente, resulta necesario introducir en esta memoria que se presenta ante el Claustro hoy que todo lo dicho anteriormente cobra más intensidad ante los recientes acontecimientos relacionados con la DANA en los que, creo que podemos afirmar sin temor a equivocarnos que, sin las personas, los medios no son suficientes y que las personas necesitan los medios. Aprovecho especialmente para reconocer la labor de todos aquellos miembros de la comunidad universitaria y de la Universidad misma en contribuir a atender y paliar, en lo posible, las necesidades de muchas personas afectadas. Ante eventualidades como la acaecida, todo nos resulta insuficiente y el dolor, irreparable.

En otro orden de cosas, entre las actuaciones que se han llevado a cabo durante el curso 2023/2024, destacar la celebración del seminario sobre resolución de conflictos y mediación en el ámbito universitario, en una sesión impartida por el profesor D. Eduardo Gamero Casado, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Pablo de Olavide, figura de extensa y reconocida trayectoria en el mundo del derecho administrativo y el ámbito jurídico en general.

Reiterar que, a pesar de los esfuerzos de la Defensoría Universitaria para dar a conocer su funcionamiento y el alcance de sus competencias, sigue existiendo un porcentaje de personas que acuden a ella sin el planteamiento previo o el intento de resolución de los asuntos por los cauces ordinarios de la UPV. Es propósito de esta Sindicatura proseguir su labor informativa sobre esta cuestión, así como, por otra parte, aumentar el

nivel de conocimiento entre la comunidad universitaria sobre la Sindicatura de Greuges Universitària con objeto de minimizar el avance o enquistamiento de posibles conflictos, fomentando la adecuada comunicación entre partes.

Por último, se han estado llevado a cabo conversaciones y contactos con las demás universidades de la Comunitat Valenciana para la constitución de una Red de Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunitat Valenciana (SIDUV), respaldada por la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), con objeto de fortalecer los lazos entre las defensorías y sindicaturas de las universidades de nuestra Comunidad, que pueden tener intereses y problemáticas comunes, reforzando la cooperación y la capacidad de respuesta a las problemáticas planteadas y compartiendo reflexiones y experiencias comunes.

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**  
**Síndica de Greuges universitària de la UPV**

Valencia, 12 de diciembre de 2024





## II. DATOS E INFORMACIÓN SOBRE LOS EXPEDIENTES

Los expedientes que se recogen en la presente memoria académica son los tramitados en la Defensoría Universitaria durante el periodo comprendido entre el mes de septiembre de 2023 y el mes de julio de 2024, ambos incluidos.

La memoria académica está estructurada en cinco capítulos. El primer capítulo corresponde a la presentación de la Defensoría Universitaria, siendo el capítulo segundo el que contiene los datos e información sobre los expedientes, además de incluir un análisis de las actuaciones realizadas desde la Defensoría Universitaria, distinguiendo entre consultas, quejas y procedimientos MISTRAL. En el capítulo tercero se realiza una valoración final del conjunto de las actuaciones.

En el capítulo cuarto se recogen las actividades institucionales relacionadas con el ámbito de actuación de la Defensoría Universitaria en las que ha participado el personal de la Defensoría 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, recogiéndose, asimismo, las actividades organizadas por ésta.

Finalmente, en el último capítulo, se presentan las acciones finalizadas y las previstas para el próximo curso académico, con el objetivo de continuar fortaleciendo la labor de la Defensoría, reflejando el compromiso continuo de la Defensoría con la mejora y el bienestar de la comunidad universitaria. A través de la evaluación de proyectos pasados y la planificación de futuras acciones, se busca garantizar un entorno académico más inclusivo y justo.

Para visualizar de una manera rápida los datos referentes a las distintas actuaciones realizadas, se presentan de forma gráfica para facilitar así la visión global de los resultados de la gestión llevada a cabo durante el curso académico 2023/2024.

Cabe señalar que no todas las actuaciones realizadas por la Defensoría quedan reflejadas en la memoria como dato numérico, puesto que en no pocas ocasiones, la labor de ésta consiste en ofrecer un espacio de escucha, tratando de aportar calma en situaciones de mucha tensión emocional, donde las personas que acuden a la Defensoría, buscan empatía, desahogo y una atención personalizada. Por otra parte, nos encontramos con situaciones en las que no cabe más que su canalización hacia las

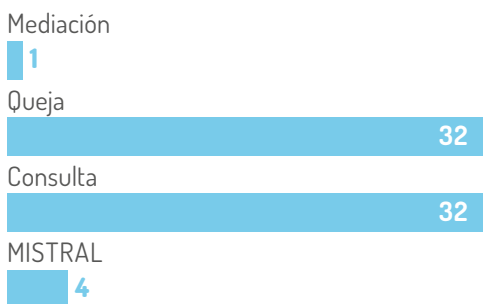
unidades y servicios apropiados, puesto que muchas de ellas son asuntos que requieren la puesta en marcha de los protocolos que la Universidad tiene aprobados para abordar cuestiones con problemáticas muy determinadas.

Durante el curso académico 2023/2024 se han formalizado 65 expedientes por parte de la Defensoría Universitaria, además de 4 procedimientos MISTRAL que han llegado a fase Defensoría.

Las actuaciones iniciadas a instancia de parte, tal y como recoge el Reglamento de la Defensoría Universitaria, se clasifican en consultas, quejas y procedimiento MISTRAL.

En este primer gráfico se puede observar que durante el curso académico 2023-2024 las consultas y quejas han representado el 92% de los procedimientos tramitados. Cabe destacar que los procedimientos MISTRAL han aumentado respecto al curso anterior, puesto que han llegado a la fase Defensoría un total de 4 casos, a diferencia de un único caso que llegó durante el curso anterior.

### TIPO DE TRAMITACIÓN

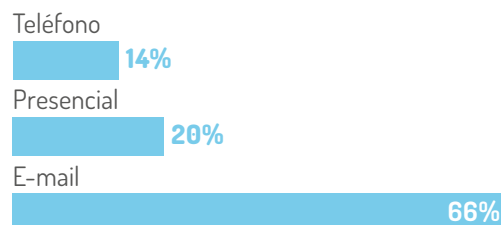


En cuanto al procedimiento de mediación reflejado en el gráfico, es importante señalar que no puede considerarse una mediación formal en la que se haya seguido estrictamente el procedimiento establecido para tal fin. Sin embargo, se ha decidido contabilizarla como mediación debido al trabajo de acercamiento de posturas realizado por la Defensora, el cual facilitó en gran medida el desenlace exitoso del conflicto planteado.

Se sigue trabajando en difundir el conocimiento sobre la función de la mediación dentro de la Defensoría como una vía efectiva para la solución de conflictos cuando sea posible.

Analizando en primer lugar la VÍA DE ENTRADA DE LAS SOLICITUDES, continuamos como en cursos anteriores, manteniendo el uso de la vía telemática como forma mayoritaria para ponerse en contacto con la Defensoría, aunque cabe señalar que se ha producido un aumento considerable en la visita presencial como primer contacto, suponiendo un aumento del 14% respecto al curso anterior.

### VÍA DE ENTRADA DE LAS SOLICITUDES



Según la TEMÁTICA PLANTEADA POR LOS USUARIOS, los expedientes se han clasificado en tres grandes bloques:

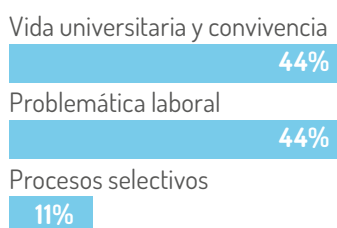


- Académico
- Procedimientos y gestión de la administración
- Vida universitaria y convivencia

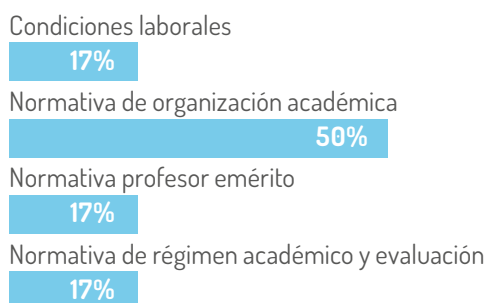
Pero, por la variedad de temáticas recibidas, se ha hecho una clasificación más detallada por colectivos.

Por otra parte, es preciso señalar que una misma queja o consulta puede referirse a varias temáticas:

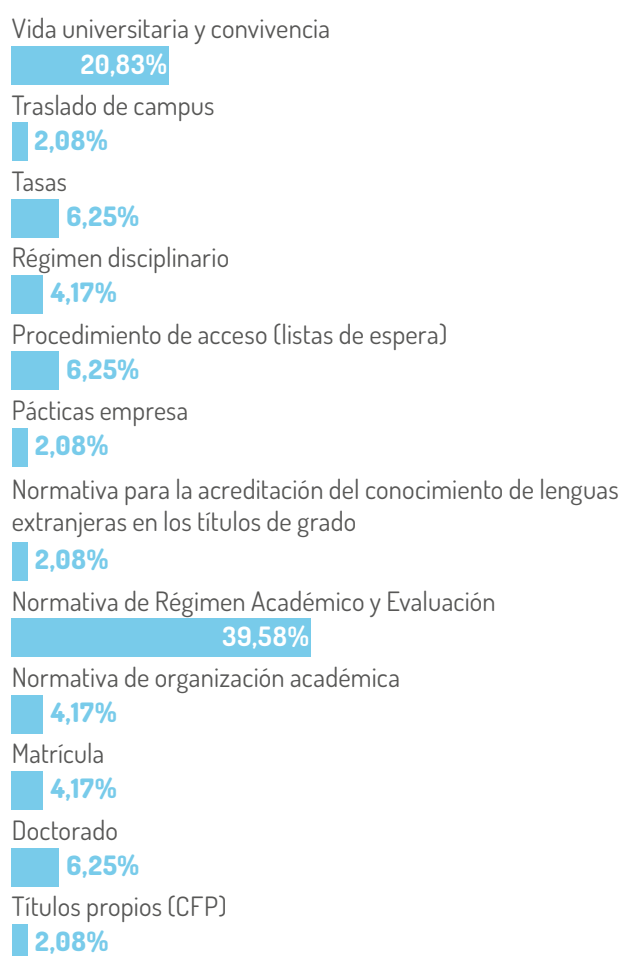
### TEMÁTICA PTGAS



### TEMÁTICA PDI-PI



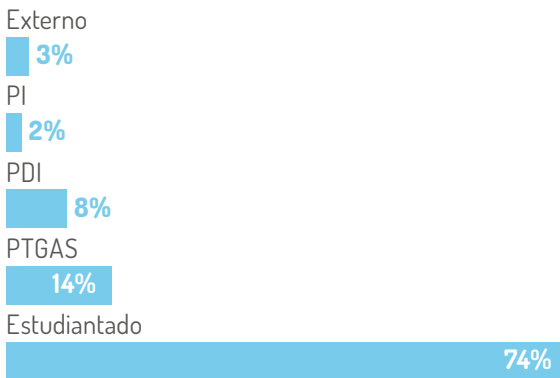
### TEMÁTICA DEL ESTUDIANTADO



En relación a los COLECTIVOS que más han requerido los servicios de la Defensoría han sido en primer lugar y, con un aumento significativo respecto al curso académico anterior, el colectivo de estudiantado que, con un 74% supone un aumento del 25%. Cabe destacar también la disminución de los casos planteados por el PDI con una disminución del 21% de casos tramitados de

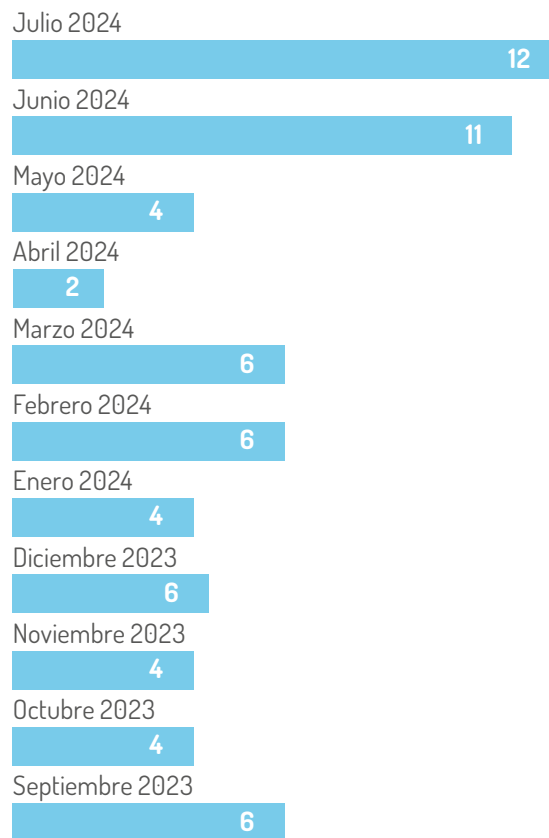
este colectivo. El resto de colectivos mantienen las cifras de cursos anteriores.

### COLECTIVO DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA PETICIONARIO



El reparto y distribución de las actuaciones de la Defensoría Universitaria por MESES (2023/2024) se corresponde con lo siguiente, observándose un ligero aumento de casos coincidiendo con el final del curso académico, así como con el periodo de matrículas.

### ENTRADA DE CASOS POR MESES







### III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS Y ACTUACIONES

Esta memoria describe de manera detallada el trabajo realizado por la Defensoría Universitaria en la gestión de los casos planteados por los usuarios. No ha habido durante el curso académico ningún rechazo de casos, suspensiones ni desistimientos.

Cabe señalar que, en algunas ocasiones, las personas que acuden a la Defensoría no han iniciado ninguna acción en el lugar que consideran origen del problema, es decir, no han planteado su queja o consulta ante el órgano o servicio competente antes de recurrir a la Defensoría. En esos casos, se les ha indicado la necesidad de dirigirse primero a las personas responsables del área correspondiente, a la vez que se realiza un seguimiento del caso planteado.

No obstante, señalar que hay casos complejos que no se pueden reflejar fácilmente debido a la particularidad de cada situación o a la forma en que los solicitantes presentan su problema. En algunos de estos casos, la

Defensoría limita su actuación a escuchar y ofrecer apoyo emocional a los solicitantes sin que se espere una intervención formal posterior, aunque en otros se requiere una atención más delicada, con un seguimiento especializado y en colaboración con otras unidades pertinentes.

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 Defensoría Universitaria.

En resumen, la Defensoría Universitaria se presenta como un órgano que cumple con su función de forma rigurosa y respetuosa con los procedimientos establecidos, pero también sensible a las necesidades individuales de los usuarios, especialmente en casos que requieren un enfoque más personalizado y empático.





## IV. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

La actividad institucional de la Defensoría Universitaria se ha centrado en fortalecer la relación con los órganos de la Universitat Politècnica de València, así como con las defensorías de otras universidades, especialmente aquellas de la Comunidad Valenciana, así como otras

instituciones de interés en relación con el ámbito competencial 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 Carlos III de Madrid, 24 de mayo de 2024.

Durante la jornada se realizaron dos sesiones dirigidas a la totalidad de los miembros de las defensorías universitarias, que trataron los siguientes temas:

- “Reflexiones y debate sobre la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario, de 22 de marzo”.
- “Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad”.

**2.** La Defensoría Universitaria de la Universitat Politècnica de València, junto con la Secretaría General y el Servicio Jurídico, organizó en noviembre de 2023 un **seminario dedicado a abordar el tema de la resolución de conflictos y la mediación en el ámbito universitario**. Se desarrollaron los siguientes temas:

- Fomento del conocimiento y la comprensión de los mecanismos de resolución de conflictos dentro del ámbito universitario, proporcionando herramientas teóricas y prácticas para su manejo.
- La promoción de la mediación como una herramienta eficaz para la resolución de disputas, destacando su importancia en la mejora del clima académico y en la búsqueda de soluciones consensuadas.
- La formación y sensibilización de la comunidad universitaria (estudiantado, personal docente e investigador, personal investigador y personal técnico, de gestión y de administración y servicios) sobre la

importancia de la gestión de conflictos de manera pacífica y constructiva.

- Presentación de casos prácticos y experiencias previas que sirvieron de ejemplo para la aplicación de estrategias de mediación en situaciones conflictivas dentro de la universidad.

Para ello se contó con el profesor D. Eduardo Gamero Casado, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Pablo de Olavide, figura de extensa y reconocida trayectoria en el mundo del derecho administrativo y el ámbito jurídico en general.

**3. 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 8 y 9 de septiembre de 2023.



## V. ACTIVIDADES DESARROLLADAS 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:

» Uno de los objetivos desde el comienzo del desempeño como Defensora Universitaria ha sido la adecuación a la ley en materia de protección de datos de los expedientes con los que se trabaja en la Defensoría. En este sentido se han llevado a cabo las acciones necesarias, de acuerdo con la Delegación de Protección de Datos (DPD\_UPV), para su necesaria adecuación.

En el mes de abril de 2024 el archivo de datos de la Defensoría Universitaria, quedó incluido en el Registro de Actividades de Tratamiento de la UPV.

» El proceso de digitalización del archivo histórico de la Defensoría Universitaria ha sido una acción clave dentro del plan de modernización y optimización de sus servicios. La digitalización no solo facilita el acceso a los documentos, sino que también asegura su conservación a largo plazo, minimizando el riesgo de pérdida de información valiosa debido a factores como el deterioro físico. Dicho proceso se mantiene hoy en día con los medios facilitados.

» Se ha mantenido contacto continuado con el resto de Defensorías 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 de cualquier campus. Asimismo, la Defensoría Universitaria es miembro de la European



Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE). A nivel autonómico, durante el curso se han mantenido contactos y llevado a cabo reuniones con las distintas defensorías y sindicaturas de las universidades valencianas, tanto públicas como privadas. Durante estas reuniones surgió la propuesta de constituirse en una Red de Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunitat Valenciana. Tras diversas reuniones para poner en común los objetivos y fines, así como las normas de funcionamiento internas con las que se quería trabajar, el 15 de mayo de 2024 se aprobó el acta fundacional de la Red de Sindicaturas de Agravios y Defensorías Universitarias de la Comunitat Valenciana (SIDUV), siendo sus fines primordiales los siguientes:

- La puesta en común de los temas de ámbito universitario.
- La promoción del debate.
- La organización de actividades conjuntas y la contribución a la mejora de la calidad universitaria de las universidades valencianas, a partir de la experiencia acumulada y el diálogo.

» Promover y mantener 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.

» 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.

A pesar de los esfuerzos realizados, se puede observar todavía un cierto desconocimiento sobre las competencias de la Defensoría que puede llevar a expectativas no cumplidas. Es importante seguir trabajando en estrategias informativas para transmitir que la Defensoría no reemplaza a otros servicios existentes, sino que complementa y apoya a los miembros de la comunidad universitaria en los casos previstos.

Por último, agradecer 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 Defensoría 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