

INFORME ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

AÑO 2023



Índice

- 1 **Presentación**
 - 2 **Regulación de la figura del Defensor Universitario**
 - 3 **Oficina del Defensor y Comisión de Asesoramiento y Ayuda al Defensor Universitario**
 - 3.1 **Oficina del Defensor**
 - 3.2 **Comisión de Asesoramiento y Ayuda al Defensor Universitario**
 - 4 **Análisis de casos**
 - 4.1 **Detalle de las intervenciones**
 - 4.1.1. **Consultas**
 - 4.1.2 **Reclamaciones**
 - 4.1.3 **Quejas**
 - 4.1.4 **Mediaciones**
 - 4.2 **Temática de las intervenciones**
 - 5 **Comparativa anual**
 - 6 **Tiempo de resolución**
 - 7 **Informes y Recomendaciones**
 - 5.1 **Informes**
 - 5.2 **Recomendaciones**
 - 8 **Gestión Económica**
 - 9 **Reuniones Institucionales**
 - 10 **Encuestas de satisfacción**
 - 11 **Valoración del Defensor**
 - 12 **Anexos**
-
- I. **RELACIÓN DE ASUNTOS CON BREVE DESCRIPCIÓN Y ACTUACIONES**
 - II. **TEXTO DE RECOMENDACIONES PUBLICABLES**

Siglas utilizadas en el Informe:

CUD	Centro Universitario de la Defensa
ETSAE	Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación
ETSIA	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica
ETSICM	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y de Ingeniería de Minas
ETSII	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial
ETSINO	Escuela Técnica Superior de Ingeniería Naval y Oceánica
ETSIT	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación
FCE	Facultad de Ciencias de la Empresa
PTGAS	Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios
PDI	Personal Docente e Investigador
NA	No adscrito

1. PRESENTACIÓN

Este Informe se presenta con objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 77.5 de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena, que establece que el Defensor Universitario presentará un Informe anual al Claustro en el que dará cuenta de sus actividades e incorporará las propuestas de mejora que estime oportunas.

Una vez presentado el Informe, será de general conocimiento para toda la Comunidad Universitaria y se publicará en la página web del Defensor, cumpliendo con ello también con nuestra obligación de transparencia.

Asimismo, este Informe no solo sirve para relatar las actividades del Defensor, sino que pretende servir como un elemento de análisis y de reflexión sobre el funcionamiento de la Universidad, y comprobar la calidad del servicio que prestamos a la sociedad a la que nos debemos, con el fin de mejorarlo.

Es sabido que en el año 2023 se aprobó la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, que viene a sustituir a la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, incluida la modificación de ésta operada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

En ella se apuesta por una Universidad como espacio de libertad, de debate cultural y de desarrollo personal, donde el estudiantado, sea cual sea su edad, ha de tener el papel de protagonista.

La construcción de una Universidad equitativa impregna el contenido de toda la ley. Así, se establecen requisitos en materia de igualdad entre mujeres y hombres previos a la creación de una universidad como los planes de igualdad, o la eliminación de la brecha salarial y de toda forma de acoso.

Esta nueva ley revaloriza la figura del personal técnico, de gestión y de administración y servicios, como un actor clave para el funcionamiento eficiente y eficaz de la institución universitaria. En línea con este objetivo, se incorpora la carrera profesional horizontal de dicho personal, así como el marco para la evaluación de su desempeño. Igual que sucede con el personal docente e investigador, la norma persigue la reducción de la temporalidad y se fomenta la formación y la movilidad de dicho personal.

Respecto del personal docente e investigador esta ley orgánica tiene como uno de sus objetivos prioritarios la eliminación de la precariedad en el empleo universitario y la implantación de una carrera académica estable y predecible. Se establecen tres niveles de progresión frente a los cuatro vigentes hasta ahora. Así, la carrera académica seguirá las etapas de incorporación, consolidación y promoción. Por otra parte, se reduce del 40 al 8 por ciento el máximo de contratos de carácter temporal del personal docente e investigador que pueden estar vigentes en las universidades públicas.

La citada ley junto con la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria que sustituyó al anacrónico y preconstitucional Reglamento de Disciplina Académica, aprobado por Decreto de 8 de septiembre de 1954, y las normativas propias de nuestra Universidad constituyen la cimentación legal para el desarrollo del trabajo del Defensor Universitario en un espacio de libertad intelectual, de espíritu crítico, de tolerancia, de diálogo, de debate, de afirmación de valores éticos y humanistas, de aprendizaje del respeto al medio ambiente y de preservación y creación cultural, abierto a la diversidad de expresiones del espíritu humano.

La Universidad ha sido, es y debe ser fuente de conocimiento, de bienestar material, de justicia social, de inclusión, de oportunidades y de libertad cultural para todas las edades.

2. REGULACIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El marco regulatorio de la figura del Defensor en la Universidad Politécnica de Cartagena, viene previsto en la siguiente normativa:

- **Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.**

Artículo 43.

1. Las universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de *defensoría universitaria* y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

4. *La defensoría universitaria* se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad.

Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario.

- **Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario**

Artículo 46. *El Defensor universitario.*

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

- **Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia.**

Artículo 39

1. De conformidad con lo previsto en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, las universidades de la Región de Murcia establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario que tendrá la misión de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos de gobierno y servicios universitarios.

2. El Defensor Universitario actuará con independencia y autonomía respecto de las diferentes instancias universitarias. Corresponderá a los estatutos en el caso de las Universidades públicas o a las normas de organización y funcionamiento de las Universidades privadas, establecer el procedimiento para su elección o designación, la duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

- **Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena**

Artículo 77

1. El Defensor/a Universitario es el comisionado/a del Claustro Universitario para la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía

2. Para el desempeño de sus funciones dispondrá de los medios personales y materiales necesarios. Todos los órganos y miembros de la Comunidad Universitaria están obligados a auxiliar al Defensor/a en el ejercicio de sus funciones. En particular, el Defensor/a recibirá apoyo administrativo del Rectorado.

3. El Claustro Universitario aprobará el Reglamento del Defensor/a Universitario y procederá a su elección para un mandato de cuatro años, pudiendo ser reelegido por una sola vez. El mandato del Defensor/a finalizará por llegar a su término, por dimisión, o por cese acordado por el Claustro Universitario. El procedimiento de elección y cese, en su caso, se desarrollará conforme a lo establecido en el Reglamento del Defensor Universitario.

4. El Claustro Universitario creará una Comisión de asesoramiento y ayuda al Defensor/a con una composición que se recogerá en el mencionado Estatuto.

5. El Defensor/a Universitario presentará un informe anual al Claustro en el que dará cuenta de sus actividades, e incorporará las propuestas de mejora que estime oportunas.

6. El Defensor/a Universitario podrá instar y promover, ante los órganos correspondientes, actuaciones e iniciativas para mejorar la calidad, así como los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.

- **Reglamento del Defensor Universitario** aprobado por el Claustro Universitario, en su sesión de fecha 21 de febrero de 2020, modificado el 20 de diciembre de 2021, donde se concretan las siguientes funciones a desempeñar por el Defensor Universitario:

a) Recibir las observaciones y reclamaciones que se le formulen sobre el funcionamiento de la Universidad, efectuadas por las personas que tengan interés legítimo para hacerlo.

b) Mediar en la solución de desacuerdos y diferencias entre distintos componentes de la Comunidad Universitaria, si así se le requiere a instancia de parte o de los órganos competentes.

c) Formular recomendaciones, con carácter no vinculante, a los órganos competentes sobre aquellos asuntos que hayan estado sometidos a su conocimiento.

d) Instar y promover ante los órganos correspondientes actuaciones e iniciativas para mejorar la calidad, así como los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.

e) Presentar, ante el Claustro universitario, un informe anual sobre la gestión realizada.

Para ello, con respeto a las leyes y a los Estatutos de la Universidad, el Defensor/a Universitario está facultado para realizar todas aquellas actuaciones que considere necesarias en orden al adecuado desarrollo de sus funciones. En particular, está facultado para:

a) Recabar información de los diversos órganos universitarios a los que les afecten las observaciones y las reclamaciones anteriormente citadas.

b) Acceder a los archivos y expedientes administrativos.

c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano o servicio universitario siempre que sea indispensable para el desarrollo de sus funciones.

d) Requerir su asistencia, sin voz y sin voto, a las reuniones de los órganos colegiados universitarios.

3. OFICINA DEL DEFENSOR Y COMISIÓN DE ASESORAMIENTO Y AYUDA AL DEFENSOR UNIVERSITARIO

3.1 OFICINA DEL DEFENSOR

El Defensor Universitario dispone de una Oficina en la planta primera del edificio del Rectorado y cuenta con el apoyo administrativo de D^a Carmen López Urrea.

3.2 COMISIÓN DE ASESORAMIENTO Y AYUDA AL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Según el artículo 77.4. de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena, el Claustro Universitario debe crear una Comisión de Asesoramiento y Ayuda al Defensor con una composición que se recoge en el Reglamento, de modo que según el artículo 14.3 del Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario la citada Comisión estará presidida por el Defensor y compuesta por:

- Tres claustrales del sector A, elegidos por y entre sus miembros.
- Un claustral del sector B, elegido por y entre sus miembros.
- Dos claustrales del sector C, elegidos por y entre sus miembros.
- Un claustral del sector D, elegido por y entre sus miembros.

Actualmente forman parte de la de la citada Comisión los siguientes claustrales:

En representación del Personal Docente e Investigador, Sector A:

- D. Joaquín Arias Pardilla
- D. Francisco Javier Cánovas Rodríguez
- D^a Soledad María Martínez María-Dolores

En representación de los estudiantes, Sector C:

- D. Carlos Abrisqueta Vargas
- D. Alejandro Molina Sánchez

En representación del PTGAS, Sector D:

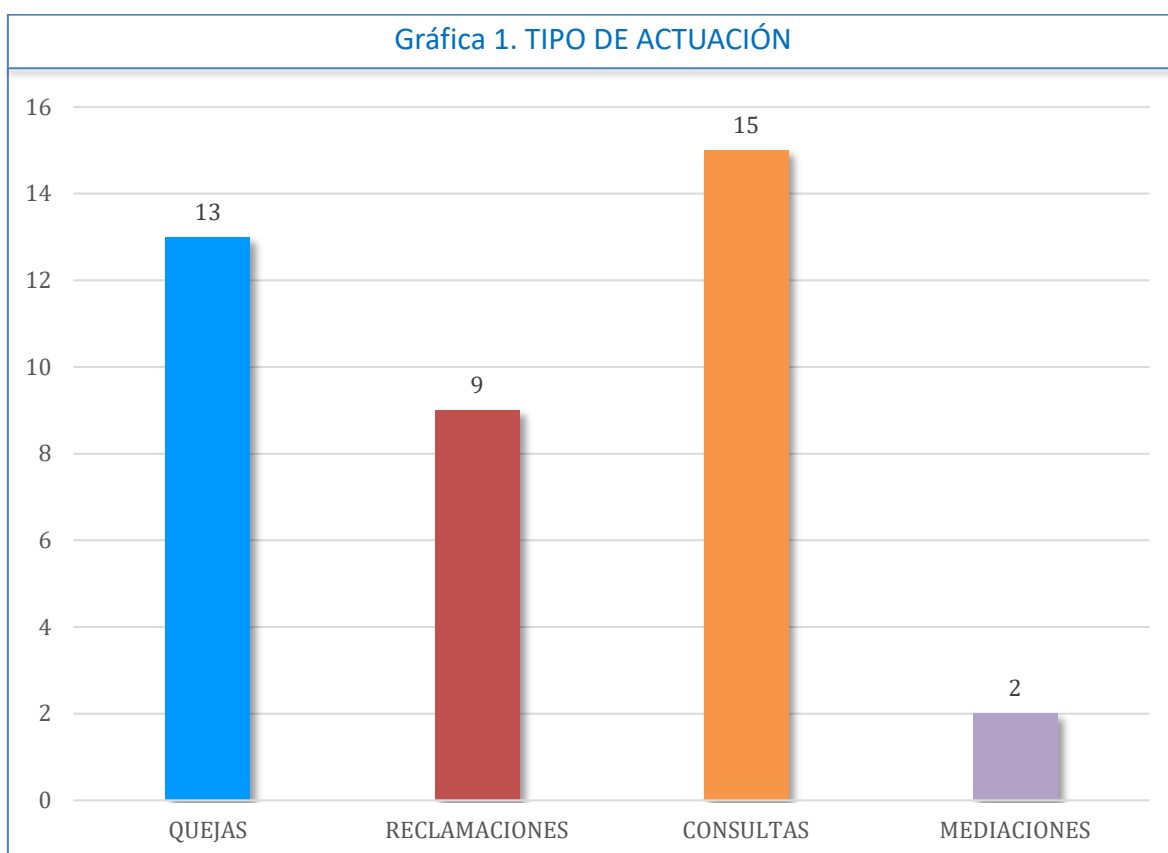
- D. Pedro Luján Peñalver

La Comisión tuvo tres reuniones oficiales en los días 29 de marzo, 26 de julio y 21 de diciembre de 2023 en las que se informó de las actuaciones realizadas por el Defensor desde la anterior reunión.

4. ANÁLISIS DE CASOS

A lo largo del año 2023 se han presentado 39 solicitudes de intervención. Es un número ligeramente inferior al de años anteriores, pero la desaparición de la pandemia de la COVID 19, y el asentamiento del Reglamento de Evaluación consideramos que son los motivos fundamentales para esta reducción.

Todas las solicitudes han sido aceptadas y siguiendo el habitual sistema de clasificación de los asuntos, se han realizado 13 quejas, 15 consultas y 9 reclamaciones, añadiendo durante este año dos intervenciones de mediación

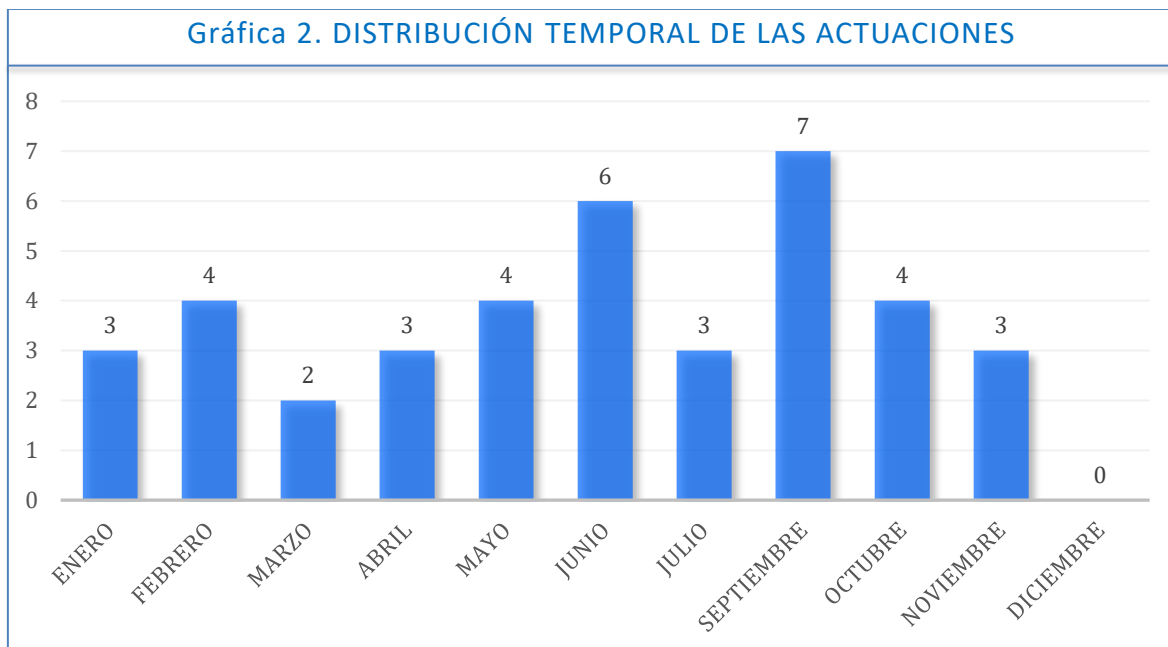


Si vemos los momentos de presentación de las solicitudes, se observa un desarrollo irregular a lo largo del año, aunque se mantiene el ritmo del año anterior resultando que, en media, se presenta aproximadamente un asunto cada 8 días.

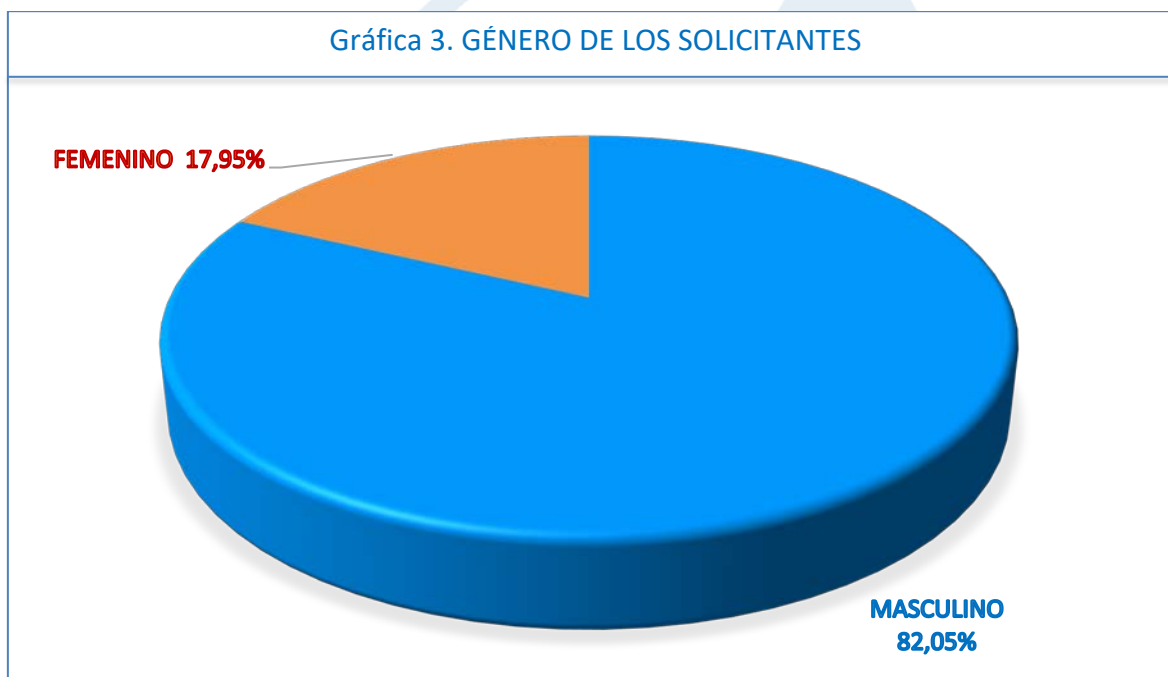
Concretamente, las solicitudes de actuación se han distribuido mensualmente de la siguiente forma:

Enero	3	Abril	3	Julio	3	Octubre	4
Febrero	4	Mayo	4	Agosto	0	Noviembre	3
Marzo	2	Junio	6	Septiembre	7	Diciembre	0

Y de forma gráfica se puede comprobar en la Gráfica 2 que sigue a continuación:

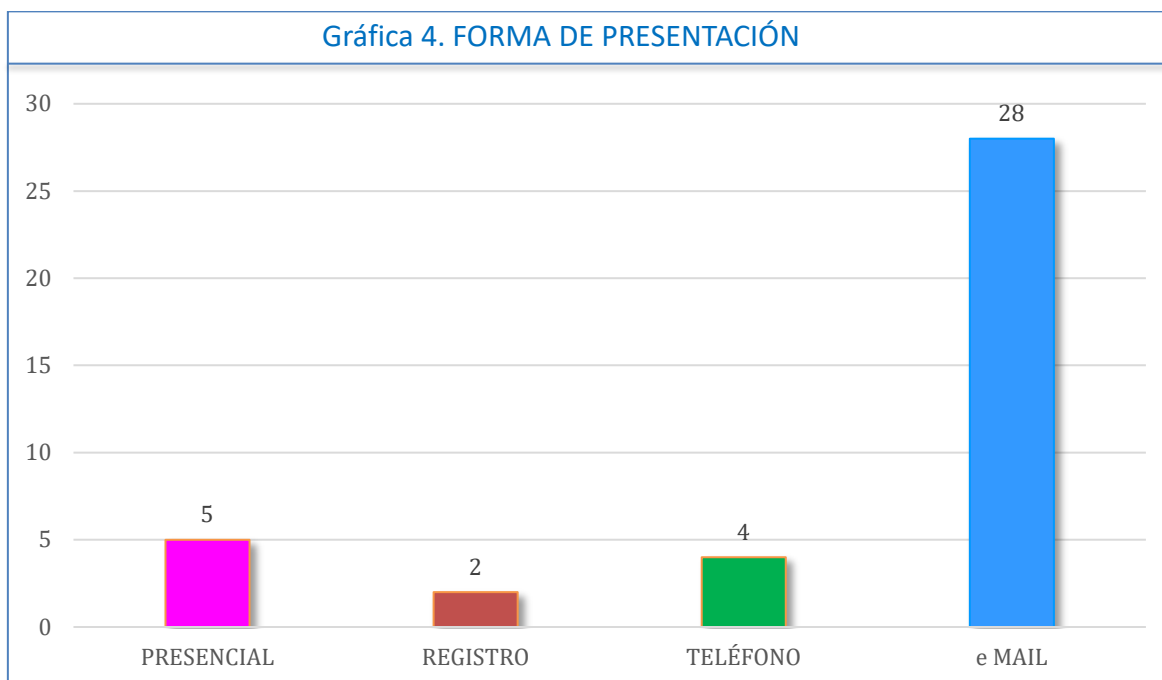


Si tenemos en cuenta el género de los solicitantes, se ha atendido a 32 hombres y 7 mujeres, lo que significa que se ha reducido a la mitad el número de actuaciones solicitadas por mujeres con respecto al año anterior. Porcentualmente se puede observar en la Gráfica siguiente



Lo anterior indica una extraña subrepresentación femenina en los solicitantes, ya que en nuestra universidad dentro del colectivo de estudiantes hay un 33,71 % de sexo femenino, dentro del PTGAS un 58,57% y en el sector del PDI un 24,89%

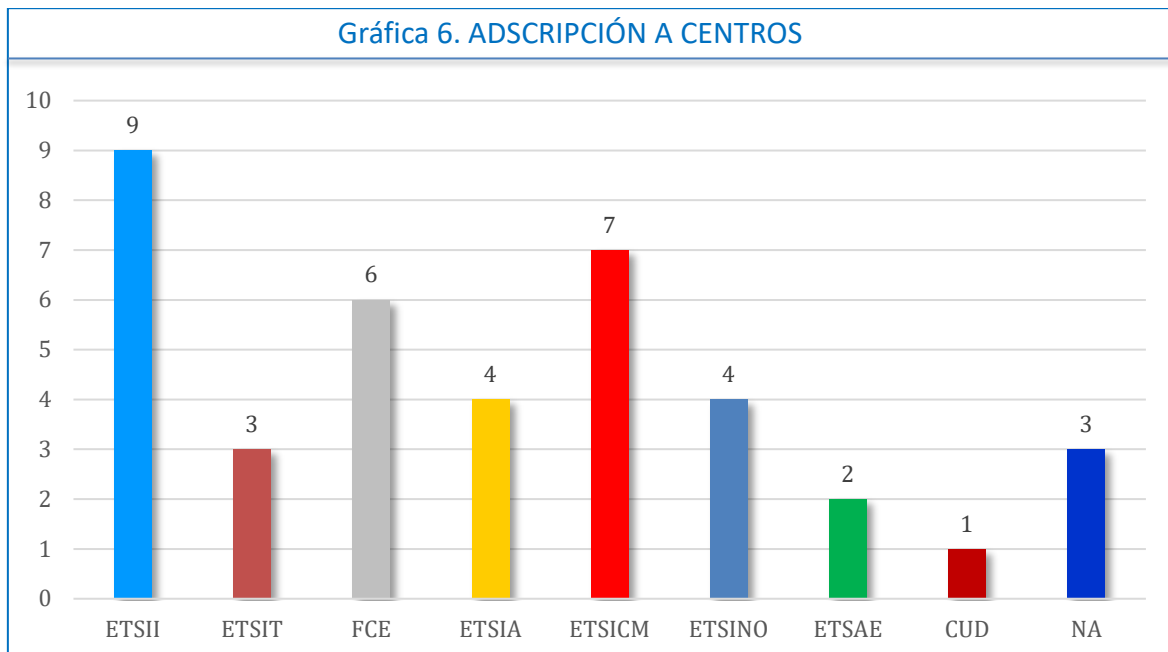
Como se observa en la gráfica 4, en el 65% de las ocasiones la presentación se ha realizado a través del correo electrónico, un 12% de forma presencial, mientras que el Registro y el teléfono han supuesto el medio utilizado en el 14% de las ocasiones.



En 29 ocasiones las solicitudes fueron cursadas por estudiantes, en 9 ocasiones por Personal Docente e Investigador y en una sola ocasión por parte de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios, como se observa porcentualmente en la Gráfica 5.



Si observamos en la gráfica 6, la adscripción a Centros (Estudiantes y PDI) de los solicitantes de intervención, se deduce que hay un 23% de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial, 18% de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos y Minas, 15% de la Facultad de Ciencias de la Empresa, 10% tanto de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica como en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Naval y Oceánica, 8% de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación y de no adscritos a centros, 5% de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación y un 1% del Centro Universitario de la Defensa.



Y por último, y en relación al resultado general de las actuaciones, refiriéndonos a quejas y reclamaciones, en 13 ocasiones los solicitantes obtuvieron una solución satisfactoria a su problema, mientras que en 9 ocasiones no fue así, lo que representa un 59 % de soluciones positivas.

4.1 DETALLE DE LAS INTERVENCIONES

Se presentan a continuación todas las intervenciones realizadas clasificadas según el tipo del que se trate: consultas, reclamaciones, quejas y mediaciones.

Es fácil comprender que, en ocasiones, lo que inicialmente se presenta como consulta deviene en una reclamación o queja, una vez que el solicitante obtiene la información que solicitaba, y de igual manera acciones que inicialmente se plantearon como reclamaciones concluyen simplemente como quejas, bien porque no había motivo para la reclamación, e incluso porque el solicitante así lo determina por motivos personales.

Es también destacable que en este año 2023 se han realizado por primera vez 2 actuaciones de mediación.

4.1.1. CONSULTAS

Se han clasificado como consultas aquellas solicitudes de actuación que no responden claramente a una queja o una reclamación, sino que comprenden actuaciones que son claramente consultivas,

peticiones de asesoramiento, de información e incluso actuaciones de aclaración de diferentes situaciones.

A continuación, en la Tabla 1, se presentan todas ellas, con indicación del número de registro, la relación del solicitante con la Universidad, la forma de presentación y el asunto del que se trata:

Tabla 1. Forma de presentación de las consultas.			
REG.	RELACIÓN	FORMA	ASUNTO
2	ESTUDIANTE	MAIL	DISCREPANCIA EN EVALUACIÓN
3	PDI	MAIL	CONSULTA SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
12	PDI	MAIL	CAMBIO DE CONTRATO DOCENTE DE SUSTITUCIÓN
13	PDI	TLF	COMENTARIOS DESPECTIVOS DE UN ESTUDIANTE
14	ESTUDIANTE	MAIL	ENFRENTAMIENTO VERBAL SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN
15	PDI	MAIL	FRAUDE EN TFE CONTRATADO A UNA EMPRESA
16	PAS	PRESENCIAL	ADJUDICACIÓN DE PLAZA
24	ESTUDIANTE	MAIL	CONDICIONES DE PERMANENCIA
25	ESTUDIANTE	TLF	PROBLEMAS DE PROGRESO Y PERMANENCIA
28	ESTUDIANTE	TLF	DENEGACIÓN DE EVALUACION CURRICULAR
30	ESTUDIANTE	MAIL	PROBLEMA CON PRESENTACION TFG
31	ESTUDIANTE	MAIL	DESESTIMACION DE EVALUACIÓN CURRICULAR
34	PDI	MAIL	MEJORA REGLAMENTO DE BECAS COLABORACIÓN
37	ESTUDIANTE	REGISTRO	DENEGACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS POR FALTA DE PAGO DE TASA
38	ESTUDIANTE	MAIL	FALTA DE SEGUIMIENTO DEL ENCARGO DOCENTE

La mayoría de consultas han sido realizadas por el colectivo de estudiantes, como puede comprobarse en la gráfica siguiente, seguido por el Personal Docente e Investigador.



En cuanto a la forma de presentación, un 67 % se han efectuado a través del correo electrónico, un 20 % se han realizado inicialmente por teléfono y el resto de manera presencial o a través del Registro General.

En cuanto a los temas a los que se refieren las consultas se pueden comprobar en la Gráfica 8, que dos tercios del total se refieren a los procesos de evaluación y dudas sobre los trámites administrativos.



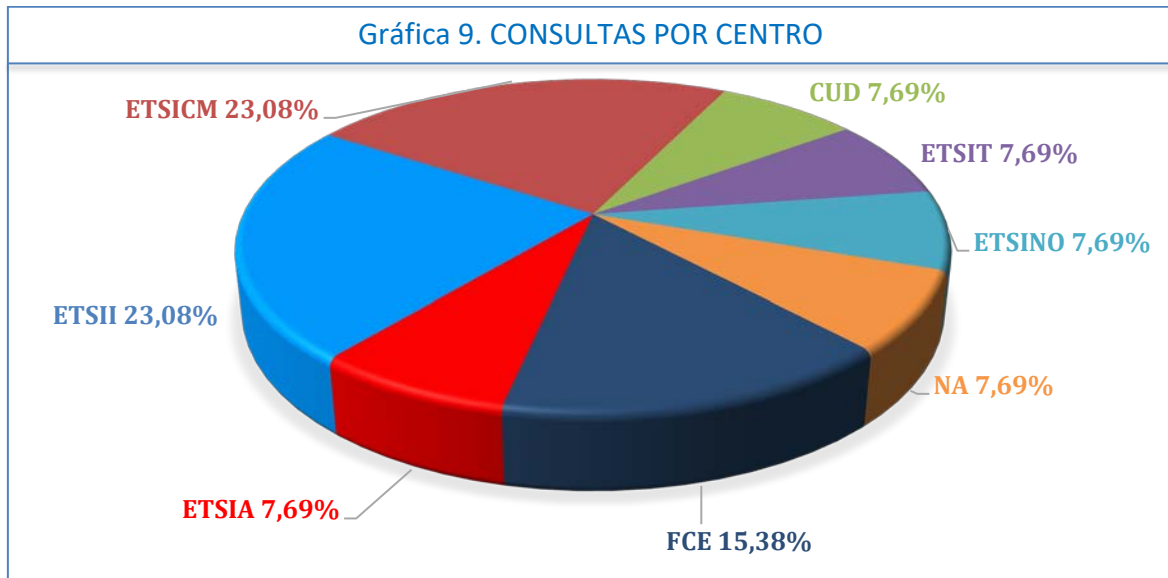
Y seguidamente, en la Tabla 2, se muestra el género de los solicitantes y el Centro de adscripción.

Tabla 2. Consultas por género y Centro

REG.	RELACIÓN	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
2	ESTUDIANTE	M	DISCREPANCIA EN EVALUACIÓN	ETSIA
3	PDI	M	CONSULTA SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CUD
12	PDI	M	CAMBIO DE CONTRATO DOCENTE DE SUSTITUCIÓN	FCE
13	PDI	M	COMENTARIOS DESPECTIVOS DE UN ESTUDIANTE	ETSICM
14	ESTUDIANTE	M	ENFRENTAMIENTO VERBAL SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ETSICM
15	PDI	M	FRAUDE EN TFE CONTRATADO A UNA EMPRESA	ETSAE
16	PAS	F	ADJUDICACIÓN DE PLAZA	NA
24	ESTUDIANTE	M	CONDICIONES DE PERMANENCIA	ETSICM
25	ESTUDIANTE	F	PROBLEMAS DE PROGRESO Y PERMANENCIA	ETSINO
28	ESTUDIANTE	M	DENEGACIÓN DE EVALUACION CURRICULAR	ETSAE
30	ESTUDIANTE	M	PROBLEMA CON PRESENTACION TFG	FCE
31	ESTUDIANTE	M	DESESTIMACION DE EVALUACIÓN CURRICULAR	ETSII
34	PDI	M	MEJORA REGLAMENTO DE BECAS COLABORACIÓN	ETSII
37	ESTUDIANTE	M	DENEGACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS POR FALTA DE PAGO DE TASA	ETSIT
38	ESTUDIANTE	M	FALTA DE SEGUIMIENTO DEL ENCARGO DOCENTE	ETSII

Si atendemos al género, un 87 % de las consultas han sido planteadas por hombres y un 13 % por mujeres.

Y finalmente, la distribución considerando el Centro de adscripción (estudiantes y PDI), puede apreciarse en la gráfica 9 que sigue a continuación.



4.1.2. RECLAMACIONES

A continuación se presentan la relación de las 9 reclamaciones, con indicación del número de registro, la relación del solicitante con la Universidad, la forma de presentación, el resultado favorable o no de la intervención y el asunto del que se trata:

Tabla 3. Reclamaciones. Colectivo, forma de presentación y resultado.

REG.	RELACIÓN	FORMA	FAVORABLE	ASUNTO
9	ESTUDIANTE	MAIL	NO	DEVOLUCION DE BECA
11	ESTUDIANTE	MAIL	SI	FALLOS TELEMATICOS EN EXAMEN EN FESTIVO
20	ESTUDIANTE	MAIL	NO	NO RECONOCIMIENTO DE CREDITOS
33	ESTUDIANTE	MAIL	SI	DEVOLUCION DE TASAS
39	ESTUDIANTE	MAIL	NO	RECLAMACION ADJUDICACION BECA INICIACION A INVESTIGACIÓN
21	ESTUDIANTE	PRESENCIAL	NO	DENEGACION EVALUACION CURRICULAR
29	ESTUDIANTE	MAIL	NO	SOLICITUD DE LOCAL PARA ASOCIACION ESTUDIANTES
32	ESTUDIANTE	MAIL	SI	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO
35	ESTUDIANTE	MAIL	NO	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO

Como resultado de las intervenciones, en el 33 % de las ocasiones el solicitante ha obtenido de la Administración Universitaria una respuesta favorable a la reclamación que presentaba.

Como se deduce de la tabla, hay que destacar que la totalidad de las reclamaciones se han producido por parte de los estudiantes, duplicando por ello el porcentaje del año anterior y superando ampliamente a otros años donde existía más variación entre los distintos colectivos.

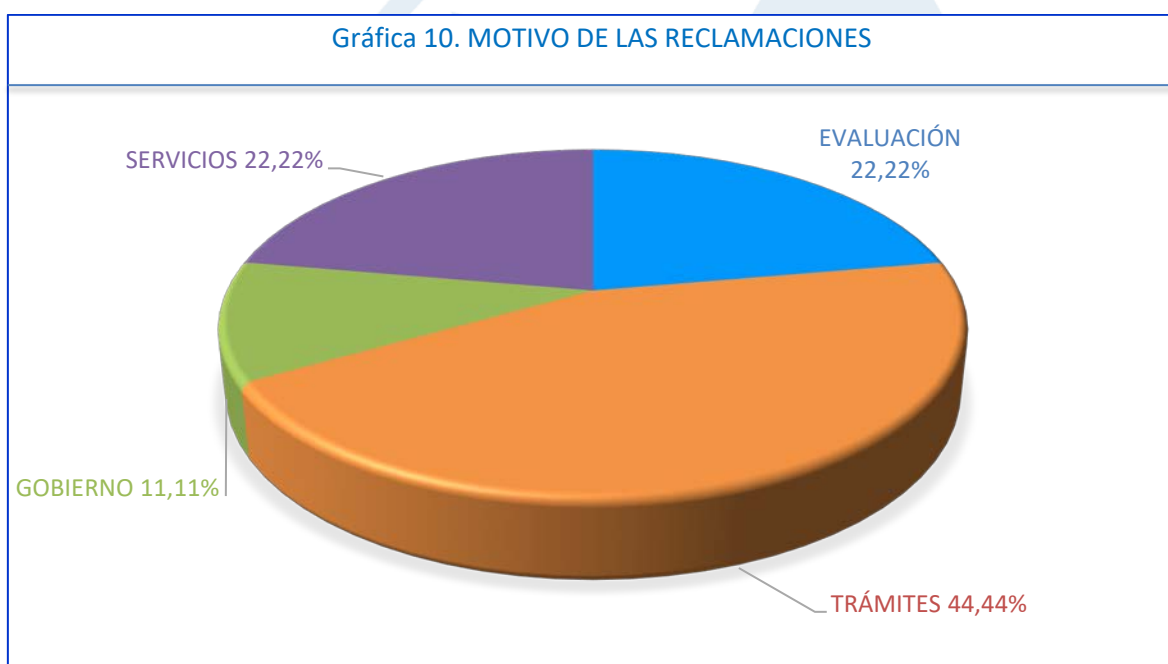
En cuanto a la forma de presentación, en el 89% de los casos se ha presentado a través del correo electrónico y el resto de forma presencial.

Si clasificamos por Centros de adscripción y el género de los solicitantes encontramos el resultado que se muestra en la siguiente tabla.

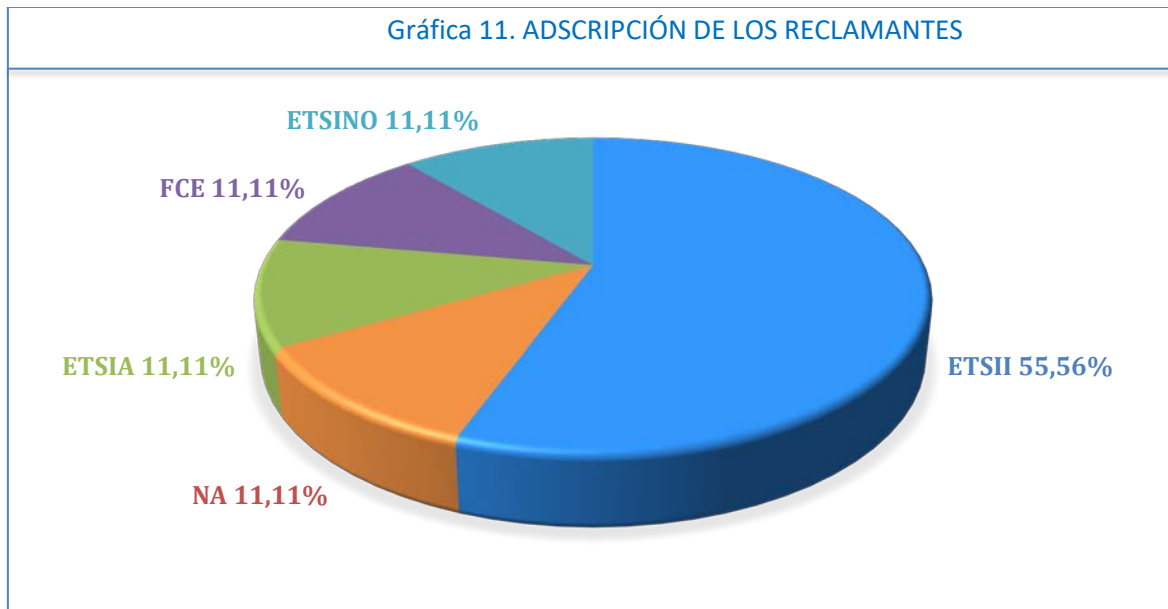
REG.	RELACIÓN	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
21	ESTUDIANTE	M	DENEGACION EVALUACION CURRICULAR	ETSIA
29	ESTUDIANTE	M	SOLICITUD DE LOCAL PARA ASOCIACION ESTUDIANTES	ETSII
32	ESTUDIANTE	M	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO	ETSII
35	ESTUDIANTE	M	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO	ETSII
9	ESTUDIANTE	F	DEVOLUCION DE BECA	ETSINO
11	ESTUDIANTE	M	FALLOS TELEMATICOS EN EXAMEN EN FESTIVO	NA
20	ESTUDIANTE	M	NO RECONOCIMIENTO DE CREDITOS	ETSII
33	ESTUDIANTE	M	DEVOLUCION DE TASAS	FCE
39	ESTUDIANTE	M	ADJUDICACION BECA INICIACION A INVESTIGACIÓN	ETSII

En cuanto al género, los reclamantes de forma mayoritario son de género masculino en un 89 % de los casos.

La mayoría de las reclamaciones tienen que ver con los trámites administrativos, seguidos a distancia por los asuntos relacionados con los procesos de evaluación y el funcionamiento de los servicios.



Atendiendo al Centro de adscripción, Gráfica 11, la mayoría de las reclamaciones provienen de la ETSII, y el resto se reparte equilibradamente entre la ETSINO, ETSIA, FCE y no adscritos que comprenden al PTGAS y a externos



4.1.3 QUEJAS

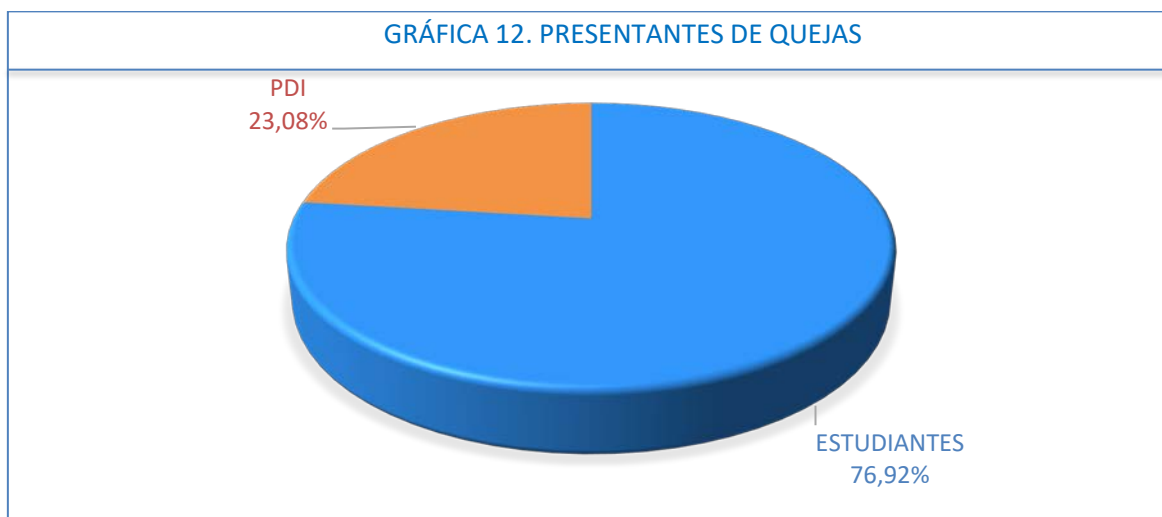
En la Tabla 5, se presentan las quejas indicando el asunto, forma de presentación y resultado.

Tabla 5. Quejas por forma de presentación, relación y resultado

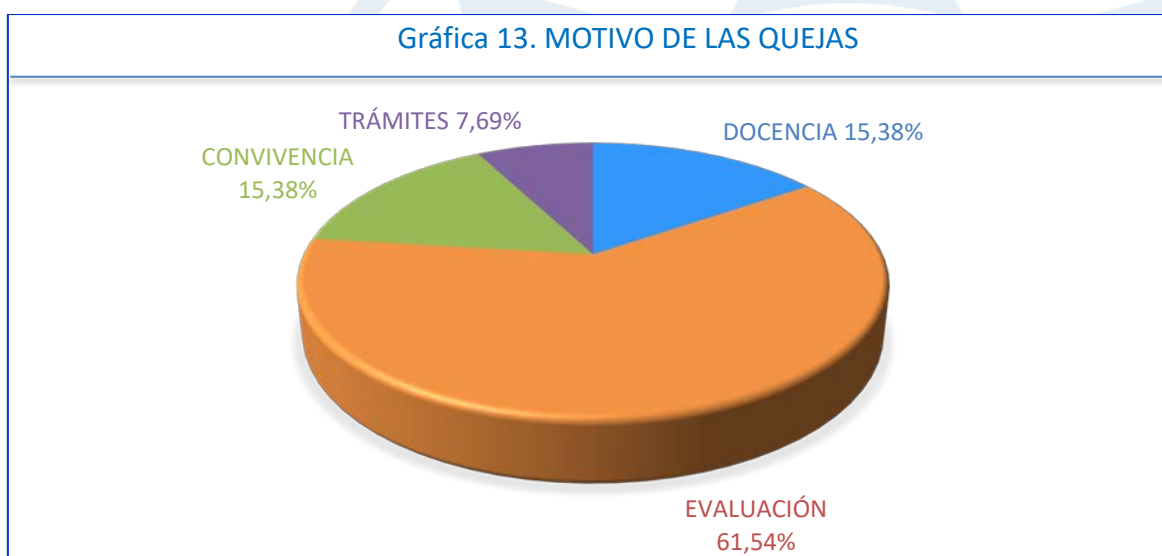
REG	RELACIÓN	FORMA	FAVORABLE	ASUNTO
1	ESTUDIANTE	MAIL	NO	FALTA DE ATENCION A LAS CONSULTAS
4	ESTUDIANTE	PRESENCIAL	SI	EVALUACIÓN DE ASISTENCIA A CLASE
5	ESTUDIANTE	PRESENCIAL	SI	DEFECTOS EN FECHA DE REVISIÓN DE EXÁMENES
6	ESTUDIANTE	MAIL	SI	COMENTARIO HOMOFOBO
8	ESTUDIANTE	TLF	SI	EXAMEN EN DOMINGO
17	ESTUDIANTE	MAIL	SI	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE
18	ESTUDIANTE	MAIL	SI	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE
19	ESTUDIANTE	MAIL	SI	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE
22	ESTUDIANTE	MAIL	NO	COINCIDENCIA DE FECHA DE EXAMENES
23	PDI	PRESENCIAL	SI	PROBLEMA INFORMatico EN EXAMEN
26	ESTUDIANTE	MAIL	SI	RECONOCIMIENTO ASIGNATURAS
27	PDI	REGISTRO	SI	PROBLEMAS CON CAMBIO DE DESPACHOS Y CONDICIONES DE TRABAJO PENOSAS
36	PDI	MAIL	NO	SOLICITUD REUNION CCVDA

De la Tabla se deduce que en un 77 % de las ocasiones, las actuaciones ofrecen resultado positivo a los solicitantes.

En la Gráfica 12 se puede observar, de nuevo, que la mayoría de las personas que han presentado quejas son estudiantes que representan el 76,92% del total, mientras que el tan sólo un 23,08 % se han realizado por parte del Personal Docente e Investigador.



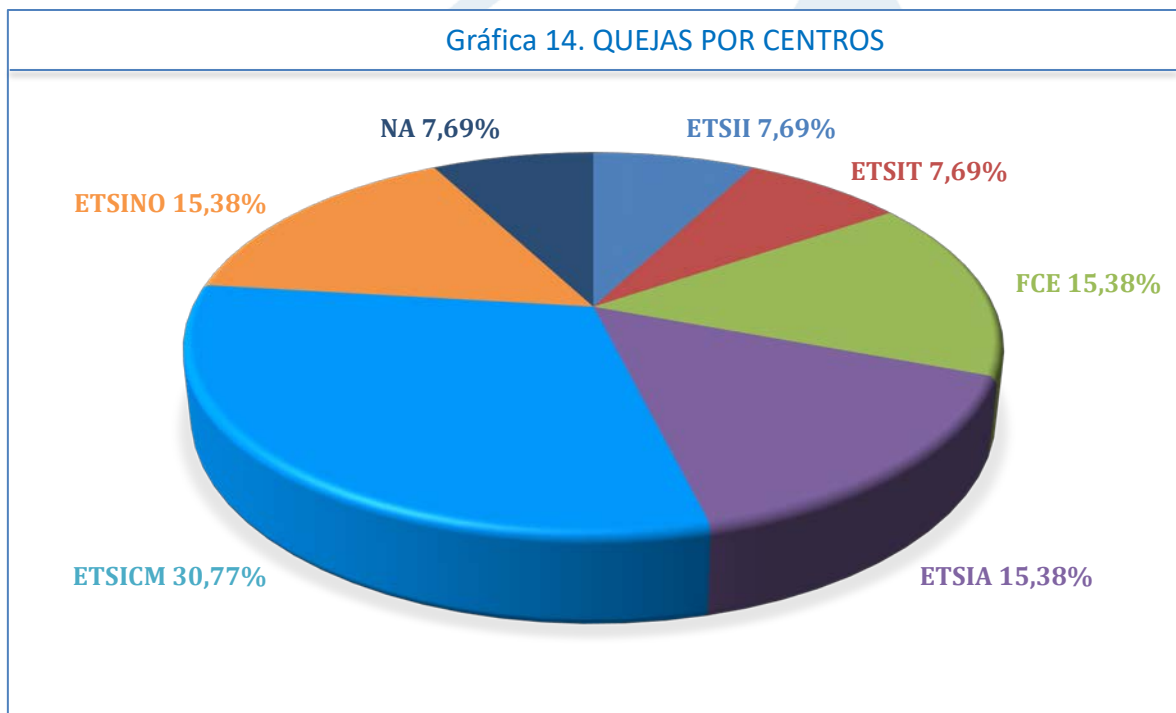
En la Gráfica 13 se puede comprobar que las quejas relacionadas con la evaluación representan la inmensa mayoría de las quejas presentadas, quedando una pequeña minoría de asuntos relativos a docencia, convivencia y a problemas administrativos de los trámites. La justificación se puede encontrar en la aplicación del Reglamento de Evaluación, aunque en menor medida que en años anteriores, pero fundamentalmente en la incorrecta elaboración, interpretación o aplicación de lo previsto en las Guías Docentes.



En la siguiente tabla podemos observar, al igual que en el punto anterior, la adscripción a Centro y el género de los solicitantes.

Tabla 6. Quejas por género y Centro de adscripción				
REG	RELACIÓN	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
1	ESTUDIANTE	M	FALTA DE ATENCION A LAS CONSULTAS	ETSIA
4	ESTUDIANTE	M	EVALUACIÓN DE ASISTENCIA A CLASE	FCE
5	ESTUDIANTE	M	DEFECTOS EN FECHA DE REVISIÓN DE EXÁMENES	FCE
6	ESTUDIANTE	M	COMENTARIO HOMOFOBO	ETSIA
8	ESTUDIANTE	F	EXAMEN EN DOMINGO	CARM
17	ESTUDIANTE	M	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	ETSICM
18	ESTUDIANTE	M	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	ETSICM
19	ESTUDIANTE	M	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	ETSICM
22	ESTUDIANTE	F	COINCIDENCIA DE FECHA DE EXAMENES	ETSINO
23	PDI	M	PROBLEMA INFORMÁTICO EN EXAMEN	ETSINO
26	ESTUDIANTE	F	RECONOCIMIENTO ASIGNATURAS	ETSII
27	PDI	M	PROBLEMAS CON CAMBIO DE DESPACHOS Y CONDICIONES DE TRABAJO PENOSAS	ETSICM
36	PDI	M	SOLICITUD REUNION CCVDA	ETSIT

Y podemos comprobar de nuevo que hay una mayoría de género masculino, que supone el 77 % del total de las quejas.



Respecto a la distribución por Centros, se observa que la mayoría de las quejas procede de la ETSICM que supone el 30,77 % del total, seguida por la ETSIA, la FCE y la ETSINO, mientras que las quejas procedentes de otros centros presentan una distribución más equilibrada como se observa en la gráfica 14.

4.1.4 MEDIACIONES

Por primera vez, este año 2023, se ha solicitado la mediación del Defensor en dos asuntos en los que había discrepancias. Los resultados de las mediaciones fueron satisfactorios en ambos casos.

Tabla 7. Mediaciones			
REG	RELACION	GÉNERO	ASUNTO
7	PDI	M	SUPRESIÓN DE TITULO
10	ESTUDIANTE	F	CESE EN UNA DELEGACION DE ESTUDIANTES

4.2 TEMÁTICA GENERAL DE LAS INTERVENCIONES

En este punto, y como resumen general, se clasifican las actuaciones del Defensor en función del aspecto de la vida universitaria que ha sido motivo de la consulta, queja, reclamación o mediación.

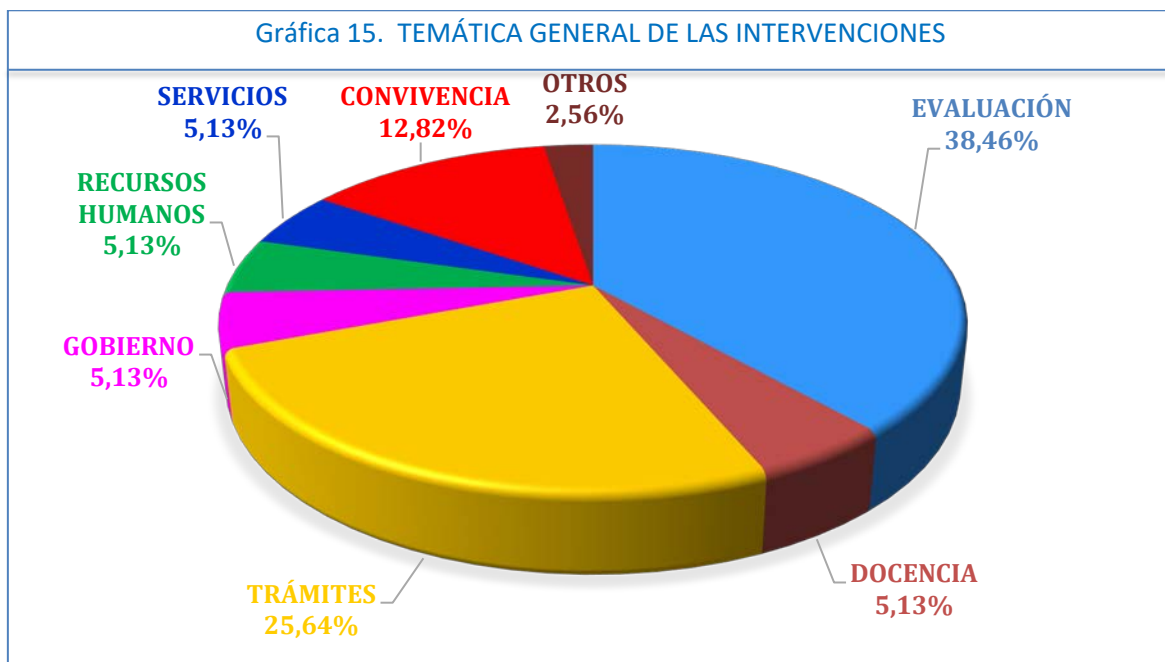
Se puede observar que, de las 39 solicitudes en total, 15 están relacionadas con la Evaluación, lo que supone la mayoría de los casos que alcanzan cerca del 40 % de los mismos. Sin embargo durante este año han aumentado las actuaciones relacionadas con trámites administrativos, constituyendo una cuarta parte del total de las actuaciones.

Afortunadamente durante este año los problemas relacionados con la docencia sólo han sido 2, igual número que los relacionados con los servicios universitarios, Recursos Humanos y acciones de gobierno.

La citada distribución general con más detalle se puede apreciar en la Tabla 8 y en la Gráfica 15.

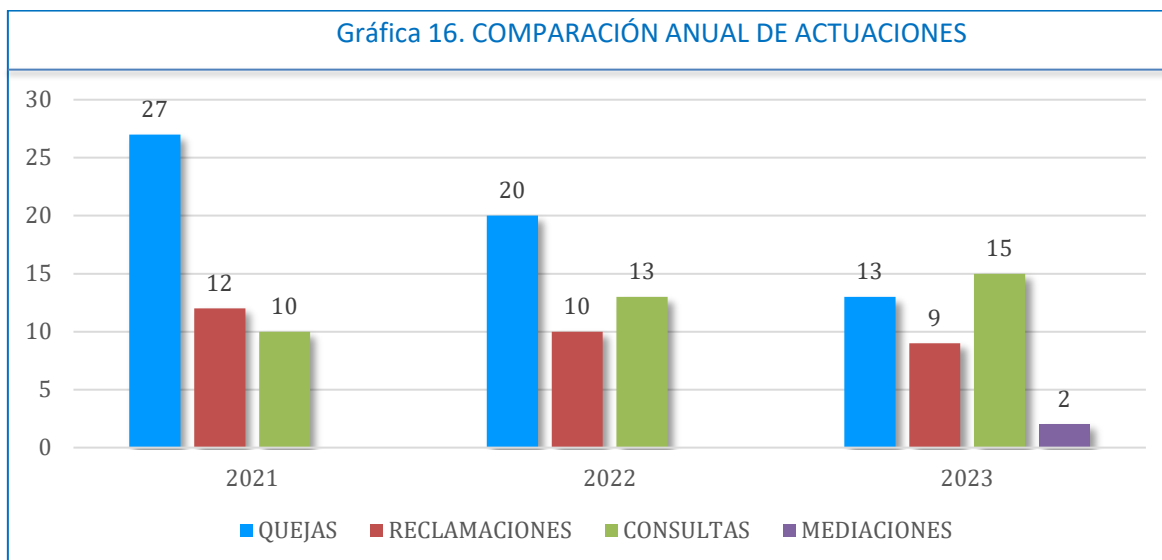
Tabla8. Temática de las intervenciones		
TEMÁTICA	NÚMERO	%
EVALUACIÓN	15	38,46
TRÁMITES	10	25,64
CONVIVENCIA	5	12,82
RR HH	2	5,13
SERVICIOS	2	5,13
DOCENCIA	2	5,13
GOBIERNO	2	5,13
OTROS	1	2,56

Gráfica 15. TEMÁTICA GENERAL DE LAS INTERVENCIONES



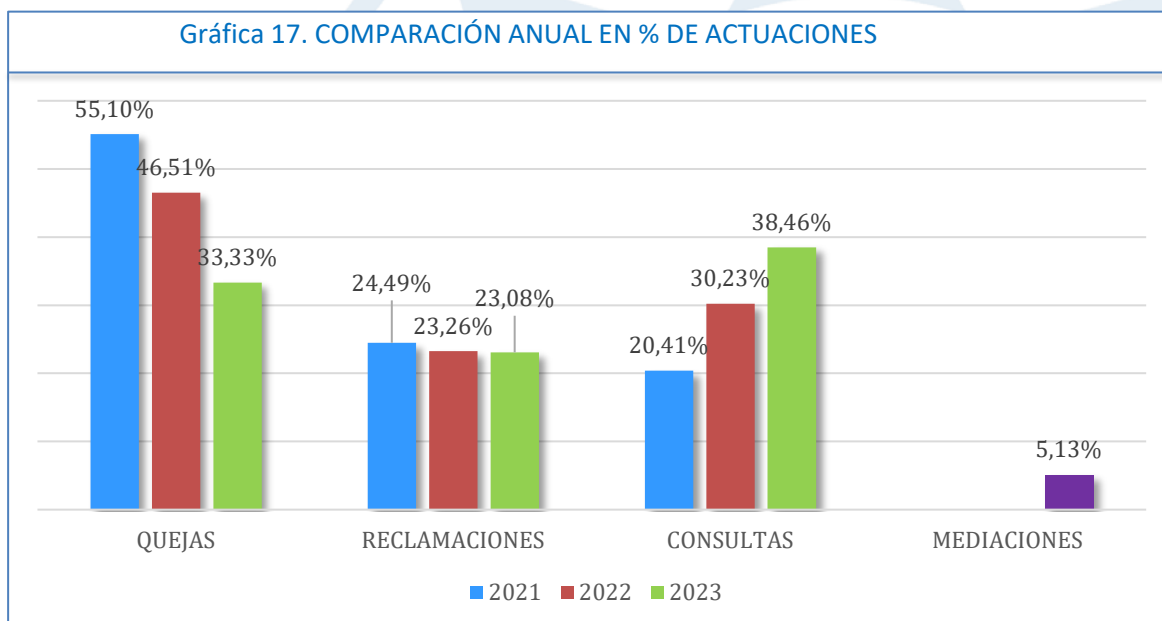
5. COMPARATIVA ANUAL

En este punto vamos a realizar una comparación global de las actuaciones realizadas durante los años 2021, 2022 y 2023.



Se puede comprobar en las Gráficas 16 y 17 que hay una tendencia acusada al descenso en el número de quejas comparado con los años anteriores, sin embargo el porcentaje de reclamaciones ha sido prácticamente equivalente y se ha constatado un aumento importante de consultas en valor absoluto y porcentual.

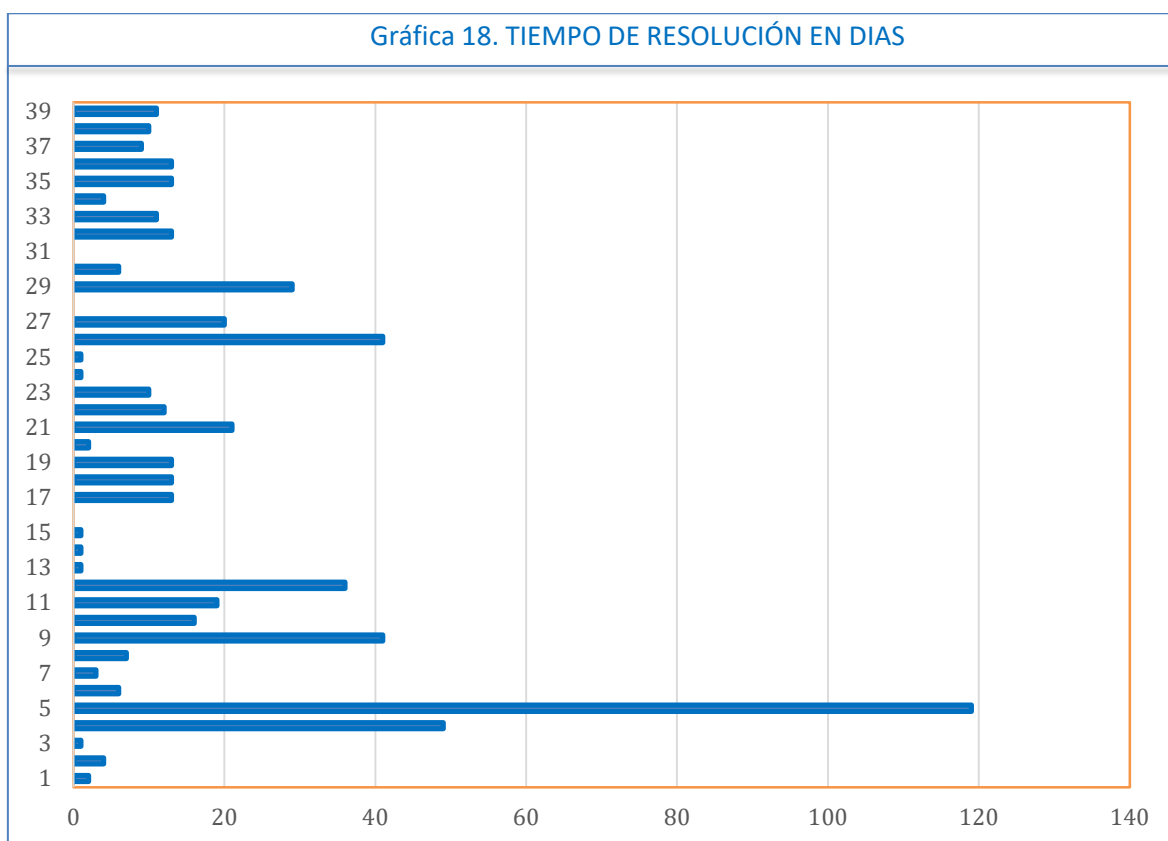
La explicación a estas variaciones puede ser motivada por tres factores: 1) la desaparición al completo de los problemas asociados a la COVID 19; 2) a la prudencia a la hora de presentar quejas más fundadas que las que se presentaron en el primer año de reaparición de la figura del Defensor; 3) la existencia de múltiples canales con ese mismo objetivo; 4) la realización de consultas antes de iniciar cualquier queja o reclamación.



6. TIEMPO DE RESOLUCIÓN

Siguiendo con el indicador que se introdujo el pasado año disponemos de información relativa al tiempo transcurrido desde la presentación de una solicitud de intervención ante el Defensor y el momento de resolución del asunto. Aunque la temática de los asuntos que trata el Defensor es muy diversa, lo que implica por lo tanto acciones muy diversas por su parte, parece interesante conocer ese dato para tener idea de la eficacia del trabajo que se realiza. En la gráfica 18 observamos que el tiempo medio de resolución es de 15 días naturales y que el 44 % de los casos se resolvieron en un máximo de una semana y el 77% antes de quince días naturales.

Excepcionalmente hubo un caso que llevó 119 días como consecuencia de las dilaciones en responder a las solicitudes de información del Defensor, que como saben es de 15 días hábiles desde que se produce la solicitud.



Esta información también puede ser relevante con objeto de que los miembros de la Comunidad Universitaria puedan tomar la decisión de acudir o no al Defensor Universitario, ya que según la encuesta que se detalla en el apartado 10, un 80 % de los solicitantes no habían utilizado otras vías antes de acudir al Defensor.

No debe ser el Defensor siempre la primera instancia a la que recurrir como se puede comprobar en la página <https://defensoruniversitario.upct.es/dirigirse-al-defensor>, donde se indican consejos a estudiantes, PTGAS y PDI en relación a los procedimientos que deben seguir, pero en ocasiones en asuntos urgentes se puede ganar tiempo para la resolución del problema.

7. INFORMES Y RECOMENDACIONES

Con objeto dar respuesta a las solicitudes presentadas, se ha actuado de diferente manera en función de la temática del asunto, la urgencia, las repercusiones sobre los afectados, etc. De manera que, justificando siempre la resolución, en ocasiones se ha respondido simplemente por correo electrónico, en otras ocasiones elaborando un informe y en algunas otras con un informe y/o la correspondiente recomendación cuando procedía.

7.1 INFORMES

Se han realizado un Informe que se ha trasladado al solicitante con objeto de responder a la cuestión planteada.

Tabla 8. Informes realizados		
REG.	RELACIÓN	ASUNTO
23	PDI	RECLAMACIÓN A LOS RESULTADOS DE EVALUACIÓN

7.2 RECOMENDACIONES

Como consecuencia de los asuntos planteados por los diferentes solicitantes, tras su análisis y la incorporación de la visión y opinión propias, se han realizado 4 recomendaciones como Defensor durante el año 2023, relacionadas algunas de ellas con irregularidades, algunas graves, en los procesos de evaluación y atención a los estudiantes, así como otras recomendando la modificación de ciertos Reglamentos. Su objetivo es corregir los errores o deficiencias detectadas, garantizar los derechos y mejorar la calidad del servicio que presta la Universidad.

En la tabla 9 se presenta la relación de recomendaciones efectuadas durante el año 2023 con indicación de los destinatarios de las mismas, y en el Anexo 2 se presenta el texto completo de las señaladas con * que pueden ser públicas al no contener información que permitan la identificación de los solicitantes cuando la actuación se ha realizado a instancia de parte.

Tabla 9. Recomendaciones efectuadas	
DIRIGIDA A :	TEMA
* Coordinador Académico del Curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE	ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES Y EVALUACIÓN
Director del Departamento de Economía, Contabilidad y Finanzas	MODIFICACIÓN DE GUIA DOCENTE
* Coordinador Académico del Curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE y al Vicerrector de Estudios	REPETICIÓN DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN
* Vicerrector de Estudiantes, Cultura y Deportes y a la Secretaria General	MODIFICACIÓN DE REGLAMENTO DE BECAS-COLABORACIÓN/FORMACIÓN

8. GESTIÓN ECONÓMICA

En la partida del Defensor Universitario se ha dispuesto, durante el ejercicio anual de 2022, de un presupuesto de 1500 euros que se han utilizado íntegramente, quedando pendientes de pago para el siguiente ejercicio 633,36 euros.

Como se observa, la mayoría del gasto se ha realizado por la asistencia a la Jornada Técnica, Reunión anual y Asamblea anual de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias

Tabla 10. Gastos efectuados	
CONCEPTO	IMPORTE
Cuota anual CEDU	225,00
Indemnización por razón del servicio. Asistencia a reuniones CEDU	1908,39

9. REUNIONES

Durante el año 2023 la el Defensor Universitario Universidad Politécnica de Cartagena ha asistido a 14 sesiones del Consejo de Gobierno e hizo la presentación del Informe anual del año 2022 en la sesión del Claustro celebrada el día 24 de julio.

Fuera de la Universidad participó en las siguientes reuniones:

Jornada Técnica de La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias

Celebrada en Madrid- 30 de Mayo de 2023 en la Universidad Camilo José Cela

Se trataron los siguientes temas:

“Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción”.

Moderador: Sr. Don Ignacio Sell Trujillo, Defensor Universitario de la Universidad Camilo José Cela.

Ponentes: Dña. Concepción Morales Váñez. Magistrada Suplente de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Don. José Sánchez Pérez. Profesor Titular de la Facultad de Derecho. Universidad de Granada

“Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración”.

Ponente: Dña. Mercedes Abril, Auditora del Tribunal de Cuentas

XXV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

Se celebró en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria del 25 al 27 de octubre y se trataron los siguientes temas:

Relación entre la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias.

Moderador: D. Emilio Olías Ruiz. Defensor Universitario de la UC3M.

Ponente: D. Ricardo Vergaz Benito. Vicerrector adjunto de UC3M digital

Colaboración entre las Defensorías y los Consejos Sociales, como consecuencia del ejercicio de competencias descritas en la LOSU.

Moderadora: Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez. Defensora de la ULPGC

Ponente: D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez. Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas.

La LOSU y la defensa de los derechos de la Comunidad Universitaria

Moderadora: Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez. Defensora de la ULPGC

Ponentes: D. Elías Falcón. Presidente del Consejo de Estudiantes de la ULL

Dña. Carmen Pérez de Ontiveros. Presidenta de la comisión de Convivencia de la ULPGC.

D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez. Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas

Relaciones entre las Defensorías Universitarias con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la Universidad

Moderadoras:

Dña. Belén Cardona Rubert. Síndica de Greuges de la U. de Valencia

Dña. Esther Pillado González. Valedora U. de Vigo

Ponente: D. Andrés Boix Palop. Vicesecretario General de la U. de Valencia

XVI Asamblea General ordinaria de CEDU

Celebrada el 27 de octubre en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria



10. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Este año, y por segunda vez, se ha realizado una encuesta para conocer la opinión de los solicitantes de ayuda al Defensor Universitario. Los objetivos de la misma eran múltiples, ya que en primer lugar y más importante interesaba conocer la valoración que se realizaba sobre el trabajo del Defensor, pero también teníamos interés en saber el conocimiento que los miembros de la Comunidad Universitaria tienen sobre su figura e incluso la forma que han tenido para conocer las posibilidades que ofrece.

La encuesta garantiza el anonimato, ya que se ha seguido el mismo sistema que se utiliza en las votaciones telemáticas. Es decir aquellos usuarios que han solicitado ayuda al Defensor han tenido al final del año la posibilidad, previa identificación con las credenciales UPCT, de realizar la encuesta. Por ello, queremos agradecer a la Unidad de Informática la colaboración recibida para la realización de la misma.

A continuación se pueden ver las 10 preguntas contenidas en el cuestionario, y seguidamente los resultados de la encuesta.

- 1) ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?
- 2) ¿Cómo ha conocido la figura de Defensor Universitario?
- 3) ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?
- 4) La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue ...
- 5) ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?
- 6) ¿Cuáles fueron esas vías?
- 7) Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el Defensor Universitario:
- 8) En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?
- 9) En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?
- 10) ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?
- 11) Si lo desea, puede añadir algún comentario adicional

Número de usuarios que han respondido a esta consulta:

10

1. ¿A cuál de los siguientes grupos pertenece usted?

Opción	Porcentaje
Estudiantes (A1)	70,00%
Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios	10,00%
Personal Docente e Investigador (A3)	20,00%

2. ¿Cómo ha conocido la figura del Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Compañeros/as y/o delegados/as de clase (A1)	50,00%
Profesores/as (A2)	10,00%
Página web (A3)	30,00%
Otro (Por favor especifique) (A4)	10,00%

A4: *Elecciones, en su momento.*

3. ¿Cuál ha sido el motivo por el que acudió inicialmente al Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Consulta (A1)	10,00%
Queja (A2)	30,00%
Reclamación (A3)	20,00%
Mediación (A4)	40,00%

4. La cuestión que le llevó a acudir al Defensor Universitario fue ...

Opción	Porcentaje
De carácter académico (A1)	50,00%
De carácter laboral (A2)	20,00%
De carácter administrativo (A3)	20,00%
Sobre instalaciones y recursos materiales (A4)	10,00%

5. ¿Había utilizado previamente otras vías antes de acudir al Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Sí	20,00%
No	80,00%

6. ¿Cuáles fueron esas vías?

Opción	Porcentaje
Decano/a, Director/a de Escuela (A2)	10,00%
Rectora/Vicerrector/a	10,00%
No mostrada	80,00%

7. Indique su grado de satisfacción en referencia a la accesibilidad mostrada por el Defensor Universitario:

Opción	Porcentaje
Muy satisfecho (A1)	60,00%
Satisfecho (A2)	30,00%
Muy Insatisfecho (A3)	10,00%

8. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la actuación del Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Muy satisfecho (A1)	40,00%
Satisfecho (A2)	40,00%
Insatisfecho (A3)	10,00%
Muy insatisfecho (A4)	10,00%

9. En relación a su caso concreto, ¿le ha ayudado a resolver la cuestión planteada la actuación del Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Sí	60,00%
No	40,00%

10. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario?

Opción	Porcentaje
Sí	80,00%
No	20,00%

La encuesta, anónima, que como ya hemos indicado se ha realizado de forma telemática, ha sido respondida por el 26 % de los usuarios.

Y analizando las respuestas ofrecidas, podemos resumir que **el 80 % recomendaría acudir al Defensor Universitario** en caso de tener algún problema, que al **60 % la asistencia del Defensor le ayudó** con el asunto que le preocupaba, que el **90 % de los usuarios se muestran satisfechos o muy satisfechos con la accesibilidad** mostrada por el Defensor y que el **80 % se encontraron satisfechos o muy satisfechos con la actuación del Defensor**.

11. VALORACIÓN GLOBAL

En este tercer año de gestión, 2023, podemos seguir considerando que el funcionamiento de la Universidad no presenta importantes problemas en el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.

El número de solicitudes de atención mantiene aproximadamente las mismas magnitudes del año pasado, y utilizando información de otras universidades, estamos comparativamente, teniendo en cuenta el número de miembros que forman parte de cada Comunidad Universitaria, ligeramente por debajo de la mayoría de ellas. Puede que por el desconocimiento que todavía existe en la nuestra de la figura del Defensor o puede que, realmente, nuestra Comunidad sea menos conflictiva.

Y, como ya hemos indicado al principio, tras la desaparición de la pandemia de la COVID 19, el caballo de batalla se centra en los conflictos relacionados con el proceso de Evaluación que representa casi el 40 % de las intervenciones, añadiendo este año un 26 % de actuaciones referidas a trámites administrativos.

En la mayoría de los casos, esas intervenciones se han resuelto con cierta facilidad, aunque excepcionalmente ha habido alguna que ha requerido de un trabajo largo y laborioso, con el añadido de los retrasos excesivos en responder a las peticiones del Defensor perjudicando de manera importante los intereses de los solicitantes de intervención.

Los problemas relacionados con la evaluación han aumentado del 29 % al 38 %, lo que indica que, a pesar del tiempo que ha transcurrido desde la implementación del Reglamento de Evaluación, se siguen cometiendo irregularidades en su aplicación, sin dejar de destacar que los contenidos de las Guías Docentes son una fuente inagotable de problemas.

Insistimos, como en años anteriores, que las Guías Docentes deben ser una ayuda eficaz en el proceso de aprendizaje de los alumnos, y no un jeroglífico, en ocasiones ininteligible y que además no se cumple en el proceso de evaluación. Se ha observado con más frecuencia de la deseable graves discrepancias entre lo previsto en las citadas Guías y las exigencias en las convocatorias de evaluación.

Debemos, asimismo, citar un problema del que no se ha hablado en este Informe, pero que constituye un déficit importante para la calidad del sistema. Me refiero a la escasa participación del estudiantado en la realización de las encuestas de satisfacción de la docencia que no alcanza el 20 % de repuestas.

Los motivos de ese bajo porcentaje no son evidentes, pero lo cierto es que con ese resultado es difícil conocer realmente la calidad docente en nuestra Universidad. Se debe hacer un especial esfuerzo entre todos, Gobierno, profesorado y estudiantes para aumentar el número de encuestas respondidas, por el problema que supone a la Universidad no disponer de información representativa, por la falta de ayuda a los docentes para su mejora y los inconvenientes que sufren los mismo a la hora de las certificaciones por la falta de respuestas.

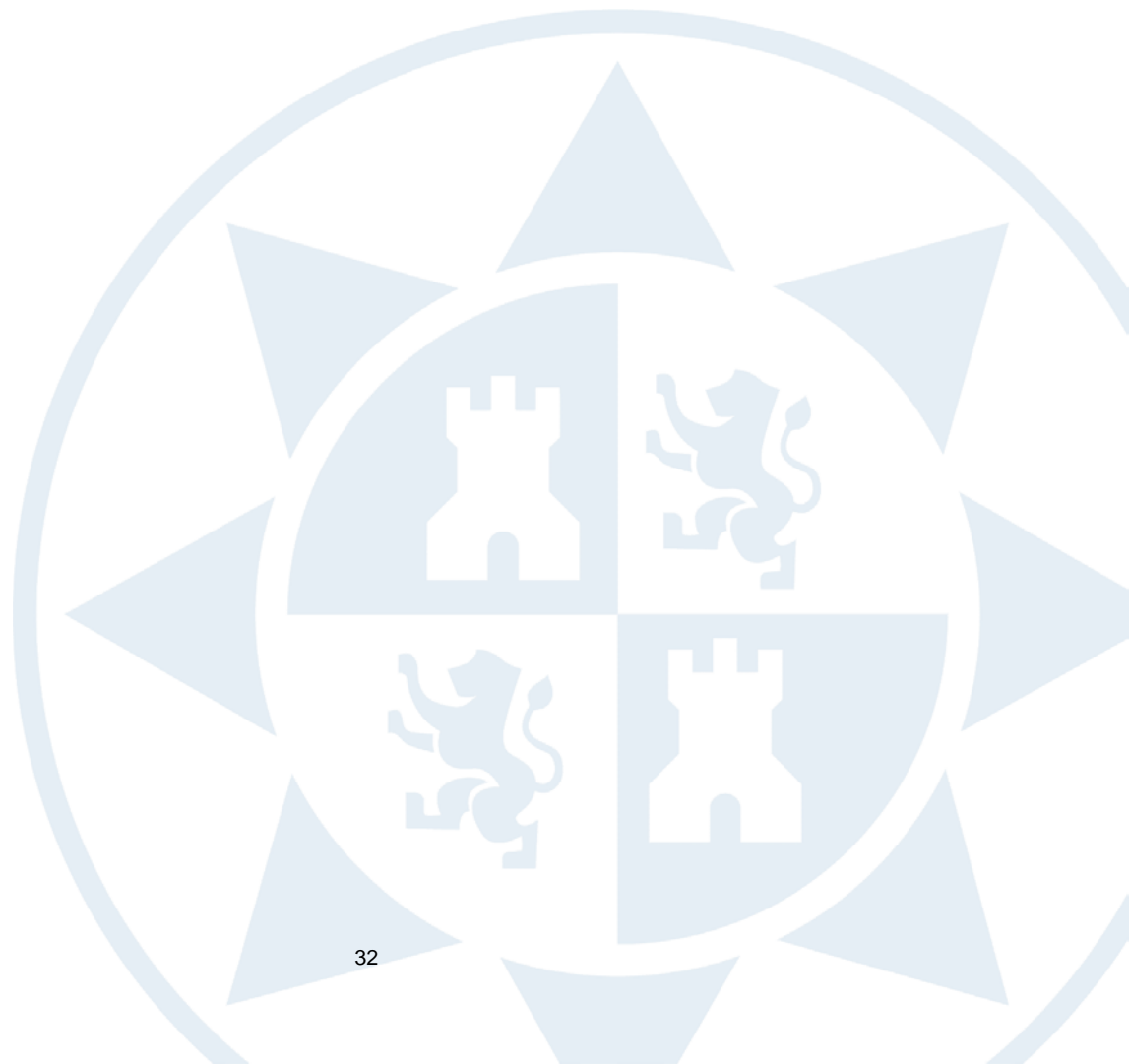
De nuevo, como en el Informe anterior debemos mencionar la saturación del Servicio de Relaciones Internacionales, lo que ocasiona en muchas ocasiones retrasos en la tramitación de los expedientes de inetrercambio y graves perjuicios para los estudiantes.

Por último, y antes de finalizar queremos resaltar de forma positiva a diferencia de lo mencionado el año anterior, que se ha constatado un mejor ambiente y mayor respeto de las intervenciones de

los participantes en las reuniones de los órganos colegiados, como es de esperar en una organización como la nuestra.

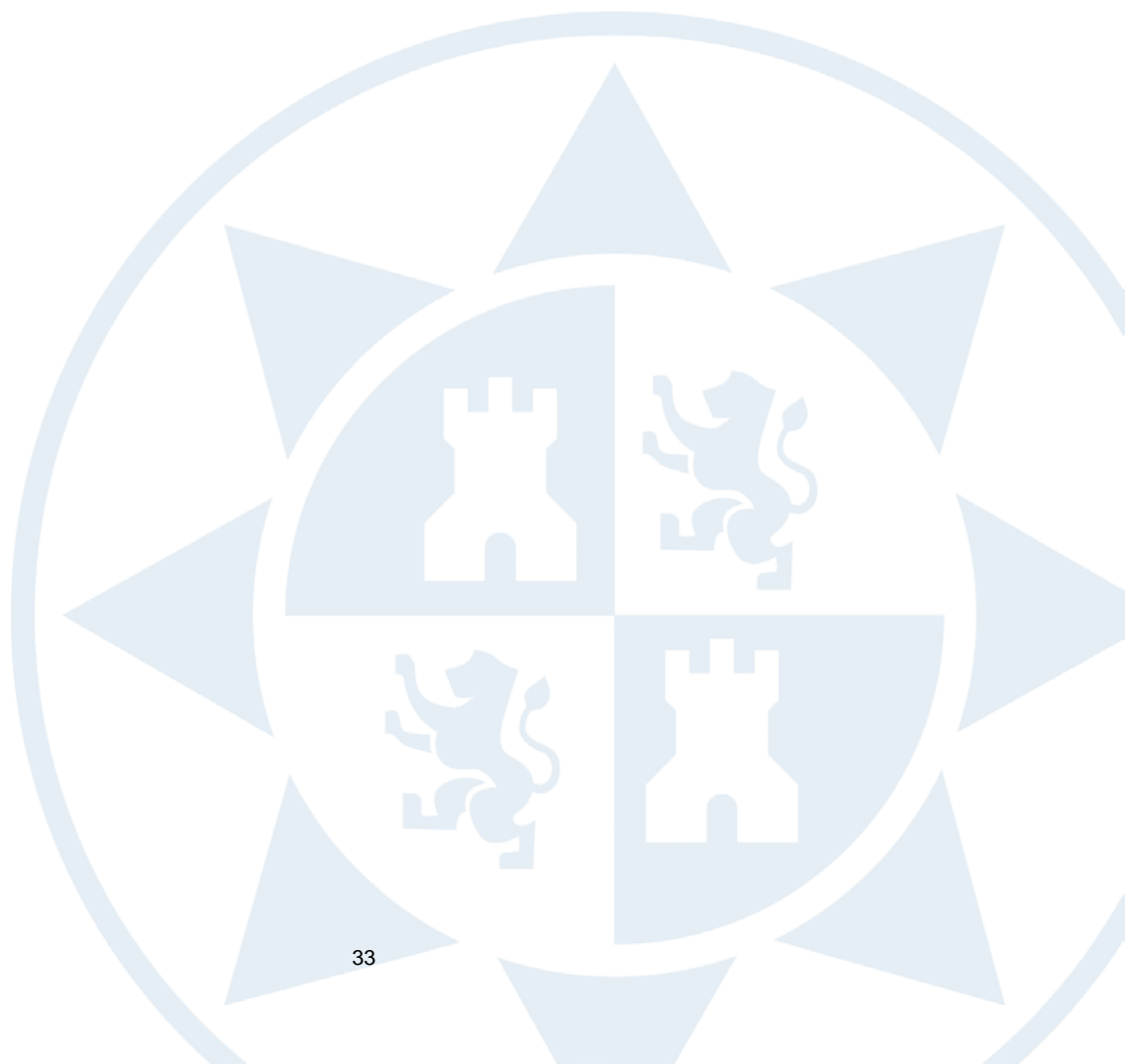
Como se dijo en el primer punto de este Informe, la Universidad debe ser fuente de conocimiento, de bienestar material, de justicia social, de inclusión, de oportunidades y de libertad cultural donde la libertad de expresión y todas las discrepancias son aceptables pero manifestadas siempre con respeto.

Finalmente, queremos destacar la eficaz colaboración de la administración universitaria en cuantas solicitudes de información se les ha realizado y agradecer a la Unidad de Informática la colaboración en la realización de las encuestas de satisfacción.



12. ANEXOS

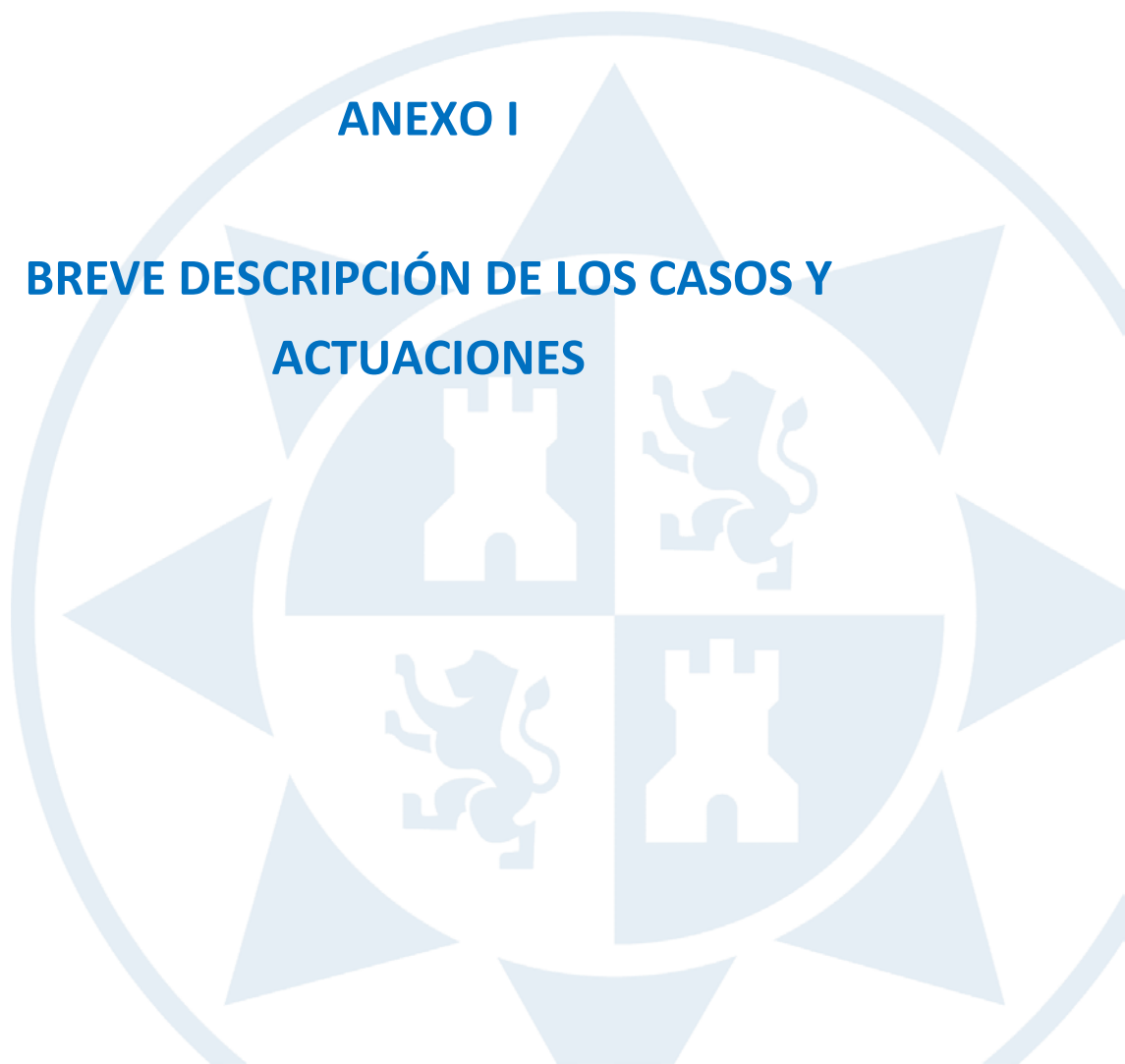
- I. RELACIÓN DE ASUNTOS CON BREVE DESCRIPCIÓN Y ACTUACIONES
- II. TEXTO DE RECOMENDACIONES PUBLICABLES
- III. MANIFIESTO DE LAS PALMAS



INFORME ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ANEXO I

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS Y ACTUACIONES



RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
1	QUEJA	FALTA DE ATENCION A LAS CONSULTAS	16/01/2023	ESTUDIANTE	ETSIA
DESCRIPCIÓN : ESTUDIANTE SE QUEJA DE FALTA DE ATENCIÓN A SUS CONSULTAS Y APLICACIÓN ERRONEA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN. NO HAY PARCIALES. EN GUIA DOCENTE CRITERIOS DE EVALUACIÓN CONFUSOS. FALTAN HORARIOS DE TUTORIA					
ACTUACIONES : REUNIÓN CON ESTUDIANTE. REUNIÓN CON CON PROFESORES. DECIDE NO SEGUIR EL PROCEDIMIENTO					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> NO FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="18/01/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="2"/>					
2	CONSULTA	DISCREPANCIA EN EVALUACIÓN	20/01/2023	ESTUDIANTE	ETSIA
DESCRIPCIÓN : SE HA CUMPLIDO LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN					
ACTUACIONES : CONVERSACION CON ESTUDIANTE					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="24/01/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="4"/>					
3	CONSULTA	CONSULTA SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN	26/01/2023	PDI	CUD
DESCRIPCIÓN : CONSULTA SOBRE LA INTERPRETACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS CALIFICACIONES OBTENIDAS EN LAS PRUEBAS DE EVALUACIÓN ORDINARIA					
ACTUACIONES : SE RESPONDE POR MAIL					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="27/01/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="1"/>					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
4	QUEJA	EVALUACIÓN DE ASISTENCIA A CLASE	09/02/2023	ESTUDIANTE	FCE
DESCRIPCIÓN : REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES INDICA QUE SE INCUMPLE EL REGLAMENTO DE EVALUACIÓN					
ACTUACIONES : REUNION CON ESTUDIANTE. MAIL A PROFESOR. SE EMITE RECOMENDACIÓN. SE RESPONDE POR MAIL					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 30/03/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 49					
5	QUEJA	DEFECTOS EN FECHA DE REVISIÓN DE EXÁMENES	09/02/2023	ESTUDIANTE	FCE
DESCRIPCIÓN : DIFICULTAD PARA REALIZAR REVISIÓN DE EXAMENES CON PROFESOR ASOCIADO					
ACTUACIONES : 2 MAIL A PROFESOR. ESCRITO A DIRECTORA DEPARTAMENTO. COPIA A VICERRECTOR DE PROFESORADO.MAIL A DIRECTORA DEPARTAMENTO. NUEVO MAIL A DIRECTORA DEPARTAMENTO.COVERSACIÓN CON DIRECTORA. CONVERSACIÓN CON REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES.					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 08/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 119					
6	QUEJA	COMENTARIO HOMOFOBO	15/02/2023	ESTUDIANTE	ETSIA
DESCRIPCIÓN : TRAS ESTORNUDAR EL ALUMNO EN CLASE EL PROFESOR HACE UN COMENTARIO HOMOFOBO					
ACTUACIONES : CONVERSACION TELEFÓNICA. REUNION. EL PROFESOR SE DISCULPA Y EL ESTUDIANTE ACEPTA LA DISCULPA					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 21/02/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 6					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
7	MEDIACIÓN	QUEJA SOBRE SUPRESIÓN DE TITULO	24/02/2023	PDI	ETSIT
DESCRIPCIÓN : SE SOLICITA INTERVENCIÓN ANTE LA PROPUESTA DE RETIRADA DEL MASTER UNIVERSITARIO DE INGENIERIA TELEMATICA PARA EL CURSO 23/24					
ACTUACIONES : CONVERSACIONES CON DIRECTORES. EL CONSEJO DE GOBIERNO DE 27,02,2023 RESUELVE A FAVOR DEL SOLICITANTE					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 27/02/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 3					
8	QUEJA	EXAMEN EN DOMINGO	21/03/2023	ESTUDIANTE	CARM
DESCRIPCIÓN : SE CONVOCA UN EXAMEN DE PRACTICAS PARA REALIZAR EL DOMINGO 19 DE MARZO DE UNA ASIGNATURA DEL TITULO PROPIO DE CERTIFICADO OFICIAL DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE					
ACTUACIONES : CONVERSACIÓN CON ESTUDIANTE. REUNIÓN CON COORDINADOR. SE REALIZA RECOMENDACIÓN. SE RESPONDE POR MAIL					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 28/03/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 7					
9	RECLAMACIÓN	DEVOLUCION DE BECA	29/03/2023	ESTUDIANTE	ETSINO
DESCRIPCIÓN : POR ERROR SE COMUNICA AL MINISTERIO LISTA DE ESTUDIANTES QUE CUMPLEN REQUISITOS DE BECA PERO SE COMETE UN ERROR QUE SE SUBSANA DE OFICIO POSTERIORMENTE					
ACTUACIONES : SOLICITUD DE INFORMACION A GESTIÓN ACADÉMICA. CONVERSACIÓN CON JEFA DE UNIDAD.					
FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 09/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 41					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
10	MEDIACIÓN	CESE EN LA DELEGACION DE ESTUDIANTES	12/04/2023	ESTUDIANTE	FCE
DESCRIPCIÓN : HA SIDO CESADA COMO MIEMBRO DE LA DELEGACIÓN DE ESTUDIANTES					
ACTUACIONES : REUNION CON RECLAMANTE. REUNION CON DELEGADOS. REUNION CON MEDIACION POSITIVA					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 28/04/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 16					
11	RECLAMACIÓN	FALLOS TELEMATICOS EN EXAMEN EN FESTIVO	13/04/2023	ESTUDIANTE	EXTERNO
DESCRIPCIÓN : SE PRODUJERON FALLOS DE CONEXIÓN EN EL EXAMEN DEL 19 DE FEBRERO DE LA ASIGNATURA PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE, CIUDADANÍA, FAMILIA Y EDUCACIÓN DE LA X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE					
ACTUACIONES : RECOMENDACIÓN A COORDINADOR Y VICERRECTOR DE ESTUDIOS					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 02/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 19					
12	CONSULTA	CAMBIO DE CONTRATO DOCENTE DE SUSTITUCIÓN	26/04/2023	PDI	FCE
DESCRIPCIÓN : AL FINALIZAR CONTRATO DE DOCENTE DE SUSTITUCIÓN SE OFERTAN PLAZAS DE PROFESOR ASOCIADO. POSTERIORMENTE SE MODIFICAN LOS CONTRATOS Y NO ESTA DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS UTILIZADOS					
ACTUACIONES : CONSULTA A DIRECTORA DE DEPARTAMENTO. CONSULTA A VICERRECTOR DE PROFESORADO					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 01/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 36					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
13	CONSULTA	COMENTARIOS DESPECTIVOS DE UN ESTUDIANTE	15/05/2023	PDI	ETSICM
DESCRIPCIÓN : AL SALIR DE CLASE UN ESTUDIANTE LLAMA PREPOTENTE AL PROFESOR.					
ACTUACIONES : CONVERSACIÓN CON PROFESOR. REUNIÓN CON ESTUDIANTE. EL ESTUDIANTE SE DISCULPA PUBLICAMENTE					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 16/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1					
14	CONSULTA	ENFRENTAMIENTO VERBAL SOBRE CRITERIOS DE EVALUACIÓN	17/05/2023	ESTUDIANTE	ETSICM
DESCRIPCIÓN : AL ABANDONAR LA CLASE TRAS SU FINALIZACIÓN HAY UN CRUCE DE PALABRAS SUBIDAS DE TONO ENTRE PROFESOR Y ESTUDIANTE SIN LLEGAR AL INSULTO.					
ACTUACIONES : CONVERSACIÓN CON ESTUDIANTE. CONVERSACION CON PROFESOR. CONVERSACIÓN DIRECTORA DEPARTAMENTO. CONSULTA DIRECTOR DE CENTRO					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 18/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1					
15	CONSULTA	FRAUDE EN TFE CONTRATADO A UNA EMPRESA	17/05/2023	PDI	ETSAE
DESCRIPCIÓN : EL ESTUDIANTE INDICA QUE HA CONTRATADO A UNA EMPRESA PARA QUE ELABORE SU TFG					
ACTUACIONES : CONVERSACION CON DIRETOR ETSAE, RECOMENDANDO PONERLO EN CONOCIMIENTO DE VIVCERRECTOR DE ESTUDIOS					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 18/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
16	CONSULTA	ADJUDICACIÓN DE PLAZA	19/05/2023	PAS	
DESCRIPCIÓN : INDICA PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL COMPUTO DE AÑOS OCUPADOS EN EL DESEMPEÑO DE FUNCIONES					
ACTUACIONES : CONVERSACIÓN					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 19/05/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0					
17	QUEJA	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	15/06/2023	ESTUDIANTE	ETSICM
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : REUNIÓN CON ESTUDIANTE. REUNIONES CON PROFESOR. REUNIONES CON DIRECTORA DEPARTAMENTO. REUNIONES CON DIRECTOR DE CENTRO					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 28/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13					
18	QUEJA	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	15/06/2023	ESTUDIANTE	ETSICM
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : REUNIÓN CON ESTUDIANTE. REUNIONES CON PROFESOR. REUNIONES CON DIRECTORA DEPARTAMENTO. REUNIONES CON DIRECTOR DE CENTRO					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 28/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
19	QUEJA	INCUMPLIMIENTO Y ERRORES DE GUIA DOCENTE	15/06/2023	ESTUDIANTE	ETSICM
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : REUNIÓN CON ESTUDIANTE. REUNIONES CON PROFESOR. REUNIONES CON DIRECTORA DEPARTAMENTO. REUNIONES CON DIRECTOR DE CENTRO					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 28/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13					
20	RECLAMACIÓN	NO RECONOCIMIENTO DE CREDITOS	20/06/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN : SOLICITA EL RECONOCIMIENTO DE 3 ECTS POR LA REALIZACIÓN DE UN CURSO EN UN TITULO PROPIO					
ACTUACIONES : CONSULTA A GESTION ACADÉMICA. CONSULTA A VICERRECTOR SE RESPONDE POR MAIL					
FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 22/06/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 2					
21	RECLAMACION	DENEGACION EVALUACION CURRICULAR	23/06/2023	ESTUDIANTE	ETSIA
DESCRIPCIÓN : NO CUMPLE LOS REQUISITOS, PERO HA HABIDO FACTORES AJENOS QUE LE HAN IMPEDIDO PRESENTARSE EN CONVOCATORIAS ANTERIORES					
ACTUACIONES : REUNION CON ESTUDIANTE.REVISION DEL EXPEDIENTE. REUNION CON GESTION ACADEMICA.CONVERSACION CON DIRECTOR					
FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 14/07/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 21					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
22	QUEJA	COINCIDENCIA DE FECHA DE EXAMENES	28/06/2023	ESTUDIANTE	ETSINO
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : PETICION DE LAS CONVOCATORIAS DE EXAMEN A LOS DEPARTAMENTOS. CONVERSACIÓN CON PROFESOR DE ELASTICIDAD Y RESISTENCIA DE MATERIALES. ACEPTA CAMBIO DE FECHA PARA TODOS LOS ALUMNOS, SI ALUMNOS Y DIRECTOR DE CENTRO ESTÁN DE ACUERDO. CONVERSACIÓN CON PROFESOR DE SISTEMAS AUXILIARES, NO OFRECE ALTERNATIVAS. EL RESTO DE LOS LOS ALUMNOS NO ACEPTAN EL CAMBIO DE FECHA					
FAVORABLE :	NO	FECHA RESOLUCIÓN	10/07/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	12
23	QUEJA	PROBLEMA INFORMatico EN EXAMEN	03/07/2023	PDI	ETSINO
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : REUNION CON PROFESOR. CONVERSACION CON ESTUDIANTE.PETICION DE EXPEDIENTE A DIRECTOR DE DEPARTAMENTO. SE EMITE INFORME					
FAVORABLE :	SI	FECHA RESOLUCIÓN	13/07/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	10
24	CONSULTA	CONDICIONES DE PERMANENCIA	10/07/2023	ESTUDIANTE	ETSICM
DESCRIPCIÓN : SOLICITA ACLARACIONES SOBRE CREDITOS MINMOS PARA PERMANENCIA					
ACTUACIONES : SE RESPONDE POR MAIL					
FAVORABLE :		FECHA RESOLUCIÓN	11/07/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	1

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
25	CONSULTA	PROBLEMAS DE PROGRESO Y PERMANENCIA	18/07/2023	ESTUDIANTE	ETSINO
DESCRIPCIÓN : ALEGA MOTIVOS PERSONALES GRAVES Y SOLO HA APROBADO 2 ASIGNATURAS EN 2 AÑOS					
ACTUACIONES : CONVERSACION. CONSULTAS A GESTIÓN ACADEMICA. SE RESPONDE POR TELEFONO. SE LE CONCEDE LA PERMANENCIA					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 19/07/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1					
26	QUEJA	RECONOCIMIENTO ASIGNATURAS	05/09/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN : RECONOCIMIENTO ASIGNATURAS EN MOVILIDAD. ESTA CURSANDO EL ITINERARIO ESPECIFICO PERO HA CURSADO COMO SICUE SENECA ASIGNATURAS QUE NO SE CORRESPONDEN CON EL PLAN Y NO SE LE RECONOCEN POR LO QUE NO PUEDE PRESENTAR TFE					
ACTUACIONES : CONSULTA A GESTION ACDÉMICA					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 16/10/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 41					
27	QUEJA	PROBLEMAS CON CAMBIO DE DESPACHOS Y CONDICIONES DE TRABAJO PENOSAS	12/09/2023	PDI	ETSICM
DESCRIPCIÓN : LA AVERIA DE LA CLIMATIZACIÓN Y EL EFECTO INVERNADERO QUE SE PRODUCE EN EL PATIO DEL EDIFICIO DE MINAS PROVOCA TEMPERATURAS INCOMPATIBLES CON LA SALUD LABORAL. SE SOLICITA LA REPARACION DE LA CLIMATIZACIÓN Y RETIRADA DE LA CUBIERTA DEL PATIO					
ACTUACIONES : REUNION CON Rectora. REUNION CON VICERRECTOR DE CAMPUS. SE APLAZA EL TRASLADO DE DESPACHOS HASTA LA ELIMINACIÓN DE LOS PROBLEMAS					
FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 02/10/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 20					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
28	CONSULTA	DENEGACIÓN DE EVALUACION CURRICULAR	13/09/2023	ESTUDIANTE	ETSAE
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : SE LE INDICA QUE RECURRA LA RESOLUCION DESESTIMATORIA					
FAVORABLE :					
		FECHA RESOLUCIÓN	13/09/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	0
29	RECLAMACION	SOLICITUD DE LOCAL PARA ASOCIACION ESTUDIANTES	19/09/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN : SOLICITUD DE ESPACIO PARA European Students of Industrial Engineering and Management Local Group Cartagena.					
ACTUACIONES : SE LE OFRECE ENTREVISTA. REUNION. REUNION CON VICERRECTOR					
FAVORABLE :					
NO		FECHA RESOLUCIÓN	18/10/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	29
30	CONSULTA	PROBLEMA CON PRESENTACION TFG	20/09/2023	ESTUDIANTE	FCE
DESCRIPCIÓN : POR ERROR DEL TUTOR NO SE HIZO LA OFERTA DEL TFG. CUANDO EL ALUMNO TRTA DE SUBIR EL TRABAJO EL SISTEMA NO LO PERMITE					
ACTUACIONES : REUNION CON INTERESADO.NUEVA CONVERSACION TELEFONICA. SE LE INDICA QUE SU TUTOR CORRIJA EL ERROR Y SOLICITE FUERA DE PLAZO LA OFERTA DEL TRABAJO PARA PODER SER DEFENDIDO EN EL CURSO 22/23					
FAVORABLE :					
		FECHA RESOLUCIÓN	26/09/2023	DIAS PARA RESOLUCIÓN:	6

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
31	CONSULTA	DESESTIMACION DE EVALUACIÓN CURRICULAR	25/09/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN : CONSULTA SOBRE FORMA DE REALIZAR RECURSO					
ACTUACIONES : RESPUESTA POR MAIL					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="25/09/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="0"/>					
32	RECLAMACION	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO	27/09/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : CONVERSACIÓN CON SUBDIRECTOR ESCUELA. MAIL A INTERESADO					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> SI FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="10/10/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="13"/>					
33	RECLAMACIÓN	DEVOLUCION DE TASAS	02/10/2023	ESTUDIANTE	FCE
DESCRIPCIÓN :					
ACTUACIONES : CONSULTAS A A GESIÓN ACADÉMICA. REUNION CON DIRECCIÓN DE UNIDAD DE ASUNTOS ECONÓMICOS.					
FAVORABLE : <input type="checkbox"/> SI FECHA RESOLUCIÓN <input type="text" value="13/10/2023"/> DIAS PARA RESOLUCIÓN: <input type="text" value="11"/>					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
34	CONSULTA	MEJORA REGLAMENTO DE BECAS COLABORACIÓN	02/10/2023	PDI	ETSII
DESCRIPCIÓN : LA ENTREVISTA PREVISTA EN EL REGLAMENTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LAS BECAS COLABORACIÓN-FORMACIÓN TIENE UN MARGEN DE REDUCCCIÓN EN LA VALORACIÓN EXAGERADO Y SUBJETIVO					
ACTUACIONES : ENTREVISTA PERSONAL. SE EMITE RECOMENDACIÓN					
FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 06/10/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 4					
35	RECLAMACION	DENEGACION DE CAMBIO DE TURNO	05/10/2023	ESTUDIANTE	ETSII
DESCRIPCIÓN : ES DEPORTISTA NO PROFESIONAL NO DE ALTO NIVEL Y SOLICITA CAMBIO DE TURNO DE CLASES					
ACTUACIONES : MAIL A INTERESADO SOLICITANDO MAS INFORMACIÓN. CONVERSACION CON SUBDIRECTOR DE ESCUELA. RESPUESTA POR MAIL					
FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 18/10/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13					
36	QUEJA	SOLICITUD REUNION CCVDA	24/10/2023	PDI	ETSIT
DESCRIPCIÓN : MANIFIESTA QUE HA TENIDO PROBLEMAS CON MIEMBROS DEL EQUIPO RECTORAL Y SOLICITA LA REUNIÓN DE LA COMISION CONTRA LA VIOLENCIA DISCRIMINACION Y ACOSO					
ACTUACIONES : TRASLADO DE LA PETICIÓN AL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN. TRASLADO AL INTERESADO DEL ACTA E INFORME DE LA COMISIÓN					
FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 06/11/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13					

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2023

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
----------	------	--------	-------	----------	--------

37	CONSULTA	DENEGACIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS POR FALTA DE PAGO DE TASA	08/11/2023	ESTUDIANTE	ETSIT
----	-----------------	--	------------	------------	-------

DESCRIPCIÓN : NO SE REALIZA RECONOCIMIENTO DE CREDITOS PORQUE NO HA REALIZADO EL PAGO DE LA TASA

ACTUACIONES : CONSULTA A GESTIÓN ACADÉMICA. RESPUESTA POR MAIL

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 17/11/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 9

38	CONSULTA	FALTA DE SEGUIMIENTO DEL ENCARGO DOCENTE	03/11/2023	ESTUDIANTE	ETSII
----	-----------------	--	------------	------------	-------

DESCRIPCIÓN :

ACTUACIONES : REUNION CON INTERESADOS

FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 13/11/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 10

39	RECLAMACIÓN	RECLAMACION ADJUDICACION BECA INICIACION A INVESTIGACIÓN	23/11/2023	ESTUDIANTE	ETSII
----	--------------------	--	------------	------------	-------

DESCRIPCIÓN :

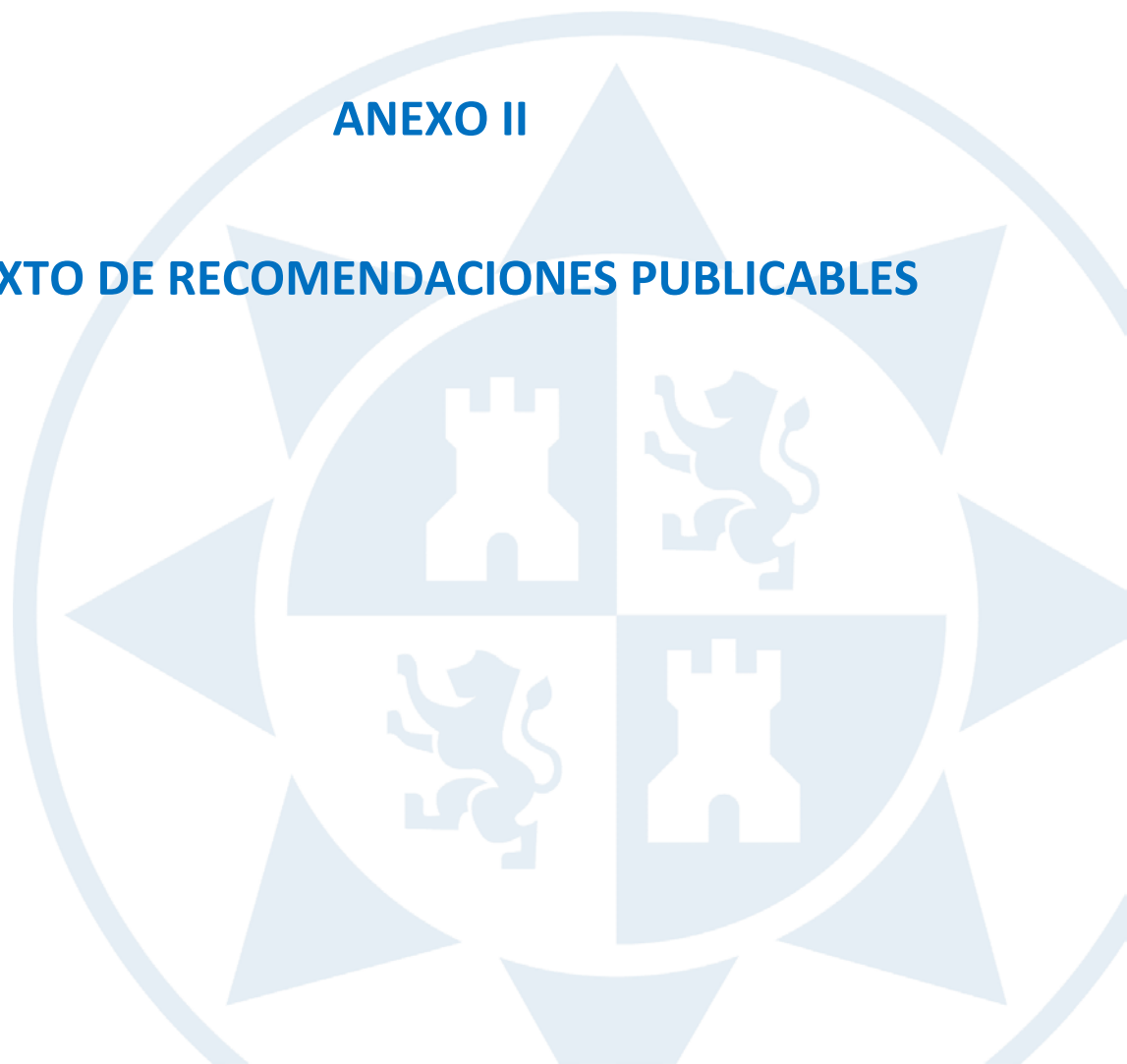
ACTUACIONES : REUNION CON TUTORA. REUNION CON VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN. SE SUSPENDE ACTUACIÓN POR HABER PRESENTADO RECURSO ADMINISTRATIVO.

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 04/12/2023 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 11

INFORME ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ANEXO II

TEXTO DE RECOMENDACIONES PUBLICABLES



RECOMENDACIÓN 0123

Como consecuencia de las quejas recibidas por parte de estudiantes del curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE, que se refieren, entre otros aspectos, a la realización de una prueba de evaluación en un día festivo se realizan las siguientes consideraciones:

1. Aunque el citado curso entra dentro de la categoría de Título Propio le sería de aplicación la NORMATIVA DE TÍTULOS DE FORMACIÓN PERMANENTE DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA, y por lo tanto no es de aplicación el REGLAMENTO DE EVALUACIÓN PARA LOS TÍTULOS OFICIALES DE GRADO Y MÁSTER DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA.
2. La prueba de evaluación de la asignatura PROFESIONALIZACIÓN DOCENTE, CIUDADANÍA, FAMILIA Y EDUCACIÓN, fue convocada para ser realizada de 8:00 a 10:00 de la mañana y de 20:00 a 20:20 del domingo día 19 de marzo.
3. En el Título V de la Normativa aplicable, referida a EVALUACIÓN Y RECLAMACIONES, no se indica nada en relación a las condiciones de realización de las pruebas.
4. A pesar de todo lo antedicho, el Defensor considera inaceptable la realización de pruebas de evaluación en días considerados como festivos de ámbito nacional, por vulnerar el derecho al descanso que tienen todos los estudiantes.

Además de las anteriores consideraciones, los estudiantes manifiestan falta de respuesta a sus correos y retrasos en el conocimiento de los resultados de algunas pruebas de evaluación.

Teniendo en cuenta que se trata de estudios de tipo semipresencial, y debido precisamente a esta circunstancia, la comunicación a través de chat o correo electrónico debería ser ágil y eficaz, ya que de no ser así se impide el normal desarrollo del proceso de aprendizaje, lo que se ve agravado si se desconocen o se conocen tarde los resultados de las evaluaciones.

Por todo lo anterior al Coordinador Académico de la Universidad Politécnica de Cartagena, se le realizan las siguientes

RECOMENDACIONES

1. **Que evite la programación de pruebas de evaluación en días inhábiles festivos de ámbito nacional.**
2. **Que vele por la atención que los profesores del curso deben prestar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje y consiguiente evaluación.**

Cartagena, 28 de marzo de 2023

El Defensor Universitario

Esta recomendación se envía al Coordinador Académico del Curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE

RECOMENDACIÓN 0323

Esta recomendación es una prolongación de la realizada el día 28 de marzo de 2023 con el número 0123 debido al aumento de las quejas que en aquel momento se manifestaron por parte de estudiantes del curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE.

Como antecedentes cabe recordar que la prueba en cuestión fue programada para ser realizada via telemática el domingo 19 de marzo, día festivo de ámbito nacional e inhábil a efectos administrativos.

En este caso la queja recibida se refiere a las dificultades y cortes de conexión sufridos durante la realización de la prueba debido a la necesidad de utilizar teléfonos móviles, en algunos casos, por encontrarse cerrados los lugares de trabajo, y que impidieron realizar total o parcialmente la prueba.

El Defensor no ha podido confirmar si los fallos de conexión fueron debidos a los equipos de los estudiantes o a los servidores de la Universidad, pero lo que si resulta evidente es que no fue posible ponerse en contacto con la Universidad para tratar de arreglar los problemas ya que se trataba de un día festivo.

Por todo ello y con el fin de garantizar el derecho a la evaluación de los estudiantes, se realiza la siguiente

RECOMENDACIÓN:

Que se repita la prueba prevista para ser realizada el 19 de marzo de 2023 a los alumnos que hayan alegado dificultades en la conexión telemática, al no poderse acreditar su responsabilidad en el fallo telemático, quedando en duda la responsabilidad de la propia Universidad.

Cartagena, 2 de mayo de 2023

El Defensor Universitario

Esta recomendación se envía al Coordinador Académico del Curso X EDICIÓN DEL CERTIFICADO DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA Y DIDÁCTICA EQUIVALENTE, al Vicerrector de Estudios de la Universidad politécnica de Cartagena y a los estudiantes reclamantes.

RECOMENDACIÓN 0423

La función del Defensor Universitario es garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria así como la de promover ante los órganos correspondientes actuaciones e iniciativas para mejorar la calidad del funcionamiento de la Universidad.

Amparado en esta última potestad es por lo que se realiza esta Recomendación al Vicerrectorado de Estudiantes, Cultura y Deportes en relación al artículo 17 del **REGLAMENTO DE BECAS-COLABORACIÓN/FORMACIÓN POR EL QUE SE REGIRÁN LAS CONVOCATORIAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA**, aprobado por el Consejo de Gobierno el 13 de diciembre de 2013 y modificado por los Consejos de Gobierno de 29 de Mayo de 2020 y 28 de octubre de 2021.

Centrándonos en la cuestión que motiva esta Recomendación conviene recordar lo que indica el citado artículo que se refiere a los Criterios de adjudicación de la Becas-Colaboración/Formación.

Textualmente dice:

Artículo 17. Criterios de adjudicación.

1. La selección de candidatos deberá garantizar en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.
2. Se observarán los criterios de selección fijados en la convocatoria, teniendo en consideración los méritos curriculares aportados por el solicitante en relación con la labor formativa que se desarrollará durante la beca-colaboración/formación.
3. Los criterios de selección fijados en la convocatoria se recogerán en un baremo que deberá incluir:
 - a) Nota media del expediente académico del candidato que tendrá un peso, como mínimo, del cincuenta por ciento del total de la puntuación a otorgar.
 - b) Elementos curriculares, a los que se le asignará el porcentaje restante, atendiendo a los siguientes aspectos:
 - Asistencia a cursos de formación, seminarios y congresos.
 - Idiomas extranjeros.

- Conocimientos informáticos.
- Actividades realizadas relacionadas con el perfil de la beca- colaboración/formación.
- Representación estudiantil
- Proyecto de colaboración, cuando lo exija la convocatoria.

4. Entrevista personal, si así lo estima conveniente la Comisión de Valoración, que podrá fijar un coeficiente corrector multiplicador entre 0,2 y 1 respecto de la puntuación final obtenida por el candidato/a, que será justificado en función de los conocimientos y aptitudes demostradas y las necesidades de las actividades a desarrollar.

Visto el citado artículo, observamos en la redacción de su punto 4 que, de la opinión de los entrevistadores se puede producir una reducción de los restantes méritos de los aspirantes hasta de un 80 %.

Resulta obvio que la necesaria objetividad prevista en los puntos 2 y 3 se desvanece casi absolutamente con esa previsión en el punto 4 de una minusvaloración de hasta un 80 % en la valoración de los otros méritos académicos y que son nada menos que, la Nota media del expediente académico, Asistencia a cursos de formación, seminarios y congresos, Conocimiento de Idiomas extranjeros, Conocimientos informáticos, Actividades realizadas relacionadas con el perfil de la beca-colaboración/formación, Actividades de Representación estudiantil y un Proyecto de colaboración, cuando así lo exija la convocatoria.

De igual manera este Defensor considera que la aplicación de lo previsto en el punto 4 vulnera los principios de mérito y capacidad, de obligado cumplimiento en los procesos de selección en la administración pública.

Con todo ello no se pretende necesariamente la eliminación del punto 4 del ya mencionado artículo 17, sino una modulación de la valoración de la entrevista, para garantizar la transparencia y objetividad del proceso de selección de forma que no suponga un peso tan exagerado.

Antes de finalizar, el Defensor también sugiere que la modulación no suponga una merma de los méritos ya reconocidos, sino un incremento de la valoración de ellos y en opinión del Defensor esta corrección que no debería suponer como máximo un 25 % del valor obtenido por méritos académicos.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto se efectúa la siguiente RECOMENDACIÓN:

Que se modifique el punto 4 del artículo 17 del vigente REGLAMENTO DE BECAS-COLABORACIÓN/FORMACIÓN, de modo que quede redactado como sigue:

4. Entrevista personal, si así lo estima conveniente la Comisión de Valoración, que podrá fijar un coeficiente corrector multiplicador entre 1 y 1,25 respecto de la puntuación final obtenida por el candidato/a, que será justificado en función de los conocimientos y aptitudes demostradas y las necesidades de las actividades a desarrollar.

Cartagena 1 de diciembre de 2023

El Defensor Universitario

Esta Recomendación se remite al Vicerrector de Estudiantes, Cultura y Deportes y a la Secretaria General de la Universidad Politécnica de Cartagena

INFORME ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ANEXO III

DECLARACIÓN DE LAS PALMAS



DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS

(Declaración de Las Palmas de Gran Canaria, 27 de octubre de 2023)

Reunidos en las Palmas de Gran Canaria con motivo del XXV Encuentro de Defensorías Universitarias, suscribimos esta nueva Declaración para dejar constancia y dar relevancia a este momento.

El mes de octubre de 2007 la Declaración de La Granja ponía en valor el papel de las Defensorías Universitarias en España y su labor de liderazgo en el escenario europeo, y reclamaba de las instituciones universitarias la provisión de los medios y recursos necesarios que permitieran su mejor funcionamiento.

En estos 16 años, nuestras universidades han visto la promulgación de diversas leyes orgánicas universitarias (LOMLOU-2007 y recientemente, la LOSU-2023) en las que, junto con otras normas de carácter reglamentario (Estatuto del Estudiante Universitario-2010), la referencia a las Defensorías Universitarias ha experimentado una evolución significativa. En la actualidad, la Ley Orgánica del Sistema Universitario las identifica en su articulado como unidades básicas de nuestras universidades.

A su vez, la implantación de las Defensorías Universitarias se ha extendido tanto en las universidades públicas como privadas, teniendo en todas ellas este carácter básico.

Se han establecido relaciones de colaboración y apoyo con el Defensor del Pueblo y, en los ámbitos respectivos, con sus homólogos autonómicas, que siendo en todo momento respetuosas con los principios y ámbitos de actuación, se han demostrado adecuadas para atender situaciones que nos conciernen y profundizar en el papel en el conjunto de las Defensorías Universitarias.

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) se ha consolidado como un instrumento de encuentro, aprendizaje y diálogo de quienes integramos las Defensorías Universitarias, donde se intercambian experiencias, se profundiza en temas que nos afectan y se trabaja para promover la mejor comprensión de su papel.

Con motivo del XXV Encuentro expresamos nuestro reconocimiento al trabajo desarrollado por los compañeros y compañeras que pasaron por las Defensorías Universitarias durante estos 25 años, enfatizando la labor de quienes han asumido responsabilidades en los órganos de la CEDU y en la organización de los encuentros y jornadas técnicas. Recogemos el testigo de quienes nos precedieron con el compromiso de seguir.

Paralelamente, se han ido extendiendo las redes de Defensorías Universitarias a nivel mundial (ENOHE, REDDU, RIdDU) en las que el papel de Defensorías Universitarias asociadas a la CEDU ha sido y sigue siendo preponderante y de claro compromiso y participación.

Los fines de las Defensorías Universitarias siguen siendo básicamente los que se proclamaron en la Declaración de La Granja:

- Garantizar los derechos y libertades de quienes integran la comunidad universitaria, armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.
- Fomentar la cultura de la ética y de las buenas prácticas en el ámbito universitario.
- Promover códigos y medidas en favor de la excelencia en las relaciones y en la convivencia universitarias.
- Contribuir a la mejora de la normativa que afecta a las universidades y de calidad de la Educación Superior, con sus recomendaciones, advertencias, informes, monografías y memorias.

Hacemos también nuestros los métodos de actuación que reconoce la legislación a las Defensorías Universitarias, para cumplir el encargo que se nos encomienda: buenos oficios, conciliación, mediación, negociación, etc.

Insistimos en su función de garantía de los derechos y libertades de toda la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios. Siempre, con el objetivo de fomentar las buenas prácticas y la mejora de la calidad universitaria, y guiados por los principios de independencia, imparcialidad, autonomía y confidencialidad.

El camino recorrido ha sido significativo, si bien continúa siendo necesario profundizar en la función de las Defensorías Universitarias, que es singular y distinta de la que tienen encomendadas otras unidades de la propia universidad, e instar a las autoridades universitarias a que se asegure, en todos los casos, la plena colaboración, así como una dotación de recursos humanos, técnicos y económicos adecuados. Es fundamental proveer a las Defensorías Universitarias de una consideración y trato congruentes con las características de la alta función que tienen encomendada. Para profundizar en ello, Instamos a aprovechar las próximas reformas de los estatutos de las universidades, requeridas por la LOSU.

Se nos presentan además retos nuevos, como los derivados de la Ley de Convivencia Universitaria y el desarrollo asociado de normas y órganos específicamente orientados a regular la convivencia entre los miembros de la comunidad universitaria, o los nuevos buzones de denuncias, de obligada implantación por la Ley de Protección del Informante.

La constante evolución y la permanente búsqueda de la excelencia de nuestras universidades, nos ofrece un futuro en construcción en el que el cometido de las Defensorías Universitarias sigue teniendo sentido.