Universidad Politécnica de Cartagena

MIEMBRO DE

EUROPEAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Defensor Universitario

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.

El presente informe recoge la actividad desarrollada por el Defensor durante el año 2024, con el objetivo de ofrecer una visión general del trabajo realizado, los principales asuntos tratados, el resultado de sus actuaciones y las propuestas de mejora identificadas a partir de la experiencia acumulada.

Antes de abordar el análisis detallado, resulta oportuno poner de relieve la actitud de colaboración mostrada por las autoridades académicas de nuestra Universidad. Las elecciones a Rector en 2024 han supuesto un cambio en el gobierno de la Universidad, pero tanto con el anterior como con el actual equipo, esta Defensoría ha mantenido una interlocución fluida, al igual que con los distintos órganos de gobierno, direcciones de centro, responsables de servicios y personal docente y administrativo, encontrando una disposición positiva para atender, escuchar y resolver las cuestiones planteadas.

Esa colaboración institucional ha sido, por tanto, un elemento clave en la gestión de los casos y en la formulación de recomendaciones orientadas a la mejora continua de los procedimientos internos. Desde esta perspectiva, agradecemos sinceramente la receptividad encontrada y confiamos en seguir profundizando en esta vía de trabajo conjunto, siempre con el horizonte compartido de construir una universidad más justa, transparente y participativa.

El Defensor Universitario no pretende erigirse en una figura confrontativa, sino en un canal complementario de diálogo y mediación que contribuya al fortalecimiento de la comunidad universitaria. Su existencia garantiza que cualquier miembro —ya sea estudiante, docente, investigador o personal de administración y servicios— pueda contar con un espacio neutral, confidencial e independiente donde expresar sus preocupaciones y solicitar apoyo ante situaciones que puedan vulnerar sus derechos o generar conflicto.

Este informe se presenta, no solo como un ejercicio de rendición de cuentas, 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.

La exigencia de las previsiones de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, es el principal reto al que nos enfrentamos. La adaptación de nuestro ordenamiento normativo a la misma y al desarrollo de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, son prioritarios para conseguir una Universidad como espacio de libertad, de debate cultural y de desarrollo personal, donde el estudiantado, ha de tener el papel de protagonista.

Entre todos debemos de conseguir que la Universidad siga siendo motor de conocimiento, bienestar, justicia, inclusión, oportunidades y libertad cultural para todos.

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 Dª 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

Dª 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 dos reuniones oficiales, y el 4 de diciembre, tras la renovación del Claustro y la elección de los nuevos miembros de la misma, ha modificado su composición quedando compuesta como sigue a continuación:

En representación del Personal Docente e Investigador, Sector A: D. Joaquín Arias Pardilla, D. Francisco Javier Cánovas Rodríguez y Dª María José Moncayo Hormigo

En representación de los estudiantes, Sector C: Dª. Isabel Almela Gil y D. Pablo Guidarelli Gil.

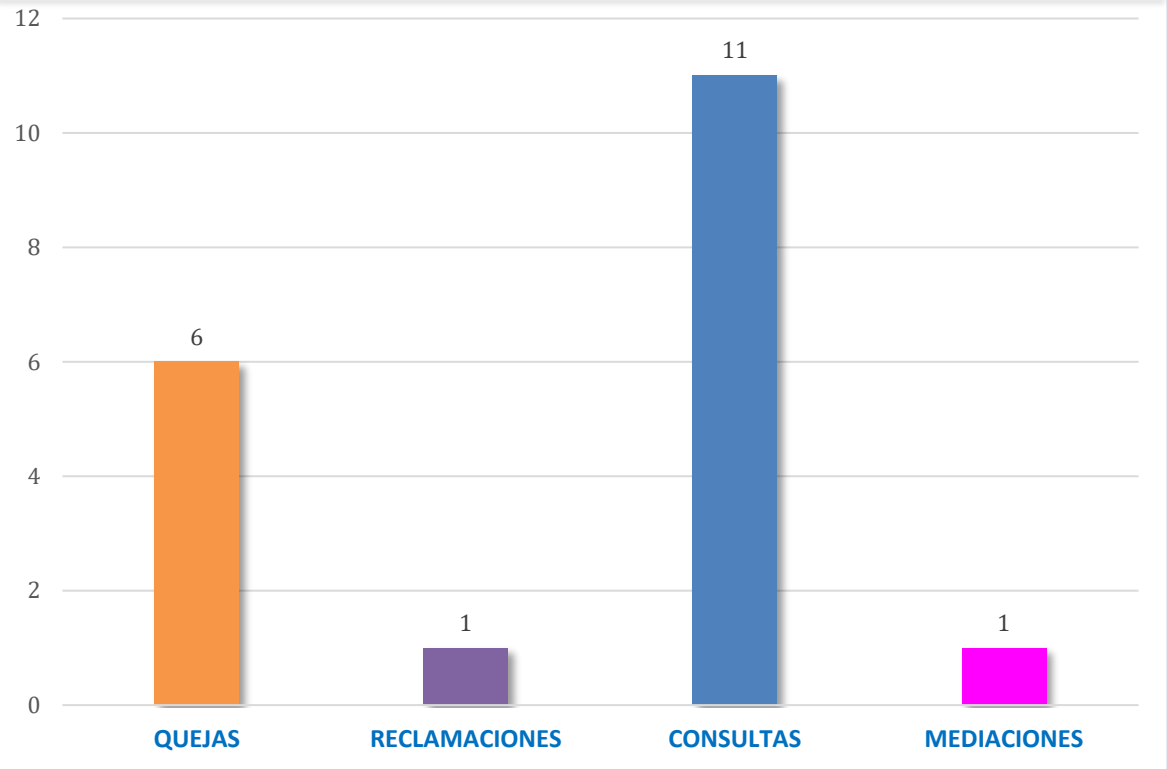
En representación del PTGAS, Sector D: Dª Consuelo García Pérez.

4. ANÁLISIS DE CASOS

A lo largo del año 2024 se han presentado 19 solicitudes de intervención. Es un número bastante inferior al de años anteriores, pero el asentamiento del Reglamento de Evaluación y el aumento de canales de denuncia frente a irregularidades administrativas por parte del equipo de gobierno y los diferentes centros 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 seis quejas, once consultas, una reclamación y una solicitud de mediación.

Gráfica 1. TIPO DE ACTUACIÓN



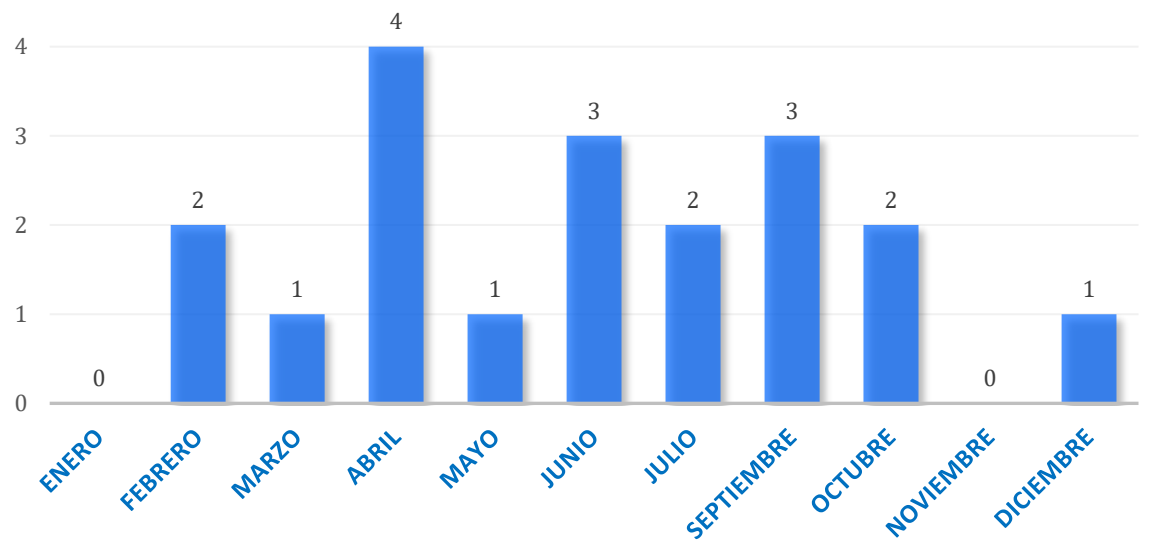
Si vemos los momentos de presentación de las solicitudes, se observa un desarrollo irregular a lo largo del año, aunque se mantiene el ritmo de años anteriores resultando que, en media, se solicita aproximadamente una intervención cada 15 días.

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

Enero	0	Abril	4	Julio	2	Octubre	2
Febrero	2	Mayo	1	Agosto	0	Noviembre	0
Marzo	1	Junio	3	Septiembre	3	Diciembre	1

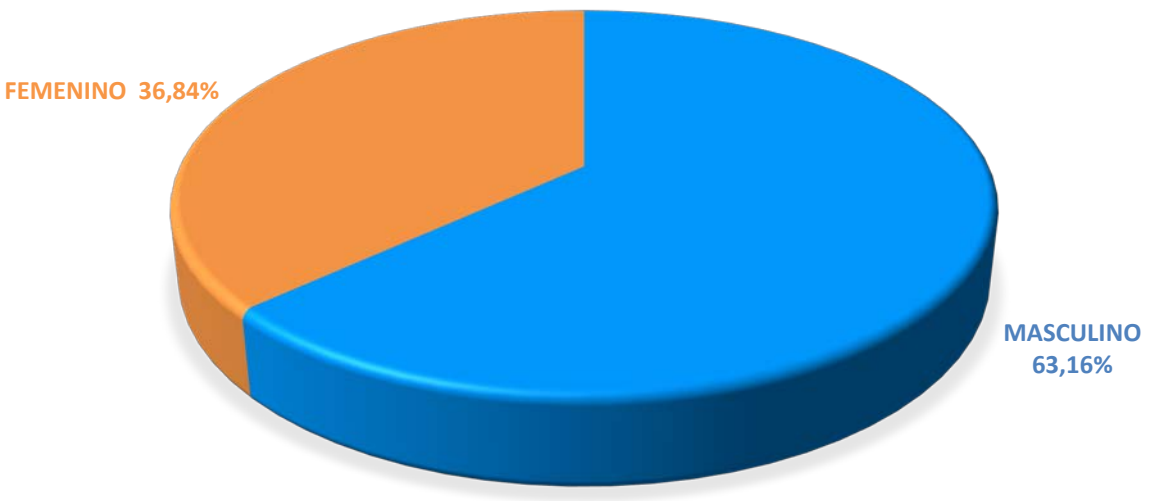
Y de forma gráfica se puede comprobar en la Gráfica 2 que sigue a continuación:

Gráfica 2. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LAS ACTUACIONES



Si tenemos en cuenta el género de los solicitantes, se ha atendido a 12 hombres y 7 mujeres, observándose una reducción significativa de solicitantes de género masculino con respecto al año anterior y se ha mantenido el número de actuaciones solicitadas por mujeres con respecto al año anterior. Porcentualmente se puede observar en la Gráfica siguiente

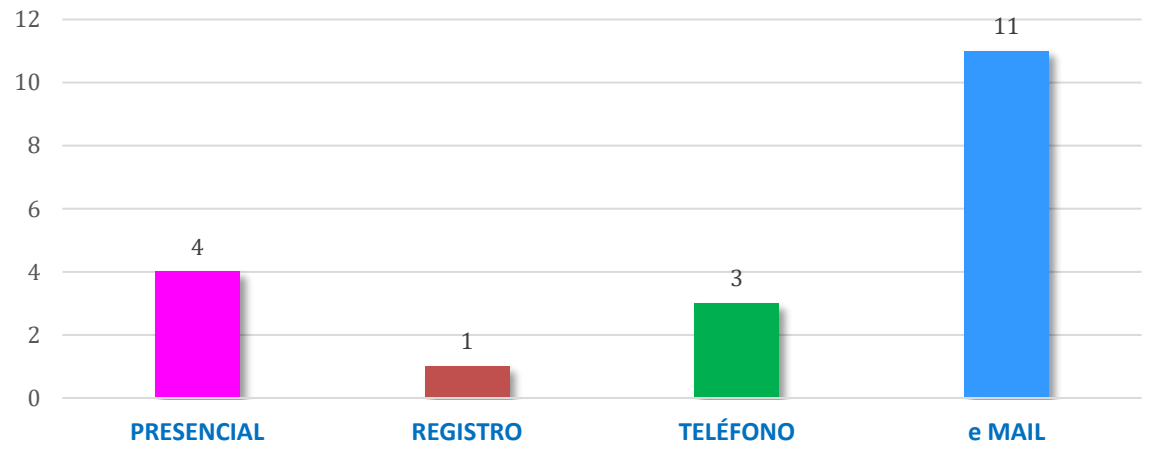
Gráfica 3. GÉNERO DE LOS SOLICITANTES



Si tenemos en cuenta que la mayoría de las intervenciones han sido solicitadas por estudiantes, y que en éstos el género femenino representa el 29 % del total en la UPCT, no es de extrañar que, mayoritariamente, las solicitudes sean presentadas por hombres. Solamente en el sector del PTGAS hay una mayor representación femenina que supone un 89 del colectivo, ya que, en el PDI, de forma similar al caso de los estudiantes la representación femenina solo alcanza el 34 %.

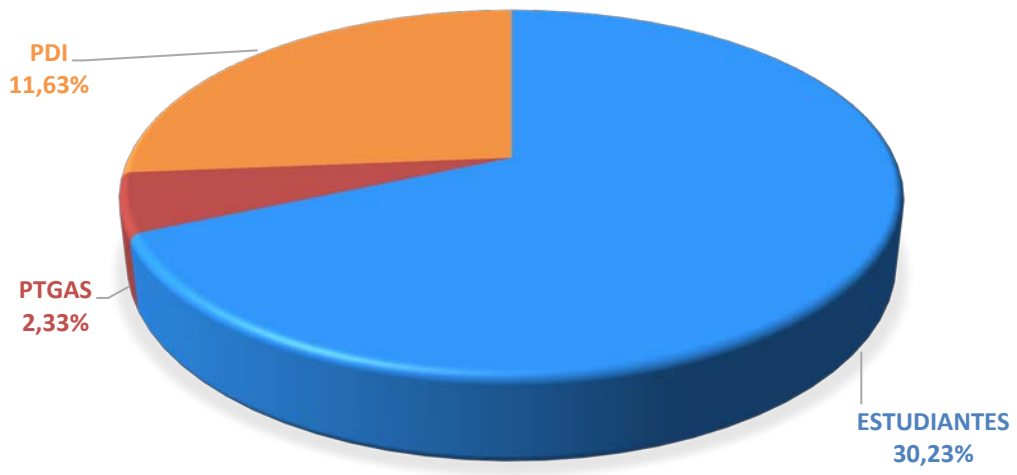
Como se observa en la gráfica 4, en el 65% de las ocasiones la presentación se ha realizado a través del correo electrónico, un 12% de forma presencial, mientras que el Registro y el teléfono han supuesto el medio utilizado en el 14% de las ocasiones.

Gráfica 4. FORMA DE PRESENTACIÓN



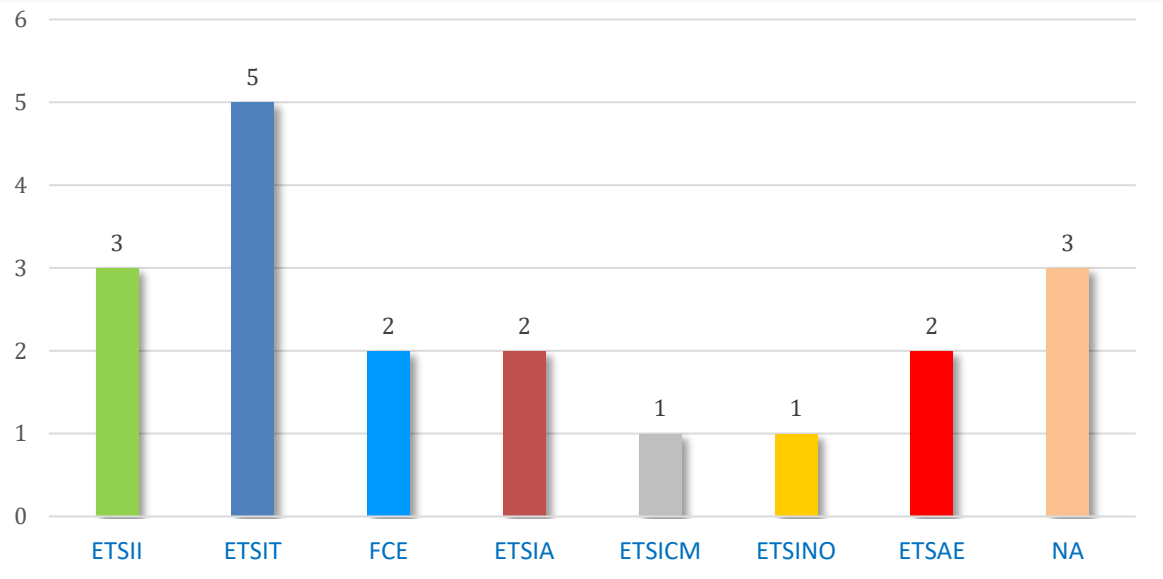
En 13 ocasiones las solicitudes fueron cursadas por estudiantes, en 5 ocasiones por Personal Docente e Investigador y en una sola ocasión por parte de Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios, como se observa porcentualmente en la Gráfica 5.

Gráfica 5. SOLICITANTES



Si observamos en la gráfica 6, la adscripción a Centros (Estudiantes y PDI) de los solicitantes de intervención, se observa que hay un 26% de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, un 16 % de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial y de no adscritos, un 11 % , de la Facultad de Ciencias de la Empresa, de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación, así como un 5 % de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos y Minas y de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Naval y Oceánica

Gráfica 6. ADSCRIPCIÓN A CENTROS



Y por último, y con relación al resultado general de las actuaciones, refiriéndonos a quejas y reclamaciones, solamente en dos ocasiones los solicitantes obtuvieron una solución satisfactoria a su problema, mientras que en cinco ocasiones no fue así, lo que representa un 29 % de soluciones positivas.

4.1 DETALLE DE LAS INTERVENCIONES

A continuación, se presentan todas las intervenciones realizadas, clasificadas según su tipología: consultas, reclamaciones, quejas y mediaciones.

Es importante señalar que, en ocasiones, una intervención que se inicia como consulta puede evolucionar hacia una reclamación o queja, una vez que el solicitante ha recibido la información solicitada. Del mismo modo, algunas actuaciones que en un primer momento fueron planteadas como reclamaciones terminan derivando en simples quejas, ya sea porque no existían fundamentos suficientes para mantener la reclamación o porque el propio solicitante decide modificar su planteamiento por razones personales.

Cabe destacar, además, que durante el año 2024 se ha llevado a cabo, por segunda vez, una actuación de mediación.

4.1.1. CONSULTAS

Se clasifican como consultas aquellas solicitudes de actuación que no responden claramente a una queja o una reclamación, sino que comprenden actuaciones que son peticiones de asesoramiento, de información , solicitud de consejo sobre cómo actuar e incluso peticiones de opinión con relación a la interpretación de normas.

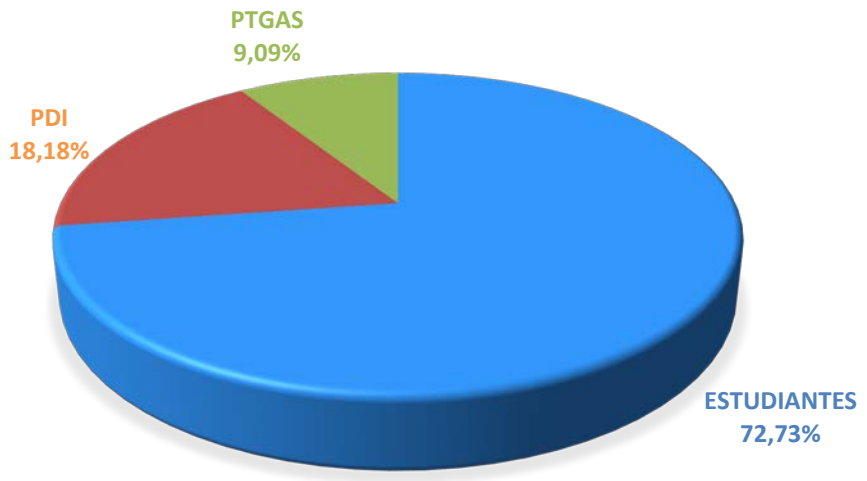
A continuación, en la Tabla 1, se presentan todas ellas, con indicación del número de registro, la relación del solicitante con la Universidad, la forma de presentación y el asunto del que se trata:

Tabla 1. Forma de presentación de las consultas

REG.	RELACIÓN	FORMA	ASUNTO
1	ESTUDIANTE	MAIL	RECURSO ALZADA SOBRE ANULACION MATRICULA
5	PDI	TLF	FALTA DE DEDICACIÓN DE INVESTIGADOR PRINCIPAL
6	PTGAS	PRESENCIAL	DISCRIMINACION SALARIAL
8	ESTUDIANTE	MAIL	ANULACIÓN DE MATRICULA
9	PDI	TLF	QUEJA POR PRESIONES DIRECTOR DEPARTAMENTO
10	ESTUDIANTE	MAIL	GUARDAR CALIFICACIONES DE UN CURSO PARA EL SIGUIENTE
13	ESTUDIANTE	MAIL	CONSULTA SOBRE EVALUACION
14	ESTUDIANTE	REGISTRO	FALTA DE AUTORIZACION PARA DEFENSA TFM
16	ESTUDIANTE	MAIL	APLICACIÓN DE BONIFICACIONES DE MH EN MATRICULA
17	ESTUDIANTE	PRESENCIAL	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
19	ESTUDIANTE	PRRESENCIAL	RETRASO EXCESIVO EN CORRECION TFE

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

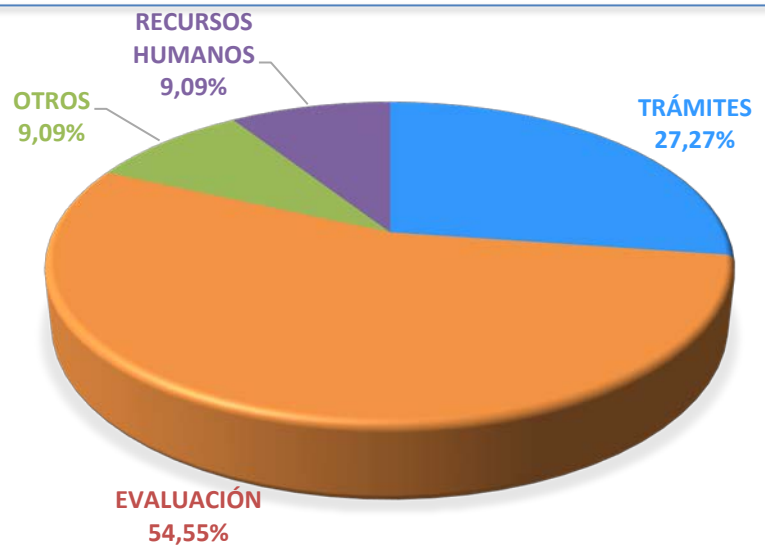
Gráfica 7. SOLICITANTES DE LAS CONSULTAS %



En cuanto a la forma de presentación, el 45 % de las consultas se realizaron a través del correo electrónico, el 27 % de manera presencial, el 18 % por teléfono y el 9 % mediante el Registro General.

En lo que respecta a la temática de las consultas, tal como se muestra en la Gráfica 8, algo más de la mitad están relacionadas con los procesos de evaluación, seguidas por aquellas que plantean dudas sobre trámites administrativos

Gráfica 8. MOTIVO DE LAS CONSULTAS



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

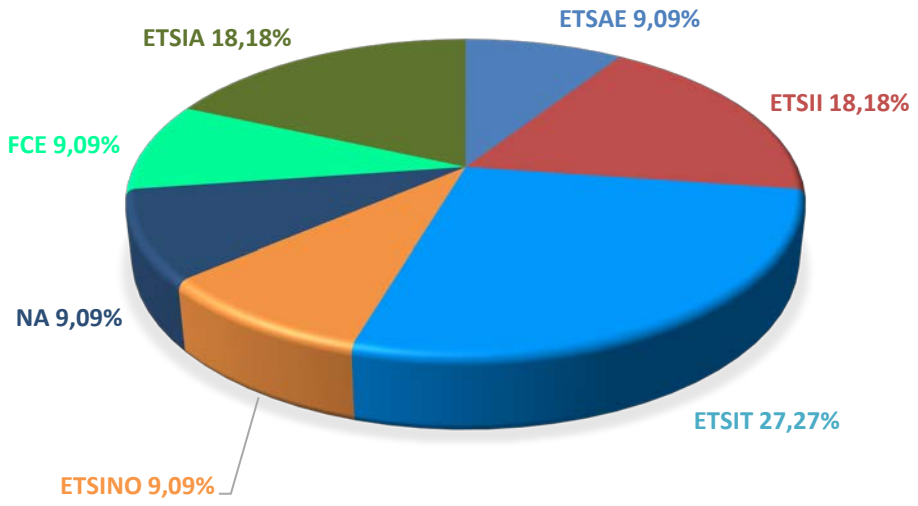
Tabla 2. Consultas por género y Centro

REG.	RELACIÓN	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
1	ESTUDIANTE	F	RECURSO ALZADA SOBRE ANULACION MATRICULA	ETSII
5	PDI	M	FALTA DE DEDICACIÓN DE INVESTIGADOR PRINCIPAL	ETSIA
6	PTGAS	M	DISCRIMINACION SALARIAL	NA
8	ESTUDIANTE	F	ANULACIÓN DE MATRICULA	ETSIA
9	PDI	M	QUEJA POR PRESIONES DIRECTOR DEPARTAMENTO	ETSIT
10	ESTUDIANTE	M	GUARDAR CALIFICACIONES DE UN CURSO PARA EL SIGUIENTE	ETSIT
13	ESTUDIANTE	M	CONSULTA SOBRE EVALUACION	ETSIT
14	ESTUDIANTE	M	FALTA DE AUTORIZACION PARA DEFENSA TFM	ETSAE
16	ESTUDIANTE	M	APLICACIÓN DE BONIFICACIONES DE MH EN MATRICULA	ETSII
17	ESTUDIANTE	M	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN	ETSINO
19	ESTUDIANTE	M	RETRASO EXCESIVO EN CORRECION TFE	FCE

Si atendemos al género, un 82 % de las consultas han sido planteadas por hombres y un 18 % por mujeres.

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

Gráfica 9. CONSULTAS POR CENTRO



4.1.2. RECLAMACIONES

A continuación, se muestra el detalle de la única reclamación presentada, 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
18	PDI	MAIL	NO	RESCISION DE CONTRATO LABORAL I+D+I

La única reclamación fue presentada por una investigadora de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y de Ingeniería de Minas, en relación con la anulación de un contrato de investigación debido al incumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria.

Tabla 4. Reclamaciones por género y Centro de adscripción

REG.	RELACIÓN	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
18	PDI	F	RESCISION DE CONTRATO LABORAL I+D+I	ETSICM

4.1.3 QUEJAS

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

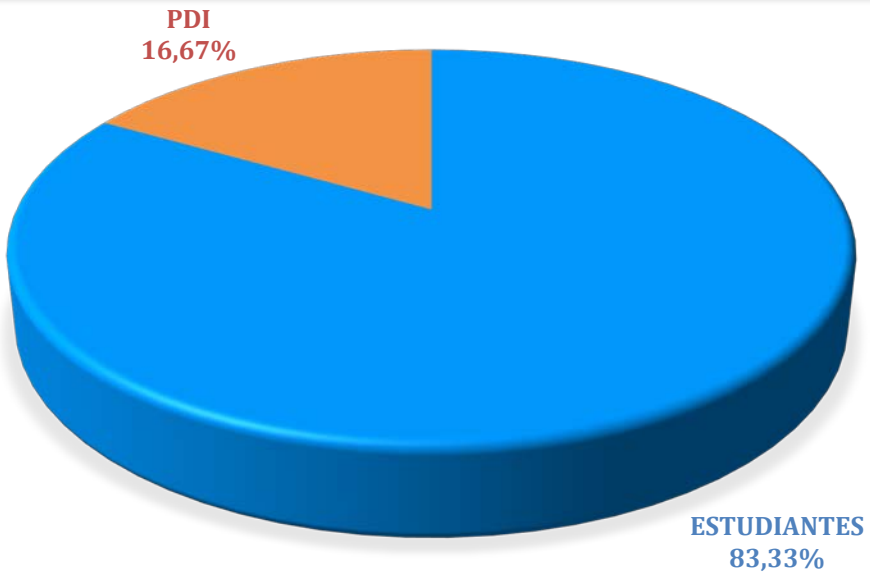
Tabla 5. Quejas por forma de presentación, relación y resultado

REG.	RELACIÓN	FORMA	FAVORABLE	ASUNTO
2	ESTUDIANTE	PRESENCIAL	NO	DIFERENCIA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN GUIA DOCENTE
3	ESTUDIANTE	EMAIL	SI	COMENTARIOS DESPECTIVOS Y ERRORES EN GUIA DOCENTE
4	ESTUDIANTE	MAIL	NO	MODIFICACIÓN DE NOTA TRAS REVISIÓN
11	ESTUDIANTE	TLF	NO	DIFICULTADES EN CONSEGUIR EL LEARNING AGREEMENT
12	PDI	MAIL	NO	ACOSO
15	ESTUDIANTE	MAIL	SI	PROPIEDAD INTELECTAL DE TFG

De la Tabla se desprende que solo en un 33 % 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.

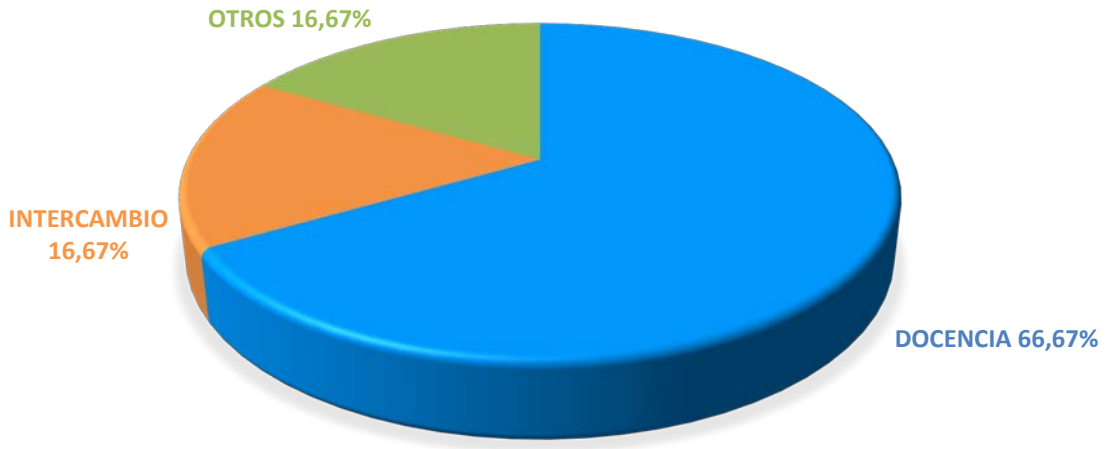
Gráfica 12. PRESENTANTES DE LAS QUEJAS %



En la Gráfica 13 se puede comprobar que las quejas relacionadas con la evaluación siguen representando la inmensa mayoría de las quejas presentadas, apareciendo este año quejas debidos a problemas en las gestiones con los alumnos de intercambio Erasmus, al derecho a la propiedad intelectual de los estudiantes e incluso una queja por presunto acoso laboral

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.

Gráfica 13. TEMÁTICA QUEJAS %



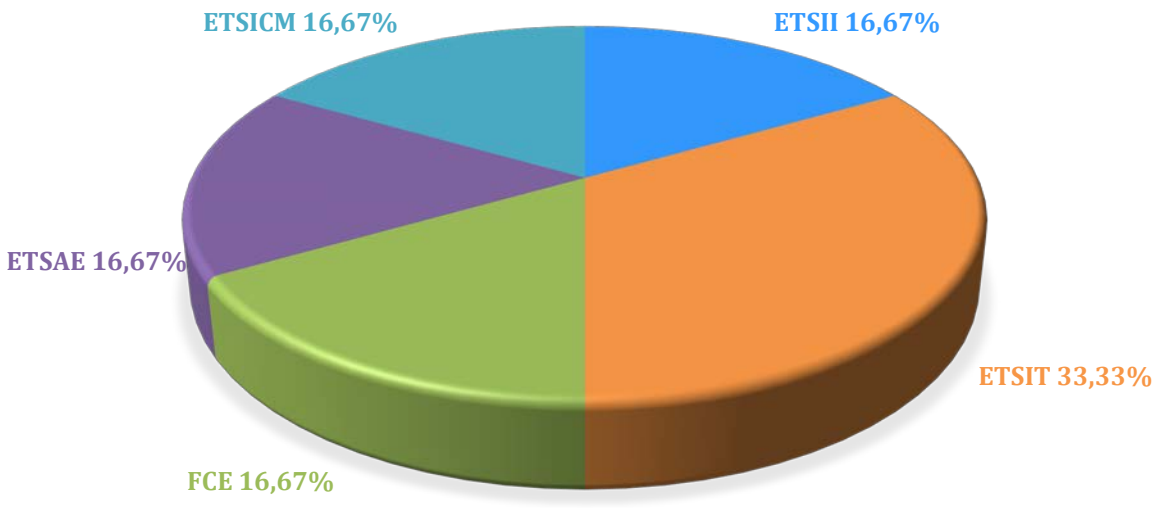
En la siguiente tabla podemos observar, al igual que en el punto anterior, la adscripción a Centro y el género de los solicitantes.

Tabla 6. Quejas por género y Centro de adscripción

REG.	RELACIÓN	TIPO	GÉNERO	ASUNTO	CENTRO
2	ESTUDIANTE	QUEJA	F	DIFERENCIA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN GUIA DOCENTE	ETSICM
3	ESTUDIANTE	QUEJA	F	COMENTARIOS DESPECTIVOS Y ERRORES EN GUIA DOCENTE	ETSIT
4	ESTUDIANTE	QUEJA	M	MODIFICACIÓN DE NOTA TRAS REVISIÓN	ETSII
11	ESTUDIANTE	QUEJA	F	DIFICULTADES EN CONSEGUIR EL LEARNING AGREEMENT	ETSAE
12	PDI	QUEJA	M	ACOSO	ETSIT
15	ESTUDIANTE	QUEJA	F	PROPIEDAD INTELECTAL DE TFG	FCE

En este caso podemos comprobar que la mayoría de las quejas proceden de miembros de la comunidad universitaria de género femenino, alcanzando el doble que las procedentes de género masculino.

Gráfica 14. QUEJAS POR CENTRO %



Respecto a la distribución por Centros, se observa en la Gráfica 14, que la mayoría de las quejas procede de la ETSIT que supone el 33,33 % del total, seguida de forma equilibrada por la ETSAE, la FCE, la ETSII y la ETSICM que se reparten el 66,67 % restante.

4.1.4 MEDIACIONES

Por segunda vez, durante el año 2024, se ha solicitado por parte de un miembro del colectivo PDI la mediación del Defensor, aunque el resultado ha sido insatisfactorio

Tabla 7. Mediaciones

REG	RELACION	GÉNERO	ASUNTO
7	PDI	M	PROBLEMAS DE CONVIVENCIA

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.

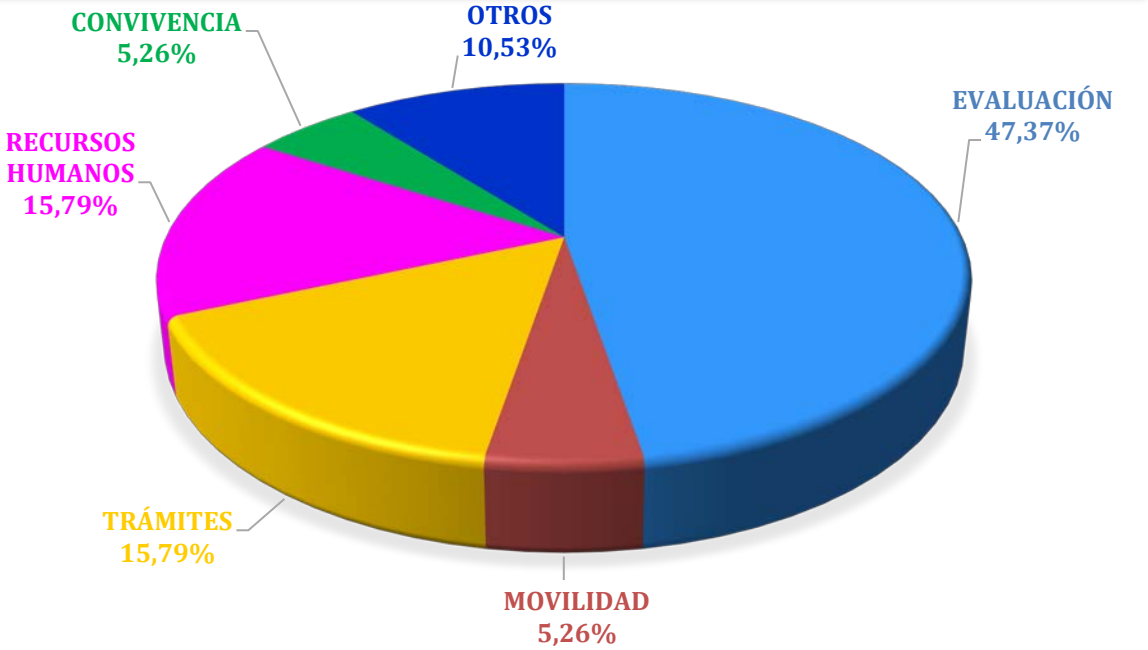
Afortunadamente durante este año los problemas relacionados con la docencia sólo han sido 2, al igual que los relacionados con los servicios universitarios, Recursos Humanos y acciones de gobierno.

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

Tabla 8. Temática general de las intervenciones

TEMÁTICA	NÚMERO	%
EVALUACIÓN	9	47,37
RR HH	3	15,79
TRÁMITES	3	15,79
OTROS	2	10,53
CONVIVENCIA	1	5,26
MOVILIDAD	1	5,26

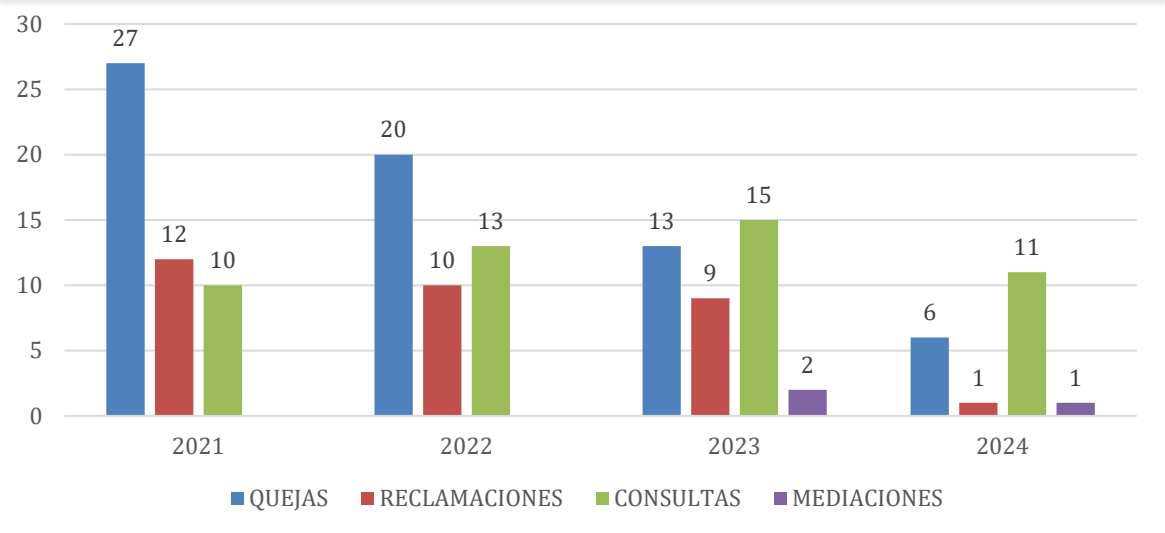
Gráfica 15. TEMÁTICA GENERAL DE LAS INTERVENCIONES %



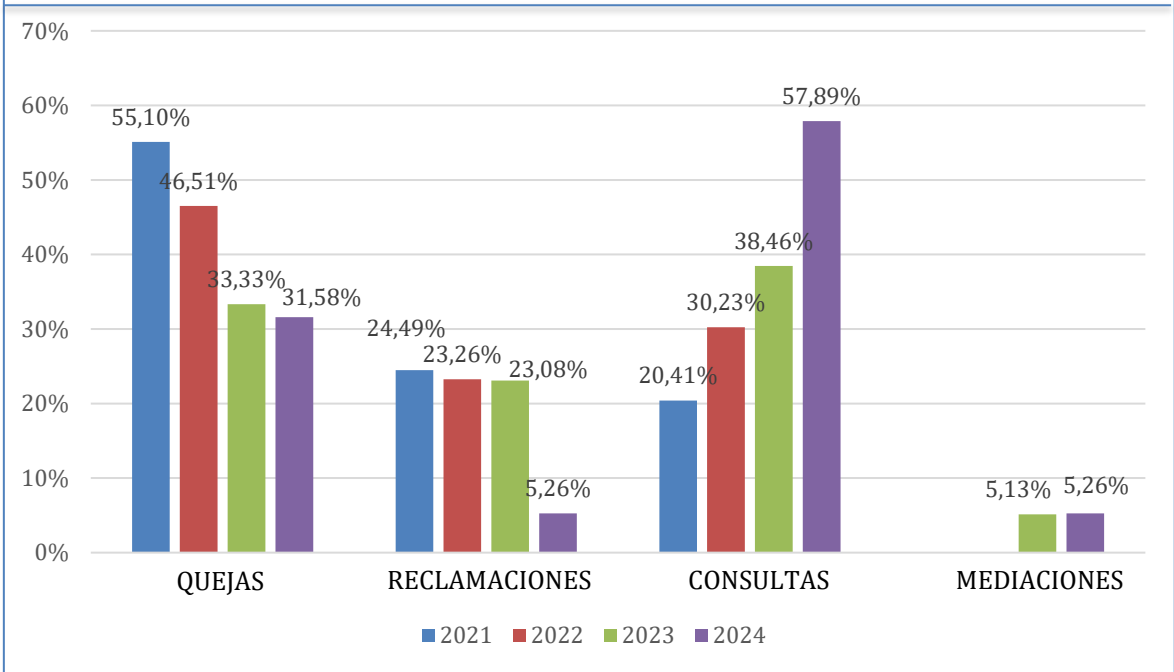
5. COMPARATIVA ANUAL

En este punto vamos a realizar una comparación global de las actuaciones realizadas durante los años 2021 ,2022, 2023 y 2024.

Gráfica 16. COMPARACIÓN ANUAL DE ACTUACIONES



Gráfica 17. COMPARACIÓN ANUAL EN % DE ACTUACIONES



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 destacable en el número de consultas.

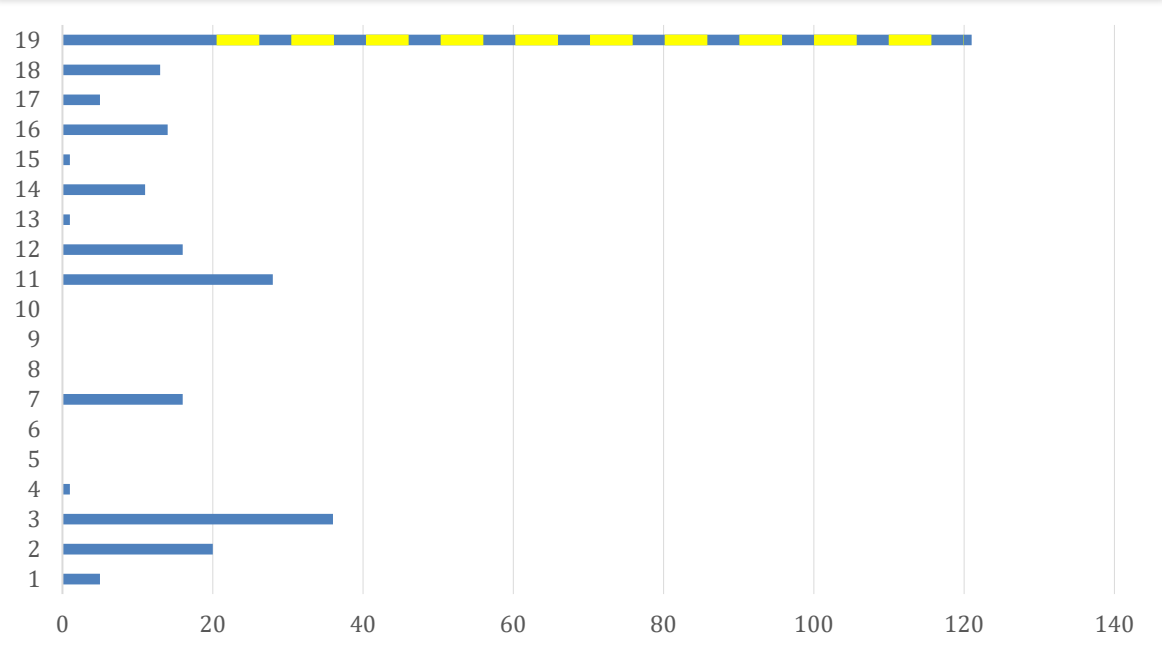
La explicación a estas variaciones puede ser motivada por tres factores: 1) la desaparición al completo de los problemas asociados a la COVID 19; 2) la prudencia a la hora de presentar quejas más fundadas que las que se presentaron en los primeros años tras la reaparición de la figura del Defensor; 3) 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 año 2022 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 se mantiene en 15 días naturales y que el 26 % de los casos se resolvieron en el día, el 50% en una semana y el 80% en menos de 16 días.

Excepcionalmente hubo un caso que llevó 121 dias, ya que se presentó en diciembre de 2024 y se ha resuelto en abril de 2025.

Gráfica 18. DÍAS DE RESOLUCIÓN EN DIAS NATURALES



Esta información también puede ser relevante con objeto de qe 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 *htts://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 tres Informes que se ha trasladado a los solicitantes con objeto de responder a las cuestiones planteadas.

Tabla 8. Informes realizados

REG.	RELACIÓN	ASUNTO
10	ESTUDIANTE	CONSERVACIÓN DE CALIFICACIÓN DE EVALUACIÓN CONTÍNUA
12	PDI	ACOSO
15	ESTUDIANTE	DERECHO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL

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 una recomendación como Defensor durante el año 2024, relacionada con divergencias en la normativa propia de Trabajos Fin de Estudios de un Centro y la normativa general de la Universidad, que planteó varias consultas por parte de los estudiantes.

El 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 2024 con indicación de los destinatarios de las mismas, y en el Anexo 2 se presenta el texto completo de la misma, 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
Director de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación **Vicerrectora de Estudios y Calidad** **Secretario General de la Universidad Politécnica de Cartagena**	Adaptación del REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA Y EDIFICACIÓN al REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS (GRADO Y MÁSTER) EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

8. GESTIÓN ECONÓMICA

En la partida del Defensor Universitario se ha dispuesto, durante el ejercicio anual de 2024, de un presupuesto de 1500 euros que ha resultado insuficiente para cubrir los gastos ordinarios de fotocopias, la cuota anual de CEDU y la asistencia a las reuniones de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias .

Tabla 10. Gastos efectuados

CONCEPTO	IMPORTE
Prestación servicios internos (Fotocopias)	102,00
Dietas	320,05
Alojamiento	516,00
Locomoción	494,57
Cuota anual CEDU	225,00
TOTAL	**1657,62**

9. REUNIONES

Durante el año 2023 el Defensor Universitario de la Universidad Politécnica de Cartagena ha asistido a 12 sesiones del Consejo de Gobierno e hizo la presentación del Informe anual del año 2023 en la sesión del Claustro celebrada el día 4 de junio y en la del Consejo Social del día 7 de noviembre de 2024.

Asimismo, fuera de la Universidad participó en las siguientes reuniones:

Jornada Técnica de La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias

Celebrada en Madrid el 24 de Mayo de 2024 en la Universidad Carlos III.

Se 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".
Moderador: Sr. Don Emilio Olías Ruíz, Defensor Universitario de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Sr. D. Lluís Caballol Angelats, Sindic de Greuges de la Universitat de Barcelona
- Sra. Dª. Esther Pillado González, Valedora Universitaria de la Universidad de Vigo
- Sr. D. Rafael Valeriano Orden, Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid
- Sr. D. Eduardo Gamero Casado, Exdefensor Universitario de la Universidad de Huelva y de la Universidad Pablo Olavide.

"Salud mental y gestión del estrés y la ansiedad".
Sr. Don Andrés García Notario, Defensor Universitario de la Universidad Alfonso X El Sabio.
Moderadora: Sra. Doña María del Mar Sánchez Pinilla, Defensora Universitaria Adjunta de la Universidad Carlos III de Madrid.

XXVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

Se celebró en la Universidad de Huelva del 23 al 25 de octubre y se trataron los siguientes temas:

"La inclusión y la atención a la diversidad en las universidades en el ámbito de la docencia, investigación y gestión".

Moderador: Sr. D. José María Cuenca Lopez (Defensor Universitario de la Universidad de Huelva

Ponentes:

Sra. Dª María de las Mercedes Lomas Campos (Defensora Universitaria de la Universidad de Sevilla).

Sra. Dª Inmaculada Gómez Hurtado (Profª. Titular de Didáctica y Organización Escolar, Universidad de Huelva).

"Hacia una cultura restaurativa en la universidad: Retos, riesgos y oportunidades".

Presentadora: Teresa Sancho Vinuesa (Síndica de Greuges de la Universitat Oberta de Catalunya)

Moderadora: Sra. Dª Caterina García Segura (Síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra)

Ponentes:

Sra. Dª Esther Giménez-Salinas Colomer (Síndica de Greuges de Catalunya)

Sra. Dª Gema Varona Martínez (Directora del Instituto Vasco de Criminología)

"Funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas."

Moderador: Lluís Caballol Angelats (Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona)

Ponentes:

Sra. Dª. Milagros Alario Trigueros (Defensora Universitaria de la Universidad de Valladolid)

Sr. D. Pedro Femenía López (Defensor Universitario de la Universidad de Alicante)

Sra. Dª Yolanda Fernández Vivas (Defensora Universitaria Adjunta de la Universidad de Alcalá de Henares)

"Problemáticas del estudiantado de las universidades españolas".

Moderador: Dr. D. Santiago Salamanca Miño (Defensor Universitario de la Universidad de Extremadura)

Ponentes:

Sra. Dª M. Antonia Peña Guerrero (Rectora de la Universidad de Huelva y Presidenta de la Comisión Sectorial de Asuntos Estudiantiles de la CRUE).

Sr. D. Germán Gutiérrez Oeo (Vicepresidente de Relaciones Institucionales y Proyectos de la CREUP)

"Desafíos del pasado y desafíos del presente en las defensorías universitarias: Conmemoración del 25 aniversario de la creación de la Defensoría en la Universidad de Huelva."

Ponentes:

Sr. D. Emilio Pascual Martínez (Exdefensor de la Universidad de Huelva)

Sr. D. Eduardo Gamero Casado (Exdefensor de la Universidad de Huelva y Pablo de Olavide)

Sr. D. Luis Malvárez Pascual (Exdefensor de la Universidad de Huelva) Encarnación Lemus López (Exdefensora de la Universidad de Huelva)

XVII Asamblea General ordinaria de CEDU

Celebrada el 25 de octubre en la Universidad de Huelva

10. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Por tercera vez, se ha llevado a cabo una encuesta dirigida a los solicitantes de ayuda al Defensor Universitario, con el objetivo de conocer su opinión sobre el servicio prestado. Los propósitos de esta iniciativa han sido diversos, siendo el principal obtener una valoración sobre el trabajo del Defensor. Además, se ha querido indagar en el grado de conocimiento que los miembros de la Comunidad Universitaria tienen sobre esta figura y en cómo han accedido a la información sobre los servicios que ofrece.

La encuesta se ha realizado garantizando el anonimato de los participantes, utilizando el mismo sistema empleado en las votaciones telemáticas. Así, al finalizar el año, los usuarios que solicitaron ayuda al Defensor han podido participar en la encuesta previa identificación mediante sus credenciales UPCT.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la Unidad de Informática por su valiosa colaboración en la implementación de esta iniciativa

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, de carácter anónimo y realizada mediante medios telemáticos, ha sido respondida por el 53 % de los usuarios que durante el año solicitaron la intervención del Defensor Universitario. Este nivel de participación puede considerarse positivo, especialmente teniendo en cuenta que se trata de un proceso voluntario, y permite obtener una muestra representativa de la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio recibido.

El análisis de las respuestas recogidas permite extraer conclusiones relevantes sobre la valoración del Defensor Universitario y el impacto de su labor. En primer lugar, un 80 % de los encuestados afirma que recomendaría acudir al Defensor en caso de enfrentarse a algún problema, lo que refleja un alto grado de confianza en la institución y en su utilidad como recurso dentro de la Comunidad Universitaria.

Por otro lado, el 60 % de los participantes considera que la intervención del Defensor fue de ayuda para resolver, total o parcialmente, el asunto que motivó su solicitud. Este dato pone de manifiesto la efectividad del servicio, aunque también señala la existencia de un margen de mejora, ya sea en la gestión de los casos o en la comunicación con los usuarios sobre las limitaciones del propio Defensor.

Además, la accesibilidad del Defensor Universitario ha sido valorada muy positivamente: el 90 % de los usuarios se declara satisfecho o muy satisfecho con este aspecto. Este resultado indica que el servicio se percibe como cercano y disponible, lo cual es fundamental para fomentar la confianza y la utilización del mismo.

Finalmente, en lo que respecta a la actuación global del Defensor Universitario, el 80 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho. Este nivel de satisfacción general sugiere que los usuarios valoran no solo los resultados obtenidos, sino también el trato recibido, la imparcialidad del proceso y la profesionalidad mostrada durante la gestión de sus solicitudes.

Estos resultados constituyen una valiosa fuente de información para seguir mejorando el servicio y reforzar su papel como órgano de garantía y apoyo dentro de la Universidad. Asimismo, refuerzan el compromiso del Defensor Universitario con la mejora continua y con la atención personalizada y eficaz a todos los miembros de la comunidad universitaria.

11. VALORACIÓN GLOBAL

En este cuarto año de gestión, 2024, 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 ha disminuido con relación a los años precedentes y creemos que se debe a la creación desde el rectorado y los diferentes centros de nuevos canales de gestión de quejas. Asimismo, hemos constatado el desconocimiento que sigue existiendo acerca de la figura del Defensor Universitario y sus posibilidades de intervención.

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 rapidez, 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 38 % al 47 %, 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, si bien durante el año 2024 ha aumentado ligeramente, apenas alcanza el 21,5 %. Tratando de encontrar la razón de esta baja de participación la respuesta generalizada de los estudiantes es que dudan de la confidencialidad de esta.

De nuevo, como en Informe anteriores debemos mencionar los problemas en la gestión de los programas de intercambio internacional, no solo debidos a la saturación del Servicio de Relaciones Internacionales que ocasiona retrasos en la tramitación de los expedientes de intercambio, sino que se ha constatado falta de eficacia en las actuaciones de los coordinadores académicos, llegando este año a manifestarse en la pérdida del intercambio de dos estudiantes por no haber conseguido el *learning agreement.*

Como se dijo al inicio 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.

Y, para concluir, como Propuesta de mejora, a partir de la experiencia acumulada, se plantea como principal acción que podría contribuir a mejorar aún más la eficacia y el alcance del Defensor Universitario el **Refuerzo de la difusión y visibilidad**: Aunque los niveles de conocimiento sobre la figura del Defensor han mejorado, se podrían intensificar las acciones de divulgación, especialmente entre los nuevos miembros de la comunidad universitaria, mediante campañas informativas, sesiones de bienvenida o la inclusión de información destacada en plataformas institucionales.

Con estas medidas, el Defensor Universitario no solo reafirma su compromiso con la mejora continua, sino que también refuerza su papel como garante de los derechos y deberes de todos los miembros de la comunidad universitaria.

12. ANEXOS

I. RELACIÓN DE ASUNTOS CON BREVE DESCRIPCIÓN Y ACTUACIONES
II. TEXTO DE RECOMENDACIONES PUBLICABLES

Universidad Politécnica de Cartagena MIEMBRO DE EUT+ EUROPEAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

INFORME ANUAL
DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ANEXO I

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS Y ACTUACIONES

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
1	CONSULTA	RECURSO ALZADA SOBRE ANULACION MATRICULA	07/02/2024	ESTUDIANTE	ETSII

DESCRIPCIÓN : SOLICITA ANULACION DE MATRICULA DE 2 ASIGNATURAS DE LAS QUE SE MATRICULO POR ERROR YA QUE EL SISTEMA NO LE PERMITIA HACER LA AUTOMATRICULA DE OTRA MANERA POR ERROR DEL SISTEMA

ACTUACIONES : REUNION CON GESTION ACADEMICA. REUNION CON VICERRECTOR. REUNION CON INTERESADO. SE RESUELVE EN LA COMISION DE PROGRESO Y PPERMANENCIA

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 12/02/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 5

2	QUEJA	DIFERENCIA DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN GUIA DOCENTE	27/02/2024	ESTUDIANTE	ETSICM

DESCRIPCIÓN : LA EXPOSICIÓN DE LOS CRITERIOS Y LAS CONVOCATORIAS DE EVALUACION SON CONFUSAS, AUNQUE NO INCORRECTAS

ACTUACIONES :

FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 18/03/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 20

3	QUEJA	COMENTARIOS DESPECTIVOS Y ERRORES EN GUIA DOCENTE	05/03/2024	ESTUDIANTE	ETSIT

DESCRIPCIÓN : SE QUEJA DE DISCRIMINACIÓN EN EL TRATO DURANTE LAS CLASES PRÁCTICAS Y QUE LA GUÍA DOCENTE ES INCORRECTA

ACTUACIONES : REUNION CON INTERESADA, REUNION CON PROFESOR, SE LE SOLICITA MODIFICAR LA OBLIGATORIEDAD DE ASISTENCIA A PRACTICAS EN GUIA DOCENTE.COMUNICACION TELEFONICA CON INTERESADO. EL PROFESOR SE DISCULPA. NUEVA QUEJA EL 27 DE MAYO. NUEVA REUNION CON INTERESADA.CONVERSACION CON DIRECTOR DE DEPARTAMENTO. REUNION CON INTERESADA. REUNION CON DIRECTOR DE DEPARTAMENTO Y DIRECTOR ESCUELA.

FAVORABLE : SI FECHA RESOLUCIÓN 10/04/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 36

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
4	QUEJA	MODIFICACIÓN DE NOTA TRAS REVISIÓN	10/04/2024	ESTUDIANTE	ETSII

DESCRIPCIÓN : TRAS UNA REVISION DE EXAMEN EL PROFESOR DETECTA UN ERROR Y MODIFICA LA CALIFICACIÓN

ACTUACIONES : REUNIÓN CON ESTUDIANTE. REUNION CON DIRECTOR DE DEPARTAMENTO. RESPUESTA POR MAIL

FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 11/04/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1

5	CONSULTA	FALTA DE DEDICACIÓN DE INVESTIGADOR PRINCIPAL	17/04/2024	PDI	ETSIA

DESCRIPCIÓN : FALTA DE DEDICACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACION Y DIRECCIÓN DE TESIS DOCTORALES POR PARTE DE INVESTIGADOR PRINCIPAL

ACTUACIONES : REUNIÓN CON SOLICITANTE

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 17/04/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0

6	CONSULTA	DISCRIMINACION SALARIAL	18/04/2024	PTGAS

DESCRIPCIÓN : HAY DISCRIMINACIÓN ENTRE EL NIVEL Y LA CATEGORIA

ACTUACIONES : CONVERSACIÓN CON INTERESADO

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 18/04/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
7	MEDIACION	PROBLEMAS DE CONVIVENCIA	30/04/2024	PDI	ETSIT

DESCRIPCIÓN : EN VARIAS OCASIONES SE PRODUCEN COMENTARIOS DESPECTIVOS Y AMENAZANTES

ACTUACIONES : REUNION CON INTERESADO. SOLICITO INFORMACIÓN ESCRITA,SOLICITO REUNION CON AFECTADOS INTERPELADOS PREVIA A PROPUESTA DE MEDIACION,

FAVORABLE : NO FECHA RESOLUCIÓN 16/05/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 16

8	CONSULTA	ANULACIÓN DE MATRICULA	14/05/2024	ESTUDIANTE	ETSIA

DESCRIPCIÓN : SOLICITA AMPLIACIÓN PLAZO PARA EL PAGO DE LA MATRICULA. SE LE HA NOTIFICADO REITERADAMENTE QUE DEBE COMPLETARLO ANTES DEL 15 DE MAYO

ACTUACIONES : REUNION CON GESTIÓN ACADÉMICA. RESPUESTA POR TELEFONO. SE RESUELVE POSITIVAMENTE

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 14/05/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0

9	CONSULTA	QUEJA POR PRESIONES DIRECTOR DEPARTAMENTO	17/06/2024	PDI	ETSIT

DESCRIPCIÓN : COMO CONSECUENCIA DE UNA QUEJA DE UN ESTUDIANTE QUE NO SE PUEDE COMPROBAR COMO CIERTA EL PROFESOR SE SIENTE PRESIONADO POR EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO

ACTUACIONES : REUNION CON DIRECTOR DEPTO., DIRECTOR ESCUELA Y SEC. GENERAL

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 17/06/2024 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
10	CONSULTA	GUARDAR CALIFICACIONES DE UN CURSO PARA EL SIGUIENTE	25/06/2024	ESTUDIANTE	ETSIT

DESCRIPCIÓN : CONSULTA LA OBLIGATORIEDAD O NO DE GUARDAR CALIFICACIONES DE UN CURSO PARA EL SIGUIENTE Y DE UNA CONVOCATORIA A OTRA

ACTUACIONES :

FAVORABLE : | FECHA RESOLUCIÓN 25/06/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 0

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
11	QUEJA	DIFICULTADES EN CONSEGUIR EL LEARNING AGREEMENT	14/06/2024	ESTUDIANTE	ETSAE

DESCRIPCIÓN : 2 ESTUDIANTES DE INGENIERÍA DE LA EDIFICACIÓN TIENEN ACEPTADA LA ESTANCIA EN LA UNIVERSIDAD DE KLUJ-NAPOCA. AL NO EXISTIR ESE TITULO EN KLUJ DEBEN CURSAR ASIGNATURAS DE OTRO TITULO, PERO NUESTRA ORGANIZACIÓN NO CONSIGUE PREPARAR SU ITINERARIO ACADEMICO

ACTUACIONES : CONVERSACION CON DIRECTOR ETSAE. CONVERSACIÓN CON JEFA UNIDAD DE RRII.CORREO A COORDINADOR ERASMUS ESCUELA.NUEVA CONVERSACION CON JEFA DE UNIDAD. EL COORDINADOR NO CONSIGUE OFERTAR A TIEMPO UN ITINERARIO ACDÉMICO ACEPTABLE

FAVORABLE : NO | FECHA RESOLUCIÓN 12/07/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 28

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
12	QUEJA	ACOSO	15/07/2024	PDI	ETSIT

DESCRIPCIÓN : ALEGA ACOSO EN LA ELABORACION DE POD

ACTUACIONES : EN ESPERA DE INFORMACION. REUNION TELEMATICA CON INTERESADO25,07,24. REUNIÓN CON DIRECTOR DE DEPARTAMENTO. SE EMITE INFORME 0224

FAVORABLE : NO | FECHA RESOLUCIÓN 31/07/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 16

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
13	CONSULTA	CONSULTA SOBRE EVALUACION	18/07/2024	ESTUDIANTE	ETSIT

DESCRIPCIÓN : 3 CONSULTAS SOBRE GUIAS DOCENTES Y SISTEMA DE EVALUACIÓN

ACTUACIONES : SE EMITE INFORME 0124

FAVORABLE : | FECHA RESOLUCIÓN 19/07/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1

14	CONSULTA	FALTA DE AUTORIZACION PARA DEFENSA TFM	13/09/2024	ESTUDIANTE	ETSAE

DESCRIPCIÓN : DENEGACION DEL TUTOR A PRESENTAR TFM. DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO EL TUTOR TIENE COMPETENCIA PARA PERMITIR O NO LA PRESENTACION DEL TRABAJO. NO OBSTANTE EL REGLAMENTO PROPIO DE TFE DE LA ETSAE DEBE SER ADAPTADO AL REGLAMENTO GENERAL DE LA UPCT

ACTUACIONES : CONVERSACION CON DIRECCION DE LA ETSAE. SE REALIZA RECOMENDACIÓN

FAVORABLE : | FECHA RESOLUCIÓN 24/09/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 11

15	QUEJA	PROPIEDAD INTELECTAL DE TFG	19/09/2024	ESTUDIANTE	FCE

DESCRIPCIÓN : DESPUES DE UN CURSO DECIDE RENUNCIAR AL TFG QUE ESTABA REALIZANDO Y RECLAMA EL DERECHO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA INFORMACIÓN QUE HAY EN EL BORRADOR DEL TRABAJO. QUIERE CAMBIAR DE TRABAJO Y DE TUTOR

ACTUACIONES : CONVERSACIÓN TELEFONICA. REUNION CON ANTIGUAS TUTORAS. CONVERSACIÓN CON ESTUDIANTE. SE EMITE INFORME 0324

FAVORABLE : SI | FECHA RESOLUCIÓN 20/09/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 1

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
16	CONSULTA	APLICACIÓN DE BONIFICACIONES DE MH EN MATRICULA	20/09/2024	ESTUDIANTE	ETSII

DESCRIPCIÓN : SOLICITA BONIFICACIONES EN TASAS DE MATRICULA DE MASTER POR HABER OBTENIDO MATRICULA DE HONOR EN GRADO

ACTUACIONES : CONSULTAS A GESTION ACADEMICA. CONVERSACIÓN TELEFÓNICA. EN ESPERA DE INFORMACIÓN DEL CONSULTANTE. NO APORTA MAS INFORMACIÓN.

FAVORABLE : | FECHA RESOLUCIÓN 04/10/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 14

17	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN	02/10/2024	ESTUDIANTE	ETSINO

DESCRIPCIÓN : SE DENIEGA EVALUACIÓN `POR COMPENSACION POR NO CUMPLIR CON LOS NUEVOS CRITERIOS FIJADOS POR LA COMISION DE EVALUACION DEL CENTRO

ACTUACIONES : CONVERSACION CON INTERESADO. CONVERSACIÓN CON GESTION ACADEMICA. SE RESPONDE TELEFONICAMENTE AL INTERESADO

FAVORABLE : | FECHA RESOLUCIÓN 07/10/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 5

18	RECLAMACION	RESCISION DE CONTRATO LABORAL I+D+I	30/10/2024	PDI	ETSICM

DESCRIPCIÓN : SE LE CONCEDE UN CONTRATO CONFORME AL ART 28 BIS DE LA LEY DE LA CIENCIA FIRMADO EL 1 DE AGOSTO DE 2024 Y SE LE RESCINDE EL DIA 13 DE AGOSTO POR NO DISPONER DE PERMISO DE TRABAJO

ACTUACIONES : ENTREVISTA CON RECLAMANTE. REUNION CON VICERRECTOR Y JEFE SERVICIO RRHH. SE RESPONDE POR CORREO

FAVORABLE : NO | FECHA RESOLUCIÓN 12/11/2024 | DIAS PARA RESOLUCIÓN: 13

RELACIÓN DE ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO 2024

REGISTRO	TIPO	ASUNTO	FECHA	RELACIÓN	CENTRO
19	CONSULTA	RETRASO EXCESIVO EN CORRECION TFE	10/12/2024	ESTUDIANTE	FCE

DESCRIPCIÓN : ENTREGA EL TFG CON LAS CORRECCIONES FINALES Y LOS TUTORES COMUNICAN DESPUES DE 30 DIAS QUE NO HABÍAN TENIDO TIEMPO DE VERLO. SE DIRIGE AL DEFENSOR TRAS 45 DIAS SIN RESPUESTA POR PARTE DE LOS TUTORES

ACTUACIONES : SE ACONSEJA INSISTIR POR CORREO ELECTRONICO Y SI NO RESPONDEN SOLICITAR ENTREVISTA.REUNION CON TUTORA.SE INFORMA POR TELEFONO. EN ESPERA DE SOLUCIÓN EN ENERO.CONVERSACIÓN CON DIRECTORA DEPARTAMENTO

FAVORABLE : FECHA RESOLUCIÓN 10/04/2025 DIAS PARA RESOLUCIÓN: 121

Universidad Politécnica de Cartagena

MIEMBRO DE EUT+ EUROPEAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

INFORME ANUAL
DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ANEXO II

TEXTO DE RECOMENDACIONES PUBLICABLES

Defensor Universitario
Plaza Cronista Isidoro Valverde, s/n
Edificio La Milagrosa, 30202 Cartagena
+34 697 891 702 +34 968 327 099
defensor@upct.es

RECOMENDACIÓN 0124

El Defensor Universitario, debido a las consultas que se le han realizado con relación al Reglamento de Trabajos Fin de Estudios de la ETSAE, ha realizado un análisis de éste y considera oportuno realizar las siguientes consideraciones:

1. La Universidad forma parte del sector público institucional y como tal está sujeta a la legislación administrativa estatal, y sobre la base de su autonomía puede disponer de un cuerpo normativo propio.
2. El sistema normativo, sea general o propio, siempre debe garantizar la seguridad jurídica (art. 9.3 CE), de modo que permita a los interesados, sin posibilidad de dudas o interpretaciones, conocer las acciones que puede hacer y cómo las debe hacer de acuerdo con el procedimiento.
3. La Disposición Adicional Primera del **REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS (GRADO Y MÁSTER) EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA** aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Cartagena en la sesión del 6 de febrero de 2024, establece: "*Los Centros podrán desarrollar una normativa propia, complementaria a esta, **siempre que no contradiga la misma**. Estas normativas propias deberán ser aprobadas por el Consejo de Gobierno. En el caso de contar con una normativa propia a la entrada en vigor del presente Reglamento, **deberán ajustarla a lo establecido en este Reglamento, antes del inicio del curso 2024/25.***
4. La Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación dispone de una normativa propia en relación con los Trabajos Fin de Estudios aprobada en la sesión del Consejo de Gobierno de la Universidad en la sesión celebrada el 26 de febrero de 2015.
5. La citada normativa, **REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS EN LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE ARQUITECTURA Y EDIFICACIÓN**, contradice en algunos aspectos derechos reconocidos en el **REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS (GRADO Y MÁSTER) EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA,** particularmente en sus artículos 8 (Matrícula y convocatorias) y 9 (Presentación y calificación).

Por ello, y teniendo en cuenta las consideraciones anteriores y tratando de garantizar la seguridad jurídica de los miembros de la Comunidad Universitaria, y mejorar la calidad y eficacia del servicio que presta la Universidad, a la Dirección de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación se le realiza la siguiente

RECOMENDACIÓN:

Que adapte su Reglamento propio de Trabajos Fin de Estudios a lo establecido en el **REGLAMENTO DE TRABAJOS FIN DE ESTUDIOS (GRADO Y MÁSTER) EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA** aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad Politécnica de Cartagena en la sesión del 6 de febrero de 2024

Cartagena 14 de noviembre de 2024

El Defensor Universitario

Este Recomendación se traslada al Director de la Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación, a la Vicerrectora de Estudios y Calidad y al Secretario General de la Universidad Politécnica de Cartagena.