



DEFENSORÍA UNIVERSITARIA
MEMORIA 2021



Universidad de Oviedo

ÍNDICE

	Página
Presentación-----	2-4
I. Actuaciones de la Defensoría-----	5-27
1. Aspectos generales-----	6-13
2. Tipos de actuaciones-----	14-16
3. Actuaciones por colectivo-----	17-25
a) Cuestiones planteadas por el estudiantado-----	17-23
b) Cuestiones planteadas por el PDI-----	24
c) Cuestiones planteadas por el PAS-----	25
4. Resultado de las actuaciones-----	26-27
II. Actividad institucional -----	28-29
III. El Presupuesto de la Defensoría-----	30-32
1. El Presupuesto aprobado-----	31
2. Estado de ejecución a 31 de diciembre de 2021-----	32
IV. ANEXOS-----	33-43
- Anexo I: Casos atendidos-----	34-40
- Anexo II: Resultado de las encuestas de satisfacción-----	41
- Anexo III: Consultas realizadas por otras Defensorías Universitarias-----	42
- Anexo IV: Libro Registro de Facturas-----	43

PRESENTACIÓN

La Defensoría dispone de dos instrumentos principales para dar a conocer su actividad y rendir cuentas de su labor: el Informe que anualmente debe presentar al Claustro -previsto por los artículos 65.6 de los Estatutos de la Universidad de Oviedo y 23 del Reglamento-, en el que debe aportar los datos de, al menos, el número y características de las quejas formuladas, las rechazadas y sus causas, las que estén en tramitación y las resueltas, así como informar sobre las recomendaciones y sugerencias efectuadas para mejor funcionamiento de la Universidad y si fueron seguidas o no por las personas u órganos afectados; y la Memoria, documento en el que se ofrecen al conjunto de la comunidad universitaria y a la sociedad los datos relativos al año natural completo.

El último informe remitido al Claustro se elaboró con los datos de las actividades realizadas entre el 25 de noviembre de 2020 y el 30 de noviembre de 2021, siguiendo el ciclo temporal de años anteriores. En el mismo se proporcionaron los datos requeridos por el Reglamento, con excepción de las recomendaciones y sugerencias, puesto que, tal y como indiqué en la presentación que encabezaba el documento, no considere oportuno formular ninguna.

Una vez finalizado 2021, se ha elaborado esta Memoria siguiendo en gran medida la estructura de las presentadas en años anteriores. De esta forma, con el objetivo de garantizar la máxima transparencia, se consignan en este documento los datos de las actuaciones desarrolladas, clasificados en base a diferentes criterios, así como la relación completa de casos atendidos. También se incluye en el documento otra información relevante, desde el punto de vista de la rendición de cuentas, como son los datos relativos a la actividad institucional mantenida y al presupuesto de la Defensoría y su estado de ejecución.

Como balance general, se puede concluir que la actividad de la Defensoría durante 2021 ha estado acompañada al escenario *híbrido* en el que se ha desarrollado la actividad universitaria. Por un lado, durante el primer semestre la docencia continuó desarrollándose de forma virtual, pero la evaluación de las convocatorias correspondientes al segundo semestre del curso 2020/2021 tuvo lugar, con carácter general, en formato presencial. En el segundo semestre, sin embargo, el inicio del presente curso ha traído consigo la vuelta de la actividad a los espacios universitarios, condicionada, eso sí, por las medidas que se han tenido que adoptar para la contención de la pandemia.

Todo ello se ha traducido en una vuelta a los niveles habituales de casos que se venían atendiendo cada año, lo que denota la gran capacidad de adaptación de nuestra comunidad para afrontar y superar los problemas que nos ha puesto en el camino esta crisis sanitaria en la que, por otra parte, aún estamos inmersos.

Esta Memoria, al igual que la del año pasado, también es una Memoria de despedida. Desde la incorporación al Consejo de Estado en noviembre de 2020 de nuestra última Defensora, la profesora Paz Andrés Sáenz de Santa María, he desempeñado el cargo en funciones, y tras la renovación del Claustro en diciembre pasado, esta próxima la elección de un nuevo Defensor o Defensora, por lo que en breve también abandonaré las labores de la Defensoría.

Ha sido, sin duda, una experiencia sumamente enriquecedora y gratificante, y deseo expresar mi gratitud a Paz Andrés por proponerme para el cargo de Defensora Adjunta y haberme proporcionado con ello la oportunidad de contemplar nuestra universidad desde esta privilegiada atalaya, dónde se pueden observar no solo las debilidades, sino también las fortalezas de esta institución.

También quiero expresar mi agradecimiento a la Secretaria de la Oficina de la Defensoría, M^a Teresa Palomino Durán, que con su eficiencia y profesionalidad ha sido un apoyo fundamental durante estos meses, y a todos los miembros de la comunidad universitaria que en una u otra medida han facilitado la labor de la Defensoría durante este tiempo.

He puesto todo mi empeño en seguir la estela marcada por la profesora Paz Andrés, ejerciendo el cargo de forma constructiva y transparente. Para lograrlo he intentado tramitar los asuntos que iban llegando con la mayor celeridad posible y mantener una relación fluida con los órganos de gobierno y administración, tanto generales, como de Centros y Departamentos, sin interferir en las competencias que tienen atribuidas. Y, sobre todo, he tratado de ayudar a resolver los problemas planteados por todos aquellos que solicitaron la intervención de la Defensoría, aunque no siempre haya sido posible conseguir un resultado satisfactorio para sus pretensiones. Pero, como bien decía Paz Andrés en la presentación de las memorias elaboradas durante su mandato, es a la comunidad universitaria a quien le corresponde valorar mi labor.

En Oviedo, a 15 de marzo de 2022

Belén Cadavieco Blanco
Defensora Adjunta

I. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA

En este apartado se ofrece una visión general de todos los asuntos que han llegado a la Oficina, clasificándolos en base a distintos criterios formales y materiales.

Durante 2021 no se ha rechazado la tramitación de ninguna solicitud, pues se estimó que todos los presentados entraban dentro del ámbito de competencias de la Defensoría, ya porque incidiesen en una u otra medida en los derechos o intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria, o en la calidad de los servicios que presta la Universidad de Oviedo.

En el Anexo I de esta Memoria se incluye una relación de casos con detalle del colectivo que remitió la solicitud, el tipo de actuación (queja, consulta o mediación) y una breve descripción del asunto que motivó la solicitud de intervención de la Defensoría.

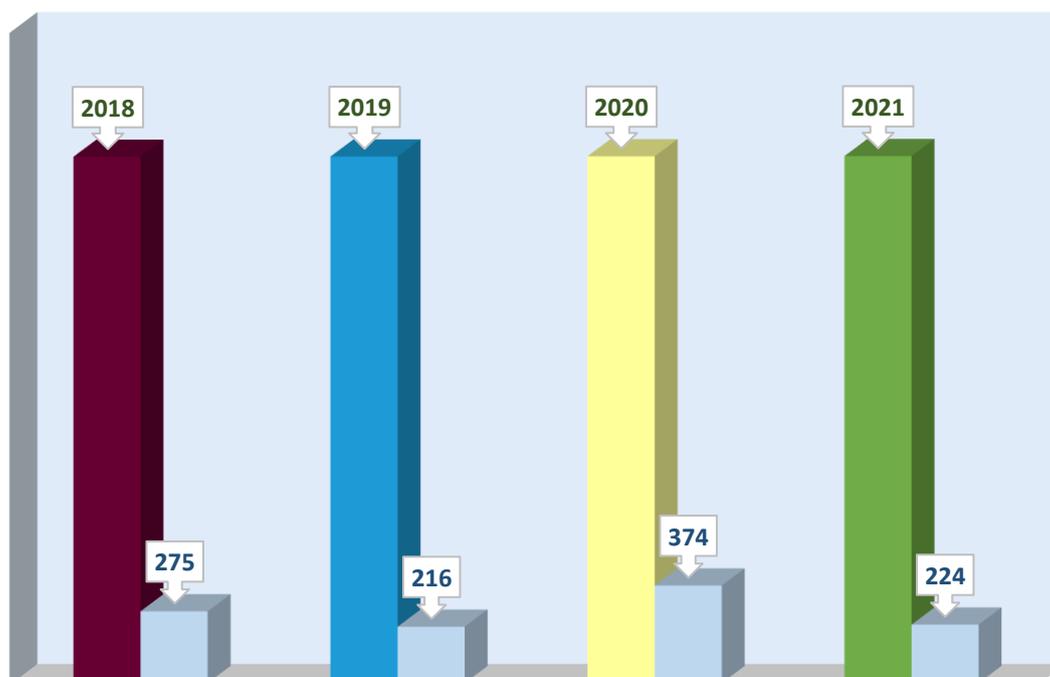
1. ASPECTOS GENERALES

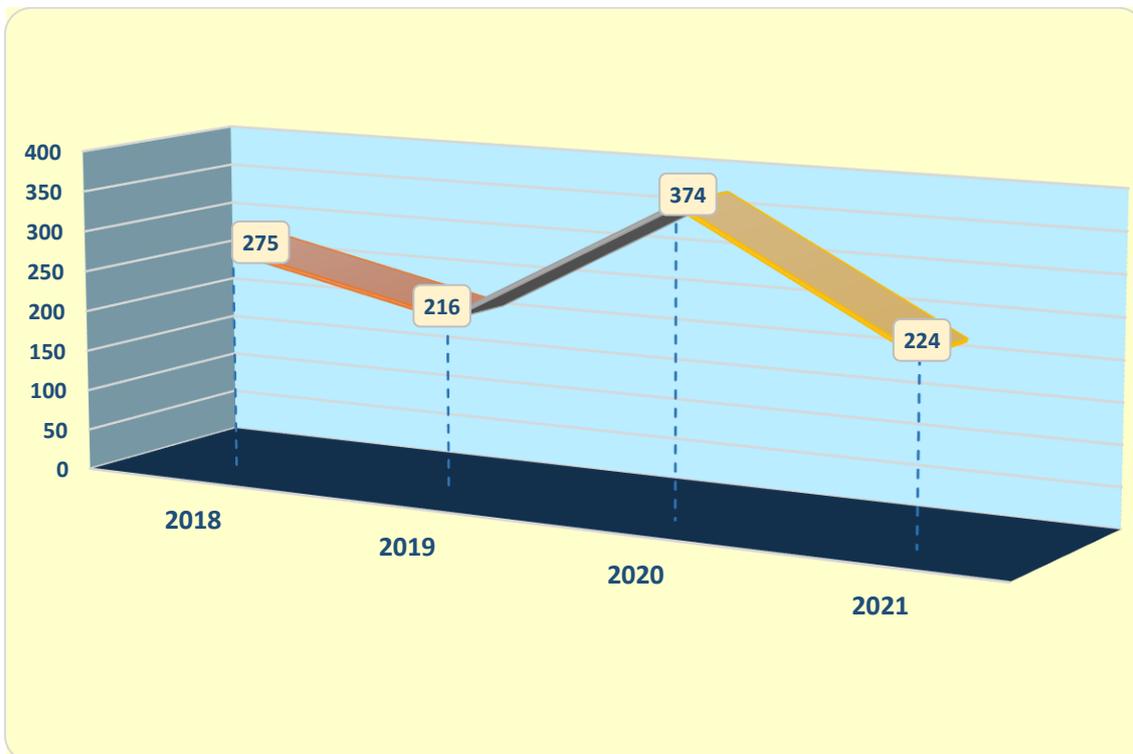
Número de asuntos atendidos. Durante el año 2021 se han planteado ante la Defensoría **224 casos**, lo que supone una disminución del 40% sobre los atendidos en el año anterior, que fueron 374.

El número de casos atendidos es, como se puede ver en los gráficos siguientes, muy similar a los atendidos en el año 2019, año en el que las actuaciones de la Defensoría contabilizaron un total de 216.

En la significativa disminución de casos que se han recibido ha influenciado, sin lugar a dudas, la vuelta a la actividad presencial desde la evaluación del segundo semestre del curso 2020/2021. Se evidencia, en este sentido, un importante avance en el retorno a la normalidad de la vida universitaria, tal y como se desarrollaba antes de declararse la pandemia provocada por la COVID-19 en marzo de 2020.

ACTUACIONES POR AÑOS

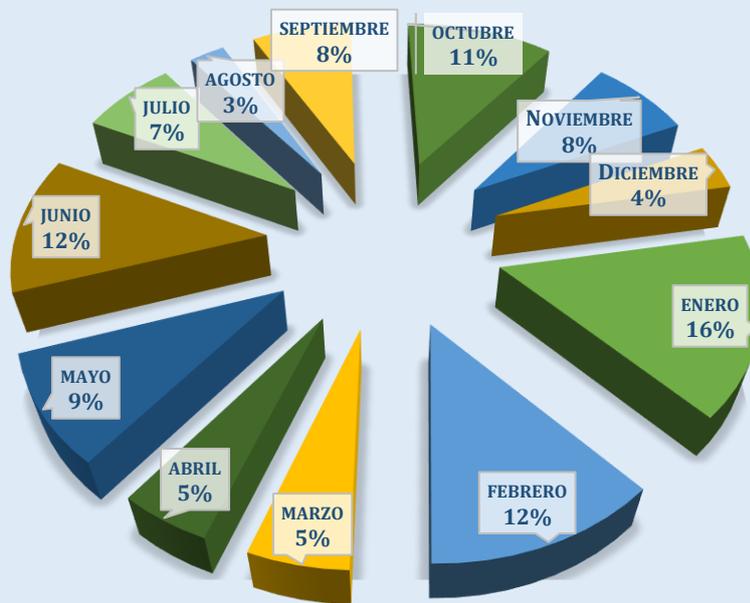
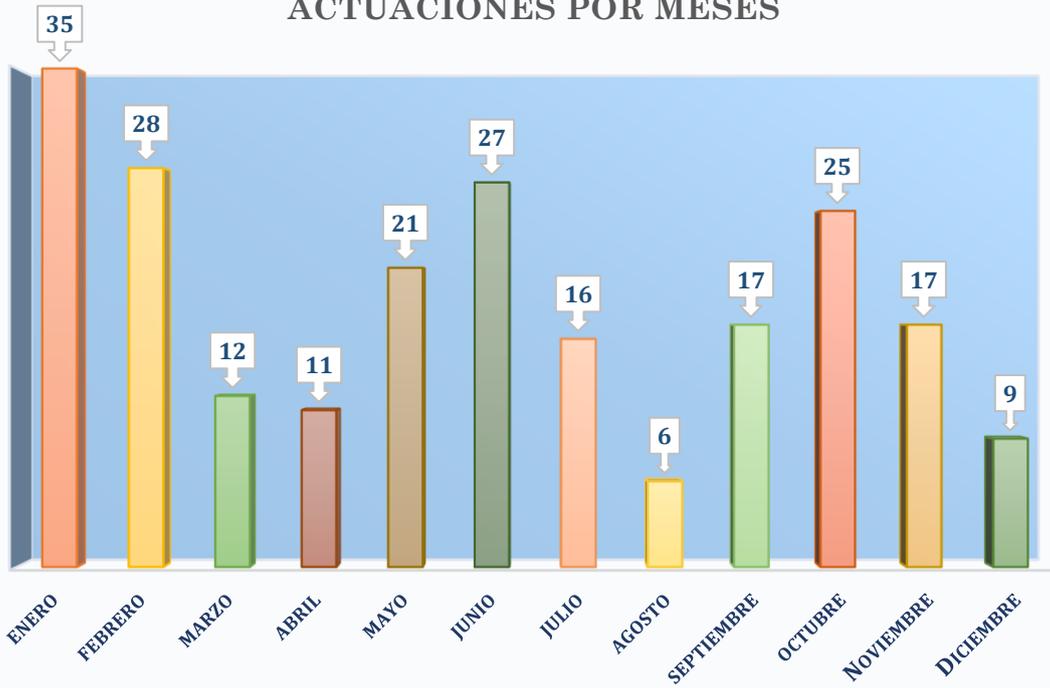




Actuaciones por meses. En cuanto a la distribución por meses, la actividad ha sido continua, incluso en el período no lectivo y en el período vacacional, coincidiendo la mayor concentración de solicitudes con los periodos de evaluación y el inicio del curso.

Como se puede observar en los gráficos de la página siguiente, los meses en los que el calendario académico del curso 2020/2021 fija los períodos de evaluación, incluida la defensa de TFG y TFM (enero, febrero mayo, junio y julio) concentran un 56% del total de las actuaciones; y el inicio del curso 2021/2022, un 18%.

ACTUACIONES POR MESES



Vías de acceso. Respecto a las vías de acceso, los números de 2021 vienen a constatar la preferencia de los usuarios por los cauces en los que prima la confidencialidad y el menor grado de formalismo.

El principal medio que han utilizado los miembros de la comunidad universitaria para comunicarse con la Defensoría ha sido, al igual que en los últimos años, el correo electrónico, constituyendo los asuntos recibidos por esa vía un **67%** del total.

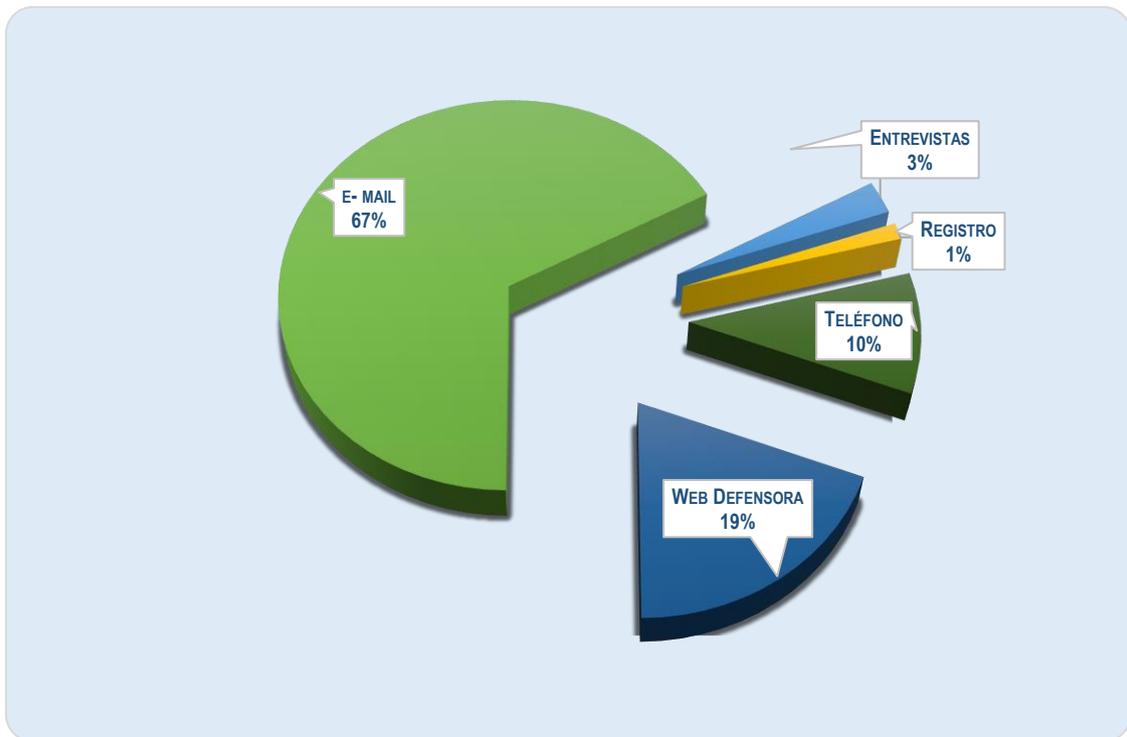
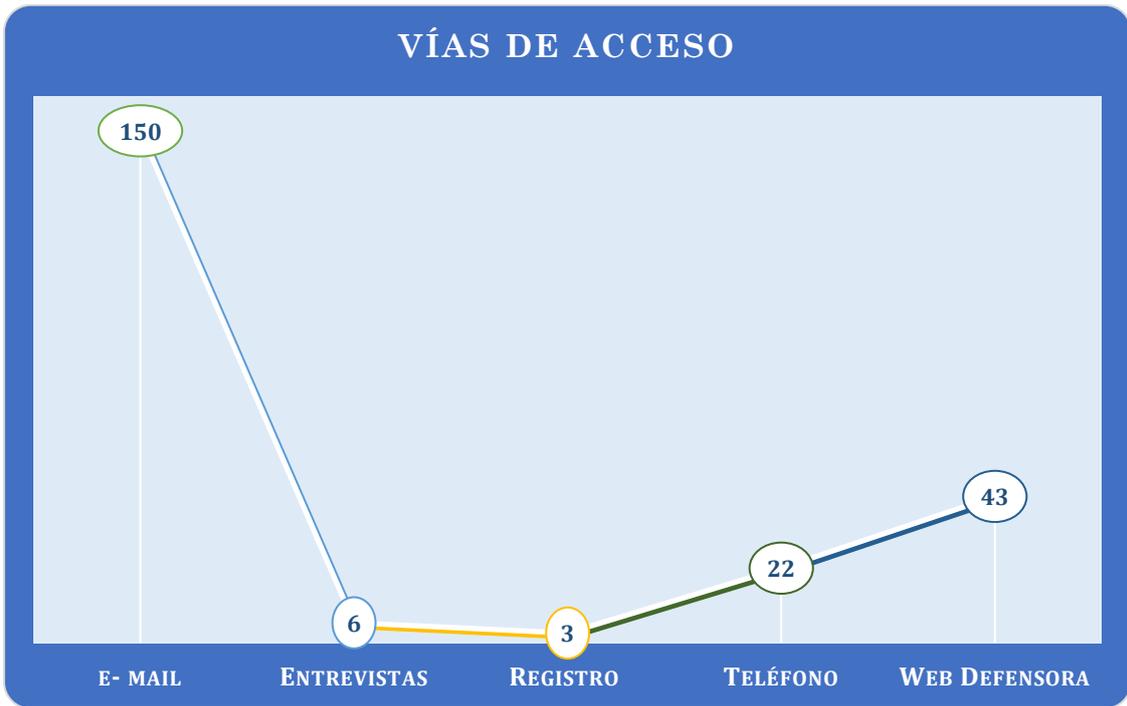
El número de miembros de la comunidad universitaria que ha solicitado una entrevista ha sido escaso (6), manteniendo los niveles del año 2020, en el que, debido a la pandemia, habían disminuido drásticamente con respecto a años anteriores.

Las llamadas telefónicas, por el contrario, han mantenido la tendencia al alza manifestada el año anterior, habiéndose recibido un 7% más que en 2020. También las visitas a la página web de la Defensoría se han incrementado un 5% con respecto al año anterior.

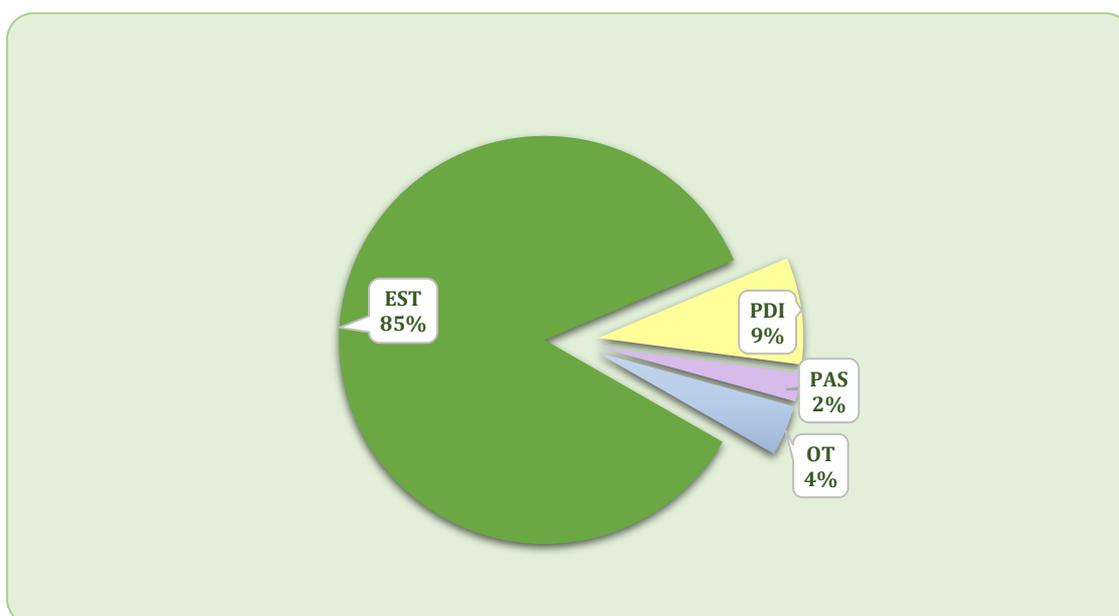
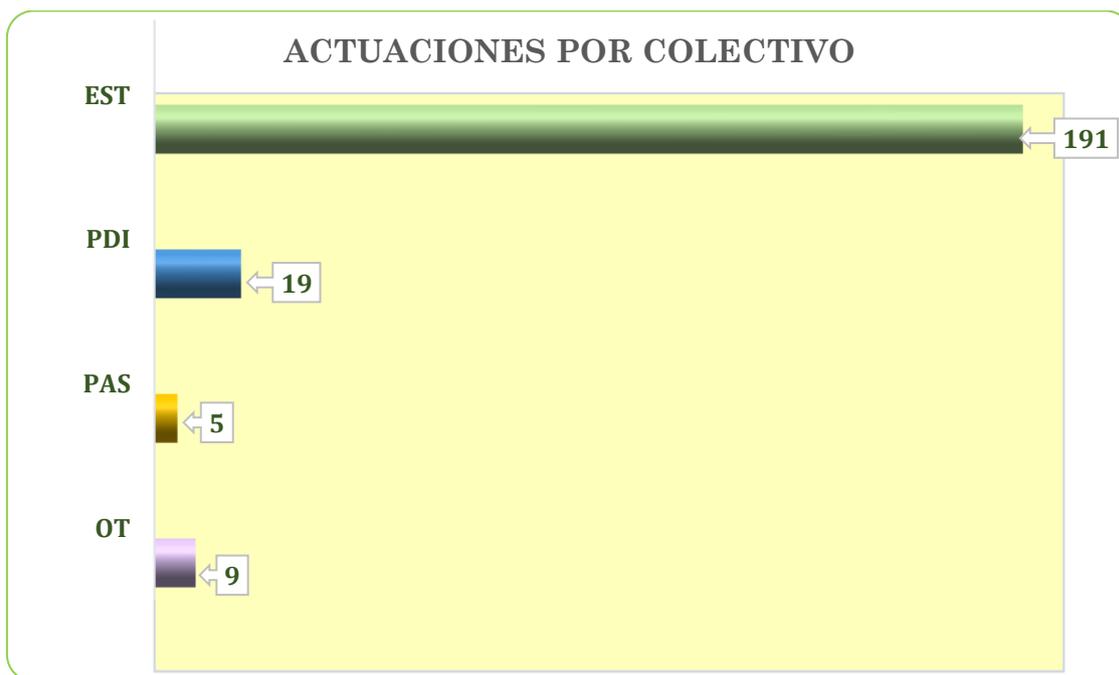
El contacto a través de escritos presentados por Registro sigue siendo bastante residual, recibándose sólo 3 solicitudes por este medio.

En esta primacía de las vías de acceso por medio telemáticos también ha influido, sin lugar a dudas, la generalización del uso de las nuevas tecnologías en las relaciones interpersonales que ha traído consigo la crisis sanitaria.

VÍAS DE ACCESO

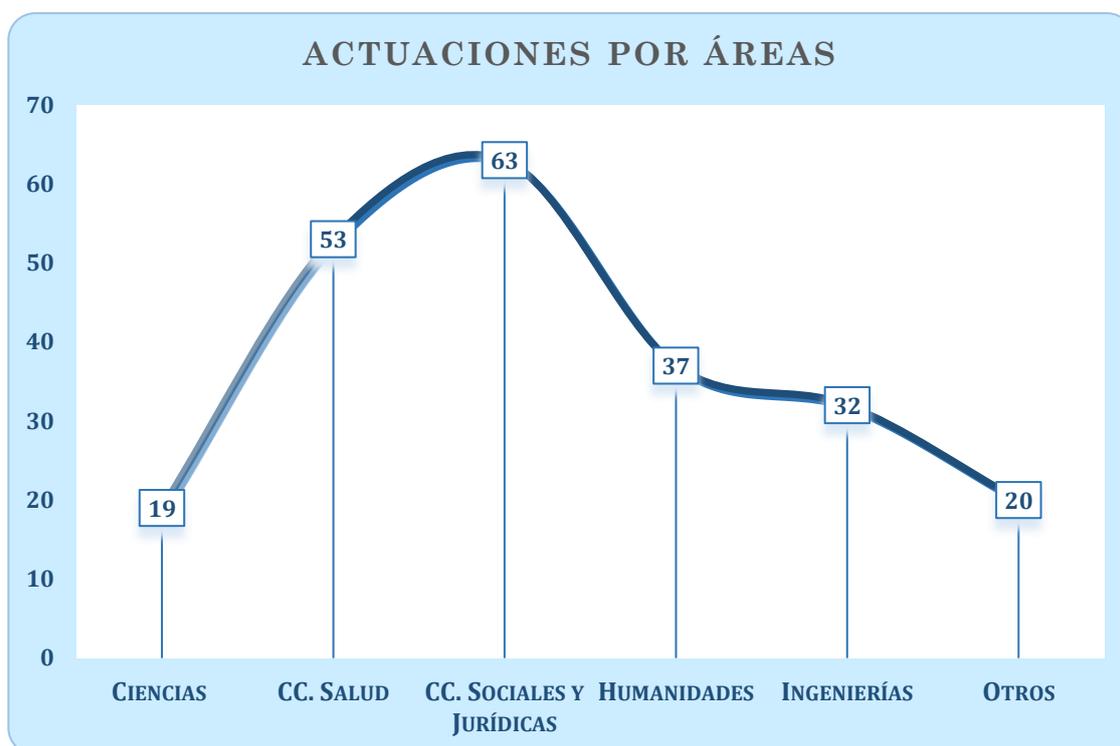


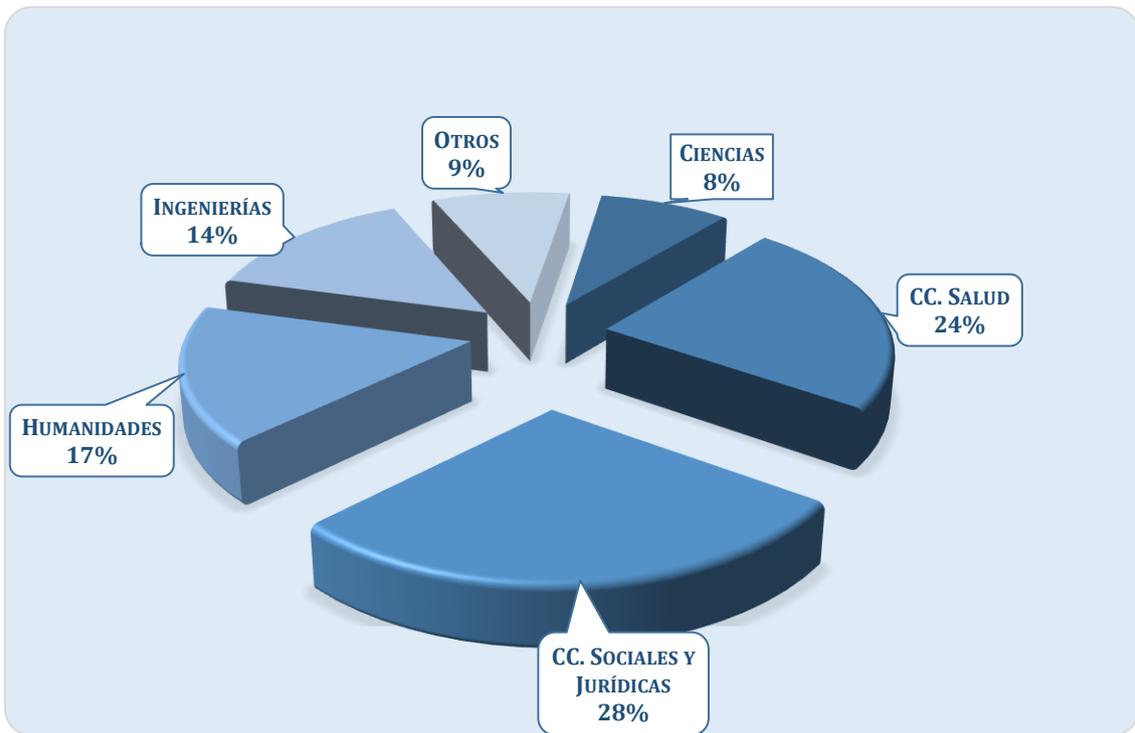
Origen de los asuntos. En este apartado los datos de 2021 confirman una vez más la tendencia consolidada según la cual la mayoría de los casos proceden de los estudiantes, con un **85%** del total. En este sentido, las cifras son acordes al tamaño de la Universidad de Oviedo, y guardan una relación proporcional con el número de miembros de cada colectivo.



Actuaciones por áreas: La distribución de los casos entre las grandes áreas científicas es la que se señala a continuación, siguiéndose como criterio para el encuadramiento de los asuntos la titulación en la que están matriculados, en el caso de los estudiantes, y el Centro/Departamento al que están adscritos para los miembros del PDI y el PAS.

En el apartado “Otros” se reflejan los asuntos en los que, o bien la persona no puede adscribirse a una de las áreas (por ejemplo, miembros del PAS que desempeñan sus puestos de trabajo en servicios administrativos adscritos a Vicerrectorados), o bien no disponemos de datos para adscribirla (los casos más frecuentes son de estudiantes que no mencionan ni el centro ni la titulación en que están matriculados).

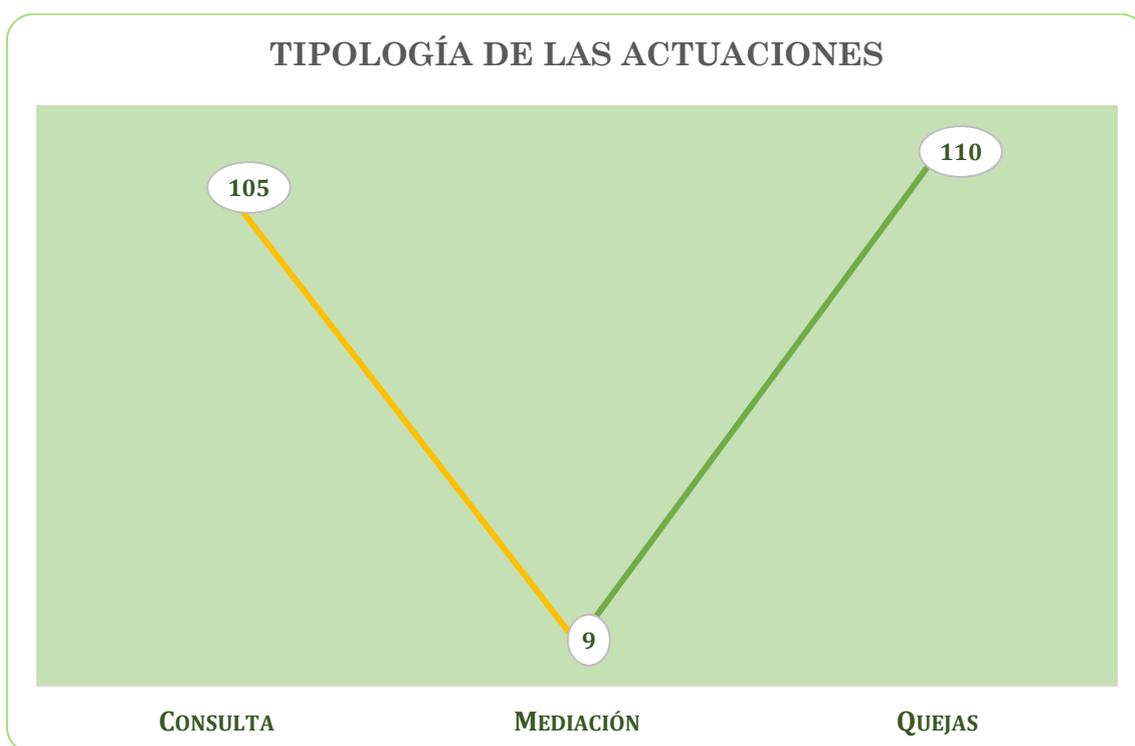


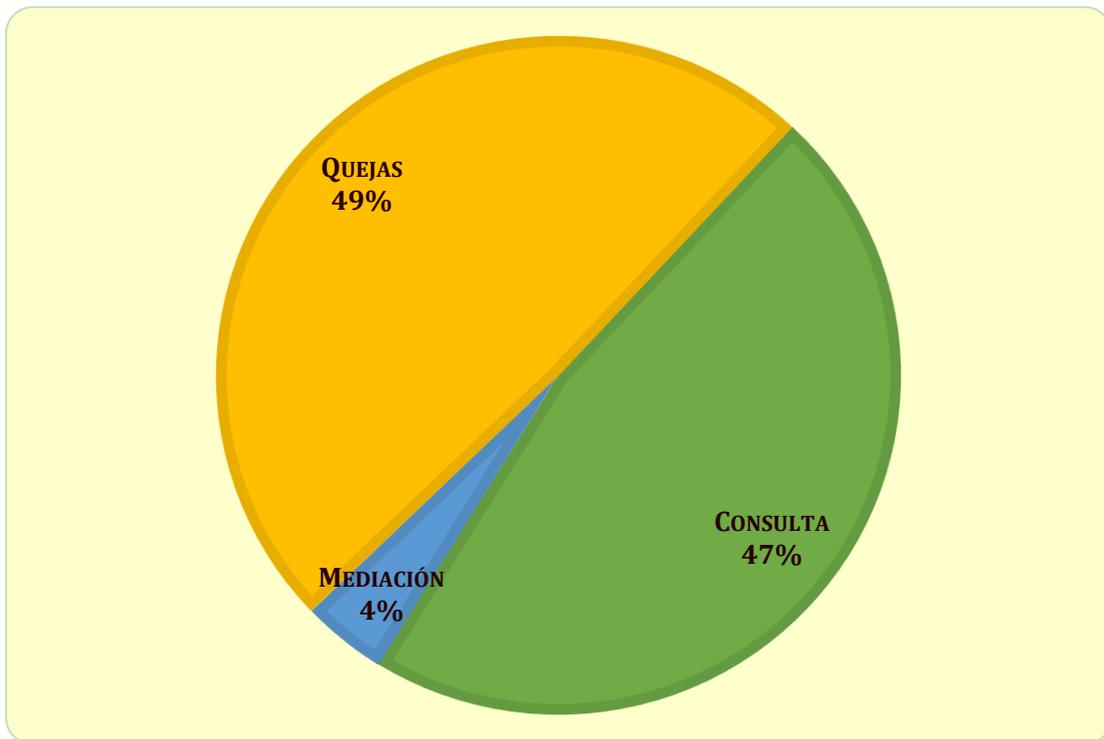


2. TIPOS DE ACTUACIONES

La tipología de actuaciones no ha experimentado variaciones con respecto a años anteriores, y las quejas siguen suponiendo el número más alto de asuntos atendidos en la Defensoría, seguidas muy de cerca por las consultas.

El porcentaje de actividades de mediación sigue siendo bajo y todos los casos han sido informales, y aunque se ha recibido una solicitud de activación del servicio UnioviMediación, analizada la petición concreta que se transmitía por esa vía, se trató finalmente como una consulta.

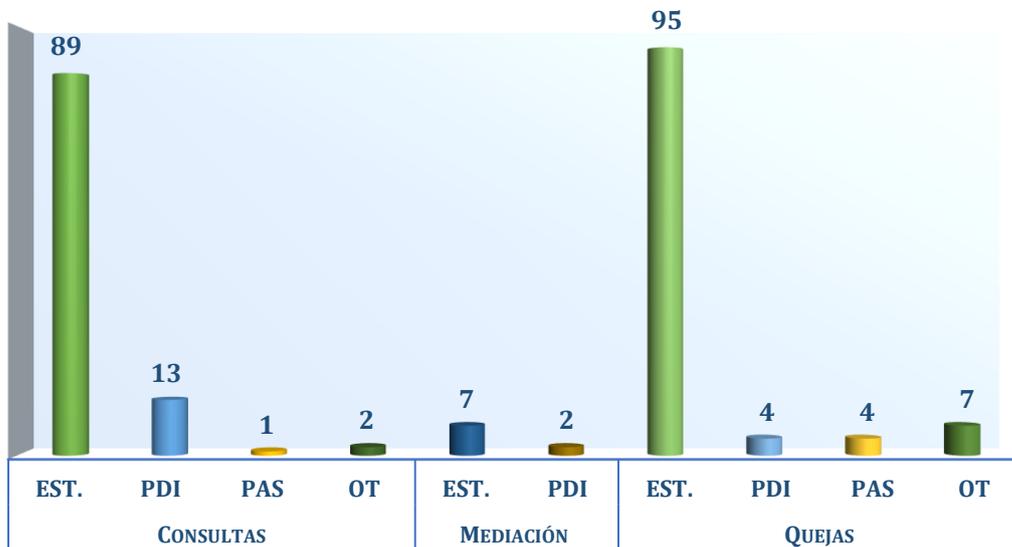




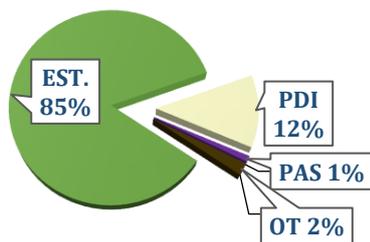
En cuanto a la distribución por colectivos, estas características en lo que atañe a los tipos de actuaciones, se reproducen entre el estudiantado y el PAS, pero no en el caso del PDI, donde el número de solicitudes de información ha sido sensiblemente superior a las quejas recibidas.

En el primero de los gráficos que se muestran a continuación se reflejan los datos numéricos de actuaciones por tipo de actividad y colectivo, evidenciándose en el segundo de ellos los porcentajes de solicitudes que corresponden a los diferentes colectivos en cada tipo de actuación.

TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES POR COLECTIVO



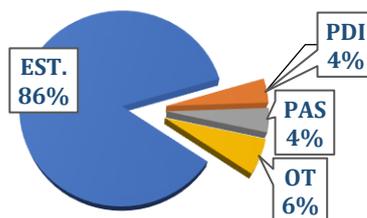
CONSULTAS



MEDIACIÓN



QUEJAS



3. ACTUACIONES POR COLECTIVO

A) *Cuestiones planteadas por el estudiantado*

En cuanto a la temática de los casos atendidos, durante el 2021 se han diferenciado claramente dos etapas. Por un lado, en los primeros meses del año la mayoría de los casos planteados por los estudiantes seguían relacionados directa o tangencialmente con el funcionamiento online, tal y como se puede comprobar en el Anexo I; sin embargo, una vez finalizado el curso 2020/2021 las cuestiones que nos hicieron llegar los miembros de este colectivo se alineaban más con la casuística que planteaban con anterioridad a la crisis sanitaria.

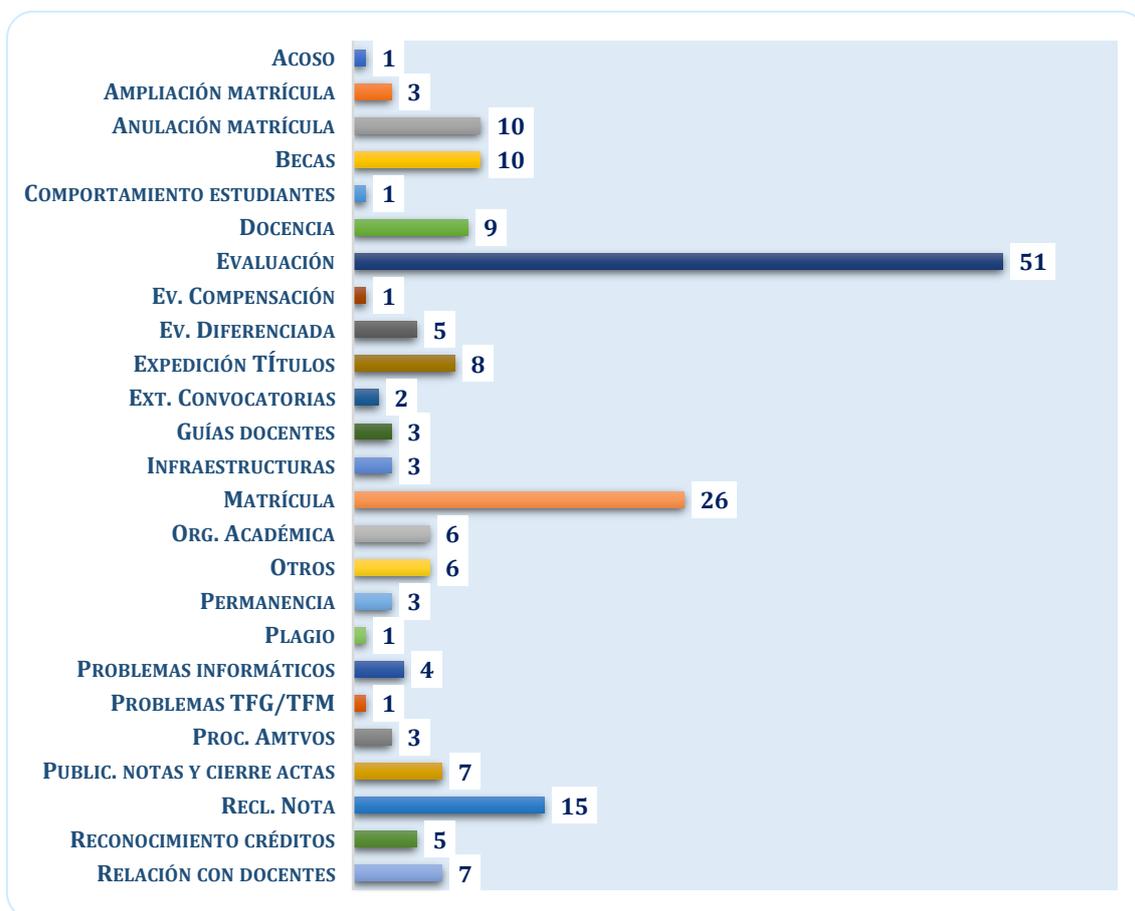
Las solicitudes de intervención que nos han hecho llegar los estudiantes han estado relacionadas principalmente con los siguientes temas:

- **Sistemas de evaluación.** Se han recibido solicitudes por la preocupación del alumnado ante el riesgo sanitario en la celebración de exámenes presenciales (principalmente en las convocatorias celebradas en enero), y también por los cambios de modalidad de la evaluación (exámenes que se habían previsto online y se celebraban de forma presencial, y viceversa). También se han planteado varios asuntos relacionados con la evaluación diferenciada.
- **Matrícula y sus modificaciones.** Sobre esta temática se han trasladado a la Defensoría casos relacionados con problemas técnicos para formalizar la matrícula y, principalmente, consultas sobre las consecuencias económicas y académicas de la anulación de matrícula.
- **Reclamación de calificaciones.** Han sido también importantes el número las consultas de estudiantes sobre el procedimiento que deben seguir para impugnar la calificación de alguna prueba de evaluación.

- Impartición de docencia. Sobre este asunto se recibieron quejas del alumnado, tanto por la impartición de docencia de forma presencial, como por su desarrollo en formato virtual.

Ha habido otros temas en los que se han recibido un número de casos que, sin ser elevado, resulta relevante para la valoración de la calidad del servicio prestado, entre los que cabe mencionar el retraso en la expedición de títulos, la transcripción de las calificaciones obtenidas en movilidades internacionales, el proceso de admisión en titulaciones con alta demanda y la organización de las prácticas externas.

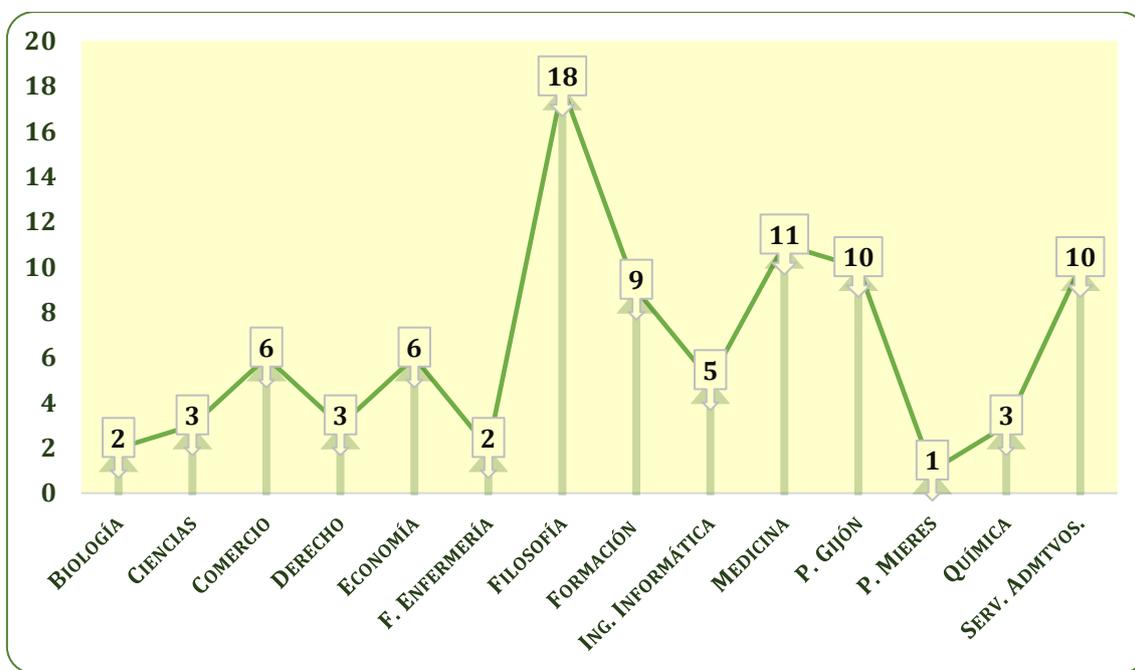
Se muestra en el siguiente gráfico el resumen de la temática abordada y el número de casos relacionados con cada tema.



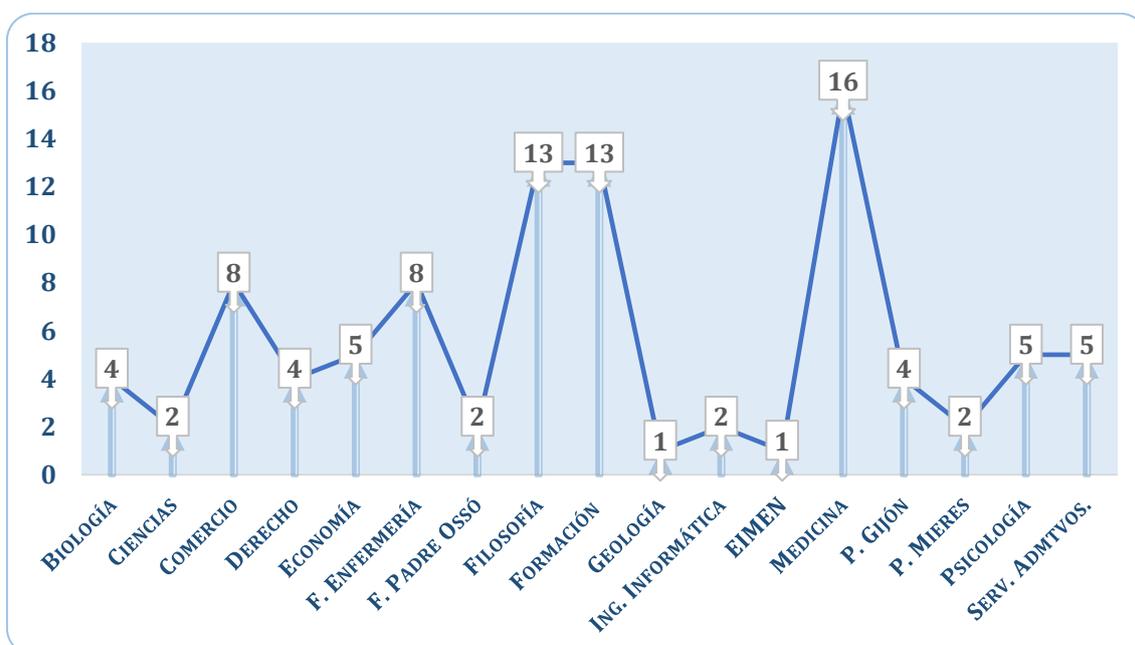
El elevado número de asuntos planteados por este colectivo permite clasificarlos conforme a varios criterios. Se detalla en los dos siguientes gráficos el resumen por tipo de actuación (consultas/quejas) y centro en

el que estaban matriculados los estudiantes que han requerido los servicios de la Defensoría:

CONSULTA DE ESTUDIANTES POR CENTRO



QUEJAS DE ESTUDIANTES POR CENTRO



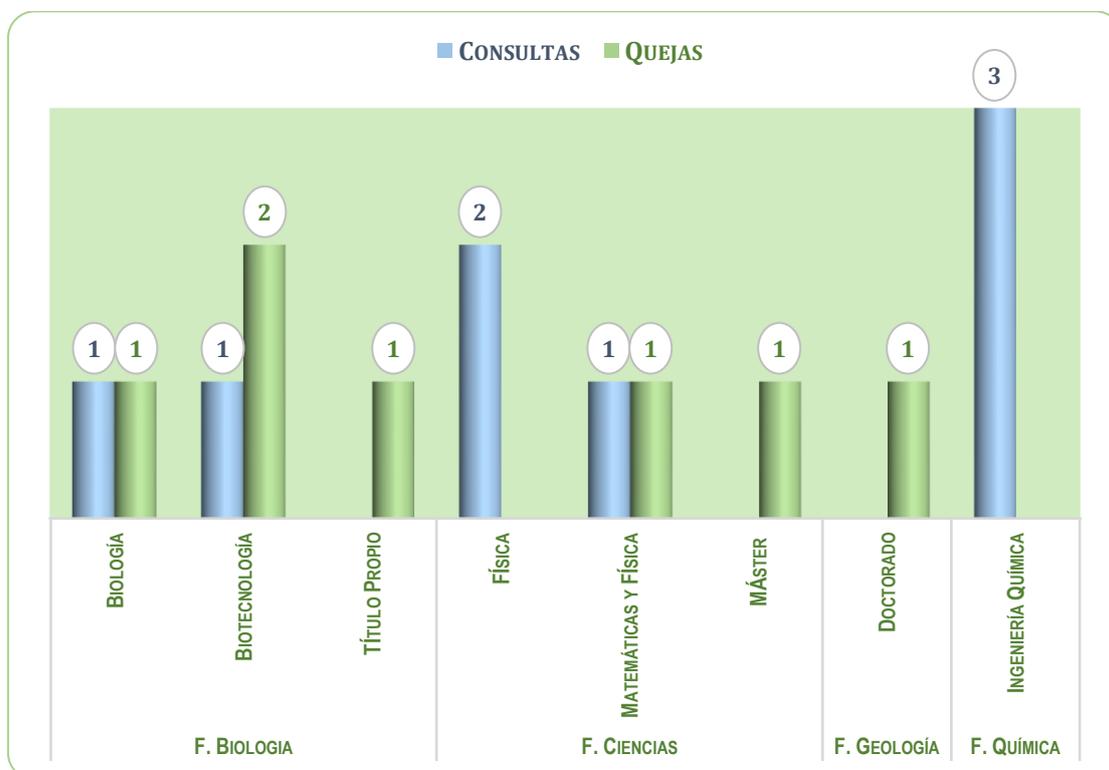
Se ofrecen a continuación los mismos datos atendiendo al tipo de actuación por áreas, titulaciones y centros.

Tomando como referencia el porcentaje de alumnos matriculados en cada una de las áreas durante el curso 2020/2021, se señalan en la siguiente tabla los datos comparativos entre el número de actuaciones y el número de alumnos de cada área.

ÁREA	% ALUMNOS	% ACTUACIONES
Ciencias	10	7,65
Humanidades	11	15,82
Ciencias de la Salud	16	21,43
Ingenierías	23	12,75
Ciencias Sociales y Jurídicas	40	42,35

En los siguientes gráficos se pueden ver los datos de las consultas y quejas de las distintas titulaciones de cada una de las cinco áreas de conocimiento:

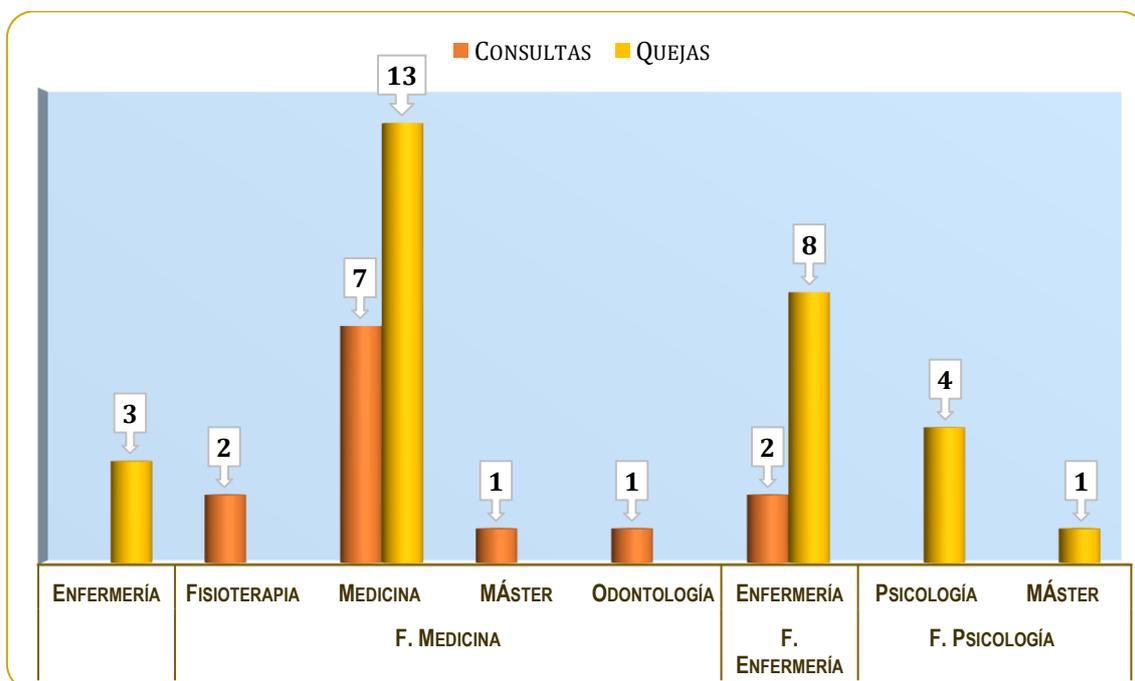
CIENCIAS



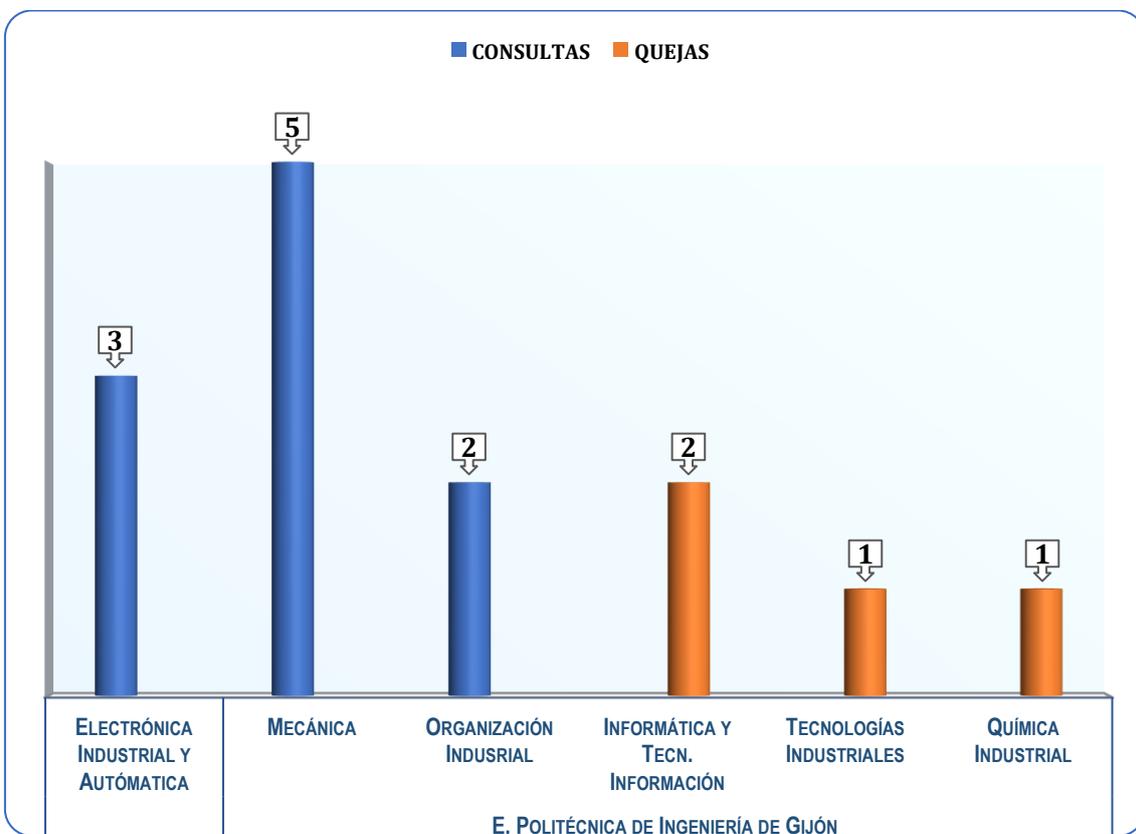
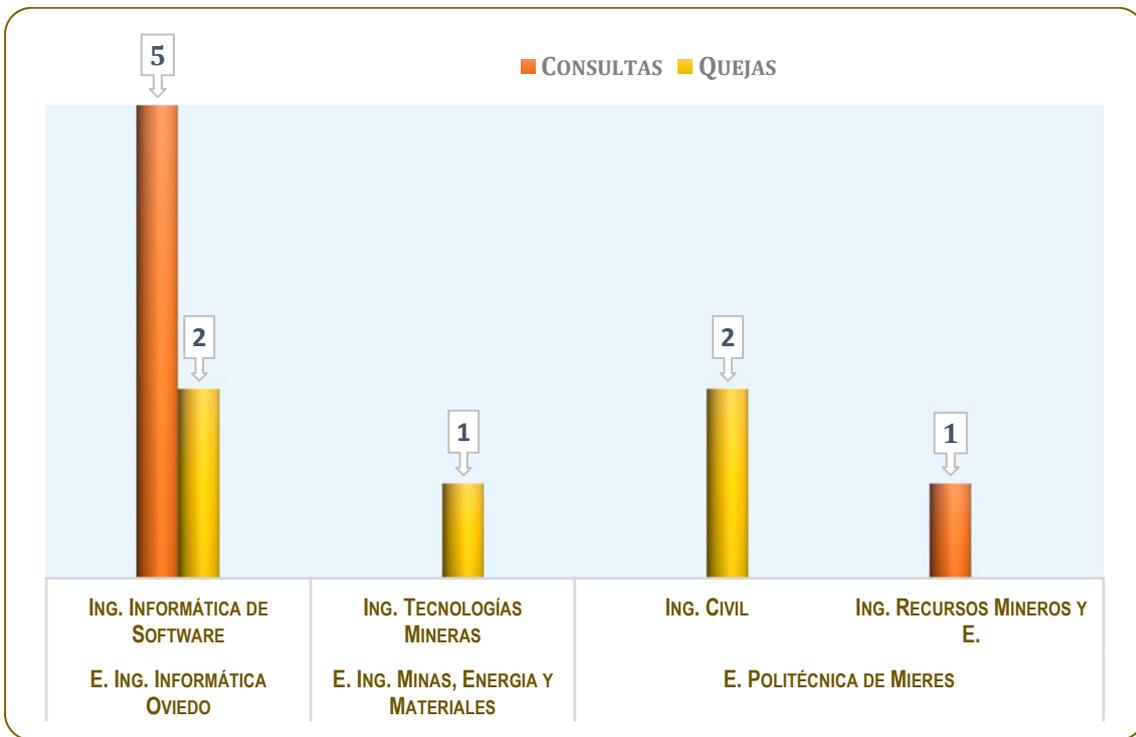
HUMANIDADES



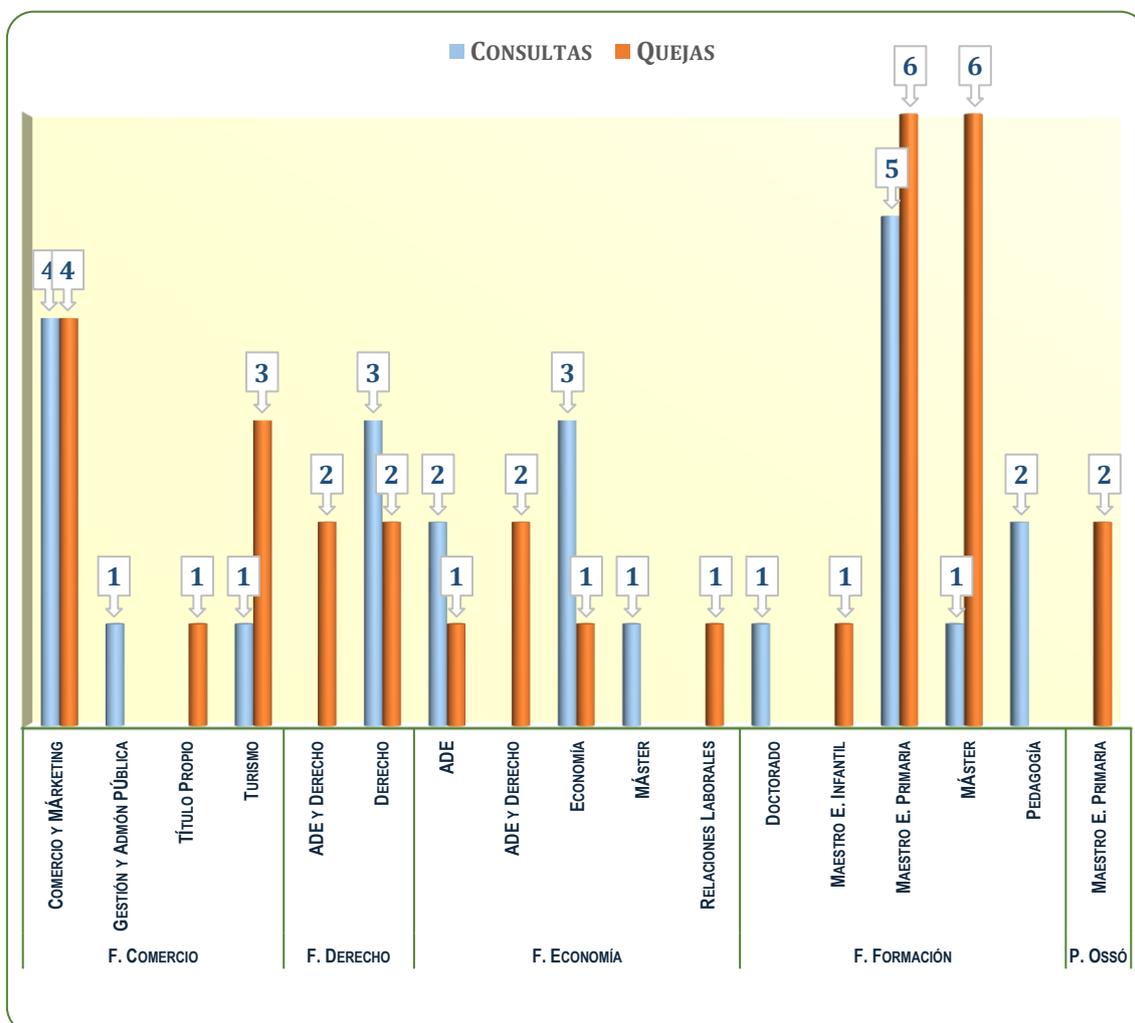
CIENCIAS DE LA SALUD



INGENIERÍAS



CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS

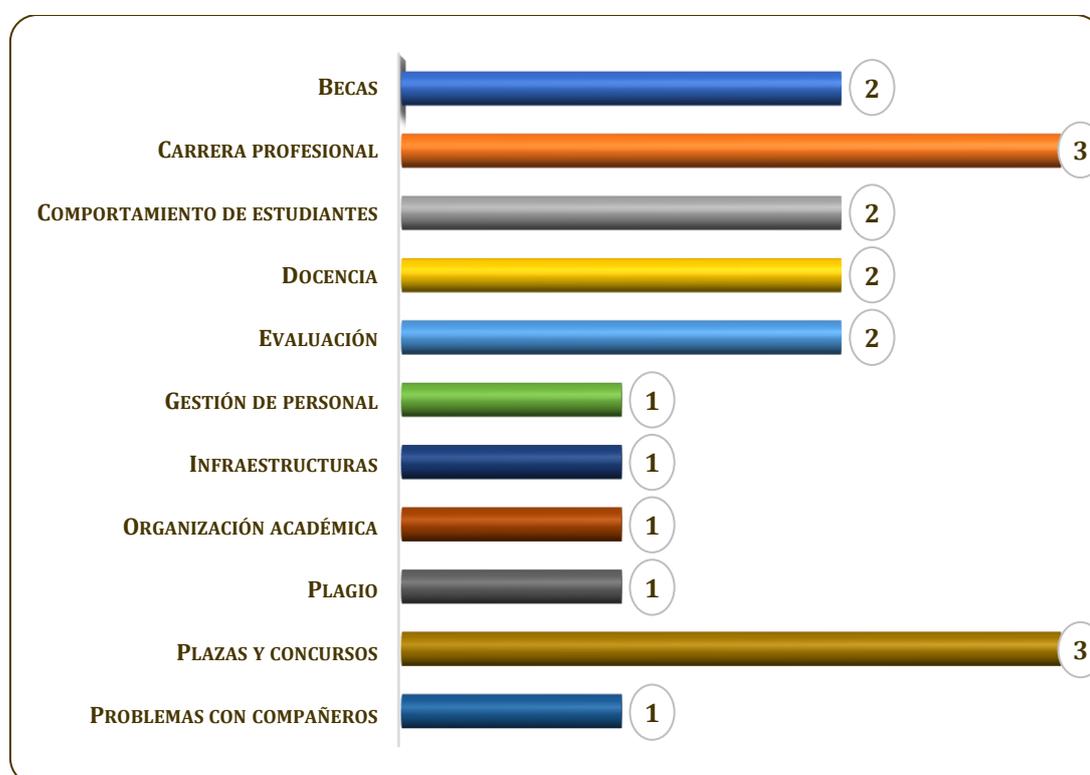


B) Cuestiones planteadas por el PDI

Los miembros del colectivo PDI durante el 2021 nos han planteado un total de **19** asuntos, principalmente consultas, tal y como se puso de manifiesto al abordar la tipología de las actuaciones.

Las materias sobre las que versaron estos asuntos guardan similitud en muchos casos con las abordadas en años anteriores: las relaciones con los estudiantes, los concursos a plazas de profesorado, la carrera profesional, la docencia y su evaluación, las medidas para el personal que padece alguna discapacidad y la gestión administrativa de ayudas. También se han planteado cuestiones novedosas, tales como la asignación de espacios para el desarrollo de la investigación y la posición del profesorado ante las opiniones vertidas por el alumnado en la Encuesta General de la Enseñanza.

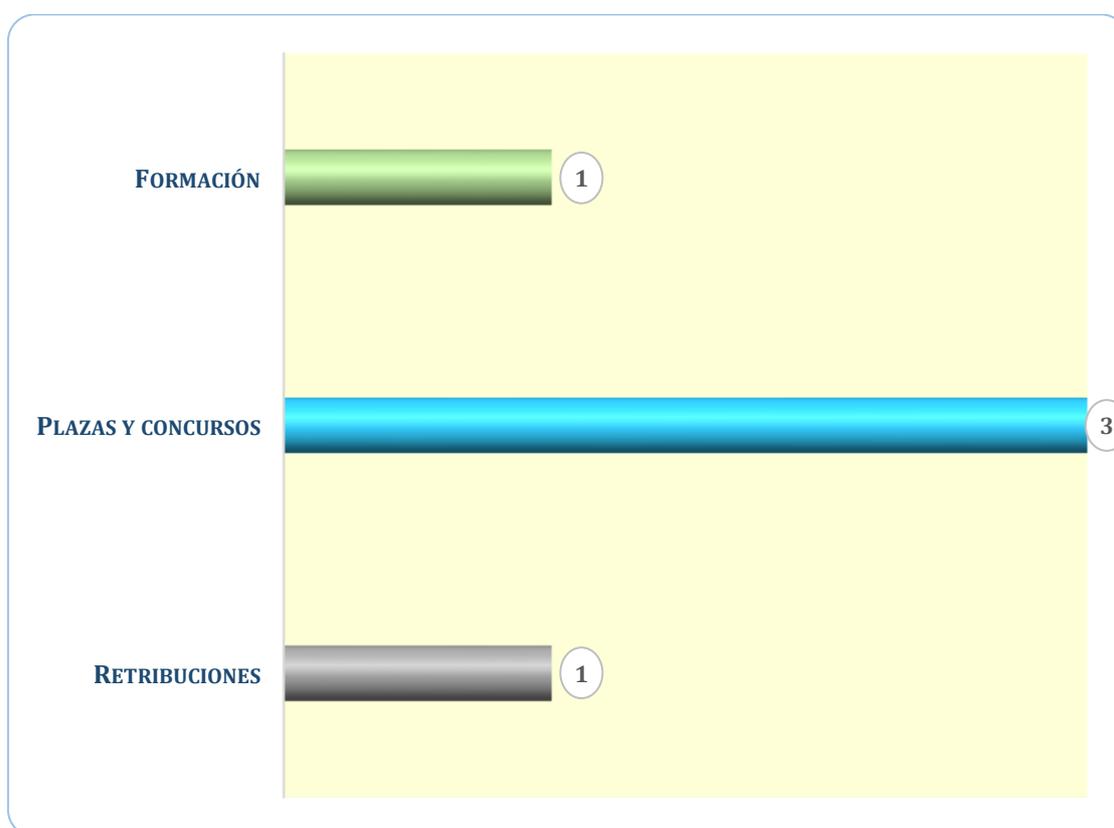
En el siguiente gráfico se detallan el número de asuntos por materias:



C) Cuestiones planteadas por el PAS

El número de cuestiones suscitadas por este colectivo en 2021 ha sido escaso (**5**), siguiendo en este sentido la tendencia de años precedentes.

Los temas planteados estaban relacionados principalmente con el desarrollo de procesos selectivos y de provisión de plazas, aunque también se han planteado asuntos relacionados con la organización de la formación y la liquidación de retribuciones.

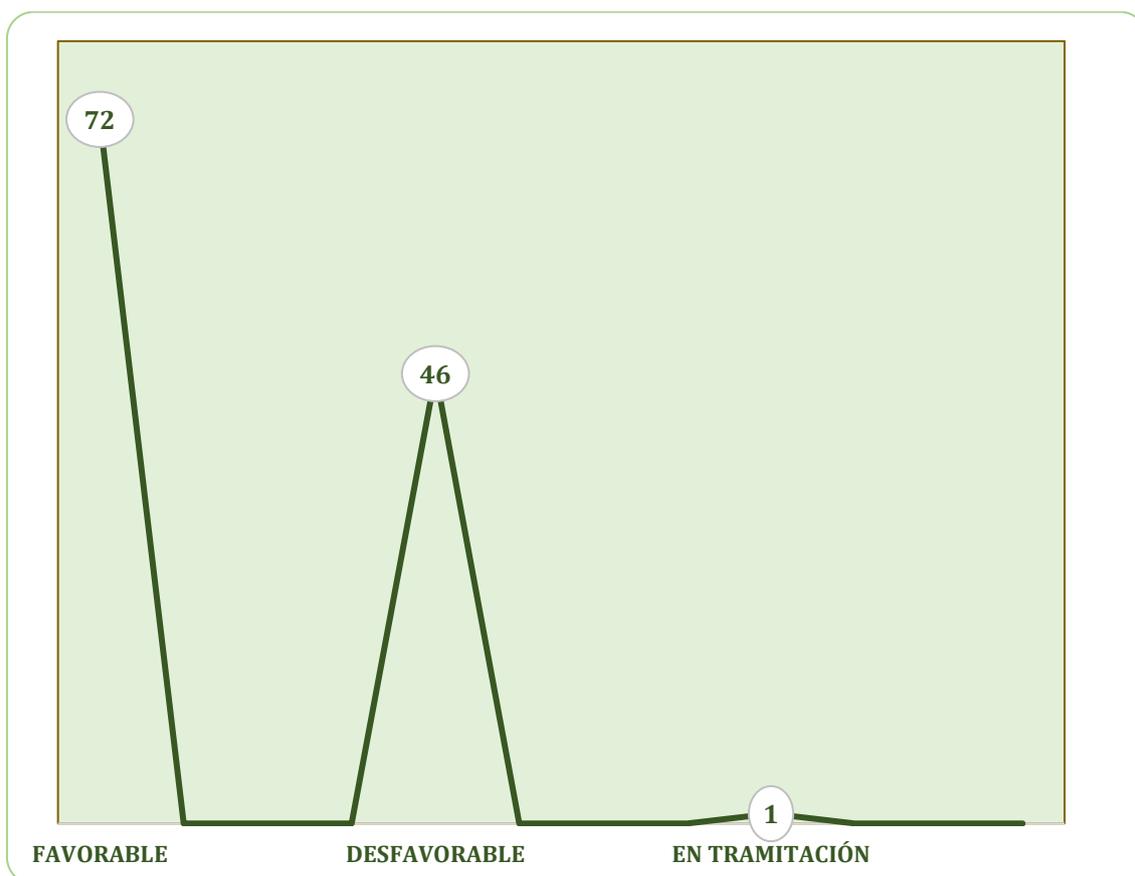


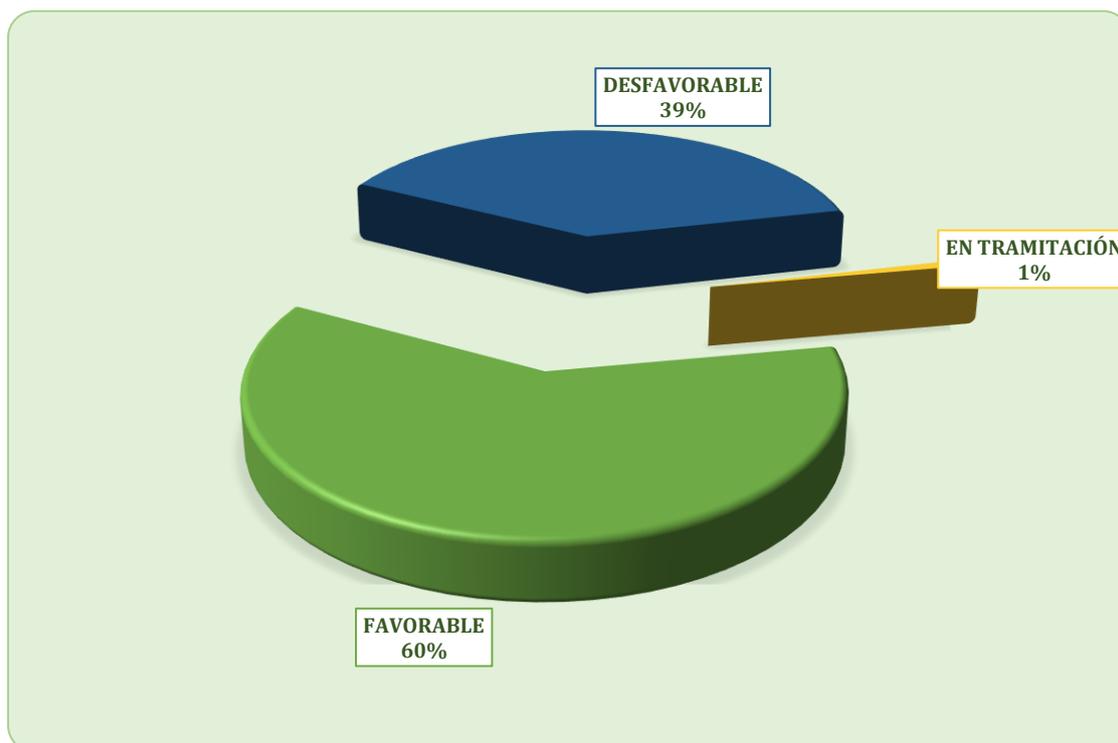
4. RESULTADO DE LAS ACTUACIONES

Como se pone de relieve en los dos siguientes gráficos, el resultado de las actuaciones de la Defensoría, excluidas las consultas, es positivo en un porcentaje significativo (**60%**).

Tal como se apuntaba en memorias anteriores, en el análisis de este resultado conviene tener presente que algunas pretensiones formuladas como quejas resultan imposibles de satisfacer, ya sea por incompetencia del órgano frente al que se formulan, ya sea por no estar contempladas en la normativa vigente e incluso por ser contrarias a esta; y que algunas cuestiones planteadas podrían haberse resuelto en origen a nivel del órgano correspondiente.

RESULTADO DE LAS ACTUACIONES (MEDIACIÓN Y QUEJAS)





La web de la Defensoría ofrece desde hace unos años una encuesta de satisfacción anónima para que los usuarios puedan valorar el servicio que se les presta; además, todas las comunicaciones por correo electrónico, que como se señala en apartados anteriores es la vía de acceso más generalizada, proporcionan un enlace al formulario de la encuesta.

Durante 2021 la encuesta ha sido cumplimentada por 24 usuarios. Aunque no es un número muy significativo con respecto al total de los casos atendidos, aporta información relevante para trabajar en la mejora del servicio prestado por la Defensoría. En el Anexo II se detalla el resultado de estas encuestas.

II. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

La Defensoría de la Universidad de Oviedo está integrada en dos agrupaciones corporativas, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), y la Red del G9, integrada por las universidades públicas españolas que son únicas en sus respectivas comunidades autónomas: Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura, Illes Balears, La Rioja, Oviedo, País Vasco, Pública de Navarra y Zaragoza.

Las Defensorías de la CEDU han venido celebrando dos reuniones anuales, una ordinaria, donde se desarrolla la asamblea, y otra extraordinaria, en la que acostumbran a celebrarse jornadas técnicas sobre asuntos de interés para los miembros de la conferencia.

Las integrantes de la Red G9 también celebran dos encuentros al año, con el objetivo de debatir temas que afectan a sus integrantes.

En este apartado se da cuenta de los encuentros organizados durante el año 2021.

1. Encuentros organizados por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

- Webinario “*Docencia en línea y protección de datos: la garantía de los derechos de la comunidad universitaria*”, celebrado el 7 de mayo de 2021 que contó con la ponencia del Dr. Julián Valero Torrijos, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Murcia.
- *XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.*

Este encuentro tuvo lugar en Cádiz, los días 10, 11 y 12 de noviembre de 2021, y los temas tratados fueron los siguientes:

1. Mediación/Conciliación.
2. El respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones.
3. Retos y posibilidades de la nueva presencialidad en la Universidad.
4. Asamblea CEDU.

Por problemas de conciliación con el horario de mi jornada laboral, durante 2021 no he podido participar activamente en ellos. Afortunadamente la fluida comunicación que existe entre las Defensorías que forman parte de la CEDU me ha permitido estar al corriente de los asuntos tratados en dichos eventos, además de compartir información y comentar temas de interés para el desarrollo de nuestra labor, tales como el seguimiento del proceso de elaboración y aprobación de la recientemente promulgada Ley de Convivencia Universitaria.

En relación con esto último, en el Anexo III se relacionan los temas sobre los que han versado las consultas realizadas a través de la CEDU.

2. Encuentros organizados por la Red del G9.

En el año 2021, esta agrupación de Defensorías no organizó ningún evento.

III. EL PRESUPUESTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

La Defensoría Universitaria es una de las Secciones en las que se subdividen los centros encargados de la ejecución del presupuesto de gastos de la Universidad de Oviedo, concretamente la Sección O5.

En el presupuesto de la Universidad de Oviedo para el ejercicio 2021 se consignaron un total de 67.791,00 € para hacer frente a los gastos de funcionamiento de la Defensoría Universitaria, cuantía que seguía la línea de ejercicios anteriores.

Presentamos en este apartado las dotaciones iniciales asignadas a la Defensoría Universitaria, así como el estado de ejecución al final del ejercicio.

1. El Presupuesto aprobado

En el Presupuesto de la Universidad de Oviedo para 2021, aprobado el 5 de mayo de dicho ejercicio, figuraban las dotaciones por capítulo que a continuación se detallan:

OFICINA DEFENSORIA UNIVERSITARIA TOTAL DOTACIONES: 65.791,00 €

SECCION:	05	DEFENSORIA UNIVERSITARIA
SERVICIO:	01	OTROS SERVICIOS GENERALES
PROGRAMA:	126H	OFICINA DEFENSORIA UNIVERSITARIA

ORG.	FUNC.	ECONOMICA	SUBCONCEPTO	CONCEPTO	ARTICULO	CAPÍTULO
CAP. I GASTOS DE PERSONAL						56.141,00
05.01	126H	111	ART.11 Personal docente con funciones directivas Retribuciones complementarias de otros Cargos Académicos	15.010,00	15.010,00	
05.01	126H	120	ART.12 Personal funcionario Retribuciones básicas y complementarias	32.611,00	32.611,00	
			.01 Personal de administración y servicios	32.611,00		
05.01	126H	160	ART.16 Cuotas sociales a cargo del empleador Cuotas sociales	8.520,00	8.520,00	

ORG.	FUNC.	ECONOMICA	SUBCONCEPTO	CONCEPTO	ARTICULO	CAPÍTULO
CAP. II GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS						8.250,00
05.01	126H	215	ART.21 Reparación y conservación Mobiliario y enseres	100,00	400,00	
05.01	126H	216	Equipos para proceso de información	300,00		
05.01	126H	220	ART.22 Material, suministros y otros Material de oficina	1.700,00	3.850,00	
			.00 Material ordinario no inventariable	900,00		
			.02 Libros, revistas y otras publicaciones	100,00		
			.04 Material informático no inventariable	700,00		
05.01	126H	221	Suministros	500,00		
			.09 Otros suministros	500,00		
05.01	126H	222	Comunicaciones	200,00		
			.01 Otras comunicaciones	200,00		
05.01	126H	223	Transporte	200,00		
05.01	126H	226	Gastos diversos	1.250,00		
			.01 Atenciones protocolarias y representativas	400,00		
			.04 Edición y difusión de publicaciones	200,00		
			.06 Reuniones y conferencias	350,00		
			.09 Otros gastos	300,00		
05.01	126H	230	ART.23 Indemnizaciones por razón de servicio Diets y locomoción	4.000,00	4.000,00	

ORG.	FUNC.	ECONOMICA	SUBCONCEPTO	CONCEPTO	ARTICULO	CAPÍTULO
CAP. IV TRANSFERENCIAS CORRIENTES						400,00
05.01	126H	480	ART.48 A familias e instituciones sin fines de lucro Transferencias	400,00	400,00	
			.05 Otras cuotas	400,00		

ORG.	FUNC.	ECONOMICA	SUBCONCEPTO	CONCEPTO	ARTICULO	CAPÍTULO
CAP. VI INVERSIONES REALES						1.000,00
05.01	126H	620	ART.62 Inmovilizaciones materiales Gastos en equipamiento	1.000,00	1.000,00	
			.06 Mobiliario	500,00		
			.07 Equipos para procesos de información	500,00		

2. Estado de ejecución del Presupuesto a 31 de diciembre de 2021

A fecha 31 de diciembre de 2021, el estado de ejecución de los créditos iniciales asignados alcanzó el 73,45%.

Se detallan en las siguientes tablas las cifras globales por capítulo y las cuantías correspondientes a cada una de las aplicaciones presupuestarias asignadas a la Defensoría en el presupuesto de la Universidad de Oviedo.

RESUMEN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR CAPÍTULOS			
CAPITULO	PRESUPUESTO 2021	GASTO EJECUTADO 2021	SALDO
I	56.141,00	48.368,56	7.772,44
II	8.250,00	209,88	8.040,12
IV	400,00	225,00	175,00
VI	1.000,00	249,31	750,69
TOTALES	65.791,00	49.052,75	16.738,25

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA			DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTADOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31/12
				INICIALES	MODIFICACIONES	DEFINITIVOS				
05.01	126H	111	RETRIBUCIONES CARGO ACADÉMICO	15.010,00	0,00	15.010,00	6.573,24	6.573,24	6.573,24	0,00
05.01	126H	120	RETRIBUCIONES BÁSICAS Y COMPLEMENTARIAS	32.611,00	400,00	33.011,00	32.988,12	32.988,12	32.988,12	0,00
05.01	126H	160	CUOTAS SOCIALES	8.520,00	500,00	9.020,00	8.807,20	8.807,20	8.807,20	0,00
05.01	126H	215	REPARACIÓN MOBILIARIO Y ENSERES	100,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01	126H	216	REPARACIÓN EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN	300,00	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01	126H	220	MATERIAL DE OFICINA	1.700,00	0,00	1.700,00	89,17	89,17	89,17	0,00
05.01	126H	221	SUMINISTROS	500,00	0,00	500,00	120,00	120,00	120,00	0,00
05.01	126H	222	COMUNICACIONES	200,00	0,00	200,00	0,71	0,71	0,71	0,00
05.01	126H	222	TRANSPORTES	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01	126H	226	GASTOS DIVERSOS	1.250,00	0,00	1.250,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01	126H	230	DIETAS Y LOCOMOCION	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
05.01	126H	480	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	400,00	0,00	400,00	225,00	225,00	225,00	0,00
05.01	126H	620	GASTOS EN EQUIPAMIENTO	1.000,00	0,00	1.000,00	249,31	249,31	249,31	0,00
TOTALES				65.791,00	900,00	66.691,00	49.052,75	49.052,75	49.052,75	0,00

IV. ANEXOS

En este último apartado de la Memoria se incluyen los Anexos anunciados en apartados anteriores:

- Anexo I: Casos atendidos.
- Anexo II: Resultado de la encuesta de satisfacción.
- Anexo III: Consultas realizadas por otras Defensorías Universitarias.
- Anexo IV: Libro registro de facturas.

ANEXO I

CLAVES

COLECTIVO	
EST:	Estudiantes
PDI:	Personal Docente e Investigador
PAS:	Personal de Administración y Servicios
OT:	Otros

TIPO DE ACTUACIÓN	
Q:	Queja
M:	Mediación
C	Consulta

Nº	COLECTIVO	TIPO	ASUNTO
1	EST.	Q	Escaso número de aprobados en asignatura
2	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
3	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
4	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
5	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
6	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
7	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
8	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
9	EST.	C	Reconocimiento de créditos
10	EST.	Q	Deficiencias en docencia no presencial
11	EST.	C	Actualización de nombre y duplicado en Título de Máster
12	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
13	EST.	C	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
14	PAS	Q	Celebración de pruebas selectivas presenciales
15	PDI	Q	Subsanación de documentación para convocatoria de plaza laboral
16	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
17	PDI	C	Plagio en trabajo presentado por un alumno
18	EST.	Q	Ampliación de la estancia de movilidad Erasmus
19	EST.	Q	Problemas informáticos para realizar la matrícula en un curso de extensión

20	EST.	Q	Preocupación por riesgos sanitarios en evaluación presencial
21	EST.	C	Coincidencia de horario entre revisión de examen y prueba presencial
22	EST.	Q	Cambio de modalidad de examen y escaso tiempo para realizarlo
23	EST.	Q	Aprobación por parte del Decanato para realizar examen online
24	EST.	Q	Cambio de examen online a presencial
25	EST.	C	Ampliación de matrícula
26	EST.	C	Cambio de fecha de un examen
27	EST.	Q	Incumplimiento de la guía docente
28	EST.	Q	Demora en la expedición de Título de Máster
29	EST.	C	Tiempo insuficiente para realizar un examen
30	EST.	C	Información sobre calificación examen y número de convocatorias
31	EST.	C	Reglamento de evaluación por compensación
32	EST.	C	Escasa información sobre las normas de realización de un examen
33	EST.	Q	Escasa información sobre las normas de realización de un examen
34	EST.	C	Cambio de nota en evaluación continua
35	EST.	C	Conversión de calificaciones de movilidad Erasmus
36	PDI	C	Aplicación de medidas compensatorias en evaluación PDI contratado con discapacidad
37	PAS	Q	Recurso sobre impago horas extraordinarias
38	EST.	Q	Reclamación de calificación
39	EST.	Q	Reclamación de calificación
40	EST.	Q	Reclamación de calificación
41	EST.	C	Demora en la finalización de clases online
42	EST.	Q	Problemas informáticos en examen online
43	EST.	C	Anulación de matrícula y devolución de tasas
44	EST.	C	Problemas para pago de matrícula a través de cajero
45	EST.	C	Reclamación de calificación
46	EST.	Q	Insuficiente información sobre prácticas externas
47	EST.	C	Pago de las tasas del TFG
48	EST.	C	Problemas informáticos en examen online
49	EST.	Q	Desacuerdo con la docencia no presencial
50	EST.	Q	Reclamación sobre plazo de publicación de actas
51	EST.	Q	Cambio de calificación por error de programa informático
52	EST.	Q	Medio para presentar queja a personal de la Universidad
53	EST.	C	Normas de progreso

54	EST.	Q	Gestión inadecuada en la impartición de una asignatura
55	EST.	C	Cambio de Tutor del TFM
56	EST.	C	Plazo de publicación de las calificaciones
57	EST.	Q	Anulación de asignatura optativa
58	EST.	C	Petición de información sobre cambio línea investigación de la tesis doctoral
59	OT	C	Reconocimiento de créditos
60	EST.	Q	Anulación de asignatura optativa
61	EST.	M	Traslado de expediente
62	EST.	Q	Comportamiento inadecuado de un profesor en la revisión de un examen
63	EST.	M	Evaluación diferenciada
64	PDI	C	Procedimiento para denunciar opiniones vertidas en redes sociales
65	EST.	Q	Conversión de calificaciones de movilidad Erasmus
66	EST.	Q	Incidencia en la forma de identificación en un examen
67	EST.	Q	Denegación de destino en movilidad Erasmus
68	PDI	C	Reclamación de calificación
69	PDI	C	Cambio de normativa en concurso de plazas docentes
70	PDI	C	Reclamación de calificación
71	PDI	C	Asesoramiento sobre recurso administrativo
72	EST.	Q	Anulación de matrícula
73	EST.	Q	Solicitud de certificación académica
74	OT	C	Presencialidad de docencia y evaluación
75	EST.	Q	Discrepancias con la evaluación del tutor de Prácticas
76	EST.	Q	Modificación de título de Doctorado
77	EST.	C	Modificación de fechas de las prácticas de una asignatura
78	EST.	M	Error al expedir título
79	EST.	Q	Cambio de examen online a presencial
80	EST.	C	Horarios de clases virtuales
81	EST.	Q	Cambio de examen online a presencial
82	EST.	Q	Cambio de examen online a presencial
83	EST.	C	Normas de Permanencia
84	EST.	C	Acceso a la Universidad
85	EST.	Q	Demora en la expedición de certificado Título Propio
86	EST.	Q	Anulación de resultados académicos por impago de matrícula
87	EST.	Q	Reclamación en el proceso de adjudicación de ayuda Erasmus
88	EST.	C	Reconocimiento de créditos
89	EST.	C	Cambio de horario de examen

90	OT	Q	Admisión en el Grado de Medicina por la vía de traslado de expediente
91	EST.	Q	Trato incorrecto por parte de Personal de Administración
92	EST.	Q	Insuficiente información sobre movilidad Erasmus
93	EST.	Q	Error de transcripción en la nota del TFG
94	EST.	C	Solicitud de un certificado de nota media
95	EST.	Q	Método de evaluación aplicado
96	PDI	C	Asignación de espacios para investigación
97	EST.	Q	Información insuficiente sobre destino Erasmus
98	EST.	C	Solicitud de medios informáticos para realizar examen
99	EST.	Q	Disconformidad en la evaluación continua
100	EST.	C	Procedimiento de tramitación de expediente informativo
101	PDI	C	Procedimiento de tramitación de expediente informativo
102	EST.	C	Cambio de fecha de examen
103	EST.	Q	Discrepancia en el método de evaluación
104	EST.	C	Error informático al enviar trabajo de prácticas
105	EST.	Q	Reclamación de nota de la prueba de Acceso de Mayores de 25 años
106	EST.	C	Reglamento de evaluación
107	EST.	C	Prórroga para la presentación de la tesis doctoral
108	PAS	C	Anulación de convocatoria plaza PAS Laboral
109	EST.	C	Aplicación de los criterios de evaluación
110	EST.	C	Reclamación de calificación
111	EST.	Q	Problemas con el tipo de examen
112	EST.	Q	Posibles fraudes laborales en ofertas de prácticas de empresa
113	EST.	Q	Aplicación de los criterios de evaluación
114	EST.	C	Calificación de No presentado
115	EST.	C	Solicitud de copia de examen
116	EST.	C	Error en la calificación de las notas provisionales
117	EST.	Q	Impartición y evaluación de asignatura
118	EST.	C	Evaluación de asignatura
119	EST.	C	Plazo de publicación de las notas provisionales
120	EST.	C	Realización de exámenes fuera del calendario oficial
121	EST.	M	Reconsideración de los términos de un recurso de alzada
122	OT	Q	Nivel de exigencia en asignatura EBAU
123	EST.	C	Plazo de publicación de calificaciones
124	EST.	C	Procedimiento administrativo tras desestimación de recurso
125	EST.	C	Reclamación de calificación

126	EST	Q	Error en la transcripción al acta de las notas provisionales
127	EST.	C	Posible error en transcripción de calificaciones
128	EST.	C	Información sobre Estatutos y revisión calificaciones
129	EST.	C	Problemas en examen online
130	EST.	C	Posible error al formalizar matrícula online
131	EST.	C	Problema con matrícula por asignaturas llave
132	EST.	C	Problema con matrícula por asignaturas llave
133	EST.	C	Incumplimiento del horario en un examen
134	PDI	Q	Comentarios inadecuados de un alumno sobre el profesorado
135	EST.	Q	Comportamiento inadecuado de docente durante un examen
136	PAS	Q	Denegación de asistencia a curso de formación
137	EST.	C	Reclamación de calificación
138	EST.	Q	Admisión a programa de Doctorado
139	EST.	C	Reclamación de calificación
140	EST.	C	Plazo de publicación de las calificaciones
141	PDI	C	Políticas de profesorado para PDI acreditado
142	EST.	Q	Reclamación de calificación
143	EST.	C	Plazo de publicación de calificaciones
144	EST.	C	Plazo de publicación de calificaciones
145	EST.	C	Presunto plagio en examen
146	EST.	Q	Reclamación de calificación
147	EST.	M	Evaluación final en Título Propio
148	PDI	C	Concurrencia de causa de abstención en miembro de tribunal de selección
149	EST.	C	Plazo de presentación de recurso de alzada
150	EST.	C	Normas de permanencia
151	EST.	C	Reconocimiento de créditos
152	EST.	C	Reclamación por impago de matrícula
153	EST.	C	Reclamación de calificación
154	EST.	C	Matrícula movilidad SICUE
155	EST.	C	Normas de permanencia
156	EST.	M	Conciliación de prácticas curriculares y actividad deportiva
157	PDI	C	Reconocimiento de la docencia durante la baja por maternidad
158	EST.	C	Traslado de expediente
159	EST.	C	Cambio de grupo
160	EST.	C	Prórroga de plazo para defensa de tesis doctoral
161	EST.	Q	Cambio de grupo
162	EST.	C	Información sobre horario de clases
163	EST.	Q	Información sobre lugar de impartición de Máster

164	OT	Q	Trámites presenciales por traslado de expediente
165	EST.	Q	Problemas con matrícula de asignaturas de la beca Erasmus
166	OT	Q	Excesivos trámites presenciales en la Universidad
167	PDI	C	Gestión de convocatoria de ayudas para la recualificación
168	PDI	Q	Comentarios de alumnos en la Encuesta General de la Enseñanza
169	EST.	Q	Menciones no reflejadas en los títulos de Grado
170	EST.	Q	Orden de prelación en la adjudicación de las prácticas externas
171	EST.	C	Solicitud de beca
172	EST.	Q	Demora en expedición de Título Propio
173	EST.	C	Retraso en el inicio de la clase
174	EST.	C	Evaluación diferenciada
175	EST.	Q	Modificación de matrícula
176	EST.	Q	Denegación de plaza de aparcamiento
177	EST.	Q	Anulación de matrícula
178	EST.	Q	Protocolo COVID en aulas
179	EST.	C	Cambio de grupo
180	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
181	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
182	OT	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
183	OT	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
184	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
185	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
186	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
187	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
188	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
189	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
190	PAS	Q	Criterios para provisión de Comisión de Servicios
191	EST.	M	Agresión entre compañeras
192	EST.	Q	Anulación de matrícula
193	EST	C	Cambio de grupo
194	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
195	EST.	Q	Denegación de una beca de Colaboración
196	EST.	C	Anulación de matrícula

197	EST.	Q	Proceso de adjudicación de plazas del Grado en Medicina
198	EST.	Q	Evaluación diferenciada
199	EST.	Q	Evaluación diferenciada
200	EST.	Q	Evaluación diferenciada
201	EST.	C	Normativa sobre figura de Investigador
202	PDI	Q	Normas de asignación de colaboración docente a personal investigador en formación
203	EST.	C	Traslado de expediente
204	EST.	Q	Problemas con la incorporación de alumnos a un Grado
205	PDI	M	Irregularidades en procedimiento de concesión de ayudas para formación
206	EST.	C	Beca de colaboración
207	EST.	C	Coincidencia de exámenes
208	EST.	C	Adjudicación de plazas en el Grado de Odontología
209	OT	Q	Discrepancias con actuaciones de tribunal en proceso selectivo
210	EST.	Q	Procedimiento seguido para asignación de destino en Prácticum
211	EST.	Q	Procedimiento seguido para asignación de destino en Prácticum
212	EST.	Q	Procedimiento seguido para asignación de destino en Prácticum
213	EST.	C	Refuerzo de vacuna Covid exigido en movilidad
214	EST.	C	Dudas sobre evaluación TFG
215	EST.	Q	Trato incorrecto por parte de docente
216	EST.	C	Anulación de matrícula
217	EST.	Q	Procedimiento seguido para asignación de destino en Prácticum
218	EST.	C	Anulación de matrícula
219	EST.	C	Plazo de presentación de Tesis
220	EST.	Q	Procedimiento seguido para asignación de destino en Prácticum
221	EST.	C	Solicitud de matrícula TFG fuera de plazo
222	EST.	C	Acceso a la Defensoría
223	PDI	M	Reducción de carga docente por discapacidad
224	EST.	C	Cambio de fecha de examen por accidente laboral

ANEXO II

RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN ONLINE

¿Cómo conoció la Oficina?	¿Qué medio utilizó?	¿Es la primera vez?	Facilidad de acceso	Atención y trato recibido	¿El plazo de tiempo fue razonable?	Grado de satisfacción	¿Se han resuelto sus problemas?	¿Por causa Imputable a Defensoría	¿Volvería?
Página Uniovi	e-mail	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	Np	Sí
Página Uniovi	e-mail	No	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Bueno	No	No	Sí
Página Uniovi	e-mail	No	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Bueno	No	No	Sí
Otros	e-mail	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Otros	e-mail	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Otros	Web Defensora	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Otros	e-mail	No	Buena	Buena	Sí	Bueno	No	No	Sí
Por medio de compañeros/as	e-mail	No	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	No	No	Sí
Página Uniovi	Web Defensora	Sí	Buena	Mala	Sí	Malo	No	Sí	Posiblemente no
Página Uniovi	Web Defensora	Sí	Buena	Muy Buena	Sí	Regular	No	No	Sí
Por medio de compañeros/as	e-mail	Sí	Buena	Buena	Sí	Bueno	Sí	Np	Sí
Otros	e-mail	No	Muy Buena	Buena	Sí	Bueno	Sí	No	Sí
Página Uniovi	Web Defensora	Sí	Buena	Buena	Sí	Regular	No	Sí	Posiblemente no
Página Uniovi	e-mail	No	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Bueno	Sí	No	Sí
Por medio de compañeros/as	Teléfono	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Página Uniovi	e-mail	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Por medio de compañeros/as	e-mail	Sí	Buena	Buena	Sí	Bueno	Sí	No	Sí
Por medio de compañeros/as	e-mail	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Página Uniovi	Web Defensora	Sí	Muy Buena	Buena	Sí	Bueno	Sí	No	Sí
Por medio de compañeros/as	e-mail	No	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	Sí	No	Sí
Página Uniovi	e-mail	Sí	Regular	Regular	Sí	Malo	No	Sí	Posiblemente no
Otros	Web Defensora	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Bueno	Sí	No	Sí
Página Uniovi	Otros	No	Mala	Mala	Sí	Malo	No	Sí	Posiblemente no
Por medio de compañeros/as	Web Defensora	Sí	Muy Buena	Muy Buena	Sí	Muy Bueno	No	No	Sí

ANEXO III

CONSULTAS REALIZADAS POR LAS DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS A TRAVÉS DE CEDU DURANTE 2021

FECHA	DEFENSORÍA	TEMA
25.01.21	Universidad de Extremadura	Protocolo para exámenes presenciales de estudiantes confinados
28.01.21	Universidad Católica de Valencia	Activación de cámaras en clases online
22.02.21	Universidad de Extremadura	Acceso a listas de distribución PDI, PAS y Estudiantes
23.02.21	Universidad de Córdoba	Cotización a Seguridad Social de becarios de investigación.
25.02.21	Universidad Las Palmas de Gran Canaria	Normativa sobre acoso laboral para el colectivo del PAS
19.04.21	Universidad de Valladolid	Información sobre Código Ético
07.05.21	Universidad de la Rioja	Disposición 6ª de la Ley 2/2021, de 29 de marzo (prórroga de becas FPI/FPU)
13.05.21	Universidad Las Palmas de Gran Canaria	Conveniencia de que los Defensores formen parte del tribunal de TFG
20.05.21	Universidad Complutense de Madrid	Criterios competitivos de evaluación
27.05.21	Universidad de Valladolid	Régimen de personal con contrato pre-doctoral
22.07.21	Universidad de Valladolid	Procedimiento para anulación de exámenes
23.07.21	Universidad Carlos III de Madrid	Número de convocatorias de la asignatura TFG
08.11.21	Universidad de Murcia	Protocolo “anti-represalias”
24.11.21	Universidad Palmas de Gran Canaria	Expulsión de docente en una reunión de Consejo de Departamento
24.11.21	Universidad de la Rioja	Inspección de Servicios en Universidades
01.12.21	Universidad de Cantabria	Proceso selectivo para la contratación de PAS en Universidades

ANEXO IV

LIBRO DE REGISTRO DE FACTURAS (2021)

N°	EMISOR	N° FACTURA	FECHA EMISIÓN	IMPORTE (€)	APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	
					CAPÍTULO	CONCEPTO
1	VICERRECTORADO DE RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS (*)	2021-066	05.02.2021	38,22	II	220.00
2	COMERCIAL HOSPITALARIA GRUPO-3 SL	B/202111366	15.03.2021	64	II	221.09
3	MERCADO DEL PAPEL S.L.	NN-21-01063	25.03.2021	249,31	VI	620.06
4	SERVICIO DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (*)	118/2020	15.04.2021	25,94	II	220.00
5	CEDU	2020f0051	15.06.2021	225	IV	480.05
6	SERVICIO DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (*)	2021-198	12.07.2021	18,25	II	220.00
7	SERVICIO DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (*)	2021-265	02.11.2021	6,76	II	220.00
8	COMERCIAL HOSPITALARIA GRUPO 3 SL	2021/B/20216489	12.11.2021	56	II	221.09
9	SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS	117/2021	24.11.2021	0,71	II	222.01
SUMA TOTAL				684,19		

(*) Cargos internos realizados por las Secciones Presupuestarias que gestionan la prestación del servicio de reprografía y del servicio postal.