

Informe 2008-2009

# Sindicatura de Greuges



Universitat de les  
Illes Balears

# Sumari

<b>1. Presentació</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Actuacions de la Sindicatura de Greuges</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tipificació de les actuacions .....	<b>6</b>
2.2. Classificació dels casos segons la temàtica .....	<b>7</b>
<b>3. Activitats desenvolupades durant l'any 2008</b> .....	<b>8</b>
3.1. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges .....	<b>8</b>
3.1.1. Consultes .....	<b>10</b>
3.1.2. Intervencions .....	<b>15</b>
3.1.3. Queixes .....	<b>19</b>
3.1.4. Registre de fets .....	<b>20</b>
3.1.5. Actuacions d'ofici .....	<b>20</b>
3.2. Altres actuacions 2008 .....	<b>21</b>
3.2.1. Actuacions a la UIB .....	<b>21</b>
3.2.2. Actuacions externes de la Sindicatura de Greuges .....	<b>22</b>
<b>4. Activitats desenvolupades durant l'any 2009</b> .....	<b>24</b>
4.1. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges .....	<b>24</b>
4.1.1. Consultes .....	<b>26</b>
4.1.2. Intervencions .....	<b>32</b>
4.1.3. Mediació .....	<b>38</b>
4.1.4. Queixes .....	<b>38</b>

© del text: els autors, 2011  
© de l'edició: Universitat de les Illes Balears, 2011

Edició: Edicions UIB. Cas Jai. Campus universitari  
Cra. de Valldemossa, km 7.5 07122 Palma  
(Illes Balears). <http://edicions.uib.es>

Disseny i maquetació: Susana Cardona  
Impressió: xxxxxxxx

DL: PM xxxxxxxxx  
Imprès a Espanya



4.1.5. Registre de fets .....	42
4.1.6. Actuacions d'ofici .....	42
4.2. Altres actuacions 2009 .....	43
4.2.1. Actuacions a la UIB .....	43
4.2.2. Actuacions externes de la Sindicatura de Greuges .....	44
<b>5. Valoració i reflexions finals .....</b>	<b>46</b>
<b>6. Annexos</b>	
Annex 1 .....	50
Annex 2 .....	55
Annex 3 .....	56
Annex 4 .....	59
Annex 5 .....	73
Annex 6 .....	74
Annex 7 .....	75

Aquest informe és **interactiu**;  
podeu navegar pel Sumari  
com si fós una pàgina web.

Per tornar al **Sumari**,  
premeu la mà.



# 1. Presentació

D'acord amb l'article 81.5 dels Estatuts de la Universitat de les Illes Balears, el passat 8 de novembre de 2010 es va presentar al Claustre l'informe de les activitats desenvolupades per la Sindicatura de Greuges durant l'any 2008 i 2009, que recull les actuacions dutes a terme durant el període comprès entre l'1 de gener de 2008 i el 31 de desembre de 2009.

Aquest informe té una significació especial per a mi; en primer lloc perquè serà el darrer informe que us presenti, ja que han passat els cinc anys que els nostres Estatuts estableixen com a límit temporal per al mandat del Síndic de Greuges, des de la meua elecció el 18 d'abril de l'any 2005 i, en segon lloc, perquè aquest any 2010 celebrem el desè aniversari de la implantació de la Sindicatura de Greuges a la nostra universitat. La figura del Síndic de Greuges s'incorpora a la UIB amb la reforma dels Estatuts de l'any 1999, i el 6 de març de l'any 2000 es va elegir a la primera Síndica de Greuges, la doctora Montserrat Casas. Des de llavors, hem tramitat un total de 1.127 casos; darrere de cada cas hi ha hagut actuacions, que han implicat moltes persones de tots els col·lectius de la nostra comunitat universitària.

La figura del Síndic de Greuges se sustenta en el concepte d'autoritat «moral» i no en el poder, i és més sensible a la justícia que al dret i, a la vegada, és més humanista que burocràtica. Desenvolupa la seva tasca combinant l'atenció a les persones i la resolució dels problemes i, com és pràctica habitual a la nostra Sindicatura, s'ha procurat resoldre els casos a través del diàleg, del raonament i del consens, la qual cosa ha contribuït a reduir visiblement el nombre d'expedients que acaben amb un informe o resolució escrita. Des d'aquesta filosofia, la major part dels casos

s'han resolt amb celeritat, amb una intervenció ràpida de mediació entre les parts afectades o, fins i tot, amb una conversa personal o telefònica.

La Sindicatura de Greuges ha estat oberta, de forma permanent, als dubtes de tots els membres de la nostra comunitat universitària, i compromesa a proporcionar orientació i consell sobre cadascun dels interrogants que ens han plantejat. I encara que moltes d'aquestes consultes podrien haver tingut resposta en altres instàncies, ha estat pràctica habitual contestar-les de forma personalitzada dirigint, en moltes ocasions, la persona interessada als serveis o instàncies pertinents en cada cas.

La gran majoria de les persones que acudeixen a la nostra oficina cerquen la resolució d'un problema i, de vegades, no entenen que no es pugui resoldre perquè realment no té solució, o perquè la seva reclamació no està prou fonamentada o motivada, o perquè una resolució favorable del seu cas suposaria una discriminació o un greuge per a altres membres de la comunitat universitària que es troben en la seva mateixa situació. De vegades, alguna de les parts involucrades es mostra refractària al raonament o no té voluntat conciliadora. No, no tenim una vareta màgica que tingui respostes per a totes les situacions, però, per a algunes, sí i, afortunadament, en moltes ocasions l'actuació de la Sindicatura de Greuges serveix per resoldre el problema o la queixa que la persona interessada ha plantejat. Us vull comentar que en poques ocasions l'interessat torna a la Sindicatura per notificar que el seu problema finalment s'ha resolt gràcies a la nostra intervenció. Moltes gràcies als que sí que ho han fet, ja que això constitueix una injecció d'impuls i ànim per seguir treballant el dia a dia de la Sindicatura de Greuges.

tornar al  
**Sumari**



Vull expressar el meu agraïment a la Rectora i al seu equip de govern, així com també a l'anterior Rector i equip, als degans i directors de centres, als directors de departament i a tots els responsables universitaris i al personal d'administració i servei, per l'ajuda, el suport i la permanent disponibilitat que m'han ofert durant aquests anys.

Igualment vull agrair a les persones que s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges, la seva confiança, amb la satisfacció d'haver pogut ajudar-les a solucionar o pal·liar els seus problemes en la mesura de les nostres possibilitats.

A les persones que heu compartit amb mi la feina diària de la Sindicatura durant aquests anys, Pilar Lafont, Marisa Campos, Encarna Alfaro i Margalida Rubí, gràcies per la vostra inestimable ajuda i pel vostre suport professional i sobretot personal.

També he de demanar disculpes a aquelles persones a qui hagi pogut ofendre, molestar o defraudar amb la meva actuació. La meva pretensió ha estat sempre ajudar i ho he intentat fer amb objectivitat i imparcialitat, amb l'objectiu final de contribuir a la millora de la qualitat i de la convivència a la nostra universitat.

M'agradaria acabar, manifestant la meva satisfacció i el meu agraïment per l'experiència humana i acadèmica que aquests anys m'han suposat, amb un balanç que supera les preocupacions, la dedicació i l'esforç que aquesta feina requereix. He d'agrair també als membres del Claustre universitari que el mes d'abril de l'any 2005 varen confiar en mi per ocupar el càrrec de Síndica de Greuges. Els he de dir que em varen fer un preciós regal personal i he de confessar que ni jo mateixa, en aquells moments, en podia calcular la dimensió. Abans d'arribar a la Sindicatura de Greuges, ja havia tingut ocasió de participar en la gestió universitària, però l'activitat que he desenvolupat durant aquests darrers cinc anys no s'assembla de res amb qualsevol altra de les activitats desenvolupades amb anterioritat. I em demanareu: Què té això d'especial? L'aprenentatge diari, el marc de la confidencialitat més estricta, el valor del sentit de la prudència, el consens, la reflexió, el tacte i la diplomàcia, una simple paraula d'ànim, el compromís, la confiança, la credibilitat... Això és la Sindicatura de Greuges.

Ha estat per a mi un orgull i un honor haver estat Síndica de Greuges de la Universitat de les Illes Balears.

*Magdalena Gianotti*  
*Síndica de Greuges de la UIB*

tornar al  
**Sumari**



## 2. Actuacions de la Sindicatura de Greuges

### 2.1. Tipificació de les actuacions

Les qüestions que es plantegen a la Sindicatura de Greuges són d'índole molt variada i la metodologia utilitzada en el seu tractament depèn sobretot de la naturalesa pròpia del cas i de les circumstàncies que l'envolten.

Les actuacions que es duen a terme a la Sindicatura de Greuges s'han classificat en sis tipus diferents: la consulta, la intervenció, la mediació, la queixa, el registre de fets i l'actuació d'ofici.

1. La **consulta** constitueix l'actuació més freqüent i àgil, que permet complir el doble objectiu d'orientar i informar els membres de la nostra comunitat universitària sobre aspectes relatius a la gestió i activitats derivades, reclamacions i problemes associats.
2. Les **intervencions** resulten de la complexitat més gran que presenten algunes consultes, que poden originar actuacions que es resolen mitjançant gestions amb les persones o els òrgans competents de la Universitat, amb l'objectiu de donar una solució ràpida al problema plantejat.
3. La **mediació** es realitza quan un membre o un col·lectiu de la comunitat universitària demana expressament l'actuació de la Síndica com a medidora, per tal de trobar una fórmula que permeti la solució d'un conflicte entre parts, evidentment relacionat amb la vida universitària. Les parts implicades s'han d'asseure, de comú acord, per solucionar les seves diferències amb la mediació de la Síndica.

En alguns casos concrets, la Síndica també pot suggerir a les parts implicades una reunió de mediació, com a procediment que pot ajudar a l'aproximació de postures i a la conciliació.

4. Les **queixes** comporten l'obertura d'un expedient i es duen a terme en els casos que, per la seva complexitat, obliguen a actuar per escrit per demanar informes o fins i tot per sol·licitar dictàmens, que culminen amb suggeriments i recomanacions a les autoritats acadèmiques corresponents.
5. Amb el **registre de fets**, la persona interessada assabenta la Síndica d'una informació o uns fets, amb la intenció de deixar-ne constància, sense que se'n derivi, en principi, cap actuació.
6. Les **actuacions d'ofici** es realitzen per iniciativa pròpia de la Síndica enfront de problemes o actuacions que es donen de forma reiterada a la institució universitària o a altres institucions d'àmbit estatal o autonòmic i que suposin un greuge o una indefensió per als membres de la comunitat universitària.

Com a conseqüència de les actuacions efectuades i si es considera oportú, la Síndica pot emetre recomanacions i suggeriments, que poden ser orals o escrits, i que s'adrecen a la instància competent.

En tots els casos, sempre queda constància per escrit de les gestions realitzades, així com del resultat a què s'ha arribat.

tornar al  
**Sumari**



No s'admeten a tràmit els casos que no compleixen els requisits següents:

- a. Mancança manifesta de fonament.
- b. Queixes anònimes.
- c. Casos que estan pendents d'un procediment administratiu o d'un procés judicial.

Els casos arxivats es corresponen amb aquells que han estat admesos a tràmit, que han motivat diverses diligències però que no han culminat amb una resolució a causa del desistiment exprés o tàcit del reclamant.

## 2.2. Classificació dels casos segons la temàtica

Els diferents casos s'han classificat en funció de la seva temàtica amb l'objectiu de facilitar la percepció del tipus de queixes que atén la Sindicatura de Greuges. No es tracta d'una classificació sistemàtica ni exhaustiva de tots els possibles greuges o conflictes, sinó sintetitzada i àgil, que permeti tenir una visió ràpida dels més freqüents i possibiliti comparacions interanuals.

- a) **Avaluació acadèmica:** greuges relacionats amb els processos d'avaluació i qualificació dels estudiants.
- b) **Beques i ajudes:** queixes derivades de sol·licituds de beca o ajuda que segons l'usuari no han estat ateses correctament.
- c) **Concursos, contractes i retribucions:** casos derivats de procediments de selecció del personal, queixes relatives a la definició de llocs de treball, al tipus i condicions dels contractes i a les percepcions econòmiques.
- d) **Docència:** greuges relacionats amb l'activitat docent, distribució de la docència o programació d'un estudi.

- e) **Matrícula, permanència i accés:** greuges relacionats amb el procés de matrícula i procediments o modalitats d'ingrés i permanència a la UIB.
- f) **Normativa:** queixes relatives a l'aplicació de les normatives que regulen l'activitat en tots els àmbits universitaris.
- g) **Plans d'estudis i convalidacions:** queixes relatives a la configuració dels estudis i en relació amb les sol·licituds de convalidacions i reconeixement de crèdits.
- h) **Procediment administratiu:** queixes relacionades amb els tràmits administratius diversos.
- i) **Relacions laborals/interpersonals:** casos relacionats amb els conflictes psicosocials i professionals sorgits entre el personal de la Universitat.
- j) **Serveis i campus:** greuges derivats de la utilització de diferents serveis i espais propis de la Universitat.
- k) **Altres:** s'han inclòs en aquest apartat les actuacions que no s'ajusten als apartats anteriors.

tornar al  
**Sumari**



## 3. Activitats desenvolupades durant l'any 2008

### 3.1. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges

Es presenta un resum de les actuacions realitzades durant l'any 2008, catalogades per temes, pels diferents col·lectius universitaris afectats (alumnat, PAS, PDI, altres síndics i externs) i pel tipus d'actuació dut a terme.

COL·LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
ALUMNAT	Avaluació acadèmica	5	1		1		7
	Beques i ajudes		2				2
	Concursos/contractes/ retribucions		1				1
	Docència	2				1	3
	Matrícula/permanència/ accés	4	3		1		8
	Normativa	1					1
	Plans d'estudis i convalidacions	3	2				5
	Relacions laborals/in- terpersonals		1				1
	Serveis i campus				1		1
	Altres				1		1
	<b>Total casos</b>		<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
PAS	Beques i ajudes				3		3
	Concursos/contractes/ retribucions		4			2	6
	Relacions laborals/in- terpersonals	1	1			3	5
	Serveis i campus				1		1
	Altres					1	1
<b>Total casos</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

COL·LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
PDI	Avaluació acadèmica	2				2	4
	Beques i ajudes		1				1
	Concursos/contractes/ retribucions	1	1				2
	Docència	1	1				2
	Plans d'estudis i convalidacions		1			1	2
	Relacions laborals/in- terpersonals	3	4			5	12
	Serveis i campus	1				1	2
	<b>Total casos</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
ALTRES SÍNDICS	Avaluació acadèmica	2					2
	Concursos/contractes/ retribucions	3					3
	Normativa	1					1
	Serveis i campus	1					1
	Altres	1					1
	<b>Total casos</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
EXTERNNS	Avaluació acadèmica	1	1				2
	Beques i ajudes	2					2
	Matrícula/permanència/ accés	2					2
	Plans d'estudis i convalidacions	2					2
	<b>Total casos</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL GLOBAL:</b>		<b>39</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>87</b>

CONS: consulta, INT: intervenció, MED: mediació, QUE: queixa, FETS: registre de fets

tornar al  
**Sumari**





Durant aquest any, es varen atendre un total de 87 casos, dels quals un 67% varen correspondre a consultes, un 28% a intervencions, un 7% a queixes, un 20% a registres de fets, i l'1% restant a actuacions d'ofici. Un 52% corresponen a peticions que es varen resoldre amb informació o consell i un 20% amb registre de fets; un 18% dels casos varen derivar en recomanacions orals o escrites.

Pel que fa a la distribució d'actuacions en funció dels diferents col·lectius universitaris, s'ha d'indicar que el 35% dels casos han estat presentats pel col·lectiu d'alumnes, el 29% pel PDI, el 18% pel PAS, el 9% pels síndics d'altres universitats i el 9% restant per membres externs. Com ja és habitual, el 90% dels casos s'han presentat a la Sindicatura per iniciativa individual.

Els mesos que presenten una major entrada de casos coincideixen amb les èpoques d'exàmens o post-exàmens. Així, el mes de setembre es troba en la primera posició, seguit per abril i febrer.

Els problemes més freqüents que ha tractat la Sindicatura continuen sent els relacionats amb l'activitat acadèmica; així, l'avaluació, la matrícula, les convalidacions i la docència constitueixen globalment el 44% dels temes tractats durant l'any 2008, seguit de les relacions laborals i interpersonals amb un 34%.

L'anàlisi estadística dels casos tractats es presenta a l'annex 1.

tornar al  
**Sumari**



### 3.1.1. Consultes

Es presenten a continuació les consultes tramitades durant l'any 2008.

Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
1	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat consulta la Síndica sobre el fet que una professora ha impartit poques classes i que durant les darreres setmanes s'ha absentat. Els alumnes no tenen informació per saber si a l'examen entrarà tot el programa de l'assignatura (12 temes) o sols els cinc temes que s'han explicat a classe. La Síndica li explica que si la professora està absent, s'haurien d'adreçar al cap d'estudis corresponent.	DOCÈNCIA
2	PDI	L'interessat explica a la Síndica que va interposar un recurs d'alçada contra un acord de contractació de personal docent i investigador. La Comissió de reclamacions va resoldre estimar la reclamació i en conseqüència retrotreure el procediment al moment previ de l'adjudicació de les places. L'interessat demana a la Síndica si hi ha un termini establert perquè es torni a convocar la Comissió de Contractació per resoldre les places objecte del concurs. El vicerector de Professorat informa la Síndica de la data prevista per a la reunió de la Comissió de Contractació, i així es comunica a la persona interessada.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
3	PDI	Les persones interessades demanen consell a la Síndica sobre els passos a fer, ja que els han comunicat que la Comissió de Reclamacions ha resolt estimar els recursos d'alçada contra l'acord de contractació de personal de tres places que fins ara ocupaven, per la qual cosa la UIB ha de rescindir els seus contractes, però desconeixen com es durà a terme la rescissió (per causa major o acomiadament improcedent). A més, una de les persones implicades està de baixa per maternitat. La Síndica els aconsella que és important que s'assessorin des del punt de vista legal i que, en cas que la rescissió del contracte no sigui satisfactòria, tenint en compte els seus drets, facin els passos oportuns.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
4	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat comenta a la Síndica que va iniciar els estudis a la Universitat Politècnica de Catalunya i l'any 2007-2008 va demanar trasllat a la UIB amb la corresponent convalidació de les assignatures aprovades; no obstant això, li han quedat 40 crèdits que no s'han convalidat. La Síndica li aconsella que parli amb el cap d'estudis i que demani la convalidació de les assignatures cursades a la UPC pel màxim possible d'assignatures a la UIB, i la resta que es considerin de lliure configuració.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
5	EXTERN	Des del Gabinet de la ministra d'Educació i Ciència es fa una consulta a tots els Defensors de les universitats espanyoles sobre les experiències de les oficines, les idees, els suggeriments, les experiències internacionals etc. pel que fa al tema de beques a les nostres universitats, atesa la varietat de la seva casuística. Aquesta consulta es va arxivar, ja que durant la seva tramitació hi va haver canvis de responsables del Ministeri.	BEQUES I AJUDES
6	PDI	Un membre del PDI que és cap d'estudis comenta a la Síndica una sèrie de queixes que li han fet arribar alguns alumnes en relació amb el desenvolupament de l'estudi i li demana consell sobre les actuacions que ha de dur a terme en aquest sentit. La Síndica creu necessari que les queixes siguin adreçades per escrit i signades pel col·lectiu afectat i li dona la seva opinió sobre la metodologia a utilitzar per plantejar els problemes posats de manifest pels alumnes, sobretot per potenciar una actitud de reflexió i autoavaluació dels professors implicats.	DOCÈNCIA

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
7	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat demana de forma anònima la intervenció de la Síndica a causa d'una sèrie de fets. Li comunicam que davant els fets plantejats, la Síndica no pot actuar sense una queixa signada. El cas queda arxivat, ja que no es va obtenir cap resposta de l'alumne.	DOCÈNCIA
8	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat comenta a la Síndica que ha obtingut la qualificació més alta (9,6) d'una assignatura i que la professora responsable li ha dit que pot optar a matrícula d'honor; no obstant això, hi ha una altra persona que també està en la mateixa situació, amb una qualificació de 9,4. Només es pot atorgar una matrícula d'honor i la professora vol fer un altre examen per tal de decidir finalment a qui l'atorga. L'alumne considera que ja ha estat avaluat amb els elements i criteris d'avaluació publicats i no vol acceptar aquesta nova prova. La Síndica informa la persona interessada que, efectivament, els alumnes ja han estat avaluats amb els elements i criteris publicats. Una prova addicional implicaria la utilització d'un element no previst que, a més, podria ser utilitzat per altres alumnes que volguessin optar a una qualificació més alta.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
9	EXTERN	La persona interessada demana informació a la Sindicatura sobre la situació d'un títol propi de la UIB quant al seu reconeixement com a llicenciatura. La Síndica la informa sobre la implantació d'un futur màster pel qual podrà sol·licitar la convalidació pertinent.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
10	ALTRES SÍNDICS	La defensora de la Comunitat Universitària de Lleó demana informació referent a la consideració de la figura del Síndic de Greuges a la UIB.	ALTRES
11	PDI	Un cap d'estudis fa una consulta a la Síndica sobre la gestió de la traducció dels exàmens al castellà. La Síndica li explica que fins ara ha estat el Vicerectorat d'Estudiants el que s'ha encarregat d'aquest tema.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
12	ALTRES SÍNDICS	La defensora de la Universitat de la Rioja demana si la UIB té alguna disposició vigent que reguli l'entrada de la policia al campus universitari. La Síndica la informa, una vegada consultat el vicerector d'Estudiants i Campus.	SERVEIS I CAMPUS
13	PDI	El director de l'Escola ... demana a la Síndica com es pot tractar un tema relacionat amb comentaris que apareixen a una pàgina web en relació amb un professor, el qual se sent ofès. La Síndica li comenta que convindria parlar d'aquest tema amb el delegat de la Rectora per a noves tecnologies, ja que al nom de la pàgina web apareix l'acrònim de la Universitat, per esbrinar si pot haver-hi alguna implicació de tipus legal.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
14	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat comenta a la Síndica el canvi d'hores de classes pràctiques d'una assignatura, que està programada en torn d'horabaixa i que ara s'han canviat al matí. Demana a la Síndica quins drets tenen els alumnes en relació amb aquest tema. La Síndica l'adreça a l'article 12 del Reglament acadèmic, i li aconsella parlar amb el cap d'estudis per intentar arribar a una solució que permeti l'assistència dels alumnes (tenint en compte que aquestes activitats inicialment estaven programades per a l'horabaixa).	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
15	EXTERN	La persona interessada fa una segona consulta relacionada amb la núm. 9. La Síndica es posa en contacte amb la directora general d'Universitat per tal d'esbrinar la situació actual del títol en qüestió. S'informa i s'aconsella a la persona interessada que si vol més informació, acudeixi a la Sindicatura perquè exposi quina és la seva situació acadèmica amb la documentació pertinent, o acudeixi directament al Centre d'Estudis de Postgrau de la UIB.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
16	ALTRES SÍNDICS	El defensor de la Universitat de Sevilla demana informació a la Síndica sobre la manera com es gestionen i realitzen els trasllats i canvis de torn del personal d'administració i serveis de la nostra universitat. Es consulta aquest tema al Servei de Recursos Humans i la Síndica l'informa de la situació actual i de la normativa vigent.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
17	PDI	La persona responsable d'un curs, organitzat per la Conselleria d'Educació i l'ICE, planteja a la Síndica la problemàtica que ha sorgit amb una alumna, en relació amb la seva actitud intolerable i la manca de respecte envers alguns professors, i demana quines mesures disciplinàries es poden prendre. La Síndica li explica que ens hem de remetre a l'article 154 dels Estatuts de la UIB, sobre règim disciplinari de la comunitat universitària, i que la normativa del règim disciplinari per als estudiants universitaris vigent és la del BOE de 12 d'octubre de 1954. La Síndica li aconsella que recullin totes les incidències que vagin sorgint, que s'informi el director de l'ICE sobre el tema i que mentrestant parli amb l'alumna per advertir-la i així possibilitar un canvi d'actitud. La Síndica és partidària, si escau, de mantenir una conversa amb l'alumna abans d'iniciar una intervenció més dràstica, com seria la incoació d'un expedient.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
18	ALUMNAT	Un alumne es posa en contacte amb la Sindicatura per expressar la seva disconformitat en relació amb el fet que la seva candidatura a les eleccions del Consell d'Estudiants ha estat refusada, per haver estat presentada fora de termini. Exposa que no va ser així, sinó que estava dins els terminis, i demana a la Síndica com es pot resoldre aquest fet. La Síndica el remet a la normativa electoral de la UIB i li explica que la Comissió Electoral és l'encarregada de resoldre les consultes, els dubtes, els recursos... i que, per tant, totes les reclamacions en relació amb un procés electoral s'han d'adreçar, en primer lloc, a aquesta comissió dins els terminis estipulats al calendari electoral.	NORMATIVA
19	ALUMNAT	La persona interessada fa una consulta a la Síndica sobre una resolució desfavorable que ha rebut en relació amb una sol·licitud presentada, en la qual demanava la gratuïtat de matrícula per a assignatures de ... perquè exerceix com a professor de secundària. La Síndica la remet al Reglament acadèmic, article 8, sobre anul·lació total o parcial per causa justa, i al Decret 68/2007, pel qual es fixen els preus que s'han de satisfer per la prestació de serveis acadèmics universitaris per al curs 2007-2008.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
20	EXTERN	Una persona externa a la comunitat universitària fa una consulta referent a uns dubtes sobre un examen de selectivitat publicat a la web de la Universitat. A petició de la Síndica, el director del Secretariat Tècnic d'Accés ha emès un informe en relació amb aquest tema i l'ha tramès a la Sindicatura de Greuges.	AVALUACIÓ
21	EXTERN	Una exalumna es posa en contacte amb la Sindicatura de Greuges per demanar consell, ja que li han concedit una beca i necessita que un professor de la UIB li firmi un aval com mentre serà el seu tutor.	BEQUES I AJUDES

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
22	ALTRES SÍNDICS	El defensor de la Universitat de Navarra es posa en contacte amb la Sindicatura per demanar consell sobre un conflicte sorgit en relació amb una tesi doctoral, que no pot ser defensada perquè el director de la tesi opina que és incompleta, que falta treball experimental i resultats; a més, reclama al doctorand els protocols i els quaderns originals, ja que considera que són propietat del grup d'investigació. La Síndica li aconsella dues possibles opcions: 1) que el departament nomeni un codirector, que convindria que fos extern (d'una altra universitat), 2) que el doctorand sol·liciti a la Comissió de Doctorat una avaluació externa de la feina realitzada.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
23	EXTERN	La persona interessada demana a la Síndica si un cop superades les proves d'accés per a més grans de 25 anys, es pot matricular en qualsevol universitat. La Síndica la informa sobre el tema i sobre l'adreça de la pàgina web on trobarà tota la informació.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
24	ALTRES SÍNDICS	La defensora de la Universitat de la Rioja ens demana si a la nostra universitat hi ha alguna normativa relativa al dret de l'estudiant a una avaluació final de caràcter global. La Síndica li respon que al pròxim Consell de Govern s'aprovarà una modificació del Reglament acadèmic (art. 25 bis. Convocatòries d'avaluació) i li n'envia còpia traduïda.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
25	ALTRES SÍNDICS	El defensor de la Universitat d'Oviedo, està interessat a saber si a les altres universitats es cobra el complement específic a les pagues extres, ja que a la Universitat d'Oviedo no l'hi tenen inclòs. Un cop consultat el Servei de Nòmines, li enviam la informació pertinent.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
26	ALTRES SÍNDICS	La defensora de la Universitat de Castella-La Manxa es posa en contacte amb la Sindicatura per fer una consulta sobre la composició dels tribunals de les convocatòries de promoció interna del PAS. La Síndica li respon que els tribunals del PAS estan composts per membres de la UIB i li comenta que arran de diverses queixes que han arribat a la Sindicatura, va fer una sèrie de recomanacions que feien referència a incloure-hi membres d'organismes de fora de la UIB amb l'objectiu de garantir la imparcialitat i l'objectivitat, recomanació que fins al moment no ha estat acceptada.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
27	ALUMNAT	La persona interessada es posa en contacte amb la Síndica per fer una consulta sobre la resolució d'un recurs presentat a la Rectora en relació amb l'avaluació d'una assignatura i amb les circumstàncies que envolten el seu desenvolupament.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
28	ALUMNAT	La persona interessada, que és llicenciada per una altra universitat, vol matricular-se en un estudi de la UIB, però a causa de l'homologació de la titulació cursada en un altre Estat, la seva nota mitjana d'expedient és un 5, per la qual cosa no ha estat admesa (per numerus clausus) i consulta a la Síndica què pot fer en aquest aspecte. La Síndica, després de parlar amb el cap del Servei d'Alumnes, li comunica algunes opcions per solucionar el problema i deriva el cas al Servei d'Alumnes per a la seva resolució.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
29	EXTERN	Una persona externa a la UIB consulta a la Síndica si un director d'una tesi doctoral té competències per poder expulsar un doctorand. La Síndica li contesta que s'ha d'analitzar el cas, els fets que s'han produït i la situació acadèmica.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
30	PDI	El degà de la Facultat de ... fa una consulta a la Síndica en relació amb el procediment a seguir per a la resolució d'un cas sorgit per una sèrie d'irregularitats en la tramitació d'un recurs.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
31	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat es va matricular per al curs 2007-2008, però per motius laborals no va seguir els estudis i no va fer l'ingrés de l'import corresponent a la matrícula. Es vol matricular per al curs 2008-2009 però li han comunicat que, prèviament, ha d'abonar l'import impagat. Demana a la Síndica si hi ha qualque solució. La Síndica l'informa del que està regulat al Decret 68/2008, en concret de l'article 7.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
32	PAS	Els membres d'un servei demanen consell a la Síndica sobre un cas crònic de males relacions laborals i interpersonals.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
33	ALTRES SÍNDICS	El síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona demana informació sobre la consideració del càrrec de Síndic de Greuges a la UIB, els acords on es regulen els descomptes per exempcions de càrrec i l'equiparació a nivell econòmic de la figura del síndic. Li remetem la normativa que regula els descomptes per exempcions de càrrec i el resultat de la consulta feta al Servei de Nòmines referent a la retribució econòmica.	NORMATIVA
34	ALUMNAT	Un alumne consulta la Síndica sobre la normativa de reclamació enfront d'una qualificació d'un examen i un treball de curs. També comenta algunes irregularitats en relació amb l'actitud d'un professor a les tutories.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
35	PDI	Un membre del PDI té problemes d'espai i equipament per desenvolupar el projecte de recerca que té concedit des de setembre de 2007, ja que no pot accedir als laboratoris pertinents. La Síndica li aconsella que, en primer lloc, parli amb els vicerectors d'Investigació i d'Infraestructures. En data posterior, la persona interessada informa la Síndica que li ha estat assignat un espai, per la qual cosa ha millorat la seva situació.	SERVEIS I CAMPUS
36	ALUMNAT	Un membre de l'alumnat es posa en contacte amb la Sindicatura per demanar informació en relació amb un problema de convalidacions sorgit a conseqüència d'un trasllat d'expedient des de la Universitat d'Alacant. La Síndica li remet informació sobre les directrius de la Comissió Acadèmica per a adaptacions i convalidacions (FOU núm. 241), i els articles 53, 54 i 55 del Reglament acadèmic.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
37	ALUMNAT	Una alumna es posa en contacte amb la Síndica per comentar-li el tracte negatiu que ha rebut per part d'una professora quan li ha demanat assessorament sobre l'assignatura. La Síndica li aconsella que vagi a les tutories de la professora i li exposi la seva situació i la seva disposició a fer el que calgui per superar l'assignatura.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
38	ALUMNAT	Un alumne planteja una consulta respecte als preus de matrícula i al seu increment successiu en les diferents convocatòries. L'informam del que regula el Decret 74/2008.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
39	ALUMNAT	Un alumne demana orientació a la Síndica en relació amb la finalització d'estudis mitjançant compensació.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



## 3.1.2. Intervencions

Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
1	PAS	Un membre del PAS exposa a la Síndica el greuge que suposa que la categoria de ... figuri al catàleg de llocs de treball del personal funcionari i laboral d'administració i serveis de la UIB indistintament a les escales dels grups A, B i C. La Síndica planteja a la senyora Gerent una recomanació referent a la conveniència de revisar el catàleg de llocs de treball, atès que, efectivament, no sembla lògic que el mateix lloc de treball figuri a tres escales diferents si els requisits d'accés exigits són els mateixos, i tenint també en compte la seva consideració a la resta d'institucions.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
2	ALUMNAT	Un alumne matriculat en un títol propi de la UIB va deixar la feina per poder desenvolupar les activitats pertinents del curs en l'àmbit d'una empresa per la qual havia estat seleccionat per gaudir de 5 mesos de beca. Demana la intervenció de la Síndica perquè finalment ha quedat sense beca i, també, sense feina. La Síndica parla del cas amb el responsable pertinent de la FUEIB, el qual l'informa que varen sorgir problemes amb l'adjudicació de l'empresa on havia de desenvolupar les pràctiques. El cas queda arxivat, perquè el reclamant no ha contestat als requeriments de la Sindicatura.	BEQUES I AJUDES
3	PAS	Un membre del PAS demana a la Síndica la seva intervenció en relació amb la convocatòria i el desenvolupament de proves selectives d'accés al grup C pel torn restringit (Resolució de 14 de juliol de 2006). Després de consultar altres síndics especialistes en el tema, pareix que la convocatòria podria haver estat objecte d'una impugnació en el termini previst, d'acord amb el que preveu l'article 5 del Reial decret 2004/2271, de 3 de desembre. La persona interessada no va interposar cap recurs per la via administrativa en els terminis estipulats, per la qual cosa en aquest moment les vies de reclamació estan tancades. La Síndica recomana a la senyora Gerent que a les properes convocatòries de les proves selectives es tingui en compte la situació per la qual es reclama.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
4	PAS	Un membre del PAS ha estat informat de la finalització de la comissió de serveis que ocupava i la seva reincorporació al seu lloc de treball. La persona interessada comenta a la Síndica que aquesta acció és totalment injustificada, que se sent agreujada i assetjada, i demana la seva intervenció. Després de diverses gestions de la Síndica, aquesta intervenció queda arxivada, ja que la persona interessada va presentar un recurs d'alçada davant la Rectora i posteriorment un recurs contenciós administratiu, fet pel qual la Síndica no pot intervenir en el cas, d'acord amb l'article 4 del Reglament de la Sindicatura de Greuges.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
5	ALUMNAT	Dos alumnes demanen la intervenció de la Síndica en relació amb la impartició de 4 hores addicionals de classes pràctiques, d'assistència obligatòria i fora de l'horari prèviament establert; el professor responsable de l'assignatura no coincideix amb el que figura al programa publicat a la web. La Síndica recomana al director del centre pertinent que es flexibilitzi l'horari per afavorir l'assistència dels alumnes, o bé respectar les hores setmanals establertes per a pràctiques i consensuar amb els alumnes l'horari per impartir les 4 hores addicionals, la qual cosa és acceptada i es resol el cas favorablement.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
6	PDI	Un membre del PDI s'ha sentit ofès pel contingut d'un e-mail que li ha enviat un alumne. Demana a la Síndica si hi ha qualche actuació tipificada per a aquest tipus de casos. La Síndica li explica que la normativa del règim disciplinari per als estudiants universitaris vigent és la del BOE de 12 d'octubre de 1954, i que ens hem de remetre a l'article 154 dels Estatuts de la UIB, sobre règim disciplinari de la comunitat universitària. La Síndica és partidària de mantenir una conversa amb l'alumne, amb la intenció de demanar-li que li presenti les seves disculpes. L'alumne explica a la Síndica que ja s'ha disculpat i, de fet, li envia còpia del correu electrònic enviat a la professora.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
7	ALUMNAT	Un estudiant es queixa de la suspensió de la docència d'una assignatura, que és anual i de la qual des del començament del segon quadrimestre no s'ha impartit cap lliçó. Els alumnes estan indignats perquè pensen que els continguts d'aquesta segona part de l'assignatura són molt importants, per la qual cosa demanen una solució. La Síndica es posa en contacte amb la persona responsable de l'estudi, la qual li explica les causes que han conduït a la situació actual i que durant el mes de maig es farà càrrec de la impartició de l'assignatura, la qual cosa s'ha comunicat als alumnes a través dels taulers d'anuncis de les aules. La Síndica li recomana que prenguin les mesures oportunes perquè aquesta informació arribi a tot l'alumnat a través dels mitjans disponibles (telèfon, correu electrònic, etc.).	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
8	PDI	Una professora demana la intervenció de la Síndica pel tracte discriminatori laboral que està patint. La Síndica s'entrevista amb els responsables del centre, que manifesten que les circumstàncies que explica la persona interessada no tenen relació amb una situació discriminatòria, sinó que és una qüestió de l'organització de l'estudi i de l'àrea a la qual pertany la persona interessada. No obstant això, parlaran amb el coordinador de l'estudi per tal de millorar la gestió de la tasca que desenvolupa la reclamant.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
9	PDI	El director d'un servei de la UIB exposa a la Síndica la situació del personal adscrit al seu servei: contractats per capítol VI amb sous molt baixos, amb drets no reconeguts. El director del servei ha fet arribar una sèrie d'escrits a les autoritats acadèmiques competents i demana a la Síndica la seva intervenció perquè traslladi la seva preocupació a la Rectora. La Rectora comenta a la Síndica que parlarà amb el vicerector responsable del servei perquè estudiï aquest tema.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
10	PDI	Un membre del PDI sol·licita la intervenció de la Síndica en un conflicte sorgit en relació amb una sèrie d'escrits que ha rebut d'un altre membre del PDI, conflicte que ha estat motivat per una qüestió d'espais de recerca i de prevenció de riscos laborals.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
11	ALUMNAT	Cinc estudiants col·laboradors de tipus B demanen la intervenció de la Síndica en relació amb el fet que han acabat la tasca de col·laboració i han demanat informació repetides vegades al servei al qual estan adscrits sobre el pagament de les retribucions que els corresponen. Després d'una sèrie de gestions, el tema es resol favorablement.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS

tornar al  
**Sumari**





Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
12	ALUMNAT	<p>Un membre de l'alumnat demana la intervenció de la Síndica en relació amb una sèrie de problemes sorgits a la revisió d'un examen de la convocatòria de juny, per poder solucionar-los de cara a la propera convocatòria de setembre. La Síndica, després de consultar el professor responsable i altres professors de l'estudi, aconsella a l'alumna que adopti una actitud més positiva, que prepari els exàmens de setembre i s'hi presenti amb tranquil·litat i amb ganes. Que si té problemes amb la comprensió dels enunciats, que demani als professors durant l'examen els dubtes que pugui tenir i, sobretot, que confii en els seus professors.</p> <p>Per una sèrie de casos que han arribat a la Sindicatura amb característiques semblants, la Síndica ha fet al vicerector d'Estudiants i Campus i a la Rectora la recomanació de tenir un gabinet d'atenció psicològica per als estudiants, per fer front a la problemàtica que comporten els alumnes amb perfils psicològics conflictius, ja que ni els professors ni els responsables acadèmics tenen eines per afrontar-los.</p> <p>La Rectora ha comunicat a la Síndica que tindrà en compte aquesta recomanació.</p>	AVALUACIÓ ACADÈMICA
13	EXTERN	<p>La mare d'un estudiant que s'ha presentat a les proves de selectivitat de la UIB planteja una sèrie de qüestions a la Síndica en relació amb la revisió de les qualificacions, el calendari de les proves i l'obtenció de matrícula d'honor a les proves de selectivitat.</p> <p>La Síndica, després de consultar el director del Secretariat Tècnic d'Accés a la Universitat, li explica el resultat de les qüestions plantejades. També li comenta que la matrícula d'honor es dona en relació amb les qualificacions que figuren a l'expedient de batxillerat.</p>	AVALUACIÓ ACADÈMICA
14	ALUMNAT	<p>Una estudiant que s'ha presentat a les proves de selectivitat i vol fer el trasllat d'expedient a la Universitat de Cadis, no hi ha estat admesa per una sèrie de problemes administratius i demana a la Síndica la seva intervenció per poder solucionar el tema.</p> <p>La Síndica es posa en contacte amb el defensor de la Universitat de Cadis per tal d'esbrinar quin és el problema i el defensor li explica que han confluït una sèrie d'errors administratius, ja que l'alumna compleix tots els requisits per ser admesa i que el tema se solucionarà aviat.</p>	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
15	ALUMNAT	<p>Un alumne de doctorat es posa en contacte amb la Sindicatura per demanar consell en relació amb la situació d'indefensió que pateix, ja que els seus directors volen renunciar a la direcció de la seva tesi a causa de les seves circumstàncies professionals/personals.</p> <p>Després de realitzar les gestions pertinents amb la direcció del Centre d'Estudis de Postgrau, s'informa la persona interessada de la seva situació acadèmicoadministrativa.</p>	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
16	PDI	<p>Un membre del PDI va presentar un recurs contra una resolució de la Comissió de ... i es posa en contacte amb la Sindicatura de Greuges perquè passats vuit mesos encara no li han contestat.</p> <p>La Síndica, després de parlar amb la persona responsable, informa la persona interessada que hi ha hagut un error de tramitació.</p>	BEQUES I AJUDES
17	ALUMNAT	<p>Un alumne dels estudis de ... parla amb la Síndica per manifestar-li una sèrie de problemes sorgits en relació amb el funcionament de l'estudi i, més concretament, amb el desenvolupament del pràctic. Aporta un vídeo de protesta realitzat pels mateixos alumnes.</p> <p>Després de parlar amb els responsables acadèmics de l'estudi, la Síndica aconsella a l'interessat que si els estudiants volen exposar les seves reivindicacions, ho facin a través dels conductes pertinents, és a dir, dels seus representants.</p>	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
18	ALUMNAT	<p>El 6 d'octubre de 2008 un alumne de l'Escola de ... es posa en contacte amb la Sindicatura perquè a l'hora de fer el trasllat del seu expedient a la UIB, des dels serveis administratius del centre corresponent li han comunicat que el termini era fins al dia 3 d'octubre; demana a la Síndica que hi intervingui, ja que, segons l'interessat, aquest termini no s'ha publicat a la web.</p> <p>La Síndica parla amb l'administrador de centre per tal d'esbrinar els fets. Amb data 7/10/2008 ens comuniquen des de la secretaria del centre que l'alumne ha estat finalment admès.</p>	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
19	PDI	<p>Un membre del PDI demana la intervenció de la Síndica en relació amb els problemes que han sorgit a l'hora de reincorporar-se com a professor a la docència d'un màster, després d'una suspensió del seu contracte.</p> <p>La Síndica aconsella a l'interessat que sol·liciti al Servei de Recursos Humans que notifiquin oficialment al Centre d'Estudis de Postgrau i al director del màster la seva reincorporació, ja que encara no ha estat publicada al FOU.</p>	DOCÈNCIA
20	PAS	<p>Dos membres del col·lectiu del PAS exposen a la Síndica l'existència de diferències retributives a la nòmina, respecte a companys que fan les mateixes funcions, al mateix lloc de treball. Dutes a terme les gestions pertinents, pareix que algunes de les discrepàncies són degudes a diferències en la carrera administrativa i la consolidació d'una sèrie de retribucions; quant a un complement concret, pareix que efectivament hi ha un error i se solucionarà a la propera nòmina. La Síndica assabenta la Rectora i la Gerent d'aquesta situació peculiar perquè es prenguin les mesures oportunes per evitar aquestes situacions discriminatòries.</p>	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
21	PDI	<p>Un membre del PDI vol deixar constància a la Sindicatura de la discriminació negativa que ha sofert l'àrea de coneixement de ... en la seva incorporació, com a matèria bàsica, a les propostes dels nous plans d'estudis i demana a la Síndica que traslladi la seva preocupació als responsables acadèmics de la nostra universitat.</p>	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
22	PDI	<p>Un professor associat exposa a la Síndica la seva situació en relació amb la problemàtica sorgida amb la docència que el departament li ha assignat i amb l'actitud negativa d'alguns professors de l'àrea a la qual pertany. Considera que els seus drets han estat vulnerats i que ha estat objecte d'assetjament. Informat de les gestions realitzades per la Síndica amb el professor responsable de l'assignatura i amb el Servei de Prevenció de la UIB, la persona interessada decideix per ara deixar constància dels fets a la Sindicatura.</p>	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS

tornar al  
**Sumari**



### 3.1.3. Queixes

A continuació s'inclouen els resums dels informes individualitzats de cada un dels expedients de queixa tramitats, on s'expressen les actuacions realitzades i les recomanacions corresponents que s'han estimat pertinents per a cada cas.

#### *Informe del cas 34/2008*

Un membre del PDI sol·licita la mediació de la Síndica de Greuges en un conflicte sorgit en relació amb una sèrie d'escrius que ha rebut d'un altre membre del PDI.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb la persona que ha presentat el cas (A)
- Entrevista amb l'altra persona implicada (B)
- Consulta al responsable del Servei de Prevenció i Riscs Laborals de la UIB (SPRL)
- Entrevista amb el vicerector de Planificació Economicoadministrativa
- Anàlisi de la documentació pertinent

La impossibilitat d'arribar a una solució consensuada entre els dos professors a causa dels requeriments d'ambdues parts, impossibilita l'acció de mediació de la Síndica, per la qual cosa es recomana a les persones interessades que s'adrecin al vicerectorat pertinent perquè, si escau, revisi les actuacions dutes a terme i prengui les mesures que consideri oportunes en aquest cas.

La Síndica recomana i demana als professors implicats un esforç per millorar les seves relacions, la qual cosa redundaria en una convivència més relaxada que beneficiaria tots els membres dels grups de recerca que comparteixen el mateix espai de recerca.

#### *Informe del cas 43/2008*

Quatre membres del col·lectiu del personal d'administració i serveis de la UIB han presentat una queixa en relació amb les condicions inadequades de l'espai que ocupen per desenvolupar la seva tasca laboral.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb les persones afectades
- Visita als espais
- Entrevista amb el director del Servei Lingüístic
- Consulta als responsables del Servei de Prevenció
- Anàlisi de la normativa vigent i dels informes pertinents

En vista de les consideracions inherents al cas, la Síndica considera pertinent la queixa presentada i vol fer la RECOMANACIÓ següent:

1. Ateses les precàries condicions en les quals treballen les persones interessades i tenint en compte sobretot que estan exposades a una situació de risc que afecta o pot afectar negativament la seva salut, és urgent i necessari realitzar un canvi d'ubicació a un espai més adaptat a les necessitats de l'activitat que desenvolupen.

La recomanació és acceptada per les autoritats acadèmiques competents.

#### *Informe del cas 56/2008*

Un membre del col·lectiu d'estudiants de la UIB presenta una queixa relacionada amb el procés de selecció de cooperants per a les Estadets Solidàries.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb la directora de l'Oficina de Cooperació al Desenvolupament i Solidaritat (OCDS)
- Entrevista amb la psicòloga encarregada de realitzar l'entrevista personal
- Consulta a un altre psicòleg extern al procés de selecció



- Entrevista amb l'interessat
- Reunió conjunta entre la persona interessada i la directora de l'OCDS
- Anàlisi de la normativa vigent i de la documentació pertinent

En virtut de les consideracions del cas, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Seria convenient millorar la gestió de la selecció dels candidats que han sol·licitat ser cooperants, per la qual cosa s'hauria de modificar el protocol utilitzat en el sistema de selecció. És oportú elaborar un barem que quedi explicitat a les bases de la convocatòria i que s'adequaria en funció del perfil de les tasques a desenvolupar en els distints programes de cooperació.
2. L'entrevista psicològica és un element important en la selecció dels candidats. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que si s'ha d'utilitzar com a decisor, s'hi haurien d'introduir elements objectius per avaluar les competències que es tenen en compte per valorar el perfil d'idoneïtat dels candidats. Tal vegada seria convenient que el resultat de l'entrevista formàs part d'un informe final que valoràs en conjunt la idoneïtat dels candidats per participar a les Estades Solidàries.

### 3.1.4. Registre de fets

Es reben a la Sindicatura de Greuges disset casos dels quals els interessats volen deixar constància com a registre de fets: 2 els han presentat el col·lectiu de l'alumnat en relació amb els temes de docència i avaluació acadèmica; 9 han estat presentats pel col·lectiu del PDI, relacionats amb els temes d'avaluació acadèmica, plans d'estudis i convalidacions, relacions laborals i interpersonals i serveis i campus; i, finalment, 6 casos els han presentats membres del col·lectiu del PAS, relacionats amb els temes de concursos, contractes i retribucions i relacions laborals i interpersonals.

### 3.1.5. Actuacions d'ofici

#### *Informe del cas 53/2008*

A causa de diverses queixes plantejades a la Sindicatura de Greuges per persones del col·lectiu del personal d'administració i serveis de la UIB en relació amb la denegació de sol·licituds d'ajuda d'acció social, s'inicia la present actuació d'ofici i es duen a terme les DILIGÈNCIES següents:

- Entrevista amb les persones interessades
- Consulta al vicerector de Planificació Economicoadministrativa, president de la Comissió d'Acció Social
- Consulta al secretari de la Comissió d'Acció Social
- Anàlisi de la normativa vigent

Les principals CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. L'informe elaborat per la Comissió d'Acció Social argumenta com a motiu de la denegació el fet que el col·lectiu al qual pertanyen les persones interessades (capítol VI) està exclòs de l'àmbit d'aplicació de l'Acord normatiu 3755/1997, de 18 de desembre (FOU núm. 142, de 23 de desembre), pel qual es regula l'acció social a favor del personal de la Universitat.
2. Analitzada la normativa vigent sobre el tema, es constata que a l'Acord normatiu del dia 19 de desembre de 2002, pel qual s'aprova la modificació de l'acció social, l'article 3 queda modificat i reflecteix el següent: «També la poden sol·licitar les persones vinculades a la Universitat mitjançant una relació contractual a temps complet, tant de règim laboral com administratiu, que estiguin en servei actiu i tinguin almenys un any d'antiguitat referida al darrer dia del termini de la convocatòria.» Per tant, el col·lectiu que pertany al capítol VI no està exclòs de l'àmbit d'aplicació de l'acord normatiu de referència. Les persones interessades compleixen, a més, els requisits als quals fa referència l'Acord normatiu del dia 19 de desembre de 2002 (FOU núm. 212, de 20 de desembre).

tornar al  
**Sumari**



3. La Síndica és conscient que al capítol VI s'inclouen un grup heterogeni de situacions contractuals. No obstant això, s'han de valorar els casos individuals, ja que les persones afectades realitzen tasques laborals semblants o idèntiques a altres treballadors, les retribucions dels quals s'inclouen dins el capítol I, però sense gaudir dels mateixos drets.
4. Tal com indica l'acord normatiu de referència, «Les prestacions que integren el que es denomina *acció social* permeten atendre tota una sèrie de situacions que les fan susceptibles de protecció o tutela directa per part de la Universitat», per la qual cosa, en aquests casos concrets, la denegació de l'ajuda, segons el parer de la Síndica, és injusta, ja que no s'ha tingut en compte la situació en què es troben aquestes persones, tenint en compte, a més, que compleixen tots els requisits explicitats a l'acord normatiu de referència.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les **RECOMANACIONS** següents:

1. Revisar les sol·licituds denegades en relació amb les peticions corresponents a personal del capítol VI, ja que les persones afectades realitzen tasques laborals equiparables a les desenvolupades per altres treballadors que perceben les seves retribucions amb càrrec al capítol I però amb sous més inferiors i sense gaudir dels mateixos drets.
2. S'hauria de modificar l'acord normatiu, actualment en vigor, que regula l'acció social a favor del personal de la Universitat, amb l'objectiu de revisar els punts que són objecte de conflicte i d'altres que ja han requerit en altres ocasions la intervenció de la Sindicatura de Greuges, per poder objectivar al màxim les situacions i permetre una lectura transparent dels criteris que la Comissió d'Acció Social té en compte per donar prioritat a les peticions. En aquest aspecte, el president de la Comissió ha manifestat a la Síndica la voluntat d'actuar en aquest sentit.
3. Un criteri important a tenir en compte per a la concessió de les ajudes d'acció social seria la retribució econòmica que percep el sol·licitant, ja que evidentment, i seguint amb l'esperit de la mateixa definició de l'acció social, la nostra institució ha de vetllar pels col·lectius més desfavorits.

## 3.2. Altres actuacions 2008

### 3.2.1. Actuacions a la UIB

- a. Consideracions sobre el Reglament d'ordenació dels ensenyaments universitaris de grau de la UIB (*Document enviat a la Rectora el dia 28 de gener de 2008*).
- b. Conferència «Drets i deures del professorat en l'àmbit de l'organització educativa», inclosa dins el Programa d'ajuts a la docència universitària (PADU), organitzat per l'ICE, impartida el 26 de febrer de 2008.
- c. Presentació del l'Informe 2006 i 2007 de la Sindicatura de Greuges al Claustre de la UIB del dia 21 d'abril de 2008.
- d. Memòria d'activitats de la Sindicatura de Greuges corresponent al curs acadèmic 2007-2008.
- e. Edició de l'Informe anual de la Sindicatura de Greuges dels anys 2006 i 2007.
- f. Reunions de treball amb diferents membres de l'equip rectoral de la UIB.



### 3.2.2. Actuacions externes de la Sindicatura de Greuges

#### a. Assistència a la I Reunió de Defensors Universitaris del G9, organitzada per la Universitat de Saragossa el dia 6 de març de 2008

Es varen reunir els defensors universitaris de les universitats integrades al G-9 que s'indiquen a continuació:

Sr. José Manuel Bayod Bayod, defensor de la Universitat de Cantàbria; Sra. Cándida Gutiérrez, defensora de la Universitat de Castella-La Manxa; Sra. Amelia Pascual Medrano, defensora de la Universitat de la Rioja; Sr. Juan Ramón de Miguel, defensor de la Universitat Pública de Navarra; Sr. José M. Marín Jaime, defensor de la Universitat de Saragossa; Sra. Magdalena Gianotti Bauzà, Síndica de Greuges de la Universitat de les Illes Balears.

Els temes tractats varen ser els següents:

1. Organització interna dels defensors universitaris del G9.
2. Temes que han arribat a les oficines dels defensors universitaris relacionats amb les activitats del G9.
3. La Guia docent com a contracte entre l'estudiant i el centre.
4. Participació dels defensors universitaris a les agències de qualitat autonòmiques.

Les conclusions d'aquest encontre es resumeixen a l'annex 2.

#### b. Assistència a la Trobada de Síndics de Greuges de l'Espai Lluís Vives, organitzada per la Universitat de Barcelona el dia 11 de juliol de 2008

Relació dels síndics de greuges assistents a la reunió:

Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya, Mar Aldeano (Sindicatura de Catalunya), M. Jesús Larios (Sindicatura de Catalunya), Fina Brunet (Sindicatura de Catalunya), Antoni Mirambell (UB), Lluís Caballol (UB), Ariadna Gimeno (UB), Jorge Mataix (UMH), Jordi Porta (UAB), Joan Miró (UdG), Francisco Zapater (URV), Enrique Gómez (UV), Helena Malonda (UV), M. Jesús Vila (UV), Magdalena Gianotti (UIB), Miguel Gil (UdL), José Navarro (UPC), Xavier Ortega (UPC), Jordi Sopena (UPF), Paz Battaner (UPF), Artur Juncosa (URL), José Manuel de la Torre (UAO).



tornar al  
**Sumari**





A la reunió també hi assistiren els responsables administratius de les diferents sindicatures de greuges.

A la reunió s'hi van tractar els temes següents:

1. Exposició de l'estudi realitzat per la Sindicatura de Greuges de la UB. Valoració i conclusions.
2. Informació sobre l'XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.
3. Posada en comú de qüestions organitzatives i casos tractats a les sindicatures universitàries.
4. Presentació de la base de dades de la Sindicatura de Greuges de la UB.
5. Definició del concepte de comunitat universitària.
6. Normativa que regula la tramitació de les tesis doctorals.
7. Altres temes: procés de convergència europea, assetjament laboral, riscos psicosocials, legislació antitabac, relacions institucionals amb les Sindicatures de greuges de les comunitats autònomes corresponents.

Els aspectes més destacats de la trobada es presenten a l'annex 3.

### *c. Assistència al "XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios", que va tenir lloc a la Universitat d'Oviedo els dies 12, 13 i 14 de novembre de 2008*

Durant el seu desenvolupament es varen impartir tres conferències, sobre els temes següents:

- «La guía docente como concreción de la renovación metodológica» (prof. Mario de Miguel Díaz, de la Universitat de Oviedo).
- «La mediación en el ámbito de la Universidad» (prof. Arantxa Martín Santos, de la Universitat Complutense de Madrid).
- «La propiedad intelectual de los trabajos realizados en el seno de la Universidad» (prof. Fernando Bondía Román, de la Universitat Carlos III).

Les meses de treball es varen centrar en els temes següents:

- Mesa 1. Absentisme estudiantil
- Mesa 2. Bolonya: taller d'Europa
- Mesa 3. Problemàtica dels becaris d'investigació a les universitats espanyoles
- Mesa 4. Sistemes de garantia de qualitat
- Mesa 5. Igualtat efectiva home-dona en l'àmbit universitari



A l'annex 4 es presenten les conclusions dels temes tractats a les meses de treball.

### *d. Coordinadora de la mesa de treball «Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario», al XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrat a la Universitat d'Oviedo els dies 12, 13 i 14 de novembre de 2008.*

A l'annex 4 es presenten els documents de treball de la mesa.

tornar al  
**Sumari**



## 4. Activitats desenvolupades durant l'any 2009

### 4.1. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges

Es presenta un resum de les actuacions realitzades durant l'any 2009, catalogades per temes, pels diferents col·lectius universitaris afectats (alumnat, PAS, PDI, altres síndics i externs) i pel tipus d'actuació dut a terme.

COL·LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
ALUMNAT	Avaluació acadèmica	11	4		5		20
	Beques i ajudes	1	1				2
	Docència				1		1
	Matrícula/permanència/ accés	5	4				9
	Plans d'estudis i convalidacions	3	8				11
	Procediment administratiu	1	1				2
	Relacions laborals/ interpersonals	1		1		1	3
	Serveis i campus		1		1		2
	<b>TOTAL CASOS</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
PAS	Concursos/contractes/ retribucions				2		2
	Relacions laborals/ interpersonals	1	2			2	5
	Serveis i campus		2				2
	<b>TOTAL CASOS</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

COL·LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
PDI	Avaluació acadèmica	4					4
	Beques i ajudes		1				1
	Concursos/contractes/ retribucions	1					1
	Docència	1	2				3
	Matrícula/permanència/ accés		2				2
	Normativa		1				1
	Plans d'estudis i convalidacions		2				2
	Relacions laborals/ interpersonals	2	1				3
	Altres	1	3				4
	<b>TOTAL CASOS</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
ALTRES SÍNDICS	Avaluació acadèmica	4					4
	Beques i ajudes	1					4
	Concursos/contractes/ retribucions	3					3
	Normativa	6					6
	Plans d'estudis i convalidacions	2					2
	Relacions laborals/ interpersonals	2					2
Altres	2					2	
<b>TOTAL CASOS</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	
EXTERNNS	Avaluació acadèmica	1					1
	Relacions laborals/ interpersonals	1					1
	Serveis i campus	1	1				2
	Altres	1					1
<b>TOTAL CASOS</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	
<b>TOTAL GLOBAL:</b>	<b>56</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>105</b>	

CONS: consulta, INT: intervenció, MED: mediació, QUE: queixa, FETS: registre de fets

tornar al  
**Sumari**





Durant aquest any, es varen atendre un total de 105 casos, dels quals un 53% varen correspondre a consultes, un 33% a intervencions, un 8% a queixes, un 3% a registres de fets, un 1% a mediacions i el 2% restant a actuacions d'ofici. Un 62% corresponen a peticions que es varen resoldre amb informació o consell, tenint en compte que un 17% dels casos varen derivar en recomanacions orals o escrites.

Pel que fa a la distribució d'actuacions en funció dels diferents col·lectius universitaris, s'ha d'indicar que el 47% dels casos han estat presentats pel col·lectiu d'alumnes, el 20% pel PDI, el 9% pel PAS, el 19% pels síndics d'altres universitats i el 5% restant per membres externs. Durant l'any 2009 s'han incrementat el nombre de casos presentats per iniciativa col·lectiva (14%).

Com ja és habitual els mesos que presenten una major entrada de casos coincideixen amb les èpoques d'exàmens o post-exàmens: setembre-octubre, maig-juny i febrer.

Els problemes més freqüents que ha tractat la Sindicatura fan referència a l'avaluació acadèmica, amb un 27% del total dels casos presentats. En conjunt l'activitat acadèmica (avaluació, matrícula, convalidacions, plans d'estudis i docència) constitueixen el 56% dels temes tractats durant l'any 2009, seguit de les relacions laborals i interpersonals amb un 13%.

L'anàlisi estadística dels casos es presenta a l'annex 1.

tornar al  
**Sumari**



### 4.1.1. Consultes

Es presenten a continuació les consultes tramitades durant l'any 2009.

Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
1	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat de Vigo fa una consulta en relació amb una queixa que ha rebut sobre l'actuació de la gerència de la seva universitat en un expedient disciplinari obert a un funcionari PAS.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
2	ALUMNAT	Ens comuniquen que a través del fil directe amb la Rectora uns alumnes dels estudis de ... es queixen de les actituds, formes i actuacions del professor de l'assignatura ... Aquesta queixa està relacionada amb una d'anònima que també havia arribat a la Sindicatura de Greuges.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
3	ALUMNAT	Un alumne es va matricular l'any 2000 del curs ... i no el va realitzar, ja que es va matricular a una altra universitat. Ara demana l'anul·lació de la matrícula, la qual cosa li han denegat, i demana a la Síndica si hi ha alguna possibilitat d'anul·lar la matrícula abonada l'any 2000. La Síndica, un cop feta la consulta al servei competent, informa la persona interessada que, atès el temps transcorregut, els drets han prescrit.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
4	ALTRES SÍNDICS	La Defensora de la Universitat Politècnica de Madrid consulta a la Sindicatura de Greuges si a la UIB s'ha adequat l'organització dels ensenyaments de postgrau al RD 1393/2007, de 29 d'octubre. La Síndica informa de l'Acord normatiu 8506, del dia 25 d'abril de 2008, pel qual s'aprova el Reglament d'ordenació dels ensenyaments universitaris de màster i doctorat.	NORMATIVA
5	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat d'Alacant consulta a la Sindicatura de Greuges com s'incorpora a l'expedient acadèmic de l'alumne la finalització d'estudis mitjançant compensació. Un cop consultat el Servei de Gestió Acadèmica, la Síndica informa el Defensor del procediment utilitzat a la nostra universitat.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
6	EXTERN	La persona interessada demana consell a la Síndica en relació amb un professor de la UIB, que està patint una situació d'assetjament dins el seu àmbit de recerca.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
7	EXTERN	Des de l'Oficina per a la Defensa de les Persones amb Discapacitat a Extremadura es posen en contacte amb la Sindicatura per sol·licitar informació sobre l'atenció a persones amb discapacitat a la UIB, en concret l'atenció a les persones amb problemes d'audició. La Síndica informa que la UIB disposa d'una Oficina de suport a persones amb discapacitats.	SERVEIS I CAMPUS
8	ALUMNAT	Un exalumne de ... fa una consulta referent a la resolució desfavorable del recurs que va presentar, en el qual sol·licitava la devolució de les taxes de matrícula.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
9	PDI	<p>Un membre del PDI fa una consulta en relació amb la presentació oral d'un treball de màster per part d'un alumne. El professor imparteix les classes en castellà, ja que a l'assignatura hi ha matriculats alumnes estrangers i d'altres districtes universitaris espanyols, però l'alumne vol fer la presentació en català. El professor planteja dues qüestions: si es pot exigir que la presenti en castellà (perquè tothom l'entengui), i si pot dir-li que no la faci i el professor farà l'explicació pertinent.</p> <p>La Síndica li respon que no es pot exigir que ho faci en castellà, que és un dret poder expressar-se en català; i que tampoc no pot dir-li que no la presenti perquè l'estaria discriminant per raons de la seva llengua.</p>	ALTRES
10	ALUMNAT	<p>Una alumna de doctorat del programa de ... ha demanat una beca FPU al MEC i li ha estat denegada, ja que la seva titulació (títol estranger pendent d'homologació) no es correspon amb els 300 crèdits ECTS exigits. L'alumna ha presentat al·legacions al MEC i demana consell a la Síndica.</p>	BEQUES I AJUDES
11	ALUMNAT	<p>Dos alumnes dels estudis de ... exposen a la Síndica que la professora de l'assignatura ... les ha tret de l'aula sense motiu justificat.</p> <p>La Síndica els aconsella que parlin amb la professora per tal d'aclarir aquest incident.</p>	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
12	ALUMNAT	<p>Un alumne que es va matricular de... ens informa que els serveis administratius li han comunicat que hi ha hagut un error administratiu en la seva admissió, ja que no reuneix els requisits necessaris, per la qual cosa li retornaran l'import de la matrícula i no pot continuar assistint a classe. Demana si és possible acabar el curs, ja que ha assistit durant un mes a classe.</p>	PROCEDIMENT ADMINISTRATIU
13	PDI	<p>Un grup de professors del col·lectiu del PDI funcionari fan una consulta en relació amb l'elecció de docència per al pròxim curs acadèmic, tenint en compte l'aplicació del conveni col·lectiu del PDI laboral.</p> <p>La Síndica de Greuges aconsella a les persones interessades que parlin amb els seus representants sindicals.</p>	DOCÈNCIA
14	ALTRES SÍNDICS	<p>La Defensora de la Universitat Carlos III de Madrid demana opinió sobre l'aplicació del Reglament de disciplina acadèmica als alumnes que estiguin cursant un màster. El cas fa referència a l'expulsió d'un alumne, per suposats problemes de comportament, sense que el director del màster hagi iniciat els tràmits oportuns per a l'obertura del corresponent expedient.</p>	NORMATIVA
15	PDI	<p>Un membre del tribunal nomenat per a la revisió de les qualificacions de l'assignatura ... demana consell sobre les actuacions i resolucions que es poden dur a terme.</p>	AVALUACIÓ ACADÈMICA
16	ALUMNAT	<p>Un alumne dels estudis de ... demana a la Síndica si l'examen de l'assignatura ..., que també s'imparteix als estudis de ..., amb el mateix codi i data d'examen, ha de ser el mateix o si cada professor pot fer un examen diferent.</p> <p>La Síndica l'informa que si no s'ha acordat el contrari, cada professor pot fer un examen diferent, ja que cada professor és responsable de la docència del seu grup i, per tant, de l'avaluació.</p>	AVALUACIÓ ACADÈMICA
17	EXTERN	<p>Una persona externa a la comunitat universitària demana informació referent a la figura del Síndic de Greuges de la comunitat autònoma de les Illes Balears.</p> <p>La Síndica de Greuges l'informa que actualment la nostra comunitat no té nomenat Síndic de Greuges i que a l'Ajuntament de Palma hi ha l'Oficina del Defensor de la Ciutadania.</p>	ALTRES

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
18	ALTRES SÍNDICS	El Síndic de Greuges de la UPC demana informació sobre la normativa pròpia de les universitats en relació amb els professors emèrits, ja que la seva universitat està elaborant un nou Reglament del professorat emèrit. La Síndica li remet informació sobre la normativa vigent a la UIB.	NORMATIVA
19	ALTRES SÍNDICS	La Defensora de la Universitat de Valladolid consulta als defensors com es tracta la transformació/promoció, a les respectives universitats, de places de titulars d'universitat acreditats a catedràtics d'universitat. La Síndica li remet un extracte, traduït al castellà, de l'annex: Promoció del professorat, apartat A.1. Promoció a CU, que pertany al document que regula el còmput de l'activitat docent del professorat de la UIB.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
20	ALTRES SÍNDICS	La Síndica de Greuges de la Universitat Jaume I demana informació sobre el tractament econòmic que té el personal contractat com a investigador a càrrec d'un projecte d'investigació. Un cop feta la consulta al servei pertinent, la Síndica li remet la informació.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
21	ALTRES SÍNDICS	La Defensora de la Universitat de la Rioja demana si a la nostra universitat les beques de col·laboració estan exemptes de tributar. La Síndica fa la consulta als serveis corresponents i li remet la informació.	BEQUES I AJUDES
22	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... consulta en relació amb l'avaluació d'una assignatura. La Síndica l'informa sobre el recurs enfront de les qualificacions previst al Reglament acadèmic.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
23	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat de Saragossa ens demana si la nostra universitat té una normativa sobre els drets d'autor o el plagi informàtic o un protocol a seguir en cas que es produeixi una queixa en aquest aspecte. Un cop consultat el nou Reglament, la Síndica li remet informació en relació amb el frau en l'avaluació per plagi informàtic.	NORMATIVA
24	PDI	El cap d'estudis de ... demana consell a la Síndica en relació amb les queixes que ha rebut dels alumnes pel que fa a les formes i els criteris d'avaluació i de correcció utilitzats per un professor.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
25	EXTERN	Una professora d'ensenyament secundari i mare d'un estudiant que s'ha presentat a les proves de selectivitat de la UIB vol deixar constància d'una sèrie de fets irregulars que ha pogut constatar. La Síndica informa la persona interessada que si considera que els exàmens no estan ben corregits, en demani una revisió, i l'informa del calendari dels procediments pertinents. La Síndica informa el responsable de les proves d'accés de les queixes i de les consultes que han arribat a la Sindicatura en relació amb les darreres proves de selectivitat.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
26	ALTRES SÍNDICS	La Defensora de la Universitat Carlos III de Madrid, en relació amb la Mesa: «Universidades, Defensores y Bolo- nia», que coordina al XII Encontre Estatal de Defensors Universitaris, ens consulta el número de titulacions de grau adaptades per a aquest curs 2008-2009, les que s'adaptaran per al proper curs 2009-2010 i la tipologia dels casos plantejats a la Sindicatura sobre aquest tema.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
27	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... exposa a la Síndica que ha obtingut la qualificació de 4,8 en un examen tipus test de l'assignatura ..., en el qual hi ha dues preguntes que el professor ha considerat dubtoses, però no les ha anul·lades. La revisió de l'examen ja s'ha fet i només li queda aquesta assignatura per acabar la llicenciatura. La Síndica li aconsella que parli amb el i també amb el cap d'estudis.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
28	ALUMNAT	Un alumne que ha suspès només una part de l'assignatura de ... està pendent d'aquesta assignatura per acabar els estudis de ...; el dia 13 de juliol acaba el termini per matricular-se de ... en una altra universitat. El mateix dia es tanquen les actes a la UIB i demana a la Síndica què pot fer en aquest aspecte. La Síndica li aconsella que parli amb el professor i li exposi el cas. Si no està d'acord amb la qualificació, pot interposar un recurs.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
29	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... ha tingut problemes amb un professor que no li ha corregit part d'un examen, argumentant que no entén la lletra. L'alumne ha parlat amb ell, però no arriben a un enteniment. El cas queda arxivat, atès que no s'ha pogut tornar a contactar amb l'alumne.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
30	PDI	Un professor de ... comenta a la Síndica que un alumne li ha demanat un canvi d'horari d'examen, ja que li coincideix amb un examen de l'Escola Oficial d'Idiomes.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
31	ALTRES SÍNDICS	El Síndic de la Universitat de Lleida demana si s'ha tractat a les universitats el següent cas i com es pot solucionar. Un aspirant a doctor es va morir dies després de dipositar la tesi doctoral. La seva dona demana que la llegeixi el director de la tesi perquè li concedeixin el doctorat a títol pòstum.	ALTRES
32	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat d'Almeria planteja una consulta sobre propietat intel·lectual, ja que un doctorand de la seva universitat considera que s'han vulnerat els seus drets, perquè un professor del seu departament ha fet una còpia de l'exemplar de la tesi que havia dipositat per presentar-la dins el període de consulta pertinent.	ALTRES
33	PAS	El Servei de Prevenció de Riscs Laborals de la UIB fa una consulta a la Síndica referent a un cas que li ha arribat de relacions laborals i que també s'ha tractat a la Sindicatura.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
34	ALUMNAT	Un alumne consulta a la Síndica el procés de publicació de les qualificacions i de la data de revisió, ja que es varen publicar les qualificacions finals d'una assignatura via telemàtica, sense cap referència sobre la data i l'hora de la revisió.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
35	ALTRES SÍNDICS	La Defensora de la Universitat IE Segòvia fa una consulta sobre les figures de professorat tipus «permanents» a les universitats privades. La consulta queda arxivada, atès que s'ha enviat a tots els defensors, i la consulta afecta concretament les universitats privades.	NORMATIVA
36	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... pensa que no s'ha calculat bé la nota final d'una assignatura, tenint en compte el que està publicat al programa de l'assignatura a Campus Extens. El cas queda arxivat, ja que l'alumne no es torna a posar en contacte amb la Sindicatura.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
37	PDI	Un membre del PDI vol sol·licitar dos anys d'excedència i, atesa la seva condició de professor contractat, consulta a la Síndica si té dret a reserva de plaça i si existeixen precedents a la Sindicatura de Greuges sobre algun cas semblant. La Síndica informa la persona interessada de les gestions realitzades i sobre les possibles situacions.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
38	PDI	Un membre del PDI consulta a la Síndica si és possible no permetre a un alumne presentar-se a l'examen final si no ha entregat les pràctiques de l'assignatura en el termini establert. La Síndica li aconsella que revisi els criteris d'avaluació que estan publicats i, si és necessari, que hi afegixi tot el que consideri oportú de cara al proper curs acadèmic.	AVALUACIÓ ACADÈMICA



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
39	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat Pablo Olavide de Sevilla ha rebut una queixa d'uns alumnes que cursen estudis simultàniament a la seva universitat i en una altra, en relació amb la coincidència d'exàmens entre ambdues. Consulta si hi ha hagut situacions semblants en altres universitats.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
40	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... exposa a la Síndica una sèrie d'irregularitats quant a l'avaluació de l'assignatura ... i demana quines mesures es poden prendre per evitar-les. La Síndica li aconsella que si els alumnes afectats hi estan d'acord, i si hi ha prou motivació i justificació de la queixa, es podria estudiar el cas i veure si la situació es pot millorar.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
41	ALTRES SÍNDICS	El Síndic de Greuges de la Universitat Miguel Hernández d'Elx ha rebut una queixa per part d'un alumne, que denuncia irregularitats en la qualificació d'un examen a la convocatòria de setembre. Consulta si s'ha plantejat algun cas similar a la resta d'universitats.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
42	ALUMNAT	Un alumne fa una consulta en relació amb el pagament de la matrícula de les assignatures sense docència. La Síndica informa la persona interessada de l'article 3, punt 3, del Decret 39/2009.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
43 I 44	ALUMNAT	Un alumne exposa a la Síndica que al curs 2008-2009 es va matricular d'una assignatura optativa que no va superar, i que aquesta assignatura no s'ofereix per al curs acadèmic 2009-2010. Demana si hi ha alguna solució en aquest aspecte. La Síndica informa la persona interessada que, segons el Reglament acadèmic els estudiants poden matricular-se i examinar-se de les assignatures optatives exclusivament durant l'any acadèmic que són vigents.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
45	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... consulta en relació amb els problemes que li han sorgit per matricular-se a un curs de ... Es tracta d'un cas singular que, tal com han informat els responsables del curs, serà tractat com a tal per tal de fer efectiva la matriculació.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
46	ALTRES SÍNDICS	El Síndic de Greuges de la Universitat Rovira i Virgili fa una consulta referent a la composició dels tribunals que valoren les proves selectives del PAS funcionari i laboral i sobre la titulació dels seus membres.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
47	ALUMNAT	Un alumne que s'ha de matricular per al curs acadèmic 2009-10 té pendent el pagament d'una assignatura corresponent al curs 2008-2009. Li varen comunicar que el donaven de baixa de l'assignatura, però ara, per poder matricular-se, li reclamen el pagament del deute pendent. La Síndica informa la persona interessada de la normativa respecte als preus públics per serveis acadèmics (articles 9, 10 i 18) del Decret 74/2008, així com del procés d'anul·lació de matrícula segons consta al Reglament acadèmic de la UIB.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
48	PDI	Un membre del PDI explica a la Síndica les incidències que ha patit un professor associat adscrit a ..., en relació amb la renovació de seu contracte i a la manca de formes en la gestió del cas per part de les persones responsables.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
49	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... explica a la Síndica que no pot sol·licitar el títol corresponent perquè està pendent de la qualificació d'un examen de la convocatòria de febrer 2007-2008. Ha intentat posar-se en contacte amb el professor sense obtenir cap resposta i adreça a la Sindicatura de Greuges una relació de correus electrònics en relació amb el tema plantejat. Revisat el seu expedient, ens adonam que hi ha hagut un malentès per part de l'alumna i que el tema està solucionat.	AVALUACIÓ ACADÈMICA



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
50	ALUMNAT	Una alumna va realitzar l'activitat de voluntariat ..., convalidable amb 3 crèdits de lliure configuració. La professora responsable del curs li ha explicat que l'activitat anava adreçada només als alumnes dels estudis de ... i, per tant, no li podien concedir els crèdits. L'alumna demana a la Síndica com es pot solucionar aquest tema, ja que creu que l'activitat realitzada també està relacionada amb la seva titulació. La Síndica li aconsella que presenti una sol·licitud adreçada a la Comissió Acadèmica, on expliqui el cas i sol·liciti que li reconeguin aquests crèdits de lliure configuració.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
51	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat de Valladolid planteja una consulta sobre la retenció que els serveis de gestió administrativa realitzen sobre el total dels ingressos dels contractes signats en el marc de l'article 83 de la LOU.	CONCURSOS, CONTRACTES I RETRIBUCIONS
52	ALTRES SÍNDICS	El Síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya demana informació sobre la normativa que regeix els plans d'incentivació de la jubilació dels professors funcionaris, per comparar-la amb la que actualment tenen en vigor des de l'any 2007.	NORMATIVA
53	PDI	Un membre del PDI exposa a la Síndica que està patint assetjament per part d'una sèrie de professors del seu departament. La Síndica l'informa del Pla d'actuació en relació amb els riscos psicosocials, així com també de la possibilitat que presenti un registre de fets a la Sindicatura.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
54	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat Pablo Olavide demana informació sobre els horaris dels nous plans d'estudis a la UIB i sobre l'assistència de la Síndica de Greuges a les sessions del Consell de Govern de la Universitat.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
55	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... va sol·licitar la finalització dels estudis mitjançant la compensació de qualificacions. La Comissió Acadèmica va desestimar la seva petició. L'alumna demana consell a la Síndica per tal d'interposar un recurs d'alçada davant la Rectora. La Síndica li aconsella exposar les causes personals/professionals que han influït en el desenvolupament dels seus estudis i que condicionen les qualificacions del seu expedient.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
56	ALTRES SÍNDICS	El Defensor de la Universitat Politècnica de Cartagena fa una consulta en relació amb la manera de procedir enfront de la pèrdua d'exàmens per part d'un professor.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



## 4.1.2. Intervencions

Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
1	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... demana informació per saber si dins el període d'exàmens del primer quadrimestre es pot exigir la realització d'activitats d'una assignatura que es consideren com a elements d'avaluació. La Síndica opina que l'activitat en qüestió hauria de ser optativa, ja que s'ha de realitzar dins el període d'exàmens, i així ho comunica al professorat responsable de la seva docència, recomanació que és acceptada.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
2	ALUMNAT	La persona interessada informa la Síndica que ha cursat un màster en una universitat britànica i li han comunicat que la UIB no pot fer l'homologació prevista, ja que la normativa pertinent no està desenvolupada. El responsable del CEP ens informa que s'estudiarà un procediment que permeti fer l'homologació.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
3	PDI	En relació amb el Màster ..., l'interessat demana a la Síndica la seva intervenció com a pont de connexió amb el Rectorat, per tal de poder establir una taula de diàleg per consensuar la petició d'una moratòria en l'inici i millorar la participació dels diferents departaments implicats en la seva docència. La Síndica ha parlat amb la Rectora, la qual li ha explicat el desenvolupament de tot el procés i les imposicions fetes des del Ministeri i accepta la recomanació de la Síndica d'organitzar una reunió informativa amb totes les parts implicades.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
4	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... es va matricular de l'assignatura ..., que estava organitzada en tres 3 grups de pràctiques. Li varen comunicar un canvi de grup, però té incompatibilitat horària per motius familiars. La seva reclamació va ser denegada. Demana la intervenció de la Síndica per tal de trobar una solució. La Síndica es posa en contacte amb la degana de la Facultat, que li comenta que la persona interessada no va aportar la justificació pertinent, per la qual cosa la Síndica recomana a la persona interessada que faci els tràmits oportuns per poder corregir l'omissió.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
5	PDI	Un membre del col·lectiu del PDI exposa a la Síndica l'assetjament laboral que pateix per part del cap del grup de recerca al qual pertany. La Síndica recomana a la persona interessada que es posi en contacte amb el SPRL de la Universitat. Per la situació delicada en què es troba la persona interessada, la Síndica parla amb els membres del SPRL i amb la Rectora, i recomana al SPRL l'elaboració d'un informe que justifiqui la demora d'una sèrie d'actuacions que el departament ha de dur a terme en relació amb la persona interessada.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
6	ALUMNAT	Un alumne usuari de la Residència d'Estudiants exposa a la Síndica que se n'ha donat de baixa per motius econòmics, i ha demanat que el dipòsit de la fiança serveixi per cobrir les despeses de la darrera mensualitat, la qual cosa li ha estat denegada. Les normes econòmiques del reglament de la Residència d'Estudiants són molt clares en aquest sentit, però, per les circumstàncies especials de la persona interessada, s'apel·larà a la directora del centre perquè es considerin les circumstàncies de força major que envolten aquest cas.	SERVEIS I CAMPUS

tornar al  
**Sumari**





Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
7	PDI	Un membre del PDI a punt de jubilar-se vol fer saber a la Síndica la seva preocupació sobre la qualitat de la docència impartida pel professorat no expert en la temàtica d'un màster. La Síndica parla del tema amb l'actual director del màster i amb la Rectora i, per la impossibilitat de mantenir una relació contractual amb la UIB, suggereix la possibilitat que es nomeni la persona interessada col·laboradora honorífica perquè pugui seguir desenvolupant algunes tasques de recerca i docència.	DOCÈNCIA
8	PDI	Un membre del PDI considera que la normativa del PDI que regula els permisos de maternitat i lactància discrimina aquells pares, ambdós treballadors de la UIB, que opten per l'alletament matern enfront de l'artificial. Demana la intervenció de la Síndica per tal que les autoritats pertinents tinguin més sensibilitat pel benestar dels treballadors i que es faci una aplicació de les normes tenint en compte el context humà i la igualtat material dels treballadors. La Síndica demana assessorament jurídic sobre l'article 49 apartat c), de la Llei 7/2007, de l'Estatut bàsic del treballador, i comenta el tema a la Rectora i la petició de la professora afectada, tenint en compte que en aquests casos particulars s'hauria de mirar la solució més adient.	NORMATIVA
9	ALUMNAT	Dues exalumnes que han cursat un títol propi a la UIB manifesten la seva indignació pel fet que quan han intentat presentar-se a unes oposicions de la comunitat autònoma, no han estat admeses. Demanen si és possible que els convalidin o reconeixin parcialment els estudis cursats amb els de la titulació de ..., ja que moltes assignatures són les mateixes i les imparteixen els mateixos professors. La Síndica parla amb el director de l'Escola pertinent per informar-se si s'ha plantejat l'estudi com un grau oficial i, per tant, es preveu l'adaptació entre el títol propi i el nou grau. La Síndica parla del tema amb la Rectora i li comenta que altres universitats han resolt el cas amb adaptacions parcials que permeten l'entrada a altres estudis. La Síndica suggereix a les persones interessades que si es matriculen de ... parlin amb el director de l'Escola pertinent per iniciar un procés d'adaptació/convalidació de les assignatures ja cursades.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
10	ALUMNAT	Una alumna que cursa el darrer any dels estudis de ..., ha sol·licitat durant quatre convocatòries una beca del programa de ... i sempre li ha estat denegada. En aquesta darrera convocatòria creu que pel seu expedient acadèmic, la hi haurien d'haver concedida. Demana la intervenció de la Síndica, ja que aquesta és la darrera convocatòria en què la pot sol·licitar. La Síndica demana informació al cap del servei pertinent sobre els criteris de selecció utilitzats per concedir les beques, i li demana que esbrini el que ha succeït. En vista del cas, la Síndica considera que els criteris de selecció no s'apliquen de forma rigorosa, per la qual cosa recomana que es revisi el procediment utilitzat en la concessió de les beques.	BEQUES I AJUDES
11	ALUMNAT	Una alumna dels estudis de ... es queixa de l'avaluació de les pràctiques realitzada per la seva tutora, ja que li ha indicat que no fa falta que entregui la memòria corresponent. La Síndica parla amb la persona responsable per explicar-li que s'han d'avaluar tots els elements previstos al programa.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
12	PAS	Un membre del col·lectiu del PAS exposa a la Síndica que a causa de l'ingrés hospitalari d'un familiar es va haver d'absentar de la feina. Va presentar el justificant corresponent i li varen denegar el dia de permís, ja que l'ingrés va desembocar en un part, i aquest motiu no està justificat. La persona interessada demana a la Síndica la seva intervenció per tal que se solucioni la devolució d'aquest dia i que el seu control horari quedi restablert. La Síndica, després de realitzar una sèrie de gestions amb els serveis administratius corresponents, recomana a la persona interessada que millori les seves relacions amb la persona responsable del centre, ja que es troba en una situació de risc psicosocial.	RELACIONS LABORALS/ INTERPERSONALS
13	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... es va matricular de 48 crèdits, però quan va sol·licitar la beca del MEC li varen comunicar que eren necessaris un mínim de 54 crèdits, per la qual cosa va ampliar la matrícula amb una assignatura troncal de 6 crèdits que, segons diu l'alumne, li varen dir als serveis administratius que li comptarien finalment com a optatiu. Posteriorment, va presentar una sol·licitud per demanar la convalidació d'aquests 6 crèdits troncal en optatiu, la qual cosa li ha estat denegada. La Síndica li indica que només els pot convalidar per crèdits de lliure configuració i li recomana que faci els tràmits oportuns.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
14	PDI	Dos membres del PDI es posen en contacte amb la Síndica per comentar-li el retard en la firma d'un conveni amb ... Demanen la intervenció de la Síndica, ja que des de fa un temps pateixen una situació d'indefensió i de menyspreu envers la seva feina per part de les autoritats acadèmiques. La Síndica comenta el tema a la Rectora i, finalment, queda resolt.	ALTRES
15	PDI	Han arribat a la Sindicatura una sèrie de casos que es relacionen amb la manca d'informació del programa i elements d'avaluació de l'assignatura ..., ja que el professorat responsable no ha publicat el programa a la web. La Síndica es posa en contacte amb el degà de la Facultat pertinent per assabentar-lo dels fets, el qual prendrà les mesures oportunes per solucionar la situació.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
16	PDI	Dos membres del PDI demanen la intervenció de la Síndica en relació amb les irregularitats associades amb una convocatòria de reunió d'una comissió, amb la finalitat que es paralizzi el procés, ja que el document presentat conté una sèrie d'irregularitats. S'ha resolt el tema i s'ha acordat una distribució de tasques entre les diferents persones que componen la comissió, per elaborar un document consensuat.	ALTRES
17	ALUMNAT	A una alumna que ha finalitzat un curs d'Expert universitari li han comunicat que no li poden expedir el títol corresponent, a causa d'un deute amb la UIB, pendent de pagament des de l'any 1997. La persona interessada comunica a la Síndica que en el moment d'inscriure's al curs no li varen comunicar aquest fet, i li varen tramitar la matrícula. Després de realitzar una sèrie de gestions, la Síndica informa la persona interessada que és convenient que faci efectiu el pagament del deute pendent per poder tenir el títol del curs que ha realitzat. No obstant això, recomana al Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica que facin els tràmits oportuns perquè la FUEIB pugui tenir accés al programa de gestió dels expedients de l'alumnat, per evitar situacions com la que s'ha produït en aquest cas.	PROCEDIMENT ADMINISTRATIU

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
18	PDI	Un membre del PDI fa saber a la Síndica un cas relacionat amb la vulneració de la propietat intel·lectual, en el qual una doctoranda seva hauria d'aparèixer com a coautora d'un article publicat, fruit d'una estada realitzada en una universitat estrangera. La doctoranda i els seus directors estan consternats per la situació que s'ha generat i per la indefensió que això suposa. Finalment, s'ha redactat un escrit adreçat al cap del departament implicat de la universitat estrangera, on s'expliquen els esdeveniments i es demana una rectificació per part dels professors responsables.	ALTRES
19	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... no ha pogut assistir a les classes de l'assignatura ... L'alumne ha parlat amb el professor responsable per informar-se del criteris d'avaluació, de cara a la convocatòria de setembre. L'alumne es queixa que el professor no li ha concretat res i també de la manca de formes en la comunicació. El cas queda arxivat, ja que una vegada iniciades les gestions oportunes, no s'ha pogut contactar amb l'alumne.	AVALUACIÓ ACADÈMICA
20	ALUMNAT	Un alumne dels estudis de ... demana la intervenció de la Síndica, ja que el centre de ... no convalida assignatures cursades a la UIB com a crèdits de lliure configuració. El centre en qüestió no té cap vinculació amb la UIB, no obstant això, la Universitat té establert un protocol de convalidacions com a crèdits de lliure configuració per alguns cursos realitzats a l'esmentat centre. La Síndica informa del cas el Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i la Rectora.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
21	PAS	Els membres del col·lectiu del PAS de l'edifici ... s'adrecen a la Síndica per tal de trobar una solució al problema d'aparcament que pateixen, atesa la dificultat per estacionar a la zona on s'ubica el centre de treball. La Síndica exposa el tema a la Gerent i a la Rectora, que l'informen que es realitzaran una sèrie de gestions per tal d'intentar trobar una solució de millora a la situació actual.	SERVEIS I CAMPUS
22	PDI	En relació amb la renovació de les beques predoctorals del Govern balear i, concretament, pel que fa als requisits per poder optar al període de contracte, a petició d'un membre del col·lectiu de becaris, la Síndica fa una sèrie de gestions amb la Direcció General d'Innovació i Formació de Professorat de la comunitat autònoma, en relació amb el document acreditatiu que substituirà el del DEA dins el marc dels nous ensenyaments de postgrau i que haurà de figurar a la propera convocatòria de beques predoctorals. La Síndica informa el director del CEP d'aquest tema i de la necessitat d'elaborar el nou certificat acreditatiu.	BEQUES I AJUDES
23	ALUMNAT	Un alumne es queixa que un professor no es va presentar a un examen de la convocatòria de setembre el dia i hora prevists al calendari, i que ell, per raons laborals, no es pot presentar el dia i hora fixats com a alternativa. La Síndica parla amb el professor implicat i pareix que hi va haver un malentès amb la data de l'examen inicialment programada i una altra alternativa per als alumnes amb coincidència amb un altre examen. Finalment, s'han realitzat tres exàmens en dates diferents.	AVALUACIÓ ACADÈMICA

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
24	ALUMNAT	La mare d'una alumna matriculada a primer curs dels estudis de ... demana la intervenció de la Síndica, ja que la seva filla té problemes amb els horaris del transport públic. En concret, acaba les classes a les 22 hores i no pot agafar el darrer autobús per desplaçar-se al seu domicili. La Síndica ha parlat amb la responsable del centre corresponent, per si és possible realitzar un canvi de torn al matí, la qual cosa és impossible atès que tots els torns estan complets, i també exposa el cas al Vicerectorat d'Estudiants i Campus. La Síndica informa la persona interessada de les gestions realitzades, i li recomana que la seva filla parli directament amb ella, amb l'objectiu de trobar alguna solució alternativa.	SERVEIS I CAMPUS
25	ALUMNAT	Un alumne té problemes per matricular-se, ja que segons el programa informàtic d'automatrícula té pendent un pagament corresponent a l'any 2000 i, segons indica l'alumne, això no és cert. Ha realitzat una sèrie de gestions als serveis administratius de la UIB i a l'entitat bancària on va tramitar el pagament de la matrícula, però no ha obtingut cap resultat. La Síndica exposa el cas al cap del servei corresponent, el qual es fa càrrec del cas.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
26 i 27	ALUMNAT	Una alumna se sent agreujada pel fet que els alumnes de la UIB que es matriculen a un estudi de postgrau, al·legant una titulació universitària de primer cicle, han de presentar el títol corresponent o resguard d'haver-lo sol·licitat; aquest tràmit no es demana als alumnes de procedència externa a la UIB. Després d'informar d'aquest tema el servei pertinent, s'ha resolt favorablement, i serà suficient l'expedient acadèmic.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
28	PAS	Diverses persones dels col·lectius del PDI i del PAS de l'edifici ... fan arribar a la Síndica les seves queixes sobre la falta d'enllumenat i l'estat en què es troba l'accés a l'edifici els dies de pluja. La Síndica exposa aquestes consideracions al vicerectorat pertinent i espera que es tenguí en compte per a properes intervencions.	SERVEIS I CAMPUS
29	ALUMNAT	A una alumna matriculada de quart curs de... li han comunicat des dels serveis administratius del seu centre que no pot assistir a classe, ja que no ha finalitzat les pràctiques de tercer curs i es va cometre un error administratiu a l'hora de matricular-la. Comenta a la Síndica tota una sèrie d'irregularitats quant als estudis, i al mateix temps li comenta que hi ha més alumnes que es troben en la mateixa situació i estan cursant quart. La Síndica es posa en contacte amb el director del centre, i li recomana que seria convenient informar l'alumna de la seva situació acadèmica i esbrinar si s'han fet els tràmits administratius de forma correcta. La Síndica aconsella a l'alumna que es posi en contacte amb el director del centre.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS
30	ALUMNAT	Un alumne que va assistir a un cicle de conferències sobre el Pla Bolonya organitzades pel ... està pendent del reconeixement d'aquesta activitat com a crèdits de lliure configuració. Demana la intervenció de la Síndica de Greuges, ja que encara no ha aconseguit el certificat d'assistència. La Síndica assabenta del cas el responsable de l'activitat.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS

tornar al  
**Sumari**



Nº	COL·LECTIU	DESCRIPCIÓ	TEMÀTICA
31	PAS	Una alumna que es va matricular inicialment als estudis A va fer la preinscripció per a l'estudi B, però no va ser admesa, no obstant això, es va matricular d'assignatures de l'estudi B, que consten al seu expedient com a assignatures de lliure configuració. Després de sol·licitar durant diversos cursos acadèmics plaça a l'estudi B, aquest curs acadèmic li ha estat concedida, però al nou estudi de grau. El problema es planteja quan dins el nou pla d'estudis ha d'esperar que s'implantin els cursos tercer i quart per poder cursar les assignatures i el pràcticum que li falten per acabar aquest estudi. Després d'efectuar una sèrie de gestions, la Síndica informa la persona interessada que el problema té difícil solució, ja que, per aquest curs acadèmic 2009-2010, no s'han ofert places noves corresponents a les diplomatures/licenciatures. L'accés als estudis amb limitació de places només és possible a través de la preinscripció, per la qual cosa no es pot plantejar una altra via d'accés sense implicar un greuge per a les persones que no hi han pogut accedir per la via establerta.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
32	ALUMNAT	Dos alumnes que pertanyen a un centre adscrit demanen la intervenció de la Síndica en relació amb el pagament íntegre de la quota d'ensenyament per a les assignatures de primer curs dels plans d'estudis a extingir, quan els alumnes només tenen dret a l'avaluació i les tutories bàsiques. La Síndica parla amb les persones responsables del centre i els recomana que, en aquests casos, apliquin el mateix que disposa el Decret 39/2009, per al pagament de la matrícula als estudis sense docència.	PLANS D'ESTUDIS I CONVALIDACIONS
33	PDI	Des de la FUEIB es presenta un cas, que és recurrent, en relació amb la problemàtica que sorgeix a l'hora de tramitar la matrícula dels títols propis i l'expedició dels títols, a causa de la manca de connexió entre les aplicacions informàtiques de la UIB i de la FUEIB. La Síndica exposa el cas al director del Centre d'Estudis de Postgrau, i li recomana que seria important fer les gestions oportunes amb el CTI per tal de solucionar-lo.	MATRÍCULA, PERMANÈNCIA I ACCÉS

tornar al  
**Sumari**



### 4.1.3. Mediació

Un alumne dels estudis de ... presenta una queixa a la Sindicatura de Greuges en relació amb l'actuació d'un membre del col·lectiu del PAS, al·legant abús d'autoritat i la imputació d'una sèrie de fets falsos i tergiversats, que varen donar com a resultat la retirada de l'autorització de l'entrada a les instal·lacions del centre.

La Síndica, després d'analitzar els fets i fer una sèrie de gestions amb les dues parts i amb les persones responsables del centre, planteja a les persones implicades la conveniència de fer una reunió de mediació, la qual cosa és acceptada.

Una vegada feta la reunió, les parts implicades no varen signar l'acta corresponent.

### 4.1.4. Queixes

#### *Informe del cas 2/2009*

Una alumna del Curs de ..., organitzat per ..., en què obtingué la qualificació de no apte, ha presentat una queixa a la Sindicatura de Greuges de la UIB i demana que el professorat extern al curs li revisi el treball que va presentar.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Conversa amb la coordinadora del curs
- Conversa amb la tutora del curs
- Conversa amb el director de ...
- Revisió de la documentació aportada per la coordinadora del curs i de la normativa vigent

En vista del cas, atesa la petició de la persona interessada i en benefici de totes les parts implicades, la Síndica considera convenient

recomanar que es duguin a terme els tràmits oportuns que permetin la revisió, per part de professorat extern al curs, de la qualificació obtinguda al treball presentat per la interessada. En aquest sentit, seria convenient tenir en compte els articles 46-50 del Reglament acadèmic de la UIB, ja que la seva aplicació es podria adaptar al cas que ens ocupa, per facilitar-ne així la resolució.

Aquesta recomanació va ser acceptada per l'autoritat acadèmica competent.

#### *Informe del cas 9/09*

Es presenta a la Sindicatura de Greuges una queixa col·lectiva signada per 32 estudiants en relació amb irregularitats sorgides a l'examen d'una assignatura de l'estudi ...

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb representants del col·lectiu afectat
- Consulta al director del Departament de ...
- Entrevista amb la cap d'estudis de ...
- Entrevista amb la professora responsable de l'assignatura
- Anàlisi de la normativa vigent

En vista de les consideracions inherents al cas, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. S'hauria d'esbrinar si l'aplicació dels criteris d'avaluació publicats s'ha fet de forma correcta i actuar en conseqüència. En la mateixa línia, seria desitjable una revisió de la metodologia utilitzada en la docència de l'assignatura, per tal d'assegurar que es compleix el programa metodològic publicat i, si escau, recomanar els canvis que es considerin oportuns.
2. Tal com ja s'ha indicat en altres ocasions, seria convenient una revisió exhaustiva dels criteris d'avaluació de l'assignatura en qüestió, de tal manera que quedassin ben definits i així publicats;



els criteris establerts han de ser molt clars i fàcils d'aplicar, amb l'objectiu d'eliminar elements d'ambigüitat que puguin ser motiu de controvèrsia.

3. S'ha de recordar al professorat implicat que s'han de respectar els terminis que estableix el calendari escolar quant a l'inici i acabament dels períodes de classe i d'exàmens, i programar, per tant, de forma adient, les activitats que s'hagin de desenvolupar. Així mateix, la normativa establerta al Reglament acadèmic de la Universitat és el principal referent que regula l'activitat acadèmica, i per tant, és imprescindible que es compleixi, en benefici de tothom.
4. En aquest sentit, s'ha de recordar que l'estudiant té dret a la revisió de tots els elements que el professorat ha utilitzat en la seva avaluació (examen, treballs, memòries de pràctiques, etc.) i que la revisió ha de garantir l'explicació, per part del professorat, dels criteris de correcció (si no són patents per una altra via) utilitzats.
5. En relació amb l'aplicació de la Llei de la propietat intel·lectual (Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la Llei de propietat intel·lectual (RD 1/1996, de 12 d'abril)), el professorat hauria de respectar les limitacions que aquesta imposa i, per tant, tenir en compte que la utilització de material amb finalitats educatives està subjecta a restriccions: "l'explotació d'aquest material només es pot fer per a la il·lustració d'activitats educatives a l'aula i està limitada a petits fragments d'obres, figures o fotografies; en queden exclosos els llibres de text i els manuals universitaris, l'explotació dels quals requereix la sol·licitud de la corresponent autorització".

### *Informe del cas 13/09*

Un membre del col·lectiu del PAS de la UIB presenta una queixa en relació amb el greuge que poden suposar les diferències a les bases de convocatòries consecutives dels processos selectius, pel torn restringit, del PAS funcionari.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb la persona interessada
- Entrevista amb la senyora Rectora
- Entrevista amb la senyora Gerent
- Entrevista amb el president de la comissió de representants del PAS
- Anàlisi de la normativa vigent

Les CONSIDERACIONS i recomanacions que se'n deriven són les següents:

1. El dia 19 de gener de 2009 es va publicar la convocatòria de proves selectives per a l'ingrés a l'escala de gestió, subgrup A2, dels cossos generals, d'aquesta universitat, pel torn restringit (BOIB núm. 18, de 3 de febrer de 2009). La persona interessada indica a la Síndica que hi ha notables diferències quant al temari i a la forma d'avaluació i concurs entre aquesta convocatòria i l'anterior de l'any 2006 (BOIB núm. 143, de 14 d'octubre de 2006).
2. La Síndica considera que per afavorir l'homogeneïtzació dels procediments selectius, seria necessari establir uns criteris generals en funció de cada cos o escala, quant al temari de la fase d'oposició, el tipus de proves, el sistema de qualificacions i els mèrits que es tindran en compte a la fase de concurs; aquests criteris haurien de ser publicats i estar a l'abast de tots els aspirants que tinguin interès a promocionar-se. En aquest sentit, la Síndica ja ha fet arribar a les autoritats competents la recomanació de fer públics, al més aviat possible, els temaris que han de regir les convocatòries, la qual cosa ja ha estat acceptada i, de fet, ja s'han publicat els temaris que han de regir les proves de promoció interna de determinades escales dels cossos generals i específics

tornar al  
**Sumari**



de la Universitat (Acord executiu 9043, de 28 d'abril de 2009, FOU núm. 311).

3. El nivell d'exigència de les proves selectives hauria ser sempre el mateix, d'acord amb l'escala, per evitar greuges comparatius entre diferents processos selectius. Els aspirants han de ser avaluats amb els mateixos criteris, d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat (article 62; Llei 3/2007, de 27 de març, de la Funció Pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears).
4. S'hauria de considerar que les persones aspirants del torn de promoció interna que hagin aprovat un o més exercicis de la fase d'oposició de proves selectives anteriorment convocades (com a màxim 2 convocatòries anteriors) poguessin optar, si així ho fan constar a la sol·licitud, a conservar la nota més alta obtinguda en un o més dels exercicis aprovats per a l'ingrés al mateix cos, escala i/o especialitat en les convocatòries anteriors, en cas que sigui més alta que la de la convocatòria en curs, sempre que hi hagi uniformitat quant als continguts del temari i als criteris d'avaluació de les proves, la qual cosa ja es té en compte a les convocatòries que es realitzen en el marc de l'Administració de la comunitat autònoma (annex 1, article 4.2, de la Resolució de 12 de gener de 2009, BOIB núm. 9, del 17 de gener de 2009).

### *Informe del cas 16/09*

Vuit membres del col·lectiu del PAS de la UIB presenten una queixa col·lectiva en relació amb el desenvolupament del procés del concurs de mèrits i concurs específic per a la provisió de diversos llocs de treball.

En vista del cas, una vegada consultats la Gerent, el president de la Junta de PAS i la Rectora, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Pel que fa al canvi de lloc de treball que es produeix de forma paral·lela a la promoció, la Síndica és conscient que en alguns

casos particulars no és convenient que hi hagi canvis d'ubicació de persones que, per la seva experiència i competència en el desenvolupament de la seva feina, tenen una contribució clau al bon funcionament d'un servei/centre/oficina, per la qual cosa seria desitjable establir les bases per possibilitar que el personal funcionari pugui assolir un nivell superior, sense que això suposi un canvi de lloc de treball.

2. Els criteris de selecció que es tenen en compte per a l'adjudicació de les comissions de serveis haurien de ser públics, tal com es fa a les convocatòries de comissions de serveis d'altres administracions públiques (Instrucció 2/2008, del director general de Funció Pública, per la qual es fixen els criteris i es regula el procediment per adjudicar les comissions de serveis de caràcter voluntari en l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears). Els aspirants han de ser avaluats amb els mateixos criteris, d'acord amb els principis d'igualtat, mèrit i capacitat (article 62; Llei 3/2007, de 27 de març, de la Funció Pública de comunitat autònoma de les Illes Balears).
3. L'Acord normatiu del dia 10 de juny de 2008 (FOU núm. 298) pel qual s'aprova l'ordre de funcions dels diferents cossos i escales del personal funcionari de la UIB, ha representat un pas important per a l'organització i la direcció de l'estament administratiu i de serveis de la Universitat. No obstant això, la realitat ens demostra que encara queda molta feina per fer en l'àmbit de l'organització i de l'assignació de les tasques que es desenvolupen en els diferents serveis/centres/oficines, tenint en compte les competències, la responsabilitat i l'estructura jeràrquica de cada lloc de treball i la persona que l'ocupa, amb l'objectiu d'unificar criteris tant pel que fa a l'accés i les tasques assignades com a les retribucions inherents a cada lloc de treball, elements bàsics que afavoreixen i contribueixen a consolidar un bon clima laboral.
4. Seria desitjable una millora de la comunicació entre la comissió de representants del PAS i el col·lectiu que aquesta representa, per fomentar l'intercanvi d'opinió i el flux d'informació.

tornar al  
**Sumari**





### *Informe del cas 43/09*

Es presenta a la Sindicatura de Greuges una queixa col·lectiva signada per 6 alumnes del Màster ... en relació amb irregularitats sorgides durant el seu desenvolupament l'any acadèmic 2008-2009.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb les persones afectades
- Entrevista amb el director del màster
- Entrevista amb el director i subdirector del Centre d'Estudis de Postgrau (CEP) de la UIB
- Consulta al vicerector associat d'Infraestructures Universitàries
- Anàlisi de la normativa vigent

En vista de les consideracions plantejades, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. S'hauria de revisar la informació que apareix a la pàgina web del màster per actualitzar la llista del professorat que intervé en la seva docència, així com també el programa dels cursos i la metodologia docent. En la mateixa línia, s'haurien de revisar els criteris d'avaluació, de tal manera que quedassin ben definits i així publicats.
2. Per al proper curs, els problemes relacionats amb l'equipament i la infraestructura de l'aula quedaran solucionats. No obstant això, amb vista al futur, seria convenient preveure un pla periòdic de renovació d'equips que tendís, en la mesura possible, a l'homogeneïtat en les seves característiques tècniques i que evitàs desequilibris i desigualtats manifestes que podrien condicionar el rendiment de l'alumnat.
3. És necessari que les autoritats competents posin remei a les deficiències estructurals d'alguns espais de l'edifici..., que han sofert desperfectes importants i que, potencialment, constitueixen un risc per a la salut dels usuaris.
4. Com a recomanació general, seria necessari dur a terme un control efectiu de la qualitat dels títols propis que s'imparteixen a la

nostra universitat, per poder-ne garantir la qualitat docent, i, si escau, desenvolupar plans de millora derivats de les pertinents auditories internes i externes.

### *Informe del cas 76/09*

Un col·lectiu d'alumnes han presentat una queixa a la Sindicatura de Greuges en relació amb l'avaluació d'una assignatura.

En vista del cas, s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb les persones afectades
- Entrevista amb els professors responsables de l'assignatura
- Entrevista amb la cap d'estudis
- Consulta al vicerector d'Ordenació Acadèmica i Convergència Europea
- Anàlisi de la normativa vigent

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Les persones afectades han comunicat a la Síndica la situació que pateixen en relació amb les qualificacions de l'assignatura...; la part teòrica està estructurada bàsicament en dos blocs temàtics, impartits per professors diferents, amb criteris de correcció de les proves d'avaluació distints, la qual cosa condueix a discrepàncies molt marcades pel que fa a la qualificació obtinguda en ambdues parts. Els comentaris dels alumnes fan referència al fet que, tal com estan plantejats els criteris d'avaluació, és molt difícil superar l'assignatura, i de fet, el nombre d'alumnes matriculats per a aquest curs acadèmic 2009-2010 supera els 300.
2. Els professors responsables de l'assignatura són molt conscients d'aquest fet i manifesten a la Síndica la seva preocupació en relació amb l'elevat nombre d'alumnes que han suspès aquesta assignatura i que incrementen considerablement la grandària dels grups.

tornar al  
**Sumari**



3. Una vegada analitzada la situació, la Síndica considera adient proposar als professors responsables una reflexió en relació amb els criteris d'avaluació utilitzats i les eines docents emprades, amb l'objectiu de trobar una solució que eviti les discrepàncies manifestes en les qualificacions dels dos blocs temàtics, sense que això suposi una disminució de l'efectivitat en el procés d'avaluació, la qual cosa és acceptada pels professors.
4. Els professors responsables han elaborat una proposta de modificació dels criteris d'avaluació, que inclou qüestions tipus test a l'examen i canvis en el pes relatiu dels elements d'avaluació emprats. La Síndica comparteix l'opinió dels professors en el sentit que s'afavorirà més l'objectivitat i l'homogeneïtzació de la qualificació final, garantint l'equilibri en l'adquisició dels coneixements.

En vista d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les **RECOMANACIONS** següents:

1. La Síndica vol agrair als professors implicats la bona disposició i resposta que en tot moment han tingut i que ha conduït a una proposta de modificació per al curs acadèmic 2009-2010, que inclou canvis en l'assignació del pes relatiu dels diferents elements emprats en l'avaluació i elements que poden incrementar encara més l'objectivitat en el procés d'avaluació.
2. D'acord amb l'article 27 del Reglament acadèmic de la UIB, i atès que la modificació és a favor de tot l'alumnat matriculat a l'assignatura, s'hauria d'informar l'alumnat de les modificacions plantejades, utilitzant els mitjans disponibles (classe, Campus Extens, copisteria, etc.), per assegurar-ne la màxima difusió.

#### 4.1.5. Registre de fets

Durant l'any 2009 es presenten a la Sindicatura de Greuges tres casos dels quals els interessats volen deixar constància com a registre de fets: un cas el presenta el col·lectiu de l'alumnat i dos casos els presenten membres del col·lectiu del PAS, tots relacionats amb la temàtica de relacions laborals i interpersonals.

#### 4.1.6. Actuacions d'ofici

##### 1. Cas 66/09

Es comunica al Servei corresponent que a la pàgina web hi ha una errada a la informació sobre la Preinscripció universitària i la matrícula, que crea confusió quant a les possibilitats d'admissió.

##### 2. Informe del cas 41/2009

A causa de la reiteració de casos plantejats a la Sindicatura de Greuges en relació amb els criteris aplicats per a l'avaluació dels cursos de... durant l'any acadèmic 2008-2009, s'inicia la present actuació d'ofici.

Les ACTUACIONS dutes a terme han estat les següents:

- Entrevista amb les persones interessades
- Consulta al director de ...
- Entrevista amb el coordinador acadèmic de ...
- Entrevista amb la responsable del Gabinet de la Rectora
- Consulta a l'Assessoria Jurídica de la UIB
- Anàlisi de la normativa vigente

tornar al  
**Sumari**



Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Les persones interessades han manifestat a la Síndica i també a través del Fil directe amb la Rectora la situació d'indefensió generada en relació amb la informació que varen rebre respecte als criteris d'avaluació aplicats als cursos de... Indiquen el següent:
  - a. No es va donar cap informació escrita, ni tampoc a través de la pàgina web, en relació amb els criteris d'avaluació dels exercicis de l'aplicació... El professorat va transmetre als alumnes la informació de forma verbal, la qual cosa va conduir a un alt grau de confusió en la seva interpretació, en especial pel que fa al còmput a la qualificació final obtinguda.
  - b. Els dubtes que sorgien i que es plantejaven al professorat no eren resolts de forma clara, cosa que deixa palesa la confusió que existia també entre el mateix professorat.
  - c. Durant el desenvolupament dels cursos es varen canviar els requisits d'algunes activitats. En cap moment no es va indicar com s'avaluarien.
2. La informació relativa als criteris d'avaluació no figurava a la web.
3. Pel que fa a la publicitat de les condicions docents, els articles 10 i 11 del Reglament acadèmic de la UIB indiquen: «Els professors responsables de les assignatures n'han de presentar el programa, que s'ha de procurar que sigui únic per a tots els grups d'un mateix estudi, abans d'iniciar-se la matrícula de cada any acadèmic en els períodes fixats per als alumnes de nou ingrés i per als alumnes que continuen estudis» i que: «El programa de cada assignatura [...] ha de contenir, tant per als crèdits teòrics com per als pràctics, els objectius, la descripció dels continguts, la metodologia i els elements d'avaluació, a més d'una bibliografia bàsica, així com recomanacions quant a coneixements previs». En aquest sentit, la Síndica creu que és desitjable que aquesta normativa es compleixi per a totes les activitats docents que s'imparteixen a la nostra universitat.
4. Els responsables acadèmics dels cursos varen revisar la qualificació de les activitats en tots els casos en què es va sol·licitar.

En vista de l'informe elaborat pel coordinador acadèmic, al qual la Síndica agraeix la seva implicació i disponibilitat, i de l'opinió de les persones interessades, algunes de les quals s'ha d'indicar que havien aprovat les proves corresponents a la convocatòria 2008-2009, la Síndica creu adient fer la RECOMANACIÓ següent:

1. Seria convenient una revisió exhaustiva de la redacció corresponent als criteris d'avaluació i als elements d'avaluació, de tal manera que quedassin ben definits i així publicats a la pàgina web; els criteris establerts han de ser molt clars i fàcilment aplicables per a tots els elements d'avaluació emprats, amb l'objectiu d'eliminar fonts d'ambigüitat que puguin ser motiu de controvèrsia.

## 4.2. Altres actuacions 2009

### 4.2.1. Actuacions a la UIB

- a. Conferència «Conèixer la UIB» en el curs Expert Universitari en Tècniques Docents de Grau Superior (títol de postgrau de la UIB), organitzat per l'ICE, impartida el 17 de febrer de 2009.
- b. Conferència «Drets i deures a la UIB» en el curs Expert Universitari en Tècniques Docents de Grau Superior (títol de postgrau de la UIB), organitzat per l'ICE, impartida l'11 de novembre de 2009.
- c. Reunió amb el president del Consell Social de la UIB.
- d. Memòria d'activitats de la Sindicatura de Greuges corresponent al curs acadèmic 2008-2009.
- e. Reunions amb diferents membres de l'equip rectoral de la UIB.

tornar al  
**Sumari**



## 4.2.2. Actuacions externes de la Sindicatura de Greuges

### a. Organització de la II Reunió de Defensors Universitaris del G9, que va tenir lloc a la UIB el dia 2 d'abril de 2009

El dia 2 d'abril de 2009 es varen reunir a Son Lledó els Defensors Universitaris de les Universitats integrades en el grup G9 que s'indiquen a continuació:

José Manuel Bayod Bayod, Defensor de la Universitat de Cantàbria; Amelia Pascual Medrano, Defensora de la Universitat de la Rioja; Santiago Alfonso Abrego, Defensor de la Universitat Pública de Navarra; Ricardo Sánchez Tames, Defensor de la Universitat d'Oviedo; José M. Marín Jaime, Defensor de la Universitat de Saragossa; Magdalena Gianotti Bauzà, Síndica de Greuges de la Universitat de les Illes Balears.

Al començament de la sessió la Rectora de la Universitat de les Illes Balears va donar la benvinguda als Síndics de Greuges assistents i va manifestar la importància de la figura del Síndic de Greuges en aquests moments de canvi en les universitats amb l'adaptació al nou espai europeu d'educació superior (EEES).

L'ordre del dia de la reunió va ser el següent:

1. Anàlisi de l'Informe sobre el campus virtual compartit en l'edició 2007-2008.
2. Temes que han arribat a les oficines dels síndics de greuges, relacionats amb activitats del G9.
3. La Guia docent com a contracte entre l'estudiant i el centre.
4. L'Estatut de l'estudiant universitari.

A l'annex 5 es presenten les conclusions de la reunió.



### b. Assistència a la Trobada de Síndics de Greuges de l'Espai Lluís Vives, que va tenir lloc a la Universitat de València el dia 10 de juliol de 2009

Relació de síndics assistents a la reunió:

Miguel Louis (Universitat d'Alacant), Josep Font (Universitat Autònoma de Barcelona), Antoni Mirambell (Universitat de Barcelona), Lluís Caballoll (Universitat de Barcelona), Joan Miró (Universitat de Girona), Magdalena Gianotti (Universitat de les Illes Balears), M. Luisa Cuerda (Universitat Jaume I), Miguel Gil (Universitat de Lleida), Jorge Mataix (Universitat Miguel Hernández), Josep Coll (Universitat Oberta de Catalunya), Manuel López (Universitat Politècnica de València), Paz Battaner (Universitat Pompeu Fabra), Francisco Zapater (Universitat Rovira i Virgili), Enrique Gómez (Universitat de València), Maria Jesús Vila (Universitat de València), Núria Bargés (Universitat de València).

A la reunió també hi assistiren els responsables administratius de les diferents sindicatures de greuges.

Programa de la trobada:

- Inauguració a càrrec del senyor Franciso Tomàs Vert, president de la Xarxa Vives d'Universitats i rector de la Universitat de València.

tornar al  
**Sumari**





- Sessió conjunta per a tots els assistents: Conferència «Llei de protecció de dades», impartida per Ricard Martínez, coordinador jurídic de bases de dades de la Universitat de València i d'Universia.net.
- Sessió per als síndics: Problemes acadèmics que planteja el procés de Bolonya.
- Reunió per al personal de suport administratiu sobre: Jubilació parcial del PAS funcionari i disposició d'hores de formació per al PAS.
- Cloenda: Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya, José Cholbi Diego, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, i Francisco Tomàs Vert, president de la Xarxa Vives d'Universitats i rector de la Universitat de València.

A l'annex 6 es presenta la conclusió de la trobada.



### c. Assistència al “XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios” que va tenir lloc a la Universitat de Saragossa els dies 27, 28 i 29 d'octubre de 2009

Durant el seu desenvolupament es varen impartir tres conferències, sobre els temes següents:

- El estudiante y el profesor en el E.E.E.S., Ponent: Felipe Pétriz. *Director general de Política Universitaria*
- Derecho y equidad en la verificación del conocimiento de los estudiantes, Ponent: Ignacio Jiménez. *Professor Universitat de Granada*
- La Universidad ante los retos de la sociedad, Ponent: Federico Gutiérrez-Solana. *President de la CRUE*
- Les meses de treball es varen centrar en els temes següents:  
Taula rodona: Universidades, defensores y Bolonia  
Mesa 1. Conciliación de la vida académica, laboral y familiar  
Mesa 2. Discapacidad y adaptación curricular  
Mesa 3. Tic's plataformas e-learning y derechos universitarios

A l'annex 7 es troben les conclusions de les meses de treball de l'encontre.



tornar al  
**Sumari**



## 5. Valoració i reflexions finals

A continuació, presentaré una sèrie de consideracions de caràcter general, que són fruit de l'observació i la reflexió desenvolupades des d'aquest observatori privilegiat que és la Sindicatura de Greuges, amb el desig que puguin servir a la comunitat universitària per canalitzar determinades actituds que ajudin a millorar la qualitat i la convivència de la nostra institució.

Vull destacar, en primer lloc, l'esforç que ha fet la nostra universitat per implantar pràctiques i mesures específiques, que s'han concretat en avanços importants en diferents àmbits, amb l'objectiu de millorar-ne la qualitat, tant des d'una perspectiva individual com col·lectiva. Així, el Pla d'acció tutorial, la millora en la comunicació i la transmissió de la informació a la comunitat universitària, el protocol d'actuació en situacions de risc psicosocial o les diferents normatives que regulen l'activitat docent i administrativa, entre d'altres, en són exemples destacats.

No obstant això, queden coses per fer. Al darrerencontre estatal de defensors, celebrat fa uns quants dies a la Universitat de Barcelona, es va debatre el tema dels riscos psicosocials a la Universitat i es va posar de manifest l'elevada taxa de recurrència d'assetjament laboral a la institució universitària, superior a la resta de sectors laborals i, fins i tot superior a la resta d'institucions públiques, la qual cosa fa imprescindible comptar amb mesures preventives que siguin eficaces per evitar conductes que atemptin contra la dignitat de la persona. En aquest sentit, i tal com he indicat en altres informes, és imprescindible disposar de programes de formació en relacions laborals i interpersonals i en resolució de conflictes, adreçats, sobretot, a les persones que tenen responsabilitats associades a la gestió de personal, tant pel que fa al col·lectiu del PAS com al del PDI.

Hem de seguir avançant per oferir una informació correcta i completa de les gestions que els membres de la nostra comunitat han de fer per assolir un tràmit administratiu. Les deficiències en aquest sentit provoquen, a més d'algunes queixes adreçades a la Sindicatura de Greuges, danys que, de vegades, són irreparables per als destinataris, que són en la majoria dels casos els nostres estudiants.

Com ja he comentat, més d'un 44% dels casos tractats l'any 2008 i un 56% dels tractats el 2009 es relacionen amb el desenvolupament de l'activitat docent. Si bé és cert que per a una comunitat universitària tan àmplia com la nostra el nombre d'incidències pot parèixer poc rellevant, també és cert que segueix essent necessari incidir en una sèrie d'aspectes que es reiteren als informes i recomanacions que ha emès la Sindicatura de Greuges i que fan referència a una aplicació menys ambigua i més correcta dels continguts dels nostres reglaments i normatives, així com al seu coneixement, sobretot per part de l'alumnat, que sembla que només els consulta quan s'hi veu directament implicat i que, en molts casos, hi accedeix quan els terminis per exercir els seus drets ja s'han exhaurit.

Així, una vegada més, he de tornar a incidir en els diferents aspectes que envolten l'avaluació acadèmica, que segueix essent el tema predominant, per la seva contribució quantitativa a la tasca que desenvolupa la Sindicatura de Greuges. Els problemes relacionats amb l'avaluació han suposat un 17% a l'any 2008 i un 27% al 2009, del total de les actuacions dutes a terme.

S'ha de destacar que, encara que la majoria de casos relatius a assumptes d'avaluació han estat plantejats per membres del col·lectiu d'estudiants, un petit percentatge correspon a professorat

[tornar al Sumari](#)

que, preocupat i sensibilitzat pel tema, sol·licita assessorament en aquest aspecte.

La majoria de queixes o consultes fan referència a la publicació dels criteris d'avaluació i a la seva aplicació, als criteris de correcció dels exàmens, a incidències durant la revisió d'examen, a la revisió de proves orals, al procediment per reclamar la qualificació, a la possibilitat de correcció de l'examen per part d'un altre professor o al canvi de data d'examen en cas de malaltia degudament justificada.

He pogut constatar, també, que la programació d'algunes assignatures segueix sense ser accessible als estudiants en el moment de la matrícula, i també després; o bé no està actualitzada i pertany a cursos acadèmics anteriors, cosa que suposa el perill que sigui modificada al llarg del curs acadèmic, en moltes circumstàncies sense cap tipus de justificació. Aquesta situació també es reproduïx en els nous estudis de grau i màsters, tal com he pogut evidenciar, fins i tot pel que fa a la falta de confecció de les guies docents per part del professorat responsable.

En definitiva, hem d'insistir que els programes i les guies docents de les assignatures reflecteixin de manera clara i concreta els aspectes que recull la normativa acadèmica i també recomanar una redacció més clara i precisa dels criteris d'avaluació, de tal manera que quedin ben definits i així publicats.

En aquesta mateixa línia, un altre aspecte que s'ha de destacar és el que fa referència a la revisió d'exàmens, ja que també és motiu de reclamacions freqüents a la Sindicatura de Greuges. En el procés d'avaluació, la revisió d'examen constitueix un element que incideix de manera directa en l'aprenentatge, ja que l'alumne constata quins són els errors o omissions que ha comès durant el desenvolupament de la prova. La persona responsable de l'avaluació, per tant, ha de donar les explicacions i informacions oportunes per assegurar que es compleixi l'objectiu de la revisió. Seria convenient recordar de manera general i dir, en algun cas concret, que la revisió de l'examen l'ha de dissenyar el professor responsable de la docència de l'assignatura, i que s'ha de garantir, com a mínim, tant l'accés de l'estudiant a tot el

material elaborat i que hagi estat avaluat, com l'explicació, per part del professor, dels criteris utilitzats en la correcció.

Un tema que ens preocupa a tots els defensors universitaris és el que fa referència al reglament de disciplina acadèmica. El règim disciplinari dels estudiants a les universitats públiques és, sens dubte, una de les matèries menys reglamentada i una assignatura pendent del nostre sistema universitari. I per què? Es tracta d'una mesura impopular i, per tant, les autoritats competents han mostrat poc interès per articular un nou règim disciplinari que respongui a la realitat de la Universitat actual. Dic això per recordar-vos que el règim de disciplina acadèmica vigent és el que recull el Decret de 8 de setembre de l'any 1954.

No obstant aquest «buit» legal, hi ha problemes de disciplina; efectivament, existeixen conflictes a les aules, es cometen frau als exàmens, hi ha agressions verbals i físiques, i davant aquesta realitat, les autoritats acadèmiques, han de respondre amb els instruments jurídics de què disposen, és a dir, el Decret de l'any 1954, llevat que es consideri que els fets són constitutius de les responsabilitats previstes a l'ordenament jurídic general, o sigui, de la via penal.

Ni la derogada LRU, ni la LOU, ni la seva modificació, es pronuncien sobre el règim disciplinari dels estudiants, de manera que es trasllada de forma incidental als Estatuts i normes d'organització de les universitats, l'establiment dels mecanismes de garantia per al compliment dels deures dels estudiants.

Els síndics i defensors universitaris pensàvem i, de fet, hi havíem posat les nostres esperances que almenys una normativa bàsica hauria d'estar prevista a l'esperat i desitjat Estatut de l'estudiant universitari, que finalment ja sembla que es troba en tràmit d'aprovació.

La directiva de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris ha participat en la seva elaboració i ha proposat una sèrie de modificacions que s'han tingut en compte en la redacció del document. No obstant això, de moment, la disposició addicional segona és l'únic punt on es farà referència al règim disciplinari, a la qual s'indica que: el Govern presentarà un projecte de llei reguladora de la potestat disciplinària...

tornar al  
**Sumari**



En el dia a dia ens trobam amb un gran nombre de preguntes sense resposta en matèria disciplinària, cosa que no impedeix, sinó que més aviat propicia, el requeriment d'intervenció dels defensors universitaris per part dels companys docents, i les conseqüents dificultats per donar-hi resposta.

Ja és ben hora que la Universitat compti amb una normativa sancionadora actualitzada, dinàmica i eficaç, que a més sigui àgil i transparent, de fàcil comprensió i aplicació.

De manera que com que les coses estan així, i en espera d'aquesta nova llei o reglament, haurem de seguir aplicant el decret de 1954.

I, finalment, voldria plantejar una reflexió sobre el procés d'implantació de l'espai europeu d'educació superior. El curs acadèmic 2009-2010 es varen posar en marxa a la Universitat de les Illes Balears la majoria d'estudis de grau, i el primer comentari que s'ha de fer fa referència als esforços que, des dels diferents òrgans i centres responsables, s'han fet i s'estan fent per tal de dur endavant aquesta tasca amb èxit. De fet, és molt important la labor que desenvolupen els centres per solucionar *in situ* els problemes i entrebancs que afecten els seus futurs graduats, participant de manera molt activa en la resolució dels conflictes que han anat sorgint en relació amb els nous estudis de grau.

Els defensors universitaris hem tractat aquest tema, des de diferents perspectives, als diversos encontres que s'han dut a terme els darrers anys i hem analitzat els principals temes plantejats a les oficines dels defensors, que coincideixen amb els casos i comentaris que m'han fet arribar els membres de la nostra comunitat universitària i que pas a comentar a continuació.

- En primer lloc, i en general, destaquen els comentaris en relació amb el nombre excessiu de proves d'avaluació, activitats i treballs per assignatura durant el quadrimestre, la qual cosa redunda en una càrrega de feina excessiva tant per als alumnes com per als professors.

- En relació amb aquest primer punt, els alumnes d'alguns estudis plantegen la dificultat per fer compatible la seva vida acadèmica, laboral, familiar i personal.
- Hi ha una falta de criteris comuns i consensuats pels professors que imparteixen docència el mateix quadrimestre per a la programació d'activitats, especialment pel que fa a la realització de treballs en grup. Aquesta situació exigeix als estudiants una important inversió de temps i energies per fer-los, la qual cosa pot limitar el temps que poden dedicar a l'estudi i al treball autònom.
- En molts estudis, el nombre d'estudiants per grup és excessiu, sobretot quan s'han d'aplicar determinades metodologies d'aprenentatge i per al procés d'avaluació contínua.
- És freqüent una manca de concreció dels elements i criteris d'avaluació a la guia docent.
- Els treballs obligatoris en equip impliquen una avaluació única per grup i el comentari és: només són alguns els qui fan la feina i els altres se n'aprofiten.
- Quant a les infraestructures, el nou sistema d'aprenentatge requereix aules adequades per dur-hi a terme les activitats dinàmiques programades, com els treballs en grup, els debats o les tutories col·lectives.
- Les tensions entre el professorat generades durant el procés d'elaboració dels plans d'estudis també ha estat un fet a comentar.
- La resistència per part d'alguns professors a l'aplicació de les noves metodologies d'ensenyament-aprenentatge i de l'avaluació de competències adaptades a l'espai europeu d'educació superior també és una realitat.
- El no reconeixement de la càrrega docent real i la manca d'interessos per la utilització de les noves metodologies és un altre punt a destacar.

tornar al  
**Sumari**





Podríem seguir enumerant molts altres motius de queixa, però he destacat els més significatius. Probablement, d'aquí a poc temps, quan els nous estudis estiguin més implantats, haurem d'afegir a aquesta llista els que faran referència a la mobilitat, el reconeixement de crèdits, els itineraris, etc.

Hem de ser conscients que s'ha de fer un ajust acurat de la disponibilitat temporal de l'alumne, ja que una sobrecàrrega indueix a la frustració o al fracàs i fa disminuir l'efectivitat de l'aprenentatge. Per a la consecució d'aquest objectiu seria necessari, entre altres coses:

- Una bona i limitada selecció dels materials docents.
- Una bona programació d'activitats, no quantitativament gran, sinó qualitativament bona i amb garanties de compliment.
- Potenciar la feina col·lectiva, però també la individual, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia de l'alumne i estimular el seu interès per temes transversals.
- Una coordinació docent efectiva entre el professorat.
- Fomentar l'ús de les tutories, i transmetre els efectes beneficiosos que tenen sobre l'aprenentatge i la comunicació.

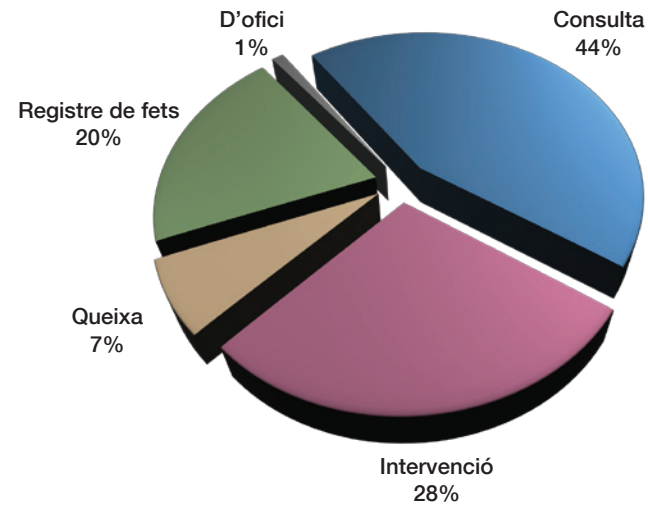
En definitiva, i fent un exercici de concreció, podríem dir que l'èxit en l'adaptació a les noves titulacions requereix, a més dels recursos materials i personals necessaris, la motivació i l'interès del professorat, de l'alumnat i del personal d'administració i serveis dels centres, per aconseguir la qualitat i el reconeixement que tots desitjam dels nostres estudis.

tornar al  
**Sumari**

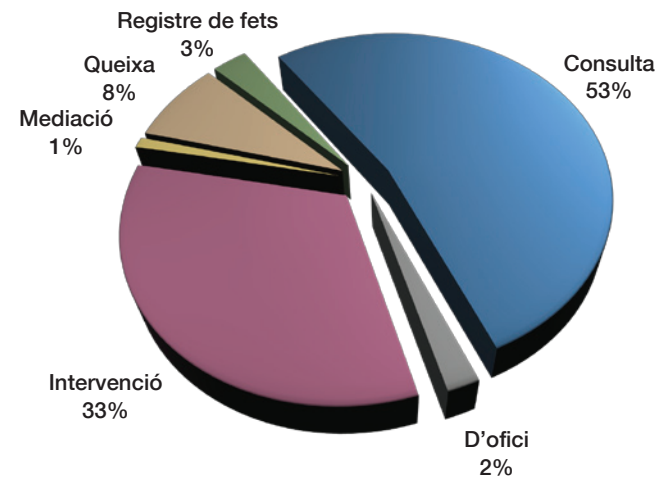


## Annex 1

### Dades estadístiques dels casos presentats durant l'any 2008 i 2009



2008

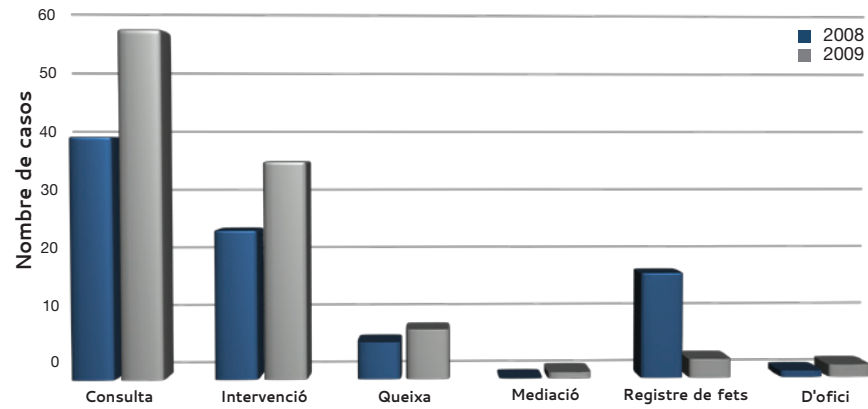


2009

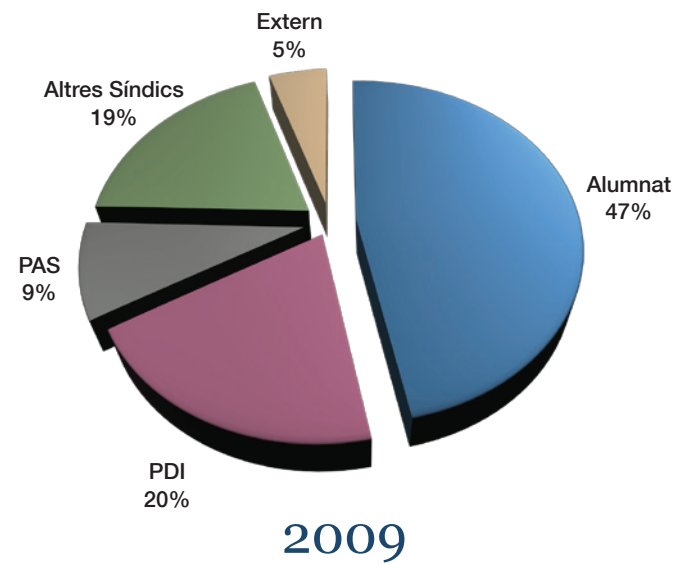
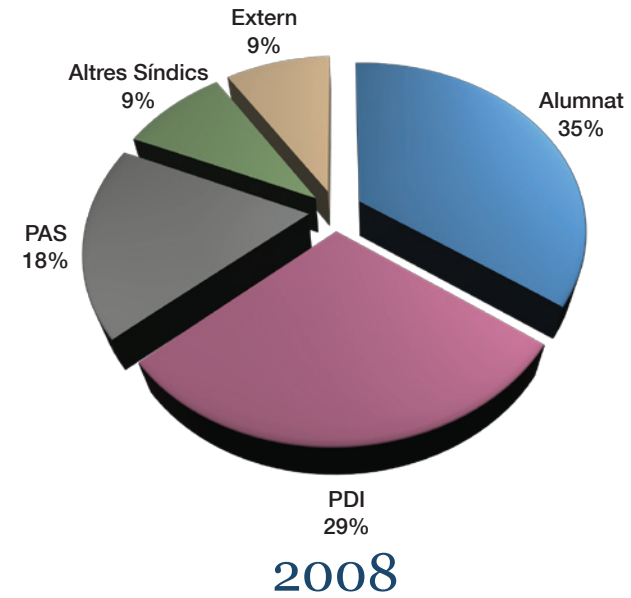
**Figura 1.** Percentatges dels casos tramitats en funció de la seva tipologia durant l'any 2008 i 2009

tornar al  
**Sumari**





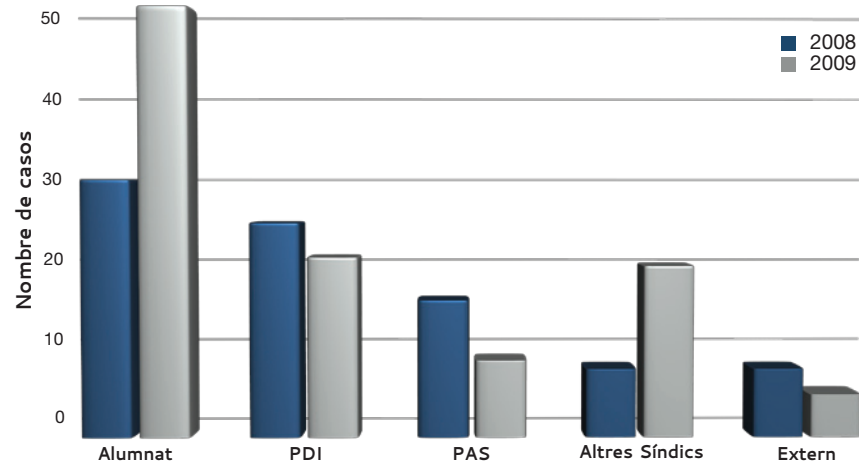
**Figura 2.** Nombre de casos tramitats en funció de la seva tipologia durant l'any 2008 i 2009



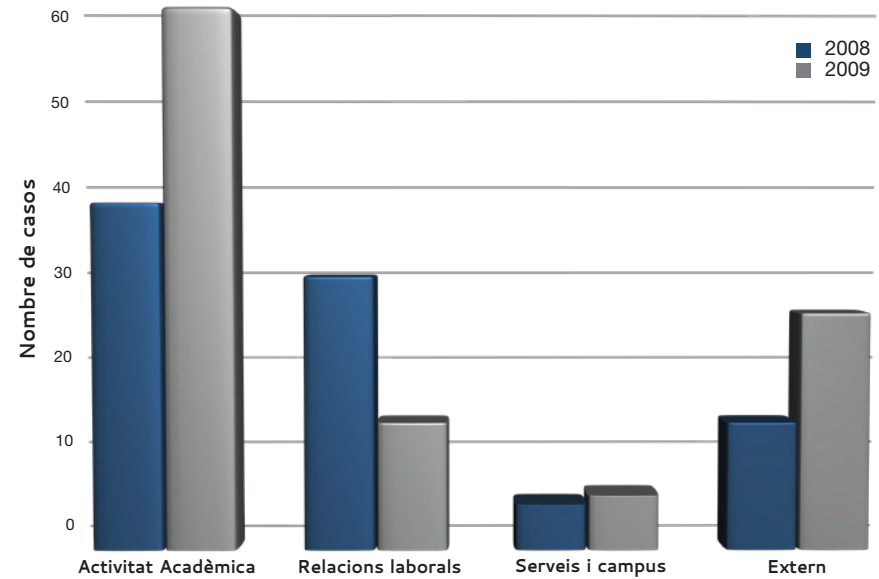
**Figura 3.** Percentatge dels casos tramitats en funció del col·lectiu durant l'any 2008 i 2009

tornar al  
**Sumari**



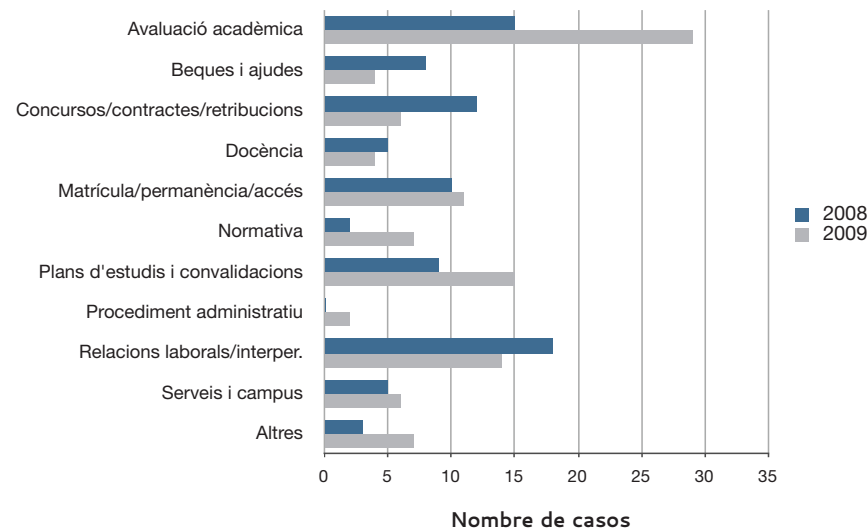


**Figura 4.** Nombre de casos tramitats en funció del col·lectiu durant l'any 2008 i 2009



**Figura 6.** Nombre de casos agrupats per temàtiques afins durant l'any 2008 i 2009

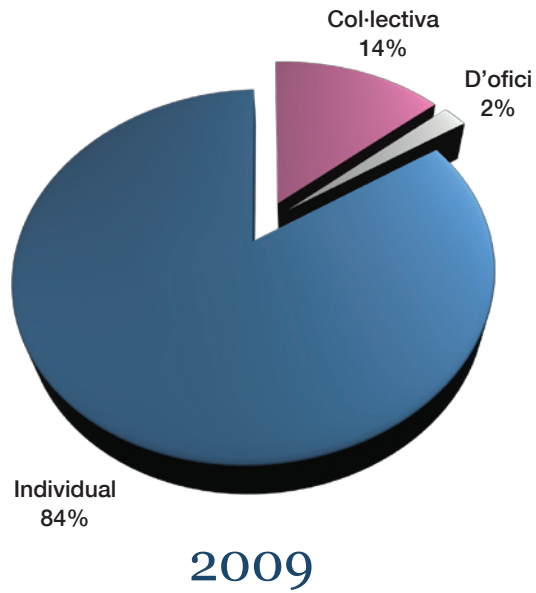
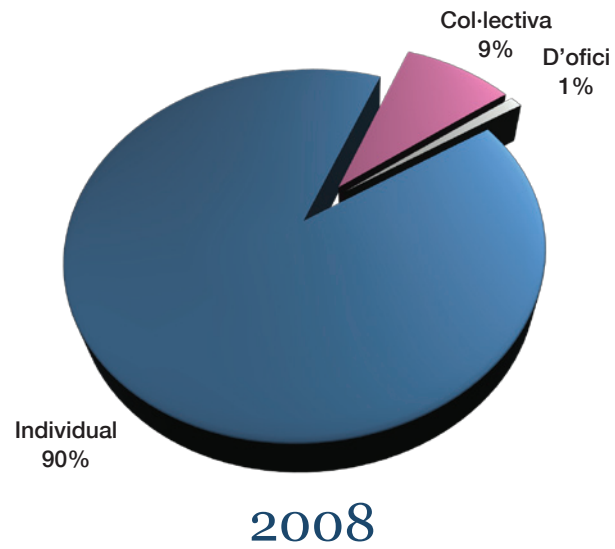
**Activitat acadèmica compren:** Avaluació acadèmica, Docència, Matriculació/permanència i accés, Plans d'estudis i convalidacions.  
**Altres compren:** Beques i ajudes, Normativa, Procediment administratiu



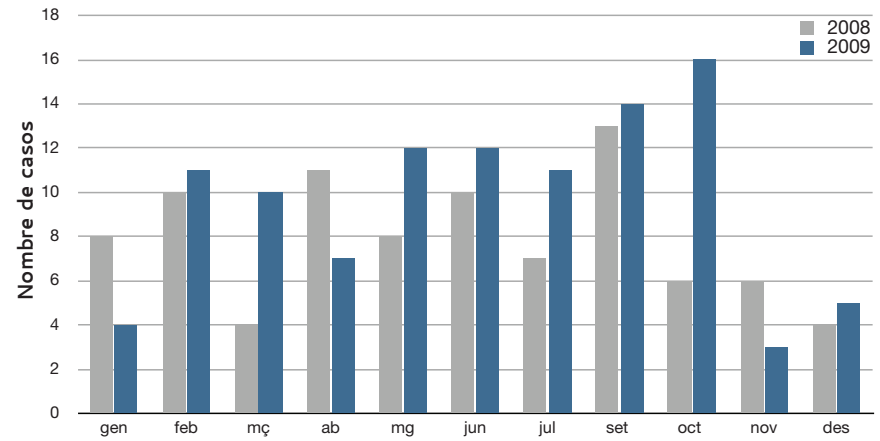
**Figura 5.** Nombre de casos atesos segons la temàtica durant l'any 2008 i 2009

tornar al  
**Sumari**





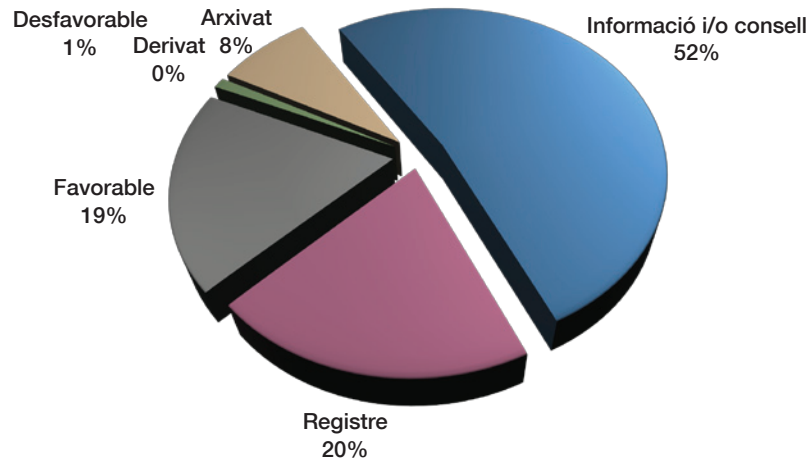
**Figura 7.** Percentatge de casos presentats per iniciativa individual, col·lectiva o d'ofici l'any 2008 i 2009



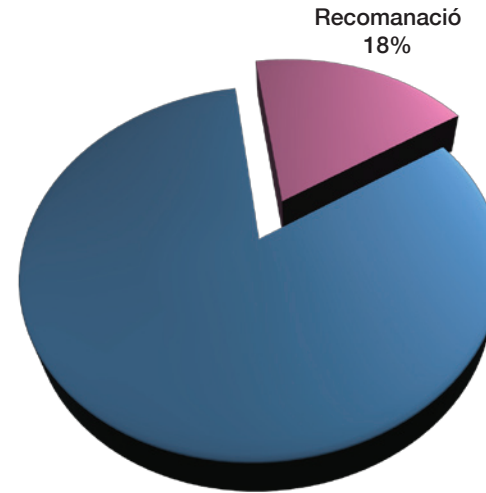
**Figura 8.** Nombre de casos atesos en funció de la seva distribució mensual durant l'any 2008 i 2009

tornar al  
**Sumari**

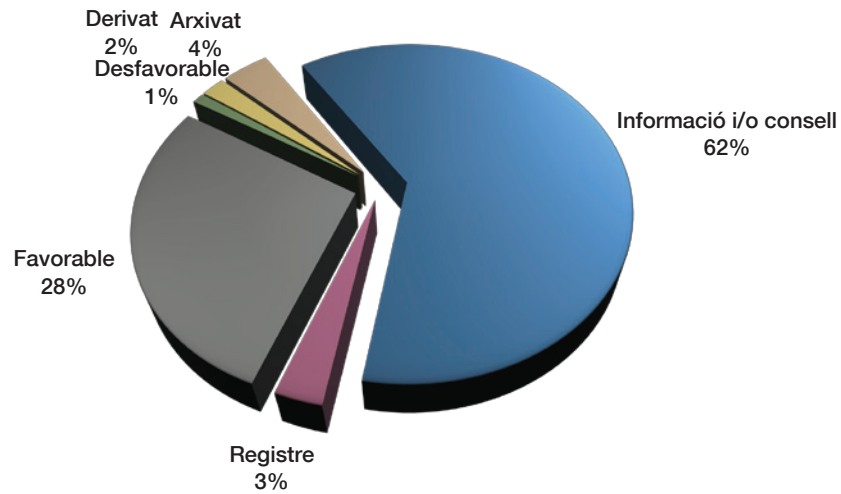




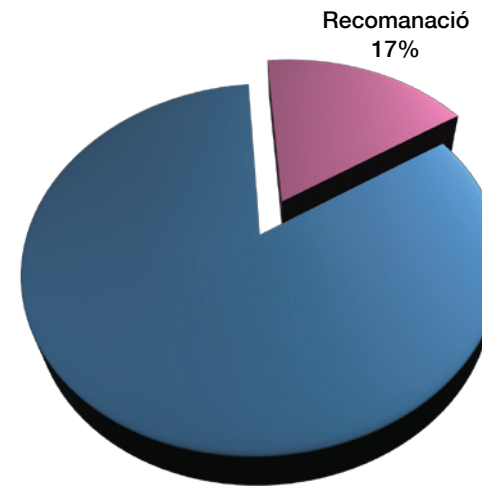
2008



2008



2009



2009

**Figura 9.** Tipus de resolució dels casos durant l'any 2008 i 2009

**Figura 10.** Percentatge dels casos que han desembocat en una recomanació a les autoritats competents durant l'any 2008 i 2009

## Annex 2

# Conclusions de la I reunió de Defensors Universitaris del G9

Saragossa, 6 de març de 2008

### Resum de les conclusions de la reunió:

1. Los defensores Universitarios del grupo G-9, siguiendo el espíritu del Convenio de creación del G-9, consideran necesario promover reuniones periódicas en las que se traten temas de interés para el conjunto de las universidades del G-9 y se favorezcan el intercambio de información y de experiencias. Entienden que para ello no es necesario adoptar ninguna estructura formal específica.
2. Se acuerda la celebración de una reunión anual, en fechas próximas a la Semana Santa. La próxima reunión se realizará en la Universidad de las Illes Balears.
3. Con la información recabada de las universidades, y en especial de la secretaria del Campus Virtual, se analizará la situación del Campus Virtual Compartido en lo que hace referencia a: matrícula, seguimiento por los alumnos, aprobados, actas, etc.
4. Se sugiere la generalización a otras Universidades de la participación de los Defensores Universitarios en los sistemas de garantía de la calidad.
5. Se dará cuenta de esta reunión a todos los Rectores de las Universidades del G9 al tiempo que se invita a las que no han asistido a unirse a este grupo en cuanto sea posible.

Zaragoza, 6 de marzo de 2008

tornar al  
**Sumari**



## Annex 3

# Aspectes destacats de la trobada de Síndics de Greuges De la Xarxa Vives d'Universitats

Barcelona, 11 de juliol de 2008

Els aspectes més rellevants de les sessions de treball es detallen a continuació:

### a. Síndics/Síndiques, Defensors/Defensores

#### 1. Primera part de la sessió

##### *a) Presentació de l'estudi realitzat per la Sindicatura de la UB*

La Sindicatura de la UB ha elaborat un treball, amb el nom de "*Les sindicatures de greuges i les defensories de la Xarxa en dades*", que es pot qualificar de "radiografia" de la situació actual de les sindicatures de les universitats de la Xarxa Vives pel que fa a les característiques de les oficines, els recursos humans i materials i les competències i exercici del càrrec del síndic o defensor.

##### *b) Informació del "Encuentro estatal de defensores"*

Els síndics Joan Miró i Francisco Zapater, com a membres de la comissió permanent de la Conferència Estatal de Defensores Universitaris, varen informar de la propera trobada que ha de tenir lloc a la Universitat d'Oviedo

#### 2. Segona part de la sessió

##### *a) Presentació de la Base de dades de la Sindicatura UB*

Uns dels objectius de la Sindicatura de Greuges de la UB per al curs 2007-2008 ha estat crear una base de dades per millorar la gestió interna dels diferents expedients i adequar-la a l'estructura i el funcionament de la Sindicatura.

L'objectiu ha estat dissenyar un instrument accessible per a tots els que treballen a la Sindicatura que facilités la gestió en equip i ho-

tornar al  
**Sumari**





mogènia dels casos i les consultes, i permetés un seguiment puntual de l'estat en què es troba la gestió de cadascun dels expedients i del conjunt de les gestions realitzades, i una explotació estadística de les dades enregistrades.

#### *b) Relació amb les Sindicatures de la Comunitat Autònoma corresponent*

La qüestió que es va formular —especialment pel que fa a Catalunya però certament concernent a totes les comunitats—, era la relativa a la necessitat o no que les sindicatures de la comunitat autònoma hagin de notificar a la universitat corresponent les queixes relatives a la universitat que acceptin de tramitar.

#### *c) Exercici del càrrec del síndic*

En relació amb l'exercici del càrrec de síndic i a partir de la seva configuració legal com a òrgan independent i autònom en cada universitat, s'analitza la situació de les respectives institucions.

#### *d) Concepte de comunitat*

En relació amb el concepte de comunitat universitària, apareix com a criteri unànimement concebre la comunitat universitària en el sentit més ampli, de manera que el concepte comprèn no només els centres propis i adscrits, i les institucions fundacionals o mercantils que depenen de la universitat, sinó també tota persona afectada per una activitat de la universitat corresponent.

#### *e) Tesis doctorals*

La gran qüestió que se suscita és la derivada dels canvis de director, per raons diverses, fins i tot, per desavinences en la redacció de la tesi, amb els corresponents problemes de propietat intel·lectual que es generen.

#### *f) Riscos psicosocials*

Pel que fa a l'actuació de les universitats en aquesta qüestió tan important de funcionament i de millora de la qualitat, qüestió reiteradament tractada en les trobades de sindicatures catalanes o estatals i de difícil però progressiva implantació, (tal com ja es va manifestar en el "Encuentro Estatal de Defensores Universitarios" celebrat l'any 2006 a Alacant-Elx i es va plasmar en les corresponents conclusions) cal fer notar que es va avançant.

Es manifesta, clarament, la necessitat de tenir o crear un servei tècnic especialitzat per al tractament adequat dels casos, tot i que també s'observa algunes vegades la reticència a seguir el tractament per part dels afectats.

En aquest sentit cal reconèixer la feina feta per la UIB, la qual recentment ha aprovat el seu protocol d'actuació.

#### *g) Propera trobada*

En aquest sentit, es va acordar que la propera trobada, la corresponent a l'any 2009, tindrà lloc a la Universitat de València.

tornar al  
**Sumari**



## B. Personal de suport a les oficines del Síndics/Síndiques, Defensors/Defensores

Amb l'assistència de tot el personal de suport administratiu de les secretaries de les sindicatures/defensories, es varen fer dues sessions de treball.

En la primera, de presentació i coneixença, es varen tractar temes diversos: funcions de personal administratiu que sovint escapen de les purament administratives i derivades de la naturalesa de l'òrgan, organigrama i dificultats en l'atenció telefònica (consultes i assessorament).

En la segona part, es va presentar l'estudi estadístic, informatiu i comparatiu de les sindicatures catalanes elaborat recentment per la Sindicatura de Greuges de la UB. D'altra banda, es va fer una presentació de la base de dades que enguany la sindicatura de Greuges de la UB ha implementat en la seva oficina. Tots els participants varen coincidir a destacar la utilitat d'aquesta eina en permetre treballar en equip amb major garanties, organitzar la informació, accedir a les dades, adequar-se a la legislació de protecció de dades i elaborar informes.

tornar al  
**Sumari**



## Annex 4

# Conclusiones dels grups de treball del XI Encontre Estatal de Defensors Universitaris

Oviedo, novembre de 2008

## Mesa 1 El absentismo estudiantil universitario

**Coordinador:** *Luis Espada (Universidad de Vigo)*

### Conclusiones:

#### Parte I: Seguimiento de la asistencia del alumnado a clase

##### • *Objetivos*

Se pretende en esta mesa de trabajo tomar como referencia el estado actual del grado de asistencia a las aulas por parte del alumnado de la Universidad de Vigo en cada uno de los centros de sus tres campus.

##### • *Metodología aplicada*

Para determinar el seguimiento de la asistencia a clase se contabilizó el número de alumnos existentes en el interior de las aulas de teoría, laboratorios de prácticas (de ser el caso), biblioteca y/o salas de estudio, sala de Internet y cafetería.

A tal efecto, en cada cuatrimestre, se tomó una muestra por centro a lo largo de cinco días en diferentes semanas consecutivas, desde las 9:00h hasta las 21:00h.

A partir de los datos de asistencia obtenidos en cada centro y, de forma agregada, se determinaron los índices de asistencia global, por campus y ámbito académico.

##### • *Tendencias observadas*

El estudio dio como resultado una tasa de asistencia global del 51,26% de los alumnos matriculados, desglosada:

tornar al  
**Sumari**



- Clases: 35,7%
- Laboratorios: 5,1%
- Biblioteca: 6,3%
- Cafeterías: 3,0%
- Aulas de Internet: 1,1%

## Parte II: Motivos que señalan los estudiantes para no asistir a las clases lectivas

### • *Objetivos*

Los objetivos de este estudio fueron:

- Conocer los motivos más relevantes que inducen al alumnado tanto a asistir a clase como a no asistir.
- Determinar distintas variables relacionadas con los motivos para la no asistencia.

### • *Metodología aplicada*

Para la recogida de datos, se aplicó el cuestionario homólogo realizado en el Instituto de Ciencias Sociales de la Educación (ICE) de la Universidad de Oviedo, estructurada de la siguiente forma: Preguntas relativas a datos personales y académicos.

- Pregunta directa sobre la asistencia a clase: "de modo general y considerando las asignaturas en las que estoy matriculado, asisto a clase: siempre, con frecuencia, alguna vez, nunca".
- Preguntas cerradas para conocer los motivos que el estudiantado considera más significativo tanto para asistir a clase como para no acudir a ella.
- Preguntas cerradas que incluyen hasta treinta afirmaciones relacionadas con el hecho de no asistir a clase, en las que deben de valorar el grado, en base a estas afirmaciones en cuatro niveles: muy de acuerdo, de acuerdo, desacuerdo y total desacuerdo. Todas estas afirmaciones comienzan por: "no asisto a la clase cuando...".

- Preguntas relacionadas con los horarios para ver hasta qué punto estos influyen en el hecho de no ir a clase.
- Sobre el abandono de asignaturas, se formulan tres preguntas cerradas con objeto de señalar los motivos para abandonar una determinada asignatura.

Para las categorías de análisis se establecieron las siguientes opciones de respuesta:

#### a) **Motivos por los que no asiste a clase**

- Actitud del profesorado: falta de interés por la enseñanza, falta de motivación, de preocupación,...
- Aptitud del profesorado: falta de calificación, de calidad, de dominio y conocimiento de los contenidos de la asignatura, profesores mal preparados,...
- Metodología: apuntes al dictado, explicaciones malas y poco claras, recursos inadecuados, clases monótonas,...
- Valor de las clases: todo lo relacionado con su aprovechamiento (no se aprende, ya tengo apuntes, no aportan nada nuevo, no hace falta asistir, no ayuda a la hora de estudiar,...).
- Asignatura difícil: dificultad de la asignatura.
- Valor de la asistencia: no se valora la asistencia, asistir no cuenta para aprobar,...
- Organización: muchas clases, horarios muy cargados, solapamiento de clases, en ciertos días sólo tengo una clase,...
- Evaluación: todo lo relacionado con la evaluación, inadecuación de los exámenes a los contenidos explicados en las clases,...
- Exámenes: proximidad del período de evaluación.
- Dejación.

#### b) **Motivos por los que asistiría a clase**

- Todo lo relacionado con la metodología en general: clases más amenas, más participativas, más interesantes, mejores explicaciones,...



- Aprovechamiento de las clases: que se aprenda, que se den buenos apuntes, mejores clases, que se hagan prácticas,...
- Valoración de la asistencia: se tiene en cuenta la asistencia para aprobar.
- Todo lo referente a la relación profesor-alumno.
- Organización: no tantas clases, ni tan seguidas, mejores horarios,...
- Todo lo relacionado con la evaluación: adecuación de los exámenes a los contenidos explicados.

#### c) Grado de conformidad con posibles motivos para no asistir a las clases

- La encuesta incluye 30 preguntas cerradas que contienen afirmaciones sobre posibles motivos para no asistir a clase. Todas estas afirmaciones comienzan por "no asisto a clase cuando...".
- Los entrevistados deben valorar el grado en base a estas afirmaciones en cuatro niveles: muy de acuerdo, de acuerdo, des-acuerdo y en total desacuerdo.

#### d) Preguntas relacionadas con los horarios para determinar su influencia en el absentismo estudiantil

- Superposición de horarios.
- Entre clase y clase existen horas libres.
- Las clases son por la tarde.
- Las clases son en turnos de mañana y tarde.
- Hay muchas clases seguidas.
- Traslado de localidad.
- Compartir la actividad académica con obligaciones laborales.

#### e) Motivos del abandono

- Dificultad de la asignatura.
- Existencia de muchas asignaturas.
- Todo lo relacionado con la metodología.

- Todo lo relacionado con la evaluación.
- Todo lo relacionado con horarios y falta de tiempo.
- Falta de motivación.

Para seleccionar la muestra de este estudio, se aplicó sobre la población total de los estudiantes de centros propios de la Universidad de Vigo un método de muestreo probabilístico. Esto significa que se siguió el criterio de equiprobabilidad (todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos) con estratificación aleatoria y con afinación por centro y género dentro de las dependencias de los centros seleccionados (aulas, zonas comunes, cafeterías, bibliotecas, salas de lectura, de informática,...) a estudiantes estrictamente matriculados en ese centro.

#### • *Tendencias observadas*

La pregunta directa sobre la asistencia a clase presenta la siguiente distribución global de frecuencia:

- Siempre 22,5 %
- Con frecuencia 45,0 %
- Alguna vez 26,5 %
- Nunca 5,9 %

### Parte III: Reflexiones a tener en cuenta

Dado que una de las misiones fundamentales de la Universidad reside en enseñar, resulta imprescindible un cambio profundo en ella para revalorizar la función docente, al hacer que este tema, que lleva implícito un cambio de comportamiento y de orientación del profesorado, sea prioritario para evitar así el abandono relativo a los compromisos académicos frente a los específicamente investigadores.

tornar al  
**Sumari**



Es necesario conceder mayor importancia a la función docente del profesorado y fomentar la crítica y la interacción como herramientas didácticas.

Aumentar la relación profesor-alumno con el objeto de incentivar los grados de eficacia, eficiencia y rendimiento de las instituciones universitarias. Para eso debería potenciarse la figura del profesor-tutor: «Profesor que sirva para la orientación personalizada como uno de los objetivos que cualquier centro universitario debe llevar a cabo para evitar el fracaso escolar, por falta, en algunos casos, de recursos pedagógicos de su profesorado, además de que servirá para intensificar la relación profesor-alumno y aconsejarles sobre cualquier cuestión universitaria».

Autoanálisis de la propia universidad, ya que el fracaso escolar no es únicamente un problema individual (personal) sino que es institucional, pues la estructura y el funcionamiento del centro pueden condicionar que éste sea mayor o menor.

Fragmentación del conocimiento con la proliferación de materias (lo normal es 7 materias cuatrimestrales; esto es, 14 por curso y, por tanto, 70 a lo largo de una carrera de cinco años).

Inadecuación de materias optativas y de libre elección en la formación del estudiante.

### *Elaboración de los planes de estudio*

Hay que reconocer que en la elaboración de los planes de estudio se pensó poco, muy poco, en el alumnado; esto es, en su formación. Desgraciadamente, estos planes se diseñan dentro de un juego de intereses corporativos de departamento, pensando más en el profesorado existente o en el que pueda incorporarse que en la coordinación de objetivos para obtener un plan de estudios de acuerdo con lo que la sociedad solicita, a través de la ley de la oferta y la demanda. Existe, por tanto, en la mayoría de los casos, un divorcio entre los intereses del departamento a la hora de diseñarlos y la formación integral del alumnado.

*¿Cual es la solución a este problema?* Bajo la firme creencia de que cualquier plan de estudios deberá conectar el ser, a la vez, intérprete de las demandas de la sociedad en que se inserta la Universidad, es por lo que creemos que tiene que cumplir los siguientes principios:

- Necesidad de mantener un diálogo con los nuevos titulados para que informen a la Universidad de las carencias de sus conocimientos observadas cuando se incorporan a sus actividades profesionales. De esta forma, los planes de estudio tendrían una actualidad permanente, con un reciclaje constante de materias de acuerdo con la evolución de las actividades profesionales, sin renunciar a los principios básicos que todo plan de estudios implica.
- Definir con claridad los objetivos perseguidos por las titulaciones, con la adecuada definición de cada una de las materias que las componen.
- Orientación hacia una formación integral del alumnado, que evite enseñanzas enciclopedistas, que mantenga la firmeza en la que el plan de estudios deberá constituir el mejor compromiso entre lo deseable y lo posible.
- Los planes de estudio deberán actualizarse y adecuarse a la oferta y la demanda que la sociedad exige, pues los nuevos titulados deberán adaptarse a las nuevas tecnologías que, al evolucionar continua y rápidamente, requieren un reciclaje de sus conocimientos, hecho que implica inexorablemente la creación y la supresión de las titulaciones que sea necesario.



## Mesa 2

### El Defensor Universitario ante la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)

#### Coordinadores:

*Pilar Abad (Universidad de Valladolid)*

*José M. Bayod (Universidad de Cantabria)*

*Josef Leidenfrost (Ministerio de Educación de Austria)*

#### Conclusiones:

El interés y la preocupación de los Defensores Universitarios por el conocido como "proceso de Bolonia" o implantación del EEES, queda patente en la presencia y mantenimiento de un taller (Workshop) abierto al tema en los Encuentros anuales de Defensores Universitarios desde 2007 (Madrid).

La Mesa nº 2, objeto de estas Conclusiones, constituye el segundo de dichos talleres en el cual 20 Defensores Universitarios debatieron, en sendas sesiones, formulaciones concretas al respecto, fundamentalmente enfocadas a la prevención de eventuales conflictos en el ámbito académico fruto del proceso de implantación aludido.

El resultado del debate desarrollado en dicha Mesa ha permitido extraer un listado de previsible problemas derivados del proceso de transición de las Universidades al EEES, problemas de posible repercusión en las Oficinas de DU.

En este contexto, los problemas detectados pueden sistematizarse en tres ámbitos: Universidades, profesores y estudiantes.

#### 1. Universidades:

- En general, problemas derivados de la escasa información y difusión del proceso europeo (Bolonia), aunque este fenómeno resulta variable en las distintas Universidades españolas
- Problemas de financiación para abordar con garantías dicho proceso
- Problemas de infraestructura: espacios poco adecuados a las necesidades de la implantación de los nuevos Grados
- Desarrollo de nuevas Normativas adaptadas a dichas necesidades: fundamentales para el desarrollo de la actividad en las Oficinas de los DU
- Reforma del calendario escolar
- Problemas administrativos, consecuencia de los cambios burocráticos del proceso de adaptación

En cuanto a los ámbitos profesores y estudiantes, la implantación del EEES lleva consigo un cambio radical en nuestro sistema universitario el cual demanda igualmente cambios en las actividades docente y discente.

Estos cambios pueden asimismo suscitar problemas en los dos estamentos, los cuales pueden desembocar en las Oficinas de los DU

#### 2. Profesores:

En este ámbito, los problemas pueden ser de dos tipos: docentes y de investigación:

##### a) docentes:

- Adaptación metodológica al nuevo sistema
- Aumento de la carga de trabajo en el mismo (incluida la posibi-

tornar al  
**Sumari**



lidad de tener que compatibilizar docencia en los dos sistemas: Licenciatura y Grado)

- Cambio en el sistema de evaluación
- Problemas de calificación fruto de dicho cambio
- Problemas de plantilla para profesores no integrados en los nuevos Grados
- Mayor adaptación al uso de las nuevas tecnologías
- Aumento de la actividad burocrática

#### *b) investigación:*

En general, los problemas serían consecuencia del previsible aumento en la dedicación a las tareas de docencia, así como de una eventualmente excesiva “comercialización” de las Universidades:

- Posible disminución del tiempo para la actividad investigadora
- Riesgo de que la excesiva preocupación por el rendimiento dificulte el necesario detenimiento inherente al pensamiento y la praxis científica (esta posibilidad puede plantear conflictos de “malas prácticas” en el ámbito investigador)

### 3. Estudiantes:

Este estamento ofrece también su propia problemática:

- Aumento de la carga de trabajo como consecuencia de la dinámica de los nuevos Grados
- Acceso limitado / selectivo a los Masters
- Cambio en el sistema de Evaluación a otro más complejo y diversificado
- Conciliación de la nueva casuística que ofrecen los alumnos que acceden a la Universidad: trabajadores, discapacitados, mayores, etc.
- Cuestión socio-económica (becas, préstamos)
- Reconocimiento académico (convalidaciones)

Finalmente, los DU manifestaron su convicción de la importancia de la prevención en relación a estos previsibles conflictos académicos, lo cual no puede ser tomado en absoluto como índice de catastrofismo en relación al nuevo proceso de Bolonia.

Más bien se pretende llamar la atención hacia el relevante papel que los Defensores Universitarios están llamados a desempeñar en el contexto del cada vez más próximo EEES.





## Mesa 3

### Problemática de los becarios de investigación en las Universidades Españolas

#### Coordinadores:

*M<sup>a</sup> Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)*

*José M<sup>a</sup> Marín Jaime (Universidad de Zaragoza)*

#### Conclusiones:

Los Defensores Universitarios son garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y deben procurar que sus actuaciones redunden en una mejora de la calidad. Con la voluntad puesta en cumplir estos objetivos, en su XI Reunión Anual celebrada en la Universidad de Oviedo, han analizado diferentes temas relacionados con la situación de los becarios de investigación. Para ello, han tomado como referencia tanto las solicitudes de intervención que llegan a las oficinas del Defensor, cuanto la información recabada a becarios de distintas universidades y los documentos que las asociaciones en que éstos se agrupan han emitido.

Los temas que han sido objeto de reflexión en la citada reunión anual de Defensores Universitarios hacen referencia a las condiciones laborales, a la propiedad intelectual de los trabajos que realizan y a los mecanismos de participación en la vida universitaria. La situación de los becarios, en las tres perspectivas que se han analizado, es muy similar en las distintas Universidades por lo que es posible establecer criterios de actuación comunes que sean de interés para todas ellas.

#### Premisas:

En materia de investigación la LOU pone de manifiesto el papel protagonista que debe desempeñar la Universidad otorgándole carta de naturaleza fundamental dentro de las actividades universitarias, definiendo los distintos ámbitos de la actividad investigadora, así como la importancia de la formación de los investigadores y la potenciación de su movilidad.

Los Defensores Universitarios constatan y entienden que es muy positivo el importante desarrollo que la actividad investigadora, que junto con la docente son las dos principales funciones que la sociedad encomienda a la Universidad, ha alcanzado en la Universidad española.

Entienden, igualmente, que la investigación es una actividad fundamental para que la sociedad pueda alcanzar mayores cotas de bienestar social por lo que esperan que no se detenga, o incluso que aumente, tanto el esfuerzo que la sociedad realiza dotando de medios de investigación a las universidades cuanto el esfuerzo de éstas por promover una investigación de calidad.

Parte significativa de los recursos humanos en investigación está cubierta por becarios que trabajan en investigación bajo diferentes modalidades: convocatorias estatales, becarios que han obtenido su beca en convocatorias autonómicas, personal técnico de apoyo a la investigación, becarios asociados a proyectos o contratos de investigación,...

Los Defensores Universitarios reconocen que en sus universidades:

- La situación laboral de los becarios, siendo varia en función de las modalidades de beca, no siempre es la más adecuada: becas que suplen mano de obra, periodos sin remuneración económica por retraso en las resoluciones de concesión o renovación, periodos de trabajo sin cobertura de desempleo...
- Excesiva dependencia de los directores de tesis o de proyectos de investigación en temas que no son exclusivamente académicos.
- No siempre existe un reconocimiento que les permita participar en los órganos universitarios.

tornar al  
**Sumari**



## Sugerencias

*Por ello, los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los universitarios y como promotores de la calidad, entienden que la Universidad debe cuidar con especial esmero el que las condiciones en las que trabaja el personal dedicado a tareas de investigación sean acordes con la función que este personal realiza. De manera más concreta estiman oportuno someter a la consideración de los universitarios las siguientes consideraciones y sugerencias:*

1. Las convocatorias de todas las becas, sea cual sea la modalidad, deben explicitar con claridad las obligaciones y condiciones de trabajo de los posibles beneficiarios. Tanto los becarios como los investigadores que están al frente de los trabajos de investigación deben respetar dichas condiciones así como, cuando sea el caso, la normativa estatal en la materia (en especial, el Estatuto del Personal Investigador en Formación).
2. Las Universidades promueven programas de becas (becas de colaboración, prácticas en empresas,...) destinadas, normalmente, a estudiantes que están finalizando sus estudios de grado, diplomatura o licenciatura. Son becas que buscan la formación de sus beneficiarios. No parece admisible que esta función de formación se convierta en excusa para contar con mano de obra barata.
3. Avanzar en la vía emprendida de considerar que los becarios, sea cual sea la modalidad de beca que posean, realizan un trabajo y disponer, en los inicios de su contratación, de los mismos derechos y deberes que el resto de los trabajadores en materia de seguridad social, prestaciones sociales, percepción del desempleo y renovación de contrato. En tanto que trabajadores se les debe reconocer los mismos derechos que al resto de trabajadores universitarios.
4. Los procesos de concesión o renovación de las becas deberían revisarse de manera que los beneficiarios puedan percibir sus emolumentos desde el momento mismo en que comienzan a trabajar en proyectos de investigación.
5. Cada Universidad debería disponer de un censo actualizado de becarios. No parece adecuado que las diferentes instancias universitarias permitan el trabajo de licenciados o graduados universitarios sin ningún tipo de contrato o beca.
6. Las tesis doctorales son parte importante de la actividad investigadora de la Universidad. En ocasiones constituyen un requisito para incorporarse a determinados puestos de trabajo por lo que su realización en tiempo y forma es un derecho del doctorando. En línea con lo establecido ya por algunas Universidades, los Defensores Universitarios apoyan medidas que faciliten el compromiso de doctorando y director de tesis en aspectos tales como: colaboración, obligaciones y dedicación de cada uno de ellos, confidencialidad, régimen de propiedad intelectual, resolución de conflictos, vigencia...

tornar al  
**Sumari**



## Mesa 4

### Participación de los Defensores Universitarios en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua e integración en los sistemas de garantía de la calidad de las Universidades

#### Coordinadores:

*Manuel C. Ruíz (Universidad Católica San Antonio de Murcia)*

*Pilar Abad (Universidad de Valladolid)*

#### Conclusiones:

Es importante resaltar el potencial de contribución del Defensor Universitario al proceso de mejora de la Calidad Universitaria que ya queda reflejado en la definición que hace nuestra ley de la Figura (LOU 6/2001; LOU 4/2007). Este espíritu o cultura de la calidad aparece en la mayoría de los documentos más relevantes elaborados en el proceso de construcción del EEES, como la Declaración de Bolonia (1999), la Declaración de Berlín (2003), la Declaración de Bergen (2005) o el documento elaborado por la ENQA "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area" (2005), donde se menciona expresamente la necesidad de que los procesos de mejora de la calidad se realicen en colaboración con otros agentes implicados, otros mecanismos de desarrollo institucional, etc., entre los que deben incluirse la figura del Defensor Universitario.

Esto implica fundamentalmente la participación del Defensor en el fomento y garantía de las "buenas prácticas" y la implantación y consolidación no solo de los aspectos académicos, sino también de los valores éticos y científicos en el ámbito universitario.

Ya desde la implantación del II Plan Nacional de Calidad en las Universidades, algunas Universidades incorporaron en el proceso de autoevaluación y evaluación externa de las titulaciones oficiales, la información proveniente de la Oficina del Defensor Universitario respecto al proceso de resolución de reclamaciones y sugerencias presentadas por los miembros de la Comunidad Universitaria, ofreciendo a los comités de autoevaluación la información relativa a su titulación.

Actualmente, los distintos programas que ofrece la ANECA respecto a la evaluación de enseñanzas e instituciones, tales como VERIFICA (Apartado 9.5 RD 1393/2007 de 29 de octubre), AUDIT (Documento 04. Directriz 1.6.2.) o Mención de Calidad a Programas de Doctorado (Principios y orientaciones para la aplicación de los criterios de evaluación para la concesión, seguimiento o renovación de la Mención de Calidad), establecen la necesidad de que las Universidades dispongan de Sistemas de Garantía Interna que aseguren la Calidad de la formación universitaria, teniendo como elemento esencial que garantice dicha calidad los canales de resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias así como los procedimientos establecidos para ello en las Universidades Españolas.

También es importante mencionar el Programa de Evaluación de Servicios y Unidades de Gestión, otra posible vía de participación de los Defensores Universitarios para contribuir a los mencionados Sistemas de Garantía de la Calidad en las Universidades. Propuesto por la ANECA que, desde su ámbito de competencias, ha elaborado dicho programa de evaluación de servicios y unidades de gestión y ha definido un Esquema de Reconocimiento/Acreditación, idéntico al que internacionalmente utilizan organizaciones que han alcanzado el máximo nivel de reconocimiento social respecto a la Excelencia en su gestión: el Modelo EFQM de Excelencia creado por la European Foundation for Quality Management. Este programa pretende promover la cultura y estrategia de evaluación que favorezcan al establecimiento o la continuidad de procesos de mejora continua de la calidad en los servicios que ofrecen las universidades, entre ellos, las Oficinas de los Defensores Universitarios.

tornar al  
**Sumari**



Por estos motivos, estimamos oportuno presentar la Mesa de trabajo: "*Participación de los Defensores Universitarios en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua e integración en los sistemas de garantía de la calidad de las universidades*" en el XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, para el estudio y análisis de los aspectos anteriormente señalados.

El documento marco que se presenta a continuación ha sido elaborado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y enviado a los distintos organismos que tienen competencias respecto a los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua respecto a los sistemas de garantía de la calidad de las universidades españolas.

## **Participación de los Defensores Universitarios en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua e integración en los sistemas de garantía de la calidad de las Universidades.**

La figura del Defensor Universitario, creada por la Ley Orgánica de Universidades (disposición adicional decimocuarta), y desarrollada por los Estatutos de las distintas universidades españolas, al definir su naturaleza dispone que "sus actuaciones, siempre regidas por los principios de independencia y autonomía, estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos". La normativa universitaria, tanto nacional como la propia de cada Universidad, refrenda al Defensor Universitario como referencia ineludible de garantía de la calidad universitaria.

Por otra parte, la Universidad como institución que cumple su función de servicio a la sociedad mediante la docencia y la investigación, está en un permanente proceso de adaptación para poder responder adecuadamente a las nuevas realidades sociales. Para ello, progresivamente, se ha dotado de medios orientados a promover la calidad de los procesos y a mejorar los resultados ligados

a la actividad docente, investigadora y de servicio al ciudadano. Al mismo tiempo, desde la Administración educativa se han apoyado los objetivos de mejora de la calidad fomentando programas de evaluación institucional. En este contexto, resulta hoy normal, que las universidades se acojan a los distintos programas de evaluación de la calidad y que establezcan sus propios criterios de evaluación institucional.

Por el compromiso que tienen los Defensores Universitarios con la mejora de la calidad y por la importancia que tienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de gestión de las universidades, entendemos que la Institución del Defensor Universitario debería asumir de forma explícita un papel fundamental en los sistemas de garantía de calidad impulsados desde el Ministerio.

Es importante reseñar que el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en España contempla, en su Anexo I, referente a la memoria para la solicitud de títulos oficiales, los sistemas de garantía de calidad que deben tener los títulos y de forma más concreta, en el punto 9.5 se deben describir los procedimientos de atención a las sugerencias o reclamaciones, que no es otra que la tarea principal desarrollada por el Defensor Universitario en el ejercicio de sus funciones.

La contribución a la mejora de la calidad de los Defensores Universitarios no se limita a las funciones anteriormente descritas sino que es mucho más amplia.

Dicha contribución incluye asimismo la especificidad del Defensor tanto en cuanto a los aspectos de calidad humana (ético-científica) en la Universidad, como en su papel de mediador entre los miembros de la comunidad universitaria.

Ambos aspectos se materializan a través de resoluciones, informes, recomendaciones y sugerencias que posteriormente son recogidas en las sucesivas Memorias de gestión anual emitidas por el Defensor, así como en otras intervenciones de carácter personal.

tornar al  
**Sumari**



Sus actuaciones dan respuesta a las consultas o quejas recibidas, por lo que reflejan, en buena medida, tanto el clima de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria como, en tanto que detector de problemas, los aspectos cuya mejora debería acometerse.

Por todo lo expuesto, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, a propuesta de la Comisión Ejecutiva reunida en Zaragoza el 4 de abril de 2008, solicita se estudie:

*“La inclusión expresa, en los distintos programas de evaluación y de promoción de la calidad universitaria impulsados desde el Ministerio de Ciencia e Innovación a través de la Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación (ANECA), la participación activa de la Institución del Defensor Universitario como instrumento clave en los sistemas de garantía de la calidad en las universidades.”*

## Otros documentos de trabajo

1. Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en España.
2. [Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales grado y máster](#). Documento ANECA.
3. [Guía de Evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria](#). Documento ANECA.
4. [Principios y orientaciones para la aplicación de los criterios de evaluación](#) en mención de Calidad a Programas de Doctorado. Documento ANECA.
5. Programa de Evaluación de Servicios y Unidades de Gestión. Documento ANECA.

## Mesa 5 Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario

### Coordinadores:

*Francisco Zapater Esteban, Síndic de Greuges URV*

*Magdalena Gianotti Bauzá, Síndica de Greuges UIB*

### Conclusiones:

- 1ª. Formalmente la mujer y el hombre son iguales ante la ley, sobre todo desde la promulgación de la Ley de Igualdad. Sin embargo, la realidad social y la universitaria en particular, demuestran que existen circunstancias, desequilibrios, situaciones discriminatorias y tics sexistas que impiden que esa igualdad legal sea efectiva.
- 2ª. La discriminación histórica de la mujer y la maternidad son dos condicionantes cuyas consecuencias deben ser asumidas por la sociedad, como causante de la primera y beneficiaria de la segunda.
- 3ª. La Ley de Igualdad es un instrumento muy útil para corregir la desigualdad de *facto*. Sin embargo, causa perplejidad que, año y medio después de su entrada en vigor, más de la mitad de las universidades españolas todavía no tengan Plan de Igualdad.
- 4ª. La Universidad, como institución de vanguardia que es, debe liderar el cumplimiento de la Ley de Igualdad para eliminar cualquier atisbo de discriminación y conseguir la igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario.

tornar al  
**Sumari**



- 5ª. Para lograr ese objetivo se recomienda a los rectores de las universidades españolas las siguientes actuaciones:
- Elaborar –si todavía no se tiene– un Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades que incluya el mayor número posible de las medidas que, orientativamente, se relacionan en el catálogo del anexo II, y aquellas otras que se consideren oportunas.
  - Adecuar la normativa interna a la nueva legislación sobre igualdad.
  - Prever partidas presupuestarias suficientes para garantizar el cumplimiento efectivo del Plan de Igualdad y el de la legislación sobre esa materia.
- 6ª. Remitir estas conclusiones y el catálogo de medidas que contiene su anexo II a todos los rectores de las universidades españolas, a la CRUE y a los Ministerios de Igualdad y Ciencia e Innovación, para su conocimiento y efectos oportunos.

## Catálogo de medidas que orientativamente se recomienda incluir en un plan de igualdad

### Eje 1: *La Universidad..., institución comprometida con la equidad de género*

MEDIDA 1.1	Crear el Observatorio/Oficina/Unidad para la Igualdad, que habrá de estudiar y diagnosticar el sexismo para garantizar la efectividad del Plan de igualdad entre los hombres y las mujeres de la Universidad ..., y seguir su desarrollo.
MEDIDA 1.2	Introducir la perspectiva de género en el libro de estilo de la Universidad para avanzar tanto en lenguaje como en imagen corporativa igualitaria.
MEDIDA 1.3	Recoger en una partida presupuestaria específica los recursos destinados a políticas de género.
MEDIDA 1.4	Incentivar que los centros adopten estrategias de captación específicas, especialmente en aquellas carreras actualmente muy feminizadas o masculinizadas.
MEDIDA 1.5	Hacer pedagogía social de los valores de la igualdad y la no discriminación.
MEDIDA 1.6	Revisar e incorporar la perspectiva de género en la planificación estratégica de la Universidad...
MEDIDA 1.7	Presentar un informe anual al Claustro/Consejo Social sobre el cumplimiento del Plan de Igualdad.

tornar al  
**Sumari**





## Eje 2: *Diagnosis y visualización del sexismo, sensibilización y creación de un estado de opinión favorable a la igualdad de oportunidades*

MEDIDA 2.1	Elaborar las estadísticas correspondientes al alumnado, al PDI y al PAS desagregadas por género, así como las relativas a la composición de comisiones y de órganos unipersonales.
MEDIDA 2.2	Análisis del estudio estadístico y difusión de los resultados obtenidos.
MEDIDA 2.3	Difundir entre la comunidad universitaria las actuaciones realizadas y las previstas del Plan de Igualdad.
MEDIDA 2.4	Celebrar un acto institucional con motivo de la conmemoración anual del 8 de marzo, en el que podría incluirse el reconocimiento a persona o entidad, del ámbito universitario o externo, que se haya distinguido en la defensa de los derechos de las mujeres, o un premio a trabajos sobre igualdad de género de distintos ámbitos educativos.

## Eje 3: *El acceso en igualdad de condiciones al trabajo y la promoción profesional. Organización de las condiciones de trabajo con perspectiva de género*

MEDIDA 3.1	Revisar los anuncios y las convocatorias públicas de la Universidad con perspectiva de género.
MEDIDA 3.2	Garantizar el equilibrio en la composición de los tribunales de los concursos de profesorado. Ante la elección de aspirantes con méritos equivalentes, aplicar la acción positiva favoreciendo la igualdad.
MEDIDA 3.3	Revisar los procedimientos de promoción y contratación para garantizar que no se produzca discriminación indirecta de género.

MEDIDA 3.4	En las nuevas contrataciones o cambios de categoría, en igualdad de condiciones, incentivar el equilibrio entre la proporción de mujeres y hombres en las diferentes categorías del profesorado.
MEDIDA 3.5	Introducir en la valoración de los convenios y contratos de la Universidad ... con empresas concesionarias, su situación sobre política de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
MEDIDA 3.6	Detectar los riesgos sanitarios y psicosociales, así como diagnosticar los factores subjetivos que afecten a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
MEDIDA 3.7	Desarrollar acciones que contribuyan a que la mujer pueda superar las circunstancias sociales que dificultan la igualdad efectiva de oportunidades.
MEDIDA 3.8	Promover recursos orientados al asesoramiento psicológico, la prevención y la detección precoz de situaciones de discriminación y violencia de género.

## Eje 4: *Promoción de la perspectiva de género en la docencia*

MEDIDA 4.1	Dedicar una reunión periódica con los responsables de centros y unidades para presentar los indicadores de sexismo de la Universidad.
MEDIDA 4.2	Estimular la presencia de contenidos y competencias de género en los planes de estudio de los grados, postgrados y cursos extracurriculares.
MEDIDA 4.3	Promover la docencia y la investigación de género en los másteres y programas de doctorado.
MEDIDA 4.4	Asegurar la priorización de asignaturas extracurriculares, seminarios y cursos de verano que incluyan la perspectiva de género en todos los ámbitos de conocimiento.
MEDIDA 4.5	Favorecer la publicación de materiales para la docencia que tengan en cuenta las políticas de género.

tornar al  
**Sumari**



**Eje 5: Género y ciencia en la Universidad ...**

MEDIDA 5.1	Difundir los resultados de las investigaciones con orientación de género.
MEDIDA 5.2	Elaborar un sistema de indicadores que permita evaluar los proyectos y grupos de investigación y los programas docentes desde la perspectiva de género.
MEDIDA 5.3	Consolidar un sistema interno de ayudas a proyectos de investigación que propongan medidas para eliminar las desigualdades de género en nuestra Universidad.
MEDIDA 5.4	Incorporar un programa de ayudas a los contratos-programa de centros y departamentos que desarrollen proyectos para la igualdad de género.
MEDIDA 5.5	Complementar el programa de becas y ayudas posdoctorales de reincorporación a la investigación para las profesoras de la Universidad ...
MEDIDA 5.6	Fomentar una línea de investigación específica sobre género en la Universidad...
MEDIDA 5.7	Convocar anualmente una jornada sobre el estado de la investigación en género por ámbitos de conocimiento, centros y/o departamentos.
MEDIDA 5.8	Estimular y facilitar el equilibrio de género en la participación en proyectos internacionales.
MEDIDA 5.9	Equiparar el número de mujeres entre los expertos, conferenciantes e invitados a los actos institucionales de la Universidad ...
MEDIDA 5.10	Incrementar el número de mujeres en doctorados honoris causa.

**Eje 6: Representación equilibrada en los diferentes órganos y niveles de toma de decisiones**

MEDIDA 6.1	Establecer actuaciones dirigidas a estimular que las mujeres participen en los órganos de toma de decisiones.
MEDIDA 6.2	Aprobar un plan de formación en sensibilidad de género, dirigido a las personas que ocupan o pueden ocupar posiciones de responsabilidad en la gestión.
MEDIDA 6.3	Realizar un estudio exploratorio para detectar los obstáculos subjetivos que frenan la incorporación de las mujeres a los órganos de toma de decisiones.
MEDIDA 6.4	Conseguir la presencia equilibrada entre hombres y mujeres en todos los órganos de gobierno y participación de la Universidad.

tornar al  
**Sumari**





## Annex 5

# Conclusions de la II reunió de Defensors Universitaris del G9

Palma, 2 d'abril de 2009

### Resum de les conclusions de la reunió:

1. Se acuerda que la celebración del III Encuentro de Defensores Universitarios del G-9 en el año 2010 se realizará en la Universidad de Cantabria.
2. Analizado el Informe sobre el Campus Virtual Compartido 2007-08, se deduce que se ha mejorado considerablemente la gestión administrativa y, de hecho, no ha habido prácticamente ninguna intervención por parte de los Defensores Universitarios en relación a este tema.
3. Se acuerda elevar a los Rectores de las Universidades del G-9 la recomendación de elaborar con urgencia un reglamento académico que regule las actividades académicas en el marco de la próxima entrada en vigor de los nuevos planes de estudio adaptados al EEES.
4. Se acuerda elevar a la Comisión Permanente de la CEDU la petición de abrir un período de reflexión para que los defensores universitarios puedan opinar y realizar las consideraciones pertinentes en relación al borrador del Estatuto del Estudiante Universitario.

Palma, 2 de abril de 2009

tornar al  
**Sumari**



## Annex 6

# Conclusions de la Trobada de Síndics de Greuges de la Xarxa Vives d'Universitats

València, 10 de juliol de 2009

## Universitat de València

### Trobada de Síndics i Defensors Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats

Els Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores de la Xarxa Vives d'Universitats reunits a la Universitat de València el dia 10 de juliol de 2009, expressen la seva preocupació respecte dels problemes relatius a la implantació dels nous graus i màsters, especialment, en relació amb les qüestions sobre la transició entre les antigues i les noves titulacions, com també, els aspectes que afecten l'avaluació i la conciliació entre estudi i treball.

Per això, volem expressar la seva confiança que els Rectors i els seus equips sabran aplicar equitativament les noves disposicions legals i la reglamentació derivada corresponent.

València, 10 de juliol de 2009

tornar al  
**Sumari**



## Annex 7

# Conclusions de les Meses de Treball corresponents al XII Encontre Estatal de Defensors Universitaris

Saragossa, octubre de 2009

## Mesa 1 Conciliación de la vida académica, laboral y familiar

### Coordinadores:

*Rosa M<sup>a</sup> Galán Sánchez (Universidad Complutense de Madrid)*

*Carlos M<sup>a</sup> Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)*

### 1. Contexto:

- *Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.*
- *Plan Concilia (plan integral de conciliación de la vida laboral y familiar en la Administración General del Estado), de 2005.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.*
- *Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y su Normalización con los demás países de la UE: Libro Blanco.*

### 2. Las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar persiguen:

- Un incremento equilibrado de la eficacia y la productividad en el trabajo.
- Junto con la mejora sustancial de la calidad de vida –en todos los ámbitos: personal, familiar, relacional y social– de las personas trabajadoras.
- Estas políticas y prácticas se dirigen a las distintas Administraciones, empresarios y agentes e interlocutores sociales con el

tornar al  
**Sumari**





objetivo de diseñar estructuras y estrategias organizacionales capaces de generar condiciones de trabajo específicas que favorezcan la consecución del doble objetivo señalado.

- Aunque suelen orientarse hacia los colectivos más vulnerables o desfavorecidos: mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc., en realidad pueden incluir a todos los tipos de trabajadores.
- Hay que tener en cuenta que las medidas de flexibilidad y conciliación pueden ser requeridas por cualquier trabajador/a en un momento dado de su vida.

### 3. Sus medidas se encuentran relacionadas fundamentalmente con:

- Horarios de trabajo (reducción, flexibilidad, etc.).
- Licencias, permisos, excedencias y otras suspensiones.
- Condiciones retributivas e igualdad salarial.
- Sistemas de movilidad protegida.
- Incremento de sistemas de teletrabajo y uso de TICs.
- Programas de igualdad en promoción y desarrollo de carrera profesional.
- Medidas asistenciales, de acción social y de facilitación en tareas de cuidado
- Otras medidas de prevención de riesgos.

### 4. En contextos universitarios se pueden identificar cuatro colectivos diferenciados, aunque comparten algunos aspectos comunes:

- a. Estudiantes.
- b. Personal de Administración y Servicios.
- c. Personal investigador en formación.
- d. Personal Docente e Investigador.

#### a. Estudiantes. Posibles medidas:

- Medidas homogéneas, que eviten la falta de equidad e igualdad de trato.
- Flexibilización de horarios y turnos.
- Flexibilización en la presencialidad y el trabajo a distancia: métodos mixtos.
- Consideración en igualdad de estudiantes que trabajan y con situaciones personales y familiares que lo justifiquen.

#### b. Personal de Administración y Servicios.

##### Posibles medidas:

- Incremento del teletrabajo cuando sea factible.
- Incremento de la flexibilidad horaria.
- Aumento de dotaciones económicas destinadas a medidas de acción social.

#### c. Personal investigador en formación. Posibles medidas:

- Adopción de medidas efectivas para prevenir situaciones de abuso/explotación.
- Dedicar una especial consideración a colectivos desfavorecidos (becarios FPI, FPU, proyectos, artículos 83): jóvenes, mujeres, precarios...

**d. Personal Docente e Investigador. Posibles medidas:**

- Flexibilidad en la asignación de la docencia y horarios, cuando esté justificado.
- Mayor definición de la carrera profesional.
- Mayor agilidad en los procesos de sustitución por bajas maternales/ paternales.
- Mejor definición de los criterios de concesión de estancias en el extranjero por las universidades y de su evaluación por la ANECA.

**Sugerencias generales:**

- Utilización responsable y razonable de las medidas de conciliación.
- Especial atención hacia colectivos más desfavorecidos o vulnerables.
- Creación de unidades o servicios específicos que valoren en cada universidad las solicitudes de medidas de conciliación.
- Fomentar una cultura de la conciliación que conciencie a la comunidad universitaria de sus potenciales beneficios.

## Mesa 2

### Discapacidad y adaptación curricular

**Coordinadores:**

*Juan Manuel López Alcalá (Defensor Universidad de Cádiz)*

*Ignacio Ugalde González (Defensor Universidad de Sevilla)*

1. Los Defensores Universitarios quieren destacar que los alumnos con diversidad funcional son, en primer lugar, personas con los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, y entienden que debe haber un cambio en la nomenclatura sustituyendo el término discapacidad por diversidad funcional.
2. En consonancia con el informe "Universidad y Discapacidad" del Defensor del Pueblo Andaluz entendemos que:
  - 1.1. El derecho del alumno con diversidad funcional a la adaptación de estudios debe entenderse referida tanto a las adaptaciones metodológicas en la impartición y evaluación de las enseñanzas, así como a la posibilidad de flexibilizar el currículo y la elaboración de itinerarios específicos.
  - 1.2. Las universidades deben aceptar que existan adaptaciones curriculares e itinerarios específicos para aquellos alumnos y alumnas que así lo precisen y lo demanden, entendiéndolo como un derecho de los mismos.
  - 1.3. Las universidades deben regularizar las condiciones de ejercicio de este derecho, creando o potenciando servicios de orientación a los alumnos con diversidad funcional, y protocolizando los procedimientos.
3. La adaptación curricular implica la sensibilización y la formación del personal de la universidad, por tanto, los Defensores Univer-

tornar al  
**Sumari**



sitarios creemos necesario que por los Servicios de Orientación a los alumnos con diversidad funcional se lleven a cabo acciones para alcanzar estos objetivos.

4. Entendemos que sería ideal una orientación previa al inicio de los estudios universitarios por parte de los servicios específicos, que fuera continuación de las orientaciones recibidas por parte del estudiante a lo largo de las anteriores fases de su educación. En este sentido, y siempre con la autorización del alumno, creemos necesario el intercambio de información entre los orientadores de las distintas fases.
5. Asimismo, entendemos necesaria, que la orientación, entendida siempre como personal y demandada por el estudiante con diversidad funcional, debería extenderse a lo largo del tiempo de permanencia en la Universidad.
6. Por último, queremos volver a hacer nuestra una de las conclusiones del IV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre este tema:  
"Un objetivo de la Universidad debería ser el desarrollo normativo de las adaptaciones curriculares entendidas como modificaciones de objetivos, contenidos, criterios y procedimientos de evaluación para atender a las diferencias individuales de los alumnos".

## Mesa 3 TIC's plataformas e-learning y derechos universitarios

### Coordinadores:

*José Manuel Bayod Bayod (Defensor Universidad de Cantabria)*

*Joan Miró Ametller (Sindic de Greuges Universidad de Girona)*

### La función fundamental de la docencia sigue siendo la misma

Las nuevas tecnologías contribuyen a facilitar y mejorar la información y la comunicación. Incluso pueden revolucionar la metodología docente. La enseñanza puede cambiar y, sin embargo, el sustrato fundamental en el proceso de creación del conocimiento se mantendrá vigente. Esta idea puede servir de punto de partida para afrontar los conflictos que, en el futuro, se planteen debido a la implantación de las TIC i encontrar las soluciones más adecuadas.

### Ante los nuevos problemas, debemos aplicar la razón

Ser razonables puede ser la mejor orientación de carácter general en nuestra labor como defensores. Se pueden establecer paralelismos entre los nuevos conflictos y los ya conocidos, pues las nuevas situaciones quizá serán distintas y presentarán aspectos novedosos, en efecto, pero podemos esperar que los defensores evolucionen con ellas. Lo que hemos aprendido, todo lo que ha contribuido a configurar lo que el defensor considera razonable, incluida la intuición, en ciertos casos, de soluciones ingeniosas, permitirá trabajar con mente

tornar al  
**Sumari**



abierta las novedades en la defensa de derechos y libertades en la comunidad universitaria, siempre orientados a la mejora de la calidad en la universidad.

### Adaptarse a los cambios continuos

La universidad es ámbito de estudio, investigación e innovación. Quienes traban en ella eligieron, entre otras cosas, estar siempre a la vanguardia de los avances humanísticos, técnicos y científicos. Optamos pues por la renovación, en aras de la calidad, y esperamos que los nuevos problemas que lleguen hasta los defensores, los casos relacionados con los cambios en la manera de trabajar que conlleven las tecnologías de la información y la comunicación, sean fuente de nuevas experiencias en nuestro trabajo.

Han quedado sin responder, por falta de tiempo, las cuestiones relacionadas con el plagio, los derechos de imagen y la obligatoriedad de la asistencia.

Sin embargo, consideramos que la orientación general que proponemos en la primera conclusión permitirá afrontar los problemas de este tipo que se presenten.

### Recomendaciones a las universidades

Creemos que para alcanzar en buenas condiciones los beneficios de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación debemos recomendar a las universidades que procuren dotar al personal de la comunidad universitaria y a las instalaciones con los medios suficientes para alcanzar este fin.

Entendemos que dichos medios se comprenden tanto la formación del personal académico y del personal de administración y servicios como a los equipamientos de aulas y laboratorios que precise la aplicación eficiente de la tecnología.

Asimismo, se debe procurar que la información sobre los nuevos métodos de trabajo sea sencilla y clara y de fácil acceso.

Toda la comunidad universitaria tiene que implicarse en el proceso y ha de hacerlo transmitiendo unos valores formativos. Destacaremos dos que se consideran esenciales: la deslegitimación del fraude y la apuesta por la equidad, puesto que la universidad también contribuye a educar ciudadanos.

Como conclusión final, parafraseando a los clásicos podemos decir que lo virtual también es humano.

tornar al  
**Sumari**



