

Informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona del curs 2012-2013

Aquest informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona, relatiu al període 2012-2013, és el quart document que es presenta corresponent al segon mandat del mateix síndic, que es va iniciar el 30 de juny del 2010.

El format i l'estructura del document són els mateixos que els de l'informe corresponent al període 2010-2011. Les innovacions que incorpora —respecte dels informes anteriors, relatius al primer mandat— orientades a prioritzar l'aspecte de l'informe relatiu al funcionament de la Universitat (és a dir, l'aspecte auditor) i a procurar la simplificació del text mitjançant un increment de la utilització de la infografia, com també la màxima concisió.

Efectivament, aquesta prioritat vol donar un compliment més ajustat a l'Estatut de la Universitat de Barcelona, que en l'article 66.5.e (títol III, dels òrgans de govern de la Universitat —malgrat que la Sindicatura no és pròpiament un òrgan de govern atès que no té facultats executives—, capítol IV, dedicat al síndic o síndica de greuges) estableix que és una funció del síndic de greuges «presentar al Claustre Universitari i al Consell Social un informe anual sobre el funcionament de la Universitat».

S'ha de reiterar que aquesta formulació implica, d'una banda, que, més que d'una funció, es tracta d'un deure, i, de l'altra, que, més que d'un informe pel que fa al funcionament de «tota» la Universitat, es tracta d'un informe de l'actuació de la Sindicatura de Greuges. Com a conseqüència, doncs, pot oferir algunes indicacions, favorables o no tan favorables, sobre el funcionament de la Universitat.

En definitiva, i resumint, es pot dir que es tracta d'exposar el que el síndic i la Sindicatura han «vist» durant el període corresponent a l'informe anual.

Així doncs, en compliment del precepte estatutari esmentat, presentem aquest informe anual sobre l'actuació de la Sindicatura de Greuges. Se centra, doncs, en la permanent tasca informativa que la Sindicatura duu a terme sobre el funcionament de la Universitat i en els assumptes i casos que ha tractat, i al final inclou les activitats institucionals que ha desenvolupat.

ÍNDIX

1. L'informe	
1.1. Període temporal.....	10
1.2. Les queixes	10
1.3. Les actuacions	12
1.4. Les recomanacions	39
1.5. Les reflexions	40
2. L'activitat institucional	41
2.1. Les persones.....	41
2.2. Les activitats	41
1. La trobada de síndics estatals	42
2. La trobada de síndics de la Xarxa Lluís Vives	43
3. Les reunions de síndics de les universitats de Catalunya.....	44
4. L'assistència a actes institucionals	43
5. L'activitat interna.....	44
6. Les relacions institucionals internes.....	44
7. La contribució pressupostària.....	44
8. La biblioteca.....	45

Annex sobre normativa

Fem notar que es continua mantenint l'annex sobre normativa i que en aquest període no s'ha introduït cap modificació en els textos. Els Estatuts de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris, però, es troben en fase de nova modificació.

Aquest informe proposa una modificació del Reglament de la Sindicatura de Greuges de la nostra Universitat, una proposta que es deriva de l'experiència de vuit anys d'exercir el càrrec i que pot millorar de manera important el funcionament de la Sindicatura en el futur.

Aquesta proposta es formula per tal que els claustrals la prenguin en consideració i en el proper claustre ordinari, si escau, es pugui aprovar. En conseqüència, la Sindicatura resta a la seva disposició per tal de fer-hi les esmenes que es considerin oportunes i necessàries.

**Proposta de modificació i actualització del
REGLAMENT DE LA SINDICATURA DE GREUGES
DE LA UNIVERSITAT DE BARCELONA
(Aprovat pel Claustre del dia 25 de novembre de 2004)**

PREÀMBUL

La Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona és l'òrgan **institucional que té encomanada legalment la garantia dels drets i de les llibertats de totes les persones que integren la comunitat universitària**. Així, és l'encarregat de vetllar pels drets fonamentals, garantits constitucionalment, de totes les persones que integren la Universitat de Barcelona davant les possibles vulneracions que cometin els seus òrgans de govern, d'administració o de serveis en el seu àmbit respectiu, així com qualsevol **membre** de la comunitat universitària. Les actuacions tuitives de la Sindicatura de Greuges tenen com a finalitat principal mantenir, millorar i estimular unes relacions de convivència i de col·laboració basades en el compliment escrupolós i equitatiu de les normes vigents i en uns comportaments **ètics i morals** sensibles a la dignitat humana, que beneficiïn la tasca universitària en general dotant-la de més qualitat en tots els seus àmbits.

Actualment, la Sindicatura de Greuges és el resultat de les mesures d'enfortiment de la institució aprovades l'any 2005. De moment, però, no ha calgut implantar-les totes, en especial la dotació d'una plaça de cap de la unitat tècnica de la Sindicatura de Greuges. Efectivament, els acords del Consell de Govern d'11 de novembre de 2005 i del Claustre de 29 de novembre de 2005 van prendre les mesures següents per enfortir la institució, amb la finalitat que complís més adequadament les seves funcions rellevants: a) dotació d'una plaça d'auxiliar administratiu per donar suport administratiu i de secretaria al síndic de greuges; b) dotació d'una plaça de grup B/C, com a cap de la unitat tècnica de la Sindicatura de Greuges; c) previsió de dotació per incorporar, amb dedicació parcial o a títol de consultoria de la Sindicatura de Greuges, una persona (PDI o PAS de la mateixa Universitat) tècnica especialista en tasques de mediació i resolució de conflictes, i d) dignificació de la ubicació física de l'oficina del síndic de greuges, traslladant els seus serveis a un altre espai.

D'acord amb l'experiència del síndic actual i amb el funcionament de l'oficina, i tenint també en compte l'exercici de les funcions encomanades a la institució aquests darrers anys, resulta convenient adaptar i actualitzar el Reglament de la Sindicatura de Greuges.

Capítol I. L'ÒRGAN

Article 1. Definició

El síndic o la síndica de greuges **és la persona encarregada** de vetllar pels drets i les llibertats de l'alumnat, el professorat, el personal investigador i el personal d'administració i serveis davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, i d'exercir una activitat informativa permanent sobre el funcionament de la Universitat.

Comentari:

Igual que l'article 1.1 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004, però s'ha modificat «és l'òrgan encarregat» per «és la persona encarregada».

Article 2. La millora de la qualitat

Les actuacions del síndic o la síndica de greuges estan sempre dirigides a la millora de la qualitat universitària en tots els seus àmbits.

Comentari:

Igual que l'article 1.2 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Capítol II. LA FUNCIO

Article 3. Funcions

Són funcions de la Sindicatura de Greuges:

- a) Elaborar el seu reglament, **que ha d'aprovar** el Claustre Universitari.
- b) Rebre les queixes i observacions que li formulin sobre el funcionament de la Universitat les persones que tenen interès legítim per fer-ho.
- c) Sol·licitar informació als diversos òrgans universitaris als quals afectin les queixes i les observacions esmentades anteriorment.
- d) **Presentar**, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, propostes de resolució dels assumptes que hagin estat sotmesos a la seva consideració, i ser informat de les decisions que, si escau, s'adoptin.
- e) Actuar com a mitjancera o àrbitre en els conflictes entre individus o grups de la comunitat universitària, proposant fórmules de conciliació o transacció vinculants sempre que les parts ho sol·licitin de comú acord.
- f) Presentar al Claustre Universitari i al Consell Social un informe anual sobre el funcionament de la Universitat. Aquest informe **s'ha de publicar i donar** a conèixer a tota la comunitat universitària.
- g) Totes les altres funcions que la normativa vigent i l'Estatut li atribueixin.

Comentari:

Igual que l'article 3 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

A l'apartat a) s'ha modificat «és aprovat» per «que ha d'aprovar».

A l'apartat c) s'ha modificat «realitzar» per «presentar».

A l'apartat f) s'ha modificat «serà publicat i donat» per «s'ha de publicar i donar».

Capítol III. L'ACTUACIO

Article 4. Principis

1. Les actuacions de la Sindicatura de Greuges no estan sotmeses al mandat imperatiu de cap instància universitària. Es regeixen pels principis d'independència, autonomia, objectivitat i imparcialitat i **tenen lloc** sota un règim de confidencialitat i secret professional.

2. El síndic o la síndica de greuges no pot ser expedientat per raó de les opinions que expressi o pels actes que **dugui a terme** en l'exercici de les competències pròpies del seu càrrec.

Comentari:

Igual que l'article 2 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

A punt 1 s'ha modificat «es realitzen» per «tenen lloc».

Al punt 2 s'ha modificat «realitzi» per «dugui a terme».

Article 5. Informació

1. Tots els membres i els òrgans de la Universitat de Barcelona estan obligats a col·laborar amb la Sindicatura de Greuges i a proporcionar-li tota la informació i ajuda tècnica que siguin necessàries per tal **que pugui complir** les seves funcions amb eficàcia i rapidesa.

2. Es **considera** manca de col·laboració impedir l'accés a dependències, expedients i documents, denegar assistència tècnica, abstenir-se de respondre en un termini raonable i de forma motivada davant la Sindicatura a requeriment seu, o no emetre els informes requerits en el termini convingut, especialment en cas d'urgència.

Comentari:

Igual que l'article 7 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Al punt 1 s'ha modificat «de complir» per «que pugui complir».

Al punt 2 s'ha modificat «considerarà» per «considera».

Capítol IV. EL PROCEDIMENT

Article 6. Legitimació

Les queixes i les reclamacions **les pot presentar davant de la Sindicatura de Greuges** qualsevol membre de la comunitat universitària, a títol individual o col·lectiu, sense cap restricció, sempre que acrediti un interès legítim.

Comentari:

Igual que l'article 8 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

S'ha modificat «poden ser presentades davant de la Sindicatura de Greuges per», per «les pot presentar davant de la Sindicatura de Greuges».

Article 7. Esgotament de la via administrativa

1. Les queixes i les reclamacions, per tal que puguin ser ateses, han d'haver esgotat totes les instàncies de resolució previstes per la normativa administrativa aplicable.

2. Tanmateix, en determinats casos, **les persones afectades poden** consultar directament amb el síndic o síndica sobre la conveniència de la seva **intercessió** sense esperar l'esgotament de la via administrativa universitària.

Comentari:

Aquest article correspon als articles 9f i 9.3 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Al punt 2 s'ha modificat «els afectats podran» per «les persones afectades poden». En el mateix punt 2 s'ha substituït «mediació» per «intercessió».

Article 8. Requisites

1. Els greuges, tant individuals com col·lectius, **s'han de presentar** per escrit, amb llibertat de forma, però, en tot cas, precisant l'objecte de la pretensió, les causes i les proves que l'avalin, documentals o testificals. Han d'estar signades i datades, fent constar les dades personals i universitàries així com les adreces més adients per poder comunicar-se a tots els efectes.

2. Un cop s'hagi admès l'escrit, la Sindicatura **pot** convocar el signant o signants, si escau, així com demanar documentació complementària.

Comentari:

Igual que l'article 10 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Al punt 1 s'ha modificat «es presentaran» per «s'han de presentar».

Al punt 2 s'ha modificat «podrà» per «pot».

Article 9. Inadmissibilitat

1. No **s'admeten** les queixes i les reclamacions següents:

- a) Les de caràcter anònim.
- b) Les formulades amb evident mala fe o amb perjudici dels drets o interessos legítims de terceres persones.
- c) Les que no tinguin versemblança, pretensió concreta o suficient fonamentació.
- d) Les pendents de resolució judicial; amb suspensió d'actuacions **si durant aquestes actuacions** la persona interessada interposa demanda o recurs davant els tribunals.
- e) Les que tinguin com a objecte principal fets o situacions que s'hagin produït amb més de dos anys d'antelació.

2. La inadmissibilitat **s'ha de justificar** en el termini màxim d'un mes **mitjançant un escrit** de la Sindicatura dirigit **a les persones interessades**.

Comentari:

Igual que l'article 9 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Al punt 1 s'ha modificat «seran admeses» per «s'admeten».

Al punt 1 d) s'ha modificat «si durant aquestes» per «si durant aquestes actuacions».

Al punt 2 s'ha modificat «serà justificada» per «s'ha de justificar», «mitjançant escrit» per «mitjançant un escrit» i «als interessats» per «a les persones interessades».

Article 10. Tramitació

1. Les queixes i les reclamacions **es tramiten i resoln** en un termini màxim de tres mesos, excepte si per la naturalesa de la petició el síndic o la síndica decideix raonadament un termini superior, que en cap cas **pot** superar els sis mesos.

2. Quan **les queixes i reclamacions s'haguin lliurat** a l'òrgan o autoritat competent per tal que, amb les seves facultats legals, prengui la decisió oportuna, la Sindicatura **ha**

de conèixer en el termini d'un mes, prorrogable raonadament a tres, i **ha d'informar** del contingut la persona o persones interessades.

Comentari:

Igual que l'article 11 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

A l'article 10.1 s'ha modificat «seran tramitades i resoltes» per «es tramiten i resolen», al mateix punt «podrà» s'ha modificat per «pot».

A l'article 10.2 s'ha modificat «haguin estat lliurades» per «les queixes i reclamacions s'haguin lliurat», «haura» per «l'ha» i «n'informarà» per «ha d'informar».

Article 11. Proposició de mesures

Quan de les actuacions practicades es desprengui que el greuge es va produir, presumiblement, per abús de poder, arbitrarietat, omissió o error culpable, discriminació, assetjament o altres formes de conducta irresponsable o atemptatòria contra la dignitat, el síndic o la síndica podrà proposar als superiors jeràrquics del causant del greuge, a més de la seva reparació efectiva i immediata, les mesures que estimi oportunes.

Comentari:

Igual que l'article 12 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Article 12. Protecció de dades personals

Les dades personals i les informacions, orals o escrites, que la Sindicatura de Greuges rebí de les persones que sol·licitin la seva intervenció, així com les obtingudes al llarg de les seves investigacions i, en general, tota la tramitació de cada cas, tenen caràcter estrictament confidencial.

Comentari:

Igual que l'article 13 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Article 13. Efectes

Les decisions i resolucions del síndic de greuges no tenen la consideració d'actes administratius i no poden ser objecte de recurs. No són jurídicament vinculants i no modifiquen per si mateixos els acords o les resolucions dels òrgans de govern de la Universitat de Barcelona.

Comentari:

Aquest article correspon a l'article 11.3 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Capítol V. EL CÀRREC

Article 14. Elecció, durada i destitució

1. El síndic o la síndica, a proposta del rector o rectora i amb l'informe previ del Consell Social, és elegit pel Claustre Universitari per majoria.

2. El mandat del síndic o síndica de greuges és de quatre anys. Pot ser reelegit pel mateix període de temps una sola vegada.

3. El síndic o síndica de greuges pot ser destituït pel Claustre Universitari en cas de notori incompliment de les seves funcions o dels seus deures. El procediment de destitució s'inicia mitjançant proposta motivada d'una quarta part dels membres claustrals, per tal que la Mesa del Claustre incoï el corresponent expedient amb audiència de **la persona interessada**. La destitució es **fa** efectiva si obté el vots a favor de la majoria del Claustre Universitari.

Comentari:

Igual que l'article 5 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004. L'article 66.2 de l'Estatut de la UB diu «majoria del Claustre». Això implica que es tracta de majoria de claustrals, de manera que pot propiciar alguna dificultat d'elecció i que el síndic anterior hagi de continuar en funcions fins que s'obtingui la majoria referida. El mateix succeeix en cas de destitució. D'altra banda, es pot considerar establir mandat de durada superior.

Al punt 2 es suprimeix la forma femenina reelegida.

Al punt 3 es suprimeix la forma femenina destituïda. Al mateix punt s'ha modificat «l'interessat o interessada» per «la persona interessada». I el mot «farà» per «fa».

Article 15. Cessament

El síndic o la síndica de greuges **cessa** per les causes següents:

- a) Expiració del seu mandat
- b) Renúncia
- c) Incapacitat legal sobrevinguda
- d) Destitució pel Claustre Universitari

Comentari:

Se suprimeix la lletra *d*, relativa a la baixa per malaltia superior a tres mesos, de l'article 6 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004. La raó és que la malaltia pot no ser un impediment per exercir el càrrec, de manera que depèn de cada cas i circumstància.

A l'enunciat de l'article s'ha modificat «cessarà» per «cessa».

Article 16. Característiques

1. El síndic o la síndica pot ser una persona interna o externa a la comunitat universitària.

2. En el cas que sigui interna, ha de ser un professor en actiu o jubilat, amb una antiguitat superior a deu anys, i el càrrec s'equipara al de vicerector a tots els efectes.

Comentari:

Aquest article és nou. Es pot considerar l'exigència que el professor hagi de ser catedràtic d'universitat, com a requisit igual que per al rector.

Article 17. Protocol

El síndic o la síndica ha de tenir el rang i el tractament protocol·lari que li correspon com a òrgan institucional de la Universitat.

Comentari:

Aquest article és nou.

Capítol VI. MITJANS HUMANS I MATERIALS

Article 18. Adjuntia

1. El síndic o la síndica pot proposar al rector o rectora el nomenament d'un o dos adjunts a la Sindicatura de Greuges com a càrrecs de la seva confiança, mitjançant un encàrrec de funcions.

2. En el cas que es tracti de persones internes de la comunitat universitària, en actiu o jubilades, el càrrec s'equipara al de degà a tots els efectes.

Comentari:

Aquest article és nou.

Article 19. Secretaria

El síndic o la síndica ha de disposar d'una secretaria, amb el personal adequat per al seu funcionament.

Comentari:

Aquest article és nou.

Article 20. Mitjans materials

1. La Universitat facilita la infraestructura i els mitjans necessaris per al funcionament de la Sindicatura de Greuges.

2. La Sindicatura de Greuges ha de **disposar**, al marge de les remuneracions corresponents als càrrecs i al personal, amb un pressupost propi i suficient per al seu funcionament, del qual **ha** de retre comptes el síndic o la síndica.

Comentari:

El punt 21.1 és igual que l'article 4 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004. El punt 21.2 és nou.

Al punt 21.2 s'han modificat «comptar» per «disposar», alhora, al mateix punt «n'haurà» per «ha».

Article 21. Web

La Sindicatura de Greuges ha de disposar d'un enllaç directe i preferent al web de la Universitat de Barcelona, per facilitar a les persones interessades la formulació de queixes i reclamacions.

Comentari:

Aquest article és nou.

Capítol VII. RÈGIM JURÍDIC I REFORMA DEL REGLAMENT

Article 22. Caràcter normatiu

Aquest Reglament constitueix un desenvolupament de l'article 66.2 de l'Estatut de la Universitat de Barcelona, d'acord amb l'article 31 de la Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya, i la disposició addicional 14 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats i la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001.

Comentari:

Article nou.

Article 23. Reforma del Reglament

La iniciativa per **reformar aquest reglament** correspon al síndic o la síndica de greuges i a una desena part dels claustrals.

Comentari:

Igual que l'article 14 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

S'ha modificat «la reforma d'aquest reglament» per «reformar aquest reglament».

DISPOSICIÓ FINAL

Aquest Reglament entra en vigor l'endemà que l'aprovi el Claustre Universitari, i se n'ha de fer la màxima difusió.

Comentari:

Modificada respecte de la de 25 de novembre de 2004.

1. L'informe

1.1. Període temporal

El període temporal objecte d'anàlisi d'aquest informe és el que va des de l'1 de setembre del 2012 fins al 31 d'agost del 2013. Se segueix, doncs, la regularització dels períodes temporals, de manera que comprenen l'activitat de la Sindicatura entre l'1 de setembre i el 31 d'agost de cada any, per tal d'ajustar-lo al curs acadèmic.

1.2. Les queixes

En relació amb l'actuació de la Sindicatura, cal insistir que en un informe és molt difícil reflectir tots els assumptes que, afortunadament, es resolen per telèfon, com també tots els que consisteixen a proporcionar informació general o particular quant al funcionament o a l'estructura de la Universitat de Barcelona i a les possibilitats d'actuació o de recurs de les persones interessades.

En aquest informe es continuen proporcionant, tal com es va iniciar en l'informe 2011-2012, algunes dades sobre aquesta modalitat d'atenció immediata.

Els assumptes que s'han atès per telèfon durant el període 2012-2013 —com a assumptes estrictament relacionats amb la Sindicatura (per tant, no amb la Universitat en general) atesos directament per la Secretaria de la Sindicatura (sense incloure-hi els que es poden atendre des de la consergeria de la Finca Pedro i Pons)— han estat 248, dels quals 174 corresponen a estudiants, 29 a personal d'administració i serveis, 32 a professorat i 13 a becaris.

Els motius de consulta són singulars i diferenciats, però es pot afirmar que els més reiterats han estat:

- En relació amb els estudiants: matrícula (devolucions, reclamació d'impagaments), increment de taxes i qualificacions o revisions.
- En relació amb el PAS: conveni PAS laboral (pròrroga), complements específics de PAS funcionari, renovacions, contractes de PAS temporal i bestretes.
- En relació amb el professorat: diferències amb caps de departament, degans o caps d'estudis i gratuïtat de la matrícula.
- En relació amb els becaris: reducció de sou.

En aquesta línia, cal fer constar que és una constant de la Sindicatura procurar actuar amb la màxima immediatesa i amb la mínima burocratització possibles, tenint sempre en compte que els òrgans de govern o l'administració universitària han d'haver actuat i que, per tant, s'ha esgotat la via ordinària per part dels òrgans competents.

Precisament, cal, novament, constatar que s'estan produïnt canvis constants en la manera d'actuar de la Sindicatura.

El seguiment de la normativa reglamentària pot provocar, sovint, una demora en la solució de problemes determinats. Això fa que la Sindicatura es requereixi per intercedir en la solució d'un problema o, fins i tot per prevenir-lo. En definitiva, més enllà de la comprovació de la legalitat de les decisions dels òrgans de govern i de les possibles vulneracions del tracte ètic que mereixen les relacions interpersonals, la Sindicatura assumeix una funció estricta d'assessorament a les persones, que implica proporcionar informació o suggerir estratègies de solució del problema.

En aquest sentit, es pot afirmar, doncs, que la Sindicatura actua fonamentalment mitjançant el que es podrien anomenar «recomanacions orals» i, a més, un bon nombre de casos que es fan constar com a «derivats» s'expliquen per aquesta actuació de la Sindicatura orientada a la intercessió, la informació o a una actuació prèvia al pronunciament o a l'actuació de l'òrgan de govern o de la unitat administrativa competent corresponents.

En aquest apartat cal tenir present que s'inclou, com a llista merament cronològica, la relació de tots els assumptes que han entrat a la Sindicatura corresponents al període que és objecte d'estudi d'aquest informe (cal fer notar que el número de l'expedient es fixa en el moment que la queixa entra a la base de dades, de manera que no sempre coincideix amb la data de presentació).

Es presenta la informació referent als casos sota els aspectes que anomenem *Numeració, Resum, Situació i Observacions*.

A la columna *Resum* consta una síntesi del cas. Per elaborar-la s'ha pres com a referència principal l'escrit dirigit a la Sindicatura. Té una finalitat purament informativa; per tant, no és una presa de posició, ja que es tracta d'una mera descripció, la qual, d'altra banda, procura ser sempre respectuosa amb el principi de confidencialitat.

A la columna *Situació* es fa constar, amb posterioritat a la tramitació o la no-admissió, el resultat de l'actuació de la Sindicatura. En aquesta columna s'utilitzen les expressions:

— *Estimat/resolt*, per referir-se al fet que la Sindicatura s'ha pronunciat sobre el fons de la qüestió. És a dir, que ha comprovat la legalitat, l'adequació i la proporció en la presa de la decisió de l'òrgan corresponent de la nostra Universitat. Aquest fet no significa necessàriament que en tots els supòsits s'hagi pogut satisfer la pretensió concreta de la persona interessada.

— *Derivat*, que expressa que la qüestió plantejada s'ha comunicat a l'òrgan competent. En aquests casos la Sindicatura no sap si s'han resolt o no, però, tot i que normalment acaben positivament, resulta difícil trobar un sistema de seguiment dels casos en general i, en particular, dels que no acaben bé.

A la columna *Observacions* es fa constar resumidament una explicació de l'actuació o del posicionament de la Sindicatura, de la recomanació feta, de la informació facilitada o de la causa d'inadmissió o de desistiment.

A continuació, i mitjançant la infografia, s'analitzen les dades relatives a: canal d'accés, tipus d'expedient, estament, gènere, individual o col·lectiu, situació de l'expedient i temàtica, dins de la qual s'especifica quines han estat les matèries respecte de les quals s'han produït més casos, tenint en compte, però, que una mateixa queixa pot referir-se a diverses temàtiques.

1.3. Les actuacions

En el quadre següent, obtingut directament de la nostra base de dades, es proporciona informació estructurada sobre els expedients.

En aquest període s'han tractat 140 assumptes (s'han incrementat respecte del període anterior, en què n'hi va haver 124), a més dels 248 assumptes atesos per telèfon de manera immediata (respecte dels 133 del període anterior). En total, doncs, són 388 (respecte dels 243 de l'informe anterior).

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
1	Individual	Va acabar al juny. Necessita el títol original. Al seu país li diuen que no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol.	Desestimat	S'informa que els títols estan pendents d'impressió i que està previst lliurar-los a les persones interessades a l'octubre.
2	Individual	Demana que se li expedeixi el suplement europeu del títol en castellà i en anglès. El títol que li han lliurat no té suplement europeu i diu que la UB no dóna caràcter oficial a la traducció de l'expedient a l'anglès.	Suspès	
3	Individual	L'estada Erasmus que ha de fer li és incompatible amb l'inici del període de pràctiques al mes de gener. La seva facultat no crea el segon torn de pràctiques que havia anunciat.	Derivat	Se li indica que s'adreci a la cap d'estudis. Ens informen que cercaran alguna alternativa que permeti salvar la incompatibilitat.
4	Individual	No l'han deixat entrar a un dels centres de la seva facultat malgrat que acreditava la condició d'estudiant amb el carnet UB.	Derivat	Se li indica que comuniqui l'incident als responsables del centre. Quedem a l'espera de la seva resposta.
5	Individual	L'horari d'un pràcticum és completament incompatible amb el seu horari laboral. Treballa en una llar d'infants i ha de fer pràctiques en una altra llar d'infants. Li diuen que el centre on treballa no és adequat perquè és privat.	Desestimat	El centre on treballa és privat: fins ara la Generalitat no ha fet cap convocatòria que permeti acreditar aquest tipus de centre com a centre formador. La Universitat no té cap competència per fer aquesta acreditació. Se li indica la possibilitat que s'adreci al síndic de greuges de Catalunya.
6	Individual	Considera que no li estan liquidant correctament el preu de la convalidació de les assignatures a la segona titulació.	Desestimat	La liquidació de la matrícula presentada per la UB obeeix al que disposa el Decret pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya.
7	Individual	Retard en el trasllat de l'expedient.	Desestimat	Si bé queda pendent la materialització efectiva del trasllat de l'expedient (cal

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				esperar que s'acabi el curs per fer els certificats procedents), des de la secretaria del centre s'han fet les gestions necessàries perquè es puguin iniciar els estudis al nou centre.
8		Ha sol·licitat un canvi al grup de matí aportant una còpia del contracte de treball i li han dit que no és motiu suficient.	Desistit	Les mesures per compatibilitzar els estudis amb la feina estan subordinades a les possibilitats del centre. Els responsables ens indiquen que el contracte aportat fixa una disponibilitat horària de 0 a 24 hores, cosa que fa que no es garanteixi que al torn de matí no hi hagi la mateixa incompatibilitat.
9	Individual	Entén que el pagament fraccionat que preveu la UB no respecta els mínims que resulten del Decret de preus de la Generalitat (tot i que reconeix que mira d'afavorir els estudiants). Considera que el darrer termini hauria de ser d'un import mínim del 40%.	Derivat	La persona interessada adreça un escrit a la Gerència de la UB. Se li indica que cal esperar que resolguin el cas.
10	Individual	Demana la possibilitat de fer un examen addicional, perquè el que va fer no li va anar bé per raons de salut.	Desestimat	No aporta cap prova d'aquesta incidència. Se li indica que expliqui la seva situació al professor responsable, si bé se li fa notar que amb la versió que dona dels fets no seria suficient per poder exigir la repetició de l'examen.
11	Individual	Ha sol·licitat un canvi al grup de matí aportant una còpia del contracte de treball i li han dit que el contracte no és motiu suficient i que no el tenen en compte.	Estimat/ resolt	Es recorda al centre el que disposa l'Estatut de l'Estudiant Universitari. L'estudiant ens comunica que finalment li han concedit el canvi de grup.
12	Individual	Una mare indica que el seu fill té problemes en l'elecció de les assignatures. Diu també que no li deixen fraccionar el pagament.	Desestimat	Se li indica que ha de ser el fill qui s'adreci a la Sindicatura. Se li facilita informació sobre les diferents modalitats de fraccionament de pagament

Informe anual				
<i>Núm.</i>	<i>Individual/ Col·lectiu</i>	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
				que hi ha previstes.
13	Individual	Li reclamen el pagament de la matrícula del curs, que sosté que va anul·lar a través del correu electrònic.	Desestimat	La renúncia no consta. La UB actua aplicant el que disposa la normativa vigent.
14	Individual	Per efecte de la Normativa de permanència, no pot continuar els estudis a la UB durant un any. Li han denegat l'autorització per fer-ho. Pregunta què pot fer.	Derivat	Se li indica que pot recórrer la decisió a instàncies superiors de la Universitat.
15	Individual	Es queixa que per a la seva titulació s'hagi triat el tram més alt de cost per crèdit.	Desestimat	El tram de preu aplicable al crèdit d'una titulació no el determina la Universitat, el fixa el Decret de preus. Se li indica que pot adreçar la queixa al síndic de greuges de Catalunya.
16	Individual	Va demanar la revisió d'examen i no ha rebut cap resposta.	Estimat/no resol	S'indica que cal donar una resposta escrita i s'accepta la recomanació. L'estudiant ens informa, passats tres mesos, que no ha rebut cap resposta.
17	Individual	Es queixa de l'increment del preu de la matrícula. Durant els darrers anys ha hagut de pagar el crèdit com a segona titulació i no és procedent, perquè venia d'una universitat privada.	Derivat	Ens comunica que per al curs actual ja no li han aplicat el recàrrec per doble titulació. Se li indica que reclami per escrit la devolució de les quantitats abonades de més durant els darrers anys.
18	Individual	El professor responsable de les pràctiques li comunica oralment que ha quedat exclòs de les pràctiques. Els motius que addueixen no li semblen de prou entitat. Ha demanat una resolució escrita i no l'hi donen. Envia l'escrit al Rectorat.	Derivat	La Sindicatura comunica la recepció de la queixa i queda a l'espera de la resolució que facin els òrgans executius de la UB als quals s'ha adreçat.
19	Individual	En fer la matrícula en línia, no té cap referència de l'import de les assignatures de què s'està matriculant. Va fer una matrícula per un import superior al que pot pagar. Per solucionar-ho, li	Estimat/resol	Seria recomanable que l'aplicació de matrícula mostrés l'import dels crèdits matriculats a mesura que es van seleccionant i que permeti a l'usuari modificar en el

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		diuen que pagui i que ja l'hi tornaran, però no té fons.		mateix moment la selecció d'assignatures. Es diu a l'estudiant que faci la reclamació a la secretaria. L'estudiant ens comunica que finalment s'ha pogut fer la modificació de la matrícula.
20	Individual	Demana que es prengui constància del fet que el professor fa servir unes qualificacions que no coincideixen amb les que consten al campus virtual.	No admès	S'informa que els expedients de la Sindicatura són reservats i que no tenen com a finalitat acumular precedents per a altres casos. Se li indica que, si ho vol, pot plantejar el cas al cap d'estudis del seu ensenyament i demanar la revisió de la qualificació que li han atorgat.
21	Individual	En incorporar les qualificacions de la seva estada Erasmus a l'expedient, les puntuacions són amb nombre i no amb lletra. Pensa que si es triés la puntuació qualitativa tindria una mitjana millor.	Desestimat	El sistema de qualificació vigent a l'EEES és quantitatiu. La qualificació quantitativa prima sobre la qualitativa. Els documents indicatius de la manera de calcular la mitjana ponderada dels expedients estrangers als efectes d'obtenir beques no són d'aplicació.
22	Individual	El curs passat no va presentar el treball de fi de màster perquè ja no podia renunciar. Enguany, en matricular-s'hi, no té dret a una bonificació de la matrícula perquè no és la primera vegada que s'hi matricula.	Desestimat	A l'expedient consta com a no presentat. Per demanar la bonificació, s'exigeix literalment que sigui la primera matrícula. En no haver renunciat, la matrícula del curs passat s'ha de computar. Es podria tenir en compte la possibilitat de modificar la redacció de la normativa en el sentit que no s'hagi gaudit anteriorment de la bonificació.
23	Colectiva	12 queixes. Des l'inici de curs els manquen professors per impartir diverses assignatures.	Derivat	S'ha produït un retard en l'autorització dels contractes del professorat nou. S'indica als estudiants que mantinguin el contacte amb els responsables del seu centre.
24	Individual	Es va matricular en un màster de 120 crèdits que està en	Desistit	Ens informa que el coordinador del màster els ha comunicat

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		extinció i que s'ha substituït per un de 60 crèdits. En tenen 70 de superats.		que s'ha aconseguit la pròrroga del màster antic i que els impartiran el curs que manca.
25	Individual	Es va matricular en un màster de 120 crèdits que està en extinció i que s'ha substituït per un de 60 crèdits. En tenen 70 de superats.	Desistit	Ens informa que el coordinador del màster els ha comunicat que s'ha aconseguit la pròrroga del màster antic i que impartiran el curs que manca.
26	Individual	Es va matricular en un màster de 120 crèdits que està en extinció i que s'ha substituït per un de 60 crèdits. Només li reconeixen 6 crèdits dels més de 35 superats.	Desistit	Ens informa que el coordinador del màster els ha comunicat que s'ha aconseguit la pròrroga del màster antic i que impartiran el curs que manca.
27	Individual	Després de dos mesos d'haver-se adreçat als responsables del postgrau per queixar-se de deficiències en el curs que està seguint, el curs continua sense que s'hagi fet res per esmenar-ho.	Derivat	Se li indica que s'adreci al responsable de qualitat de l'IL3 i a l'Agència de Postgrau.
28	Individual	Ha esgotat les convocatòries previstes al pla d'extinció de la seva titulació, i hauria d'adaptar-se al grau. Considera, no obstant això, que té dret a més convocatòries.	Derivat	Se li indica que s'adreci per escrit al degà de la seva facultat i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
29	Individual	El curs passat no va poder superar les assignatures per causa del seu estat de salut delicat, i enguany ja no té convocatòries de les assignatures de primer curs i s'ha d'adaptar al grau.	Derivat	Se li suggereix que, atès que no està totalment recuperada, s'assessori sobre l'adaptació al grau i que si, després de fer-ho, entén que no li convé, s'adreci al seu degà i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
30	Individual	Li han denegat un segon any de beca de col·laboració. No li tenen en compte mèrits: en relació amb el mateix concepte, tot i tenir més mèrits li donen menys puntuació.	No admès	Queixa en perjudici de tercer. No obstant això, se li indica que demani consultar l'expedient per comprovar el barem dels mèrits, i que si creu que se li ha conculcat algun dret ho faci valer per les vies jurídiques ordinàries.

Informe anual				
<i>Núm.</i>	<i>Individual/ Col·lectiu</i>	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
31	Individual	No pot matricular-se del treball de recerca del màster que està cursant i ningú li contesta.	Derivat	El coordinador comunica que ha fixat una data i una hora per tractar aquest tema i que li ha facilitat un número de contacte per parlar-ne si no pot desplaçar-se.
32	Individual	Un estudiant que ja ha acabat els estudis es queixa del funcionament general de la secretaria de la seva facultat.	Derivat	Se li indica que faci conèixer la seva queixa al Rectorat i al Deganat de la seva facultat i al cap de la secretaria.
33	Col·lectiu	La informació de la pàgina web del màster anuncia que el preu de la matrícula inclou el cost de l'expedició del títol, però ara els diuen que han de pagar 225 euros per obtenir el títol.	Estimat parcialment	La pàgina web del màster dóna una informació que no es correspon amb el sistema de preus aplicable al màster oficial. Els responsables del curs reconeixen l'errada i procediran a esmenar la informació. El caràcter oficial del màster impedeix rellevar els estudiants del pagament de la taxa per expedició del títol.
34	Individual	Conciliació d'estudis i vida laboral.	Derivat	Finament li han concedit el canvi de torn. Ara està comunicant-ho als professors per fer la transició. Quedem a l'espera que el procés finalitzi.
35	Individual	Fa quatre anys que va cursar un màster i encara no ha rebut el títol. Al seu país no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol. Tampoc no li val el certificat substitutori del títol.	Pendent	Els responsables de gestió ens indiquen que les dades per confeccionar els títols s'han enviat a la impremta i que estan esperant que els arribin.
36	Individual	Fa quatre anys que va cursar un màster i encara no ha rebut el títol. Al seu país no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol. Tampoc no li val el certificat substitutori del títol.	Pendent	Els responsables de gestió ens indiquen que les dades per confeccionar els títols s'han enviat a la impremta i que estan esperant que els arribin.
37	Individual	Fa quatre anys que va cursar un màster i encara no ha rebut el títol, i al seu país no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol. Tampoc no li val el certificat substitutori del títol.	Pendent	Els responsables de gestió ens indiquen que les dades per confeccionar els títols s'han enviat a la impremta i que estan esperant que els arribin.

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
38	Individual	Fa quatre anys que va cursar un màster i encara no ha rebut el títol, i al seu país no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol. Tampoc no li val el certificat substitutori del títol.	Pendent	Els responsables de gestió ens indiquen que les dades per confeccionar els títols s'han enviat a la impremta i que estan esperant que els arribin.
39	Individual	Fa quatre anys que va cursar un màster i encara no ha rebut el títol. Al seu país no li val el resguard d'haver abonat els drets del títol. Tampoc no li val el certificat substitutori del títol.	Pendent	Els responsables de gestió ens indiquen que les dades per confeccionar els títols s'han enviat a la impremta i que estan esperant que els arribin.
40	Individual	En presentar un escrit perquè li donin registre a la secretaria d'una facultat, es neguen a atendre'l argumentant que no és estudiant d'aquell centre.	Derivat	Se li indica que s'adreci primer a la cap de la secretaria del centre on ha tingut lloc l'incident. L'estudiant ens comunica que l'ha rebut i li ha reconegut que la gestió s'hauria d'haver fet sense més inconvenients. Li demana disculpes.
41	Individual	Té un 10 en una assignatura. Va preguntar si tenia opció a matrícula d'honor i li van contestar que sí, que ja ho veuria a l'expedient, però la qualificació que hi consta és només excel·lent. Ha fet una reclamació i l'hi han desestimat per ser fora de termini.	Desestimat	Ens indica que en aquesta matèria hi ha força casos amb un 10 i que l'assignació de la matrícula la fa posteriorment una comissió de coordinació. No tots els 10 tenen matrícula d'honor. Es recomana que s'expliqui aquesta circumstància a l'estudiant.
42	Individual	Es queixa dels dèficits de funcionament de la Wi-Fi a la seva facultat.	Derivat	Se li indica que s'adreci als responsables de la seva facultat i se li facilita el telèfon i l'adreça correu de contacte.
43	Individual	Denuncia que, en fer el carnet de la UB, diuen als estudiants que estan obligats a vincular-lo a serveis bancaris de l'entitat col·laboradora. Les cues són molt llargues i l'horari és poc flexible.	No admès	Diu que a ella no li ha passat, però que ha vist com passava a companys seus. Se li indica que són els seus companys els que s'han de queixar. Se n'informa la Secretaria General.
44	Individual	S'ha incomplert el sistema d'avaluació del pla docent i es considera perjudicada.	Derivat	Se li indica que expliqui el cas al coordinador del màster.

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
45	Individual	Li diuen que s'ha de tornar a matricular d'un pràcticum que ja va fer i superar, perquè està relacionat amb el treball final de màster de què es va matricular per separat.	Desestimat	En realitat no va superar el pràcticum. A l'expedient li consta com a no presentat perquè no va lliurar la memòria que era preceptiva.
46	Individual	Mentre feia l'examen li ha sonat el telèfon mòbil, el professor havia dit que els apaguessin i li ha dit que ja decidirà si considera que ha copiat o no.	Derivat	Se li indica que esperi la decisió del professor. L'estudiant no es torna a adreçar a la Sindicatura.
47	Individual	Consulta sobre el marc legal i l'extinció i/o substitució de les antigues places B4. Pregunta si les noves places s'assignen directament o si per contra cal convocar concurs.	Derivat	Se li indica que faci la consulta directament a l'Àrea de Recursos Humans.
48	Individual	Es matricula en un màster universitari en què la gestió l'assumeix una altra universitat. No li reconeixen l'exempció de matrícula d'honor que sí que reconeix la UB a la seva normativa de matrícula.	Pendent	L'article 12.1 del Decret de preus no distingeix entre universitats. Se li indica que s'adreci al síndic de l'altra universitat.
49	Individual	Li han descomptat una part de la beca per raó de les retallades. Entén que, atès que es tracta d'un ajut de tipus subvenció, no s'hauria hagut de fer.	Desestimat	La UB aplica correctament el criteri normatiu establert.
50	Individual	En fer el carnet de la UB li van dir que era obligatori associar-hi serveis bancaris. Ara es troba que és titular d'un compte que no volia.	Estimat/ result	Se li indica que ho posi en coneixement de les autoritats executives de la UB i que s'adreci a l'entitat bancària per cancel·lar el compte. Se n'informa la Secretaria General.
51	Individual	Li han comunicat que no podrà fer les pràctiques pròpies de la menció TIC dels estudis que està fent i que les haurà de dur a terme d'una altra manera. Els arguments que li han donat li semblen insuficients. Li sembla que no s'ha fet prou.	Derivat	Se li indica que s'adreci al seu degà per tal d'obtenir més informació i exposar la seva situació. L'estudiant ens comunica que han arribat a un acord amb el centre per tal de mirar d'esgotar totes les opcions per mantenir el

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				programa de pràctiques.
52	Individual	S'ha anticipat l'acte de graduació de la seva facultat per la vaga del dia 14, i per una confusió va entendre que seria el dia 13 quan en realitat es va programar per al dia 12, de manera que no hi ha pogut assistir.	Derivat	Se li indica que s'adreci al seu degà. Ens informa que li han comunicat que li retornaran els diners de la inscripció a l'acte i que li han ofert la possibilitat d'assistir al proper acte de graduació.
53	Individual	Està fent cinquè de llicenciatura i li queda una assignatura de primer que ja s'ha extingit per la transició a Bolonya. Si enguany acaba cinquè, haurà de passar-se al grau i fer un any més de carrera.	Derivat	Se li indica que s'adreci al degà i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
54	Individual	Ha estat exclosa d'una beca de col·laboració informàtica.	Desestimat	Actualment és becària en una altra unitat i diu que no vol canviar de lloc i que fins i tot s'hi troba millor, cosa que fa que deixi de tenir interès legítim per sostenir la queixa.
55	Individual	Es queixa que el mateix dia de les eleccions ha rebut un missatge d'una integrant d'una candidatura, enviat a primera hora, per mitjà d'un compte de correu institucional a tot el professorat del seu centre. Pensa que no és una bona pràctica.	Derivat	Es comunica la incidència a la presidenta de la Junta Electoral i es fa una recomanació formal de modificació del Reglament electoral.
56	Individual	Fa un any que va sol·licitar uns certificats que encara no li han lliurat. El termini per presentar-los és a punt de finalitzar i no aconsegueix cap resposta satisfactòria.	Estimat/resolt	En interessar-nos pel cas, ens informen que hi ha dificultats per trobar la documentació, que hi estan a sobre i que en breu ho resoldran. La interessada ens comunica que finalment ha rebut els certificats.
57	Individual	Li han revocat la concessió d'una beca APIF en mèrit d'un recurs l'existència del qual ha conegut quan li han notificat la resolució revocatòria.	Estimat/ resolt	La Sindicatura recomana que es doni audiència a l'estudiant. El vicerectorat acorda la nul·litat d'actuacions i el reinici del procediment i aixeca la suspensió de la beca mentre

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				no es resolgui el recurs.
58	Individual	És beneficiària de la beca Equitat i té el pagament de la matrícula fraccionat. Li queda el tercer termini, tot i que li hauran de tornar diners. Demana que se l'eximeixi de fer el pagament de tot o que es faci una nova liquidació del darrer termini.	Derivat	Se li indica que adreci un escrit al seu deganat i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat. Ens informa que l'han eximit d'abonar el darrer termini i que li han indicat que faci les gestions perquè li retornin les quantitats que ha abonat de més.
59	Col·lectiu	Extinció de la llicenciatura de Dret.	Pendent	Se'ls indica que s'adrecin al degà i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
60	Individual	Es considera mal informat sobre la convocatòria de final de carrera. Creu que ha perdut l'oportunitat de presentar-s'hi.	Pendent	La secretaria ens indica que l'estudiant no reuneix els requisits acadèmics necessaris per poder fer l'avaluació que reclama.
61	Individual	Pregunta si cal comunicar directament als responsables de gestió de la comptabilitat del departament les resolucions relacionades amb ajuts econòmics. Ara les envien al cap i a vegades es produeixen situacions de descoordinació.	Derivat	Se li indica que exposi la necessitat als responsables del seu departament i que miri com solucionen aquest tema altres unitats.
62	Individual	Per superar l'assignatura han d'aprovar (>5) totes les activitats d'avaluació. Per poder anar a la reavaluació els exigeixen que superin amb més d'un 4 totes les activitats d'avaluació continuada i no amb la mitjana de les activitats.	Derivat	Se li indica que plantegi les objeccions a la cap d'estudis. Ens informen que finalment el departament responsable ha acordat modificar els criteris per poder accedir a la reavaluació.
63	Individual	És una persona discapacitada a la qual han denegat una beca de mobilitat perquè ja té una titulació anterior.	Desestimat	La beca que va sol·licitar està resolta correctament. Només s'adreça a estudiants que no tinguin cap titulació universitària anterior. Se li suggereix que miri si hi ha algun ajut que pugui atendre la seva situació.
64	Individual	No va poder assistir a la darrera prova d'avaluació per ingress	Derivat	Se li indica que exposi el cas al seu cap d'estudis. L'estudiant

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		mèdic acreditat documentalment. En explicar-ho als responsables, li diuen que no pot anar a la reavaluació perquè no es va presentar.		ens informa que li ha atorgat la possibilitat de fer l'avaluació.
65	Individual	Li queden 2,5 crèdits per acabar el màster i pregunta si hi ha alguna solució per acabar sense tornar a matricular-se, perquè diu que haurà de pagar uns 400 € de matrícula.	Desestimat	La matrícula té unes despeses fixes que fan que quan es matriculen pocs crèdits el cost del total sembli desproporcionat.
66	Individual	Fa més d'un any i mig que va acabar un postgrau i després de reclamar-lo moltes vegades li han dit que no el poden tramitar perquè encara no s'han tancat les actes.	Estimat/ no resol	Aquest assumpte l'està gestionant l'assessoria jurídica per raons alienes a l'acreditació dels coneixements. La Sindicatura interessa que s'esgotin els esforços per fer l'acreditació, atès que aquest aspecte seria independent de les qüestions que són objecte de l'atenció de l'assessoria jurídica.
67	Individual	Denuncia el que, a parer seu, és una mala pràctica dels responsables d'un màster que està cursant.	Derivat	Se li indica que adreci un escrit a l'Agència de Postgrau.
68	Individual	No va poder fer un examen perquè va haver d'anar a la policia. No obté cap resposta sobre la possibilitat d'examinarse de nou.	Estimat/ resol	El professorat responsable comenta que no els constava la circumstància i que tenen tota la disponibilitat per oferir a l'estudiant la possibilitat de fer l'examen. Fixada la nova data de l'avaluació, l'estudiant no compareix.
69	Individual	Assignació d'espais per a la seu sindical a l'Edifici Històric. L'espai és provisional i no tenen ni telèfon ni Internet.	Derivat	S'indica que s'adrecin als responsables del Rectorat i a l'administració de centre. Ens comuniquen que ja han aconseguit el telèfon i que l'accés a Internet s'està gestionant.
70	Individual	No obté una explicació satisfactòria sobre com s'ha calculat la devolució del 40% de l'import de la matrícula que li	Derivat	En revisar la documentació del cas, Gestió Acadèmica confirma que, efectivament, s'han compensat unes

Informe anual

<i>Núm.</i>	<i>Individual/ Col·lectiu</i>	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
		han de retornar. Diu que li descompten l'import (35 €) del reconeixement de crèdits que ja havia abonat per separat.		quantitats que ja havien estat abonades anteriorment. S'adopten mesures per refer la liquidació i abonar les quantitats reclamades.
71	Colectiva	Estudiants d'una assignatura en extinció demanen una tercera convocatòria de final de carrera, fonamentada en la normativa de la seva escola i en la normativa de final de carrera.	Derivat	Se'ls indica que s'adrecin al Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat.
72	Individual	Demana que s'emprenguin accions per aconseguir la rectificació pública d'una acusació feta a la premsa i a les xarxes socials, en el context d'un procés electoral, per dues professores de la UB. Entén que l'acusació és falsa i que afecta el seu dret a l'honor.	Pendent	La conducta no la porta a terme la Universitat. La possibilitat de reclamar que la Universitat deduis alguna responsabilitat faria que la queixa fos en perjudici d'un tercer. Es recomana que faci valer els seus drets per les vies legals ordinàries.
73	Individual	En el moment de matricular-se, es va produir un canvi substancial en l'organització del curs al qual volia accedir, i el canvi era incompatible amb la seva feina, de manera que no ha anat a cap classe. Demana que li retornin l'import de la matrícula.	Pendent	La facultat li ha ofert la possibilitat d'adaptar alguns aspectes de seu itinerari acadèmic, però l'estudiant insisteix que la decepció inicial l'ha portat a perdre qualsevol interès a continuar el curs.
74	Individual	És beneficiària de la beca general i de mobilitat, i per circumstàncies personals ha de deixar els estudis. Li diuen que ha de renunciar a la beca i ara li reclamen el pagament de la matrícula. Ens avisa que segurament haurà de marxar del país.	Pendent	Es trasllada el cas a Gestió Acadèmica. No s'aconsegueix tornar a contactar amb l'estudiant.
75	Individual	Expressa la seva indignació per l'increment dels complements específics de determinats funcionaris de la UB.	Derivat	En demanar informació sobre la mesura, el Rectorat comunica que s'ha deixat sense efecte.
76	Individual	No està d'acord amb la manera com s'ha materialitzat un embargament sobre el seu sou.	Pendent	La supressió de la paga extraordinària ha provocat que es retinguin més quantitats de

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				les que correspondria legalment. Es recomana fer gestions per compensar l'excés en les retencions passades amb les retencions que s'han de fer en el futur. Es fa notar que aquesta disfunció es reproduirà sempre que es mantingui la mesura.
77	Individual	En formalitzar la matrícula, l'aplicació informàtica no indica el preu dels crèdits fins que no s'accepta. I després ja no es pot modificar.	Pendent	La Sindicatura recomana que es revisi l'aplicació per tal que l'estudiant pugui conèixer l'import de la matrícula abans de confirmar-la.
78	Individual	Es matricula d'una assignatura sense docència i ha de pagar com si n'hi hagués. En reclamar, li assignen un grup amb docència que no existia en el moment de la matrícula i al qual no pot assistir.	Desestimat	Segons el pla d'extinció, l'oferta de l'assignatura sense docència era conseqüència d'un error.
79	Individual	Transició de llicenciatura a grau.	Derivat	Se li indica que s'adreci al degà del seu ensenyament i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
80	Individual	Es matricula d'una assignatura sense docència i ha de pagar com si n'hi hagués. En reclamar, li assignen un grup amb docència que no existia en el moment de la matrícula i al qual no pot assistir-hi.	Desestimat	Segons el pla d'extinció, l'oferta de l'assignatura sense docència era conseqüència d'un error.
81	Individual	Està rebent requeriments en relació amb la manera com consta en una xarxa social la seva vinculació amb la UB. Li demanen que rectifiqui. Li sembla que no està justificat.	Desistit	En analitzar i comentar el contingut del currículum, l'interessat s'adona que dona peu a alguna confusió i el rectifica immediatament. Desisteix de la queixa.
82	Individual	Fa tres anys que espera que li lliurin l'acreditació d'un curs de postgrau que va fer a l'IL3.	Derivat	Se li indica que s'adreci a l'IL3. Ens informen que hi ha hagut alguna incidència amb el tancament de les actes. L'estudiant ha rebut una certificació provisional i l'anunci que en tres mesos

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				rebrà el títol original.
83	Individual	No està conforme amb la qualificació atorgada en una prova de tipus test.	Derivat	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis del seu ensenyament.
84	Individual	Oferta insuficient d'assignatures optatives en el procés d'extinció de la titulació.	Derivat	Se li indica que exposi la situació al cap d'estudis.
85	Individual	Li queda una assignatura per acabar la titulació i s'ha d'adaptar al grau.	Derivat	Se li indica que s'adreci al degà del seu ensenyament i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
86	Individual	No va poder assistir a la sessió de lliurament d'uns treballs. Sosté que va ser perquè va perdre la cartera i no tenia diners. Diu que va enviar el treball per correu electrònic i que el professor no l'hi vol valorar.	Desestimat	No hi ha cap prova que ratifiqui la versió de l'estudiant. El professor indica que la presentació del treball es feia davant de la resta d'estudiants i que, a més, sense voler confirmar o negar la versió de l'estudiant, l'estudiant tenia mecanismes per exposar-li la seva situació i cercar alternatives de manera immediata. Malgrat això, l'estudiant no ho va fer. Tampoc no va intentar portar el treball més tard.
87	Col·lectiu	Retard en la publicació de les qualificacions d'un examen.	Desistit	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis del seu ensenyament. En rebre la nostra indicació, comuniquem que ja s'han publicat les qualificacions al campus.
88	Col·lectiu	Entenen que el professor els va fer passar a avaluació única i que això els ha perjudicat, perquè no han assolit la qualificació exigida per poder anar a la revaluació.	Derivat	Se'ls indica que s'adrecin al cap d'estudis del seu ensenyament.
89	Individual	Es queixa del tracte rebut quan va voler accedir a la facultat de nit (quan ja estava tancada), perquè hi havia convocada una assemblea d'estudiants per tractar temes relacionats amb la	Derivat	Se li indica que s'adreci al degà de la seva facultat.

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		vaga del dia 28 febrer.		
90	Individual	Després de defensar el treball de fi de grau davant la comissió, li diuen que no es pot admetre la presentació i a l'expedient consta un no presentat. Considera que ha fet el que diu el pla docent.	Derivat	Se li indica que plantegi el cas al Vicerectorat de Política Docent. S'informa que si va tenir lloc la defensa davant del tribunal, no seria procedent que consti a l'acta la qualificació de no presentat.
91	Individual	Participa en un conveni de col·laboració i es retarda molt l'abonament de les quantitats pactades. L'empresa li diu que ja ha fet la transferència a la UB.	Pendent	En interessar-nos pel cas, ens informen que en el termini d'una setmana es farà l'ingrés de les quantitats.
92	Individual	Ha quedat exclosa d'una beca convocada per la Generalitat per l'aplicació d'un requisit que només ha exigint la Universitat de Barcelona.	No admès	Queixa en perjudici de tercer. L'eventual estimació de la queixa implica la modificació de la situació de la persona adjudicatària de la beca. Se li indica que faci valer els seus drets a través de les vies legals ordinàries.
93	Individual	Han suprimit el curset de natació del seu fill que oferia el servei d'Esports. Ho han fet per mitjà d'un correu electrònic i sense donar cap explicació.	Derivat	Es fan gestions per mirar d'aconseguir que es doni una explicació als usuaris del servei.
94	Individual	El suspenen a ell i a la seva germana per la sospita que van copiar a l'examen. Durant la prova ningú no els va dir res i manté que l'examen té una qualificació de 6,8. El responsable de l'avaluació sosté que els exàmens s'assemblen molt.	Derivat	Es deriva el cas a la cap d'estudis i s'indica que, a parer de la Sindicatura, només aquest indici no seria suficient per fonamentar la decisió.
95	Individual	Es queixa que hagi de pagar un recàrrec si suspèn una assignatura.	Desestimat	L'increment de preu de matrícula per repetir una assignatura és una mesura que estableix la legislació vigent. La UB l'ha aplicat correctament.
96	Individual	Li diuen que ha plagiat un treball d'Internet, cosa que nega amb rotunditat. Demana que es	Derivat	Se li indica que s'adreci al coordinador del màster per plantejar-li el cas i per

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		compari el treball.		demanar que es comparin els treballs.
97	Individual	No ha pogut pagar la matrícula que va fer al juny i es queixa que li bloquegin tot l'expedient, inclòs el d'una titulació que fa força temps que va acabar.	Desestimat	El bloqueig de l'expedient és una mesura que estableix la legislació vigent. La UB l'ha aplicat correctament. Se li suggereix que intenti negociar l'abonament de les quantitats en terminis.
98	Individual	Està fent la retitulació d'una diplomatura per obtenir el grau. Es queixa que ha de pagar el 40% adicional de matrícula per ser una doble titulació.	No admès	La UB està aplicant el Decret de preus de la Generalitat de Catalunya. Se li suggereix que faci una consulta sobre la interpretació del Decret a la mateixa Generalitat.
99	Individual	Un estudiant que va finançar el pagament per l'Agaur i ha obtingut la beca Equitat, es queixa que ha de continuar abonant les quantitats del crèdit i que no li faran el retorn de la matrícula fins que no l'hagi abonat completament.	Derivat	La unitat de Tresoreria informa que s'ha detectat el problema. Per als propers cursos, ja s'ha revisat la situació i s'han modificat els convenis. Es comprometen a mirar de trobar una solució a aquest cas puntual.
100	Individual	Es queixa del tracte rebut en intentar presentar al registre de la seva facultat una documentació adreçada a una altra unitat de la UB.	Recomanació	Es trasllada a la cap de secretaria. El servei es va donar. La tensió es va generar per la manca de concordança entre el servei ofert i les expectatives de l'usuari. Es recomana reflexionar críticament sobre la situació i pensar estratègies per mirar d'evitar tensions d'aquesta mena o de reconduir-les.
101	Individual	Una aspirant a beca es considera injustament classificada en el tram de renda 6, cosa que li implica no poder accedir a cap mena d'ajut.	Desestimat	L'estudiant no té en compte que els rendiments del capital mobiliari de la seva unitat familiar excedeixen la quantitat fixada en la convocatòria.
102	Individual	Pregunta si pot deixar de pagar una matrícula atès que el curs vinent vol canviar de carrera.	Desestimat	S'informa de les conseqüències que la normativa vigent associa al pagament de la matrícula.
103	Individual	És becària de col·laboració i li	Estimat/	En repassar el text de la

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		diuen que no pot fer un any més al lloc on havia col·laborat anteriorment. No obstant això, una altra font li ha indicat que no hi ha cap obstacle normatiu perquè torni a col·laborar en el mateix servei.	resolt	convocatòria, el mateix servei de beques aprecia una errada en la interpretació, que determina que s'hagi d'estimar la reclamació de l'estudiant. Adopten les mesures per fer-ho.
104	Individual	Pregunta si la Sindicatura pot conèixer de qüestions relacionades amb un presumpte assetjament (<i>mobbing</i>) que està patint.	Derivat	Se li informa que es pot adreçar als òrgans competents per conèixer d'aquestes qüestions, particularment a l'OSSMA, perquè avaluin el cas i proposin les mesures necessàries.
105	Individual	Al·lega dificultats en la signatura d'un conveni per poder fer una estada de recerca a l'estranger.	Desestimat	Ens informen que la documentació està pendent d'una signatura, del degà, que està de viatge però que arribarà amb temps suficient per complir tots els tràmits.
106	Col·lectiu	Entenen que no se'ls ha d'aplicar la reducció del 5% en la fase de contracte de la beca FPU. Van fer un escrit al vicerectoral fa gairebé un any, però no els ha contestat.	Estimat/ resolt	En interessar-nos pel cas, ens comuniquen que en breu rebran la resposta.
107	Individual	No està conforme amb la qualificació que se li ha atorgat.	Derivat	Se li indica que exposi el seu cas al cap d'estudis del seu ensenyament.
108	Individual	És graduat en Investigació Privada i es queixa de la «marginació» que pateixen per accedir al grau de Criminologia. Anteriorment podien accedir al segon cicle de la llicenciatura de Criminologia, però ara no apareixen a la taula de convalidacions.	Pendent	«2. Las universidades establecerán las medidas necesarias para que las enseñanzas no conducentes a la obtención de titulaciones oficiales que cursen o hayan sido cursadas por los estudiantes, les sean reconocidas total o parcialmente, siempre que el título correspondiente haya sido extinguido y sustituido por un título oficial de grado.»
109	Individual	Tot i que afirma que té informes favorables de persones rellevants en el seu camp, no	Derivat	Se li indica que s'adreci al Vicerectorat de Política Científica.

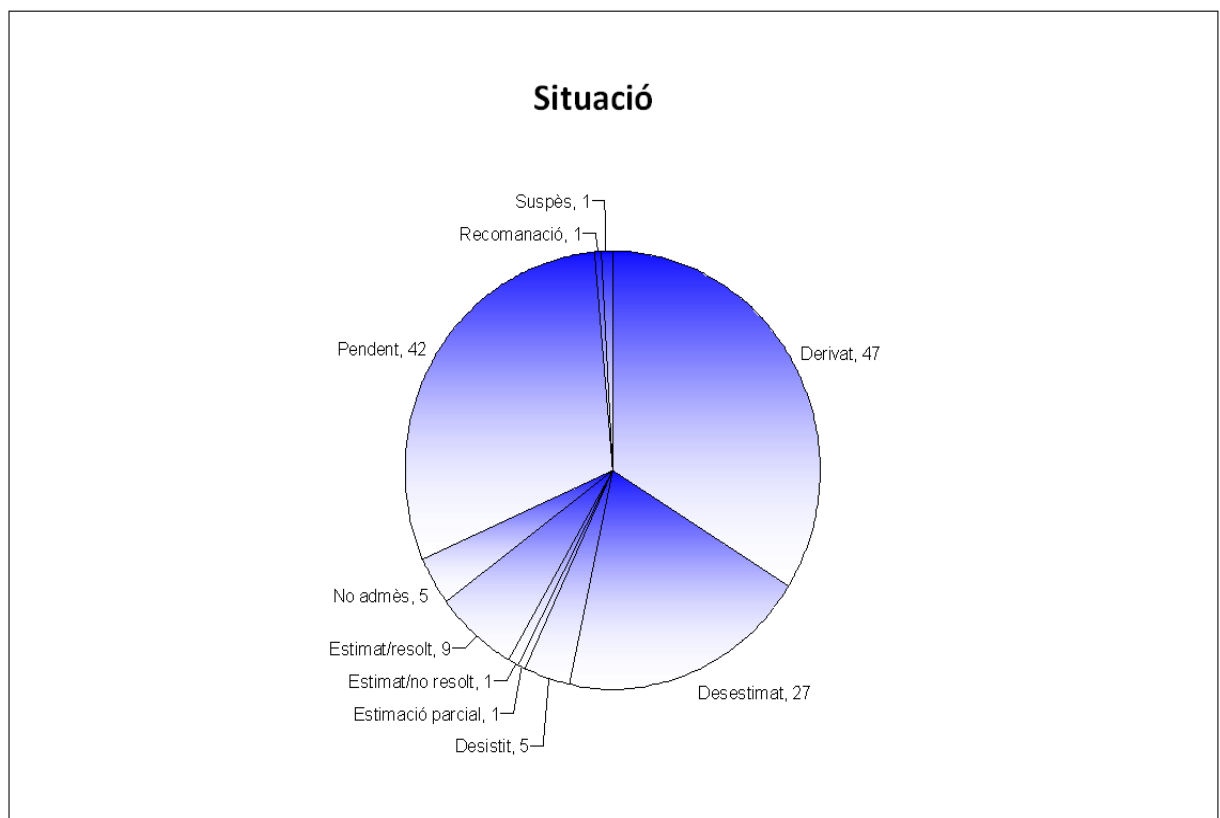
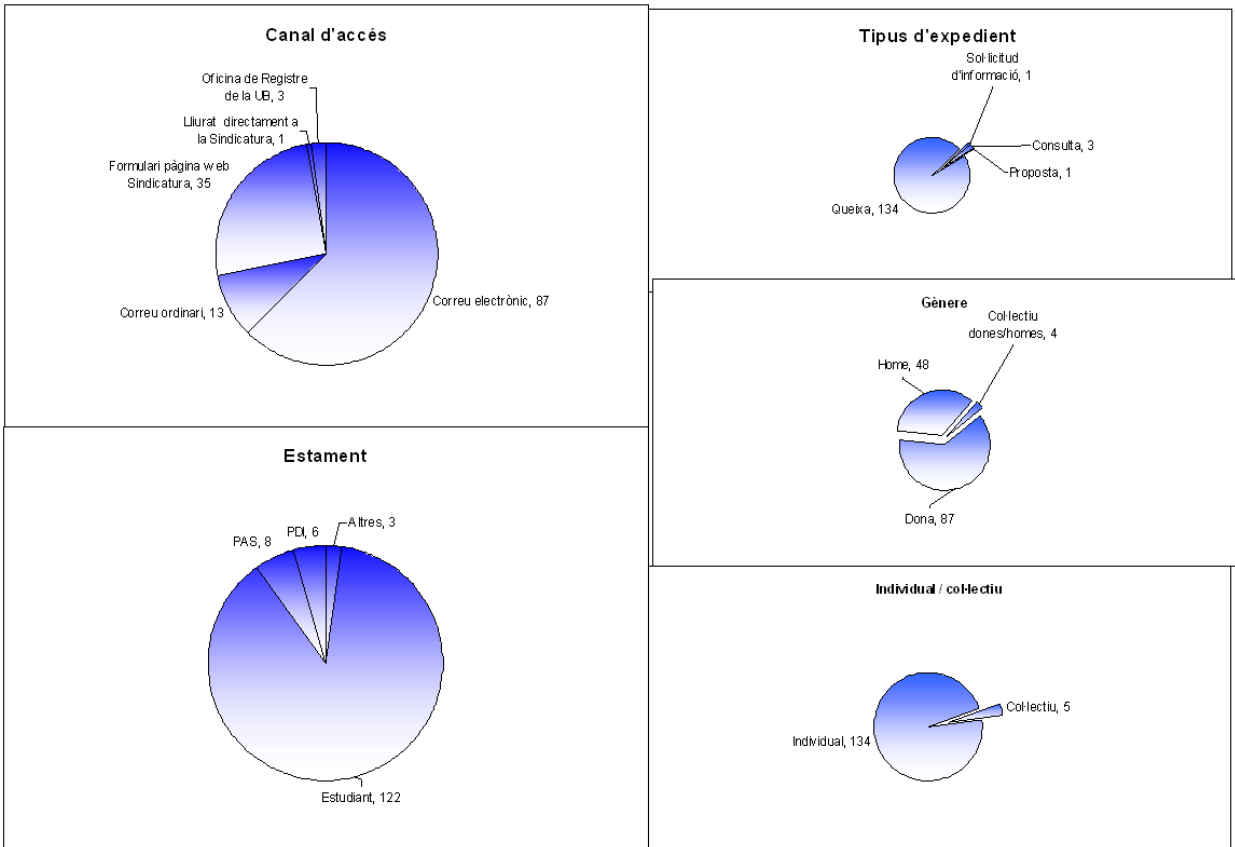
Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		l'autoritzen a defensar la tesi doctoral.		
110	Individual	El mes de juny passat va sol·licitar, a partir d'una documentació que la mateixa UB li va facilitar, l'abonament de la indemnització per la defunció del seu marit (PAS). A hores d'ara no ha rebut cap mena de resposta.	Pendent	El decés va tenir lloc després de l'entrada en vigor de la Llei d'acompanyament de la Llei de pressupostos de la Generalitat de Catalunya.
111	Individual	El professor estableix una puntuació mínima en un parcial per poder anar a la prova final, que no consta al pla docent de l'assignatura.	Derivat	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis de l'ensenyament.
112	Individual	Té dificultats en l'obtenció del títol del màster de Professorat d'Espanyol com a Llengua Estrangera.	Pendent	En interessar-nos pel cas, ens comuniquen en breu estarà resolt. L'estudiant ens comunica que els entrebancs s'han solucionat i que queda a l'espera de rebre una documentació.
113	Individual	Es matricula en un màster i després del primer any, per raons econòmiques, no pot matricular-se del segon curs. Demana poder pagar en terminis o que se li doni el títol de postgrau que coincideix amb el primer curs.	Pendent	
114	Individual	El professor no va comparèixer a l'examen i ja han pactat una nova data per fer-lo. Pregunta on queden els seus drets.	Desestimat	Havent tingut lloc la incidència, l'actuació va ser correcta. Tant al punt d'informació com a la secretaria es va orientar l'estudiant. El professor es va posar en contacte l'endemà amb l'estudiant i l'examen ja s'ha fet. La Sindicatura considera que, havent tingut lloc la no compareixença, l'actuació de tots els implicats ha estat correcta.
115	Individual	Entén que no s'ha seguit el conducte reglamentari, pel fet que el vicerector ha intervingut	Pendent	La qüestió tenia a veure amb una eventual infracció de la igualtat de tracte en la

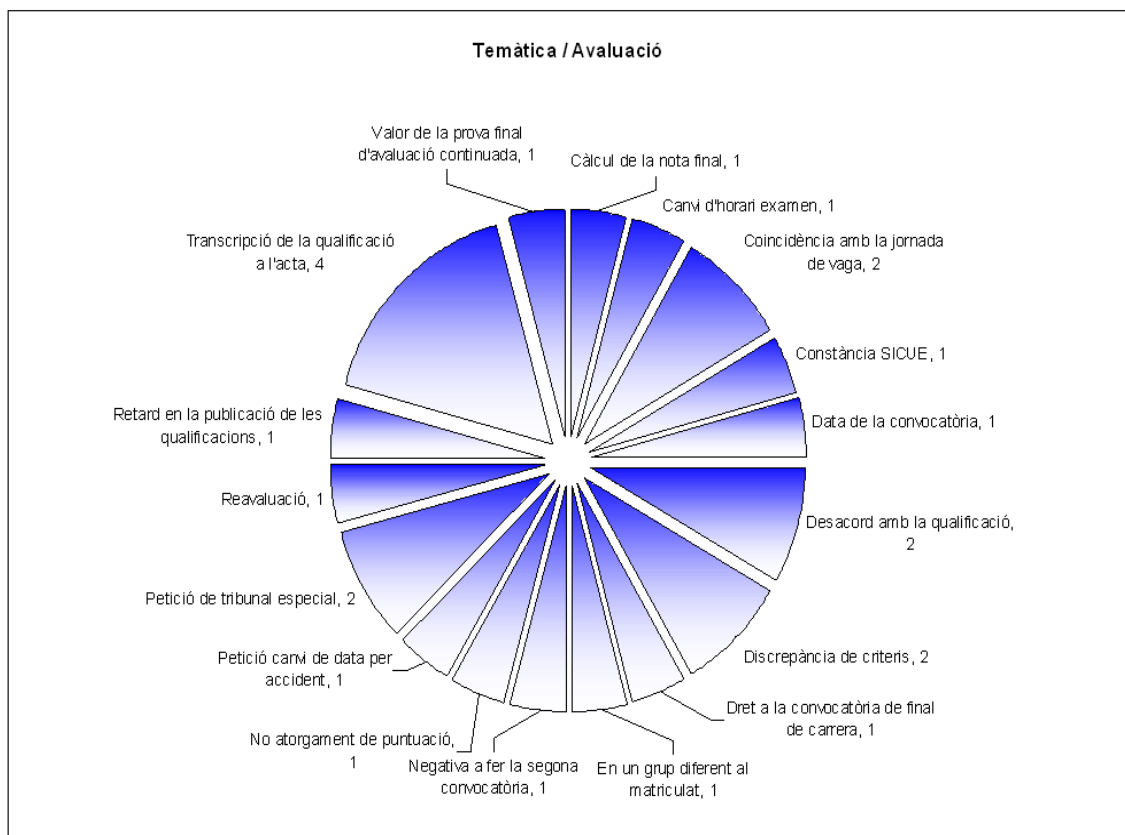
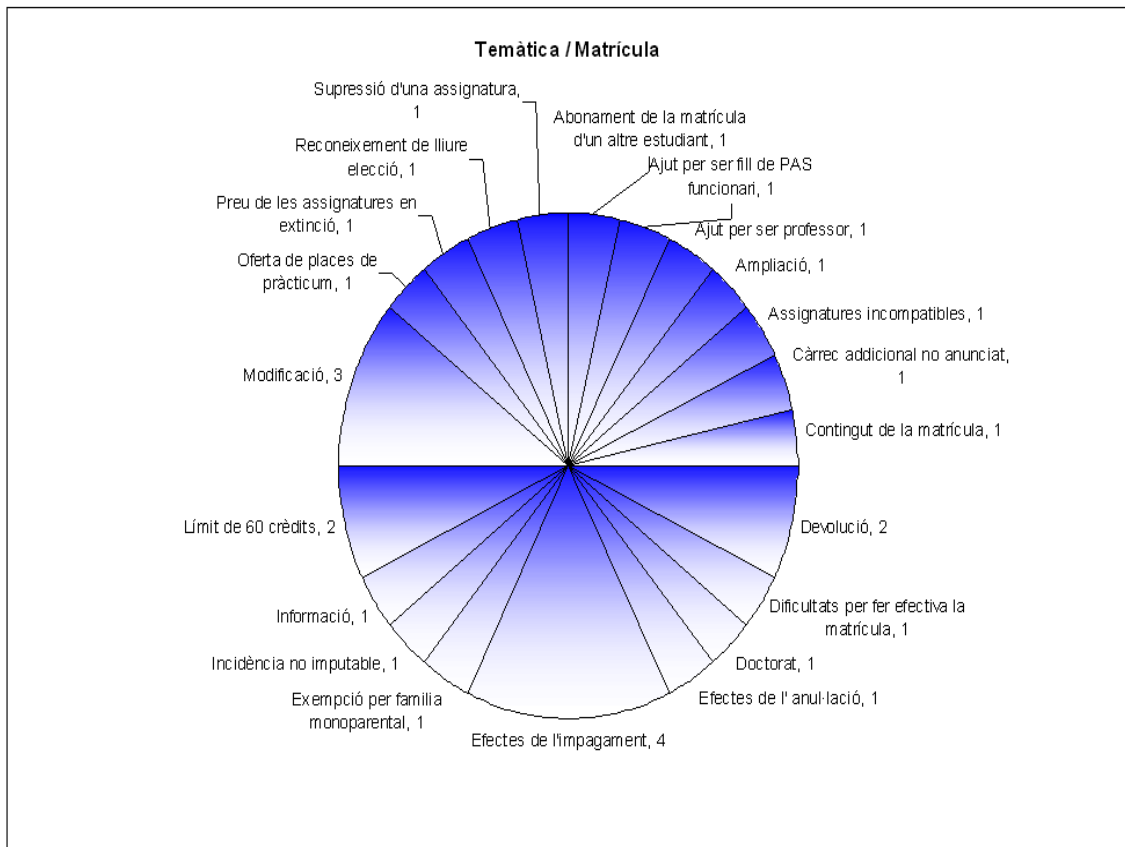
Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		en un afer del departament, a instància d'altres professors i sense consultar-l'hi.		distribució de la càrrega docent. En el fons, la intervenció del vicerector és correcta.
116	Individual	Li han denegat la beca i li sembla que no s'aplica correctament la normativa.	Pendent	
117	Individual	La Comissió de Professorat de la facultat l'ha exclòs de la sol·licitud d'un semestre sabàtic. No li donen raons. Li diuen que hi ha dificultats per cobrir la docència, però al departament lihi havien concedit.	Derivat	Si li indica que pot recórrer al Rectorat.
118	Individual	Pràctiques de Formació del Professorat. Ha suspès. No està d'acord amb la valoració.	Pendent	Se li indica que exposi el cas al seu cap d'estudis.
119	Individual	Incidència en la campanya electoral a cap d'estudis: una candidata considera que l'altra l'acusa de fer pressió amb la finalitat que el programa electoral no es conegui.	Pendent	
120	Individual	En acabar el curs, posa de relleu les constants deficiències d'organització i contingut. Reclama la devolució de l'import de la matrícula al coordinador, però encara no li ha respost.	Pendent	
121	Individual	En intentar matricular-se d'un màster oficial, li diuen que té una matrícula anterior impagada de l'any 2007. Ha al·legat que considera que el deute ha prescrit, però li han contestat que la normativa de matrícula no diu res sobre la prescripció.	Pendent	Se li indica que recorri la resolució. Transcorregut el període de prescripció no seria procedent mantenir el bloqueig de l'expedient, atès que es posa en pràctica com a mesura de compulsió per obtenir la satisfacció d'un crèdit. Si el crèdit s'ha extingit, la mesura que li és accessòria queda mancada de fonament.
122	Individual	Es queixa del funcionament d'un màster. Demana la devolució de la matrícula.	Pendent	Se li indica que faci la reclamació a les autoritats acadèmiques.

Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
123	Individual	Considera que reflectir la mitjana de l'expedient amb un únic decimal el perjudica. Altres universitats la calculen amb dos o tres decimals.	Estimat/ resolt	La normativa no exigeix que la mitjana es reflecteixi amb un únic decimal. L'actuació de la UB no és incorrecta, però s'aprecia que pot perjudicar els interessos dels estudiants en els casos en què es faci servir més d'un decimal. Es proposa, sens perjudici de la decisió que es prengui en les instàncies executives, que se certifiqui la mitjana amb tres decimals.
124	Individual	Es va presentar a la prova d'avaluació única, però no havia comunicat que no feia l'avaluació continuada. Va superar la prova, però en aplicar-li els criteris de la continuada no supera l'assignatura.	Desestimat	La normativa d'avaluació és clara i precisa: és l'estudiant qui ha de triar expressament l'avaluació única, i si no ho fa ha de seguir l'avaluació continuada. Sens perjudici d'algun aspecte millorable de l'avaluació per no generar greuges entre l'avaluació única i l'avaluació continuada, la situació en què es troba l'estudiant es deu únicament a la seva no actuació.
125	Individual	Té bloquejat l'expedient per una incidència en el préstec interbibliotecari. Ja ha tornat el llibre, però a la secretaria de la facultat encara no els consta.	Estimat/ resolt	La constància de la devolució es demora perquè s'ha de comunicar a l'altra biblioteca. S'ha produït un encreuament d'informació entre les dues unitats. La incidència s'ha resolt.
126	Individual	Es queixa del canvi de criteri en la convalidació del Pràcticum II pel treball final de grau i la transició de la llicenciatura al grau.	Pendent	La cap d'estudis ens comunica que finalment s'ha rectificat i que es mantindrà el criteri.
127	Individual	Es va substituir el tutor en el darrer tram de l'elaboració del treball final de grau. Ha demanat la constitució del tribunal especial de revisió de la qualificació del treball final de grau i li diuen que no està previst.	Pendent	La normativa no preveu expressament l'avaluació feta per un tribunal col·legiat en un acte presencial celebrat en audiència pública. Es recomana que es reconegui el dret a demanar la constitució d'un tribunal especial.

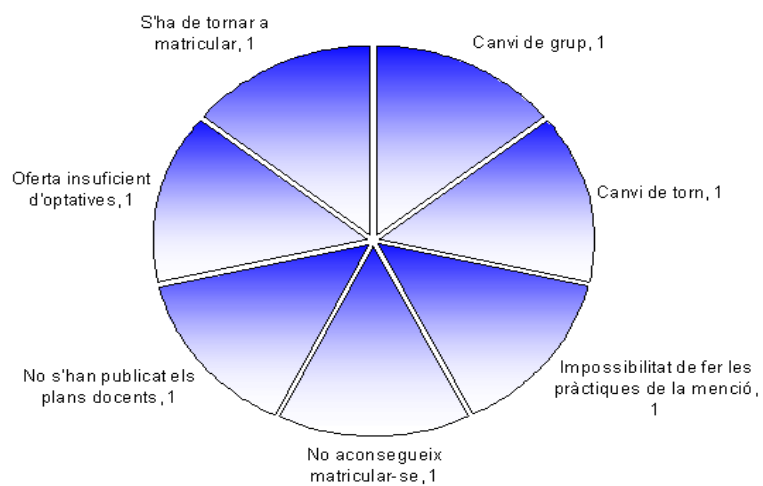
Informe anual				
Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
129	Individual	Es queixa del to de la directora del seu departament a una pregunta seva. Considera que fa unes insinuacions i uns judicis desafortunats tant pel que fa al contingut com als termes emprats. Tem represàlies.	Pendent	
130	Individual	Considera que l'avaluació que s'ha dut a terme infringeix el que disposa el pla docent. Diu que no s'han tingut en compte les activitats elaborades durant el curs.	Pendent	La redacció del pla docent dona peu a fer la interpretació que fa l'estudiant. Es recomana que es fixi la qualificació tenint en compte aquesta interpretació.
131	Individual	Es va matricular en un màster, i quan està a punt de finalitzar-lo li diuen que la titulació d'accés no era adequada. Li ofereixen un títol de postgrau. Diu que en aquestes condicions no s'hi hauria matriculat.	Pendent	L'IL3 li ha ofert tres alternatives per donar sortida a la situació. L'estudiant considera que no se'l compensa prou pel trasbals que se li ha ocasionat. Se li indica que faci una contraoferta.
132	Individual	En sol·licitar el títol de grau, li diuen que li manquen 1,5 crèdits perquè no se li poden reconèixer tots els que ha aportat. Sosté que a l'inici del curs li van dir que tot era correcte i que es va poder matricular del treball final de grau.	Pendent	
133	Individual	L'extinció d'una assignatura de la carrera l'obliga adaptar-se al grau. Sosté que això la perjudica molt.	Derivat	Se li indica que s'adreci al Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat i al degà de la seva facultat.
134	Individual	No està conforme amb la qualificació que li ha atorgat el tribunal de tesi doctoral. Vol impugnar i pregunta per la manera com es computen els terminis.	Pendent	La normativa no preveu cap mena d'impugnació. Se li indica que s'adreci a l'Escola de Doctorat. S'ha de tenir en compte l'Estatut de l'Estudiant Universitari.
135	Individual	En intentar demanar el trasllat d'expedient, li comuniquen que té l'expedient bloquejat perquè la matrícula del curs anterior va quedar impagada.	Desestimat	L'actuació de la Universitat s'ajusta al que disposa la normativa general aplicable al cas.

Informe anual				
<i>Núm.</i>	<i>Individual/ Col·lectiu</i>	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
136	Individual	Mentre està fent les rectificacions que li van indicar en intentar fer el dipòsit de la tesi doctoral, li reclamen un informe de seguiment i li comuniquen que ha de tornar a demanar l'admissió al programa de doctorat.	Derivat	Se li indica que adreci un recurs a l'Escola de Doctorat.
137	Individual	El màster oficial en què s'ha preinscrit no posa a disposició dels estudiants els plans docents de les assignatures. Els ha reclamat, però no ha rebut cap resposta.	Estimat/ result	La titulació ha estat aprovada recentment. No obstant això, la informació que consta al web no s'adequa a les exigències del pla docent. La Sindicatura ho fa notar als responsables, que es comprometen a esmenar-ho. L'estudiant comunica que ha decidit no fer la inscripció per la poca informació de què disposa.
138	Individual	Tenia sis mesos per fer les esmenes proposades per la Comissió de Seguiment de la tesi. Després de presentar l'escrit, li comuniquen l'exclusió del doctorat argumentant que no l'ha presentat. El tutor també li diu que té massa feina i que no la dirigirà.	Pendent	Se li indica que presenti un recurs a l'Escola de Doctorat.
139	Individual	Demana què ha de fer per aconseguir canviar el torn de classes, perquè treballa.	Derivat	Se li indica que s'ha adreçar al cap d'estudis i aportar una còpia del contracte de treball. Al cap de pocs dies, ens comunica que li han concedit el canvi de torn.
140	Individual	Denuncia que va ser objecte d'una agressió, d'insults i d'amenaques al campus de la seva facultat.	Derivat	Se li indica que posi els fets en coneixement del degà de la seva facultat.

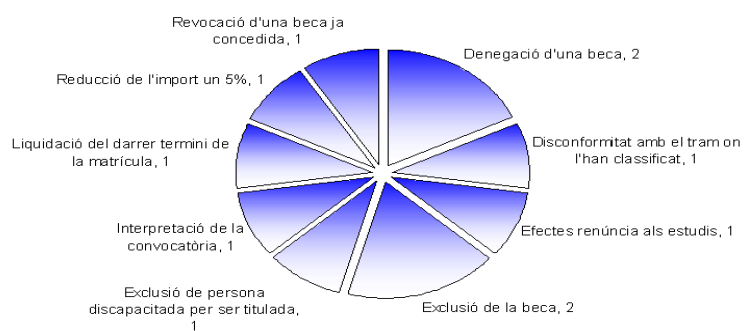




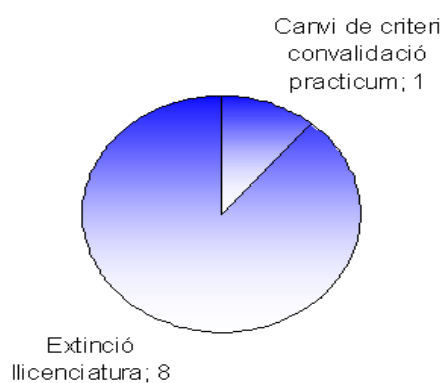
Temàtica / Organització acadèmica



Temàtica: Beca



Temàtica Transició EEES



1.4. Les recomanacions

Aquestes recomanacions, en sentit estricte i a banda de les que anteriorment hem qualificat d'«orals», derivades d'alguns dels casos que s'han presentat i resolt a la Sindicatura, s'han formulat oportunament i formalment als òrgans competents de la Universitat.

No cal dir que totes solen ser molt ben rebudes, i val a dir que gairebé totes han estat objecte d'execució pels òrgans competents, amb la finalitat, que no és altra, de millorar el nostre funcionament.

Això no obstant, s'ha de tenir en compte que, més que de recomanacions, es tracta de suggeriments per trobar en cada cas —que sovint transcendeix els supòsits generals— una solució particular.

Aquestes recomanacions s'han referit a:

1. *Transició a l'EEES*

La majoria de qüestions plantejades s'han referit al calendari d'extinció de la llicenciatura o de la diplomatura, especialment en relació amb l'aplicació de la disposició transitòria segona del Reial decret 861/2010, de 2 de juliol, pel qual es modifica el Reial decret 1393/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments universitaris (BOE, 3-7-2010), que estableix que es manté la regulació anterior fins al 30 de setembre de 2015 sens perjudici de les normes de permanència i garantint almenys quatre convocatòries en els cursos següents a la data d'extinció referida.

Aquesta regulació s'ha produït, en alguns casos, amb posterioritat als plans d'extinció, que van ser aprovats segons la normativa vigent en el moment que es van elaborar, de manera que s'han generat alguns supòsits de tensió tenint en compte que la nova normativa sobre extinció de titulacions antigues estableix unes previsions de mínims.

2. *Matrícula*

Les qüestions són molt diverses, tal com es pot comprovar a la taula corresponent d'aquest informe. Les més destacables, però, s'han referit als efectes de l'impagament, a la modificació de la matrícula, a la devolució del preu de la matrícula i al límit de 60 crèdits.

Cal insistir, doncs, que:

- a) S'ha d'informar de les conseqüències de l'impagament i reclamar el pagament.
- b) No s'ha de condicionar la modificació de la matrícula, en els supòsits de reducció, que es faci primer el pagament, sinó que segurament seria més adequat fer una nova liquidació.
- c) S'han d'explicar les partides que incrementen el preu del crèdit o la taxa de gestió de la matrícula i s'ha d'indicar la manera de beneficiar-se o no de la prestació personalitzada que se'n deriva.

En el moment de fer la matrícula no es veu l'import total fins que no s'accepta la matrícula, la qual cosa comporta modificacions posteriors, sovint de reducció dels crèdits matriculats.

S'ha de notar que la UB, per tal de facilitar la matrícula en els moments actuals, ha ampliat fins a set terminis la possibilitat de pagament.

3. Aplicació del pla docent i de la normativa d'avaluació i tutela de l'estudiant amb vista al seu rendiment acadèmic

Es reben queixes respecte de desacords amb la qualificació (discrepància de criteris), però especialment sobre la disparitat de criteris als centres de la UB sobre reavaluació i, també, sobre avaluació de treballs de final de grau i de doctorat.

4. Qüestions electorals

Cal vigilar l'aplicació del reglament electoral i tenir en compte la necessitat d'actualitzar el reglament vigent, d'11 de maig de 2004. Així mateix, cal recordar que, en tot procés electoral, cal exigir el compliment estricte de la normativa i l'observança de les bones pràctiques.

1.5. Les reflexions

Com a conseqüència de les actuacions reflectides en aquest informe, tot seguit es formulen unes reflexions —més que no pas unes conclusions—, amb vista al bon funcionament de la Universitat.

Primera. Heterogeneïtat

En relació amb el quadre anomenat *Temàtica*, que vol fer notar la freqüència amb què es repeteix un mateix tema en els casos atesos, s'ha de precisar que un mateix cas pot presentar més d'una temàtica; per tant, no són casos analitzats un per un, sinó que són «matèries» objecte dels casos.

Amb relació a les consideracions que cal fer sobre el gràfic esmentat, s'ha d'observar que segueix la tònica de l'heterogeneïtat de temes (la relació de treball, l'atenció al públic i la prestació de serveis, inclosa la docència i l'avaluació) i l'excepcionalitat (qüestions puntuals i no estructurals, que es pot entendre que no constitueixen una alta conflictivitat però amb les quals cal fer sempre un esforç, ja que són casos particulars que produeixen una afectació d'una intensitat alta en les persones).

Certament, l'objectiu ha de ser l'excel·lència en el servei. En conseqüència, no podem deixar d'esforçar-nos per oferir disponibilitat per atendre les persones, per actuar dins de l'àmbit competencial inherent a cada òrgan o càrrec i per respecte absolut a les persones. D'aquesta manera, tots aquests esforços comportaran inevitablement un increment de la millora de la qualitat.

Segona. Reiteracions

En una síntesi de les actuacions dutes a terme enguany, i sense deixar d'insistir que moltes s'han dut a terme de manera immediata i sense la burocratització que es pot derivar del Reglament de la Sindicatura, s'observa que alguns temes han resultat més conflictius (dins de la baixa conflictivitat que es pot assenyalar com a nota general i que es pot explicar pel fet que la feina dels òrgans de la Universitat —caps d'estudis, directors de departament, degans, vicerectors—, com també les secretaries dels centres, és, en general, bona i eficient. Altrament, no es pot explicar aquesta baixa conflictivitat en un col·lectiu tan gran com el de la Universitat).

Els temes més reiterats, tal com es pot observar a la taula *Temàtica*, són els següents:

Matrícula: 24

Avaluació: 24

Beques: 11

Transició a l'EEES: 9

Organització acadèmica: 8

Retard en l'expedició del títol: 7

D'altra banda, s'observa, igualment, que l'estament que presenta més queixes és el d'estudiants.

Tercera. Solució dels casos

Cal dir, resignadament, que no podem resoldre algunes queixes.

Quarta. Col·laboració satisfactòria

En relació amb la funció de vetllar pels drets i les llibertats de l'alumnat, el professorat, el personal investigador i el personal d'administració i serveis, la Sindicatura vol insistir en el fet que, de manera destacada, la intenció és sempre treballar a favor de tots i de la Universitat de Barcelona, de manera que «no actua en contra de ningú» ni com a «advocat de part». La finalitat no pot ser cap altra que obtenir bons comportaments professionals i personals, amb vista a reduir les tensions en la mesura que la realitat ho faci possible. En definitiva, es tracta d'insistir en l'observança dels principis generals d'ètica, d'equitat, de bona fe i de bones pràctiques personals i professionals.

Amb tot, cal dir, també, que l'actuació de la Sindicatura pot, en algun cas, ocasionar una contrarietat o una incomoditat en l'òrgan de govern que ha estat objecte de la queixa, tot i que no és la intenció de la Sindicatura. A més, cal tenir en compte que la interpellació a l'òrgan de govern només s'efectua quan la Sindicatura no ha pogut resoldre la queixa de cap altra manera.

En aquest context, es vol fer constar que tant el síndic com les persones que formen part de la Sindicatura han tingut, normalment i llevat d'algun cas d'especial dificultat, la col·laboració satisfactòria i confidencial de totes les persones i dels òrgans de la comunitat universitària amb vista a l'actuació i resolució dels casos tractats i tramitats.

Cal dir, també, que aquesta Sindicatura agraeix molt sincerament els casos de reconeixement i d'agraïment molt especials que li fan arribar.

Cinquena. Exercici del càrrec

En relació amb l'exercici del càrrec de síndic, totes les actuacions s'han orientat en la línia d'enfortir la Sindicatura com a òrgan independent i autònom i, per tant, no sotmès a cap altra instància universitària, amb la finalitat determinada legalment de garantir els drets i les llibertats de totes les persones que formem la comunitat universitària.

En aquest sentit, cal fer notar el respecte i l'alta consideració que ha rebut la Sindicatura.

D'altra banda, convé assenyalar que l'enfortiment de l'actuació del síndic, generalment, requeria una formulació legal més precisa que evités la confusió de la

garantia dels drets i les llibertats respecte de la mediació, la conciliació, l'assessorament o els bons oficis, la qual cosa no exclou la promoció sempre de bones pràctiques.

Sisena. Sindicatura de Catalunya

Un aspecte molt important que s'ha de fer notar és que en l'informe anual que el síndic de Catalunya presenta al Parlament hi ha, normalment, un apartat dedicat a les universitats. Doncs, bé, a l'informe del síndic de greuges de Catalunya corresponent a l'any 2012 (pàg. 331) es fa constar (sense que se n'especifiqui el contingut) que han rebut, en relació amb les universitats, les queixes següents: UB, 28; UAB, 14; UPC, 11; UPF, 6; UOC, 4; UdL, 2; UdG, 3; URV, 3, i UAO, 1.

Cal dir, d'altra banda, que la relació entre les sindicatures continua sent excel·lent.

2. L'activitat institucional

2.1. Les persones

La Sindicatura actual no ha experimentat cap variació en matèria de recursos humans.

L'oficina de la Sindicatura està constituïda, com és sabut, per les persones següents:

Dr. Antoni Mirambell i Abancó, síndic elegit en la sessió claustral del 10 de març de 2010 i amb presa de possessió el dia 30 de juny de 2010.

Dr. Lluís Caballol i Angelats, adjunt al síndic, amb pròrroga d'encàrrec de funcions amb data 1 de gener del 2012.

Sra. Sílvia Rodon i Pardina, secretària de la Sindicatura amb dedicació a temps parcial.

Cal recordar que, com a col·laboració excepcional en l'aspecte més protocol·lari, tenim la participació de la Sra. Isabel Álvarez, responsable de l'activitat administrativa del Claustre de Doctors, a la qual agraïm la seva bona predisposició.

2.2. Les activitats

La relació, dins de la nostra Universitat, amb tots els òrgans de govern, i externament amb les institucions i amb les altres sindicatures, catalanes o espanyoles, universitàries o municipals, ha estat continuada i molt fluida i cordial.

Les activitats presencials de relació institucional més destacades han estat les següents:

1. La trobada de síndics estatals

La XV Trobada Estatal de Defensors Universitaris i la V Assemblea General Ordinària de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU) van tenir lloc a la Universitat d'Almeria els dies 19 i 21 d'octubre de 2012.

En relació amb la XV Trobada, van tenir lloc tres mesos de treball:

- a) «Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados», coordinada per Carlos María Alcover (Universitat Rey Juan Carlos) i Vidal Luis Mateos (Universitat d'Extremadura).

- b) «La defensoría como órgano necesario, tanto más en tiempos de crisis», coordinada per Argimiro Rojo (Universitat de Vigo) i Eduardo Gamero (Universitat Pablo de Olavide).
- c) «Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad», coordinada per Marta Elena Alonso (Universitat de Lleó), Carmen Jiménez (Universitat de Còrdova) i Rosa Muñoz (Universitat de Sevilla).

En relació amb la V Assemblea de la CEDU, es pretenia modificar els estatuts de l'associació, però no va ser possible per defectes formals i manca de quòrum.

Certament, la V Assemblea de la CEDU ha demostrat que la creació d'una estructura jurídica associativa permanent ha portat més problemes que solucions al que és més interessant i profitós per als síndics: una trobada anual de tipus congressual (com la que va tenir lloc a la nostra Universitat en el seu dia) per debatre, posar en comú i trobar solucions adequades per a totes les sindicatures, tot i l'heterogeneïtat.

La XVI Trobada Estatal de Defensors Universitaris tindrà lloc a les universitats de Sevilla i Pablo de Olavide.

Tota la informació de les activitats de la CEDU es pot consultar en dues pàgines web: www.CEDU.es (que és més estàtica, amb documentació i evolució històrica) i www.defensores.es (que és més dinàmica i actualitzada).

2. La trobada de síndics de la Xarxa Lluís Vives

La trobada corresponent al 2013 la va organitzar la Universitat de les Illes Balears i va tenir lloc els dies 4 i 5 de juliol de 2013.

Aquesta trobada va tenir dues sessions de treball: «Clarobscur de l'avaluació docent del professorat: lliçons apreses i reflexions» i «El frau en el procés d'avaluació docent», amb ponències de Maria Jesús Mairata i Jeroni Reynés, respectivament.

3. Les reunions de síndics de les universitats de Catalunya

Aquestes reunions van tenir lloc:

— El dia 24 de gener de 2013 a la Universitat Pompeu Fabra, per tractar aspectes relatius a la CEDU i els efectes de la situació social i econòmica de la societat i de les universitats en les queixes rebudes.

— El dia 11 de juliol de 2013 a la Universitat de Barcelona, per parlar, novament, de la situació de la CEDU i la conveniència o no de donar-se de baixa.

4. L'assistència a actes institucionals

Es vol fer constar que el síndic va assistir al Parlament de Catalunya, el 25 d'abril de 2013, a la presentació de l'informe de la Sindicatura de Greuges de Catalunya, per invitació expressa. Així mateix, va assistir a la presentació de l'informe a l'Ajuntament de Barcelona, a càrrec de la síndica Sra. Assumpció Vilà, que també va fer constar (pàg. 21) la visita que ens va fer el 13 de juny de 2012 i l'entrevista que va mantenir amb la nostra Sindicatura.

D'altra banda, es vol fer constar l'assistència del síndic, el 5 d'octubre de 2012, a la V Trobada Estatal de Defensories Locals, a la sessió que va tenir lloc a la seu del Parlament de Catalunya.

5. L'activitat interna

L'activitat de caràcter instrumental que ha dut a terme la Sindicatura ha tingut com a objectiu el perfeccionament constant de la seva base de dades.

La confecció i la posada en funcionament de la base de dades ha estat un instrument essencial. En aquest sentit, cal fer notar que, malgrat la complexitat inherent a l'activitat que desenvolupa la institució, es tracta d'una eina molt completa i àgil, de present i de futur, que possibilita un bon funcionament de la Sindicatura.

L'objectiu no és altre que treballar amb el conegut com a *expedient informàtic*.

6. Les relacions institucionals internes

Cal destacar que la interacció, quan s'escau, amb l'Observatori de Mediació, la Unitat d'Atenció Social, l'Oficina de Control Intern, Riscos i Responsabilitat Social Corporativa i l'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient és adequada i eficient.

S'ha de fer notar, especialment, la reunió del 24 de juliol de 2013 amb la vicerectora d'Administració i Organització, la Dra. Carme Panchón, acompanyada del Sr. Ramon Fort i la Sra. M.^a José Recio, de Recursos Humans.

7. La contribució pressupostària

En la mesura de les possibilitats de la Sindicatura, hem continuat contribuint a l'arranjament d'alguns espais de la seu on es troba ubicada l'oficina de la Sindicatura, juntament amb altres institucions i òrgans de la mateixa Universitat.

8. La biblioteca

En aquest període, la biblioteca de la Sindicatura s'ha vist incrementada amb set volums, relatius a temes vinculats a les sindicatures de greuges i, també, a edicions institucionals. El fons de la biblioteca és, actualment, de 204 volums.

En relació amb la confecció d'aquest document i de les publicacions en format CD que normalment fa la Sindicatura, volem agrair profundament la col·laboració dels Serveis Lingüístics, de Publicacions i Edicions, i del Servei d'Informàtica de la nostra Universitat.

Finalment, cal dir de manera destacada que des de la nostra pàgina web es pot accedir i consultar l'informe íntegre, com també els anteriors, de la Sindicatura de la Universitat de Barcelona.

Precisament en relació amb el comptador de la pàgina del síndic de greuges, ens han informat que, entre l'1 de setembre del 2012 i el 31 d'agost del 2013, s'han produït 2.155 visites. El total de visites, d'ençà que el comptador està actiu, des del març del 2008 fins a l'agost del 2013, és d'11.060.