

Informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona del curs 2013-2014

Aquest informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona, relatiu al període 2013-2014, és el cinquè document que es presenta corresponent al segon mandat del mateix síndic, iniciat el 30 de juny del 2010.

S'ha de notar que es tracta del cinquè informe perquè, si bé el segon mandat s'ha esgotat, el síndic continua en funcions fins al moment del relleu reglamentari.

El format i l'estructura del document són els mateixos que es van adoptar en l'informe del període 2010-2011. Les innovacions que incorporava —respecte dels informes del primer mandat— estaven orientades a prioritzar l'aspecte 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 66.5e (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. 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)	3
2. La Sindicatura de Greuges els darrers vuit anys	8
2.1 Casos atesos	8
2.2 Trobades de la Xarxa Vives	8
2.3 Reunions dels síndics catalans	9
2.4 Trobades estatals	10
2.5 Assemblees de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris	12
2.6 Fons bibliogràfic	14
2.7 Evolució pressupostària	14
3. Informe 2013-2014	14
3.1 Període temporal	14
3.2 Queixes	14
3.3 Actuacions	19
3.4 Recomanacions	39
3.5 Reflexions	40
4. Activitat institucional	41
4.1 Les persones	41
4.2 Les activitats	42
4.2.1 Trobada de síndics estatals	42
4.2.2 Trobada de síndics de la Xarxa Vives	42
4.2.3 Assistència a cursos o congressos	42
4.2.4 Activitat interna	42
4.2.5 Relacions institucionals internes	43
4.2.6 Contribució pressupostària	43
4.2.7 Biblioteca	43

Fem notar que es continua mantenint l'annex sobre normativa i, especialment, que en aquest període s'han modificat els Estatuts de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris, en l'Assemblea General que es va dur a terme a la Universitat de Sevilla el 8 de novembre de 2013.

Aquest informe proposa novament un projecte de 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 (les modificacions proposades es destaquen en vermell en el text).

La reiteració d'aquesta proposta s'explica perquè el 29 de maig de 2014 es va constituir un nou Claustre: d'aquesta manera els claustrals nous la podran estudiar i quan sigui el moment, si escau, aprovar. La Sindicatura continua estant a la seva disposició per fer-hi les esmenes que es considerin oportunes i necessàries.

1. 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'encarregada 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 el 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) dotar-la d'una plaça d'auxiliar administratiu per donar suport administratiu i de secretaria al síndic de greuges; b) dotar-la d'una plaça de grup B/C, com a cap de la unitat tècnica de la Sindicatura de Greuges; c) preveure una 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) dignificar 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:

És 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 millorar la qualitat universitària en tots els seus àmbits.

Comentari:

És 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 informada 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:

És 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'ACTUACIÓ

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:

És 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:

És 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:

És 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, perquè 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:

És 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 fonamentació suficient.
 - 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:

És 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 1d 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 resolen** 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'hagin 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:

És 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 «hagin estat lliurades» per «les queixes i reclamacions s'hagin lliurat», «haurà» 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, arbitrietat, omissió o error culpable, discriminació, assetjament o altres formes de conducta irresponsable o atemptatòria contra la dignitat, el síndic o la síndica pot proposar als superiors jeràrquics del causant del greuge, a més de la seva reparació efectiva i immediata, les mesures que estimi oportunes.

Comentari:

És 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:

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

Article 13. Efectes

Les decisions i resolucions del síndic o la síndica 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 la síndica de greuges és de quatre anys. Pot ser reelegit pel mateix període de temps una sola vegada.

3. El síndic o la 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:

És 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 tenir en compte la possibilitat d'establir un mandat de durada superior.

Al punt 2 se suprimeix la forma femenina reelegida.

Al punt 3 se 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 preveure la possibilitat d'exigir 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 càrrec 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, d'un pressupost propi i suficient per al seu funcionament, del qual el síndic o la síndica **ha** de retre comptes.

Comentari:

El punt 20.1 és igual que l'article 4 del Reglament anterior, de 25 de novembre de 2004.

Al punt 20.2 s'han modificat «comptar per «disposar», i «n'haurà» per «ha». El punt 20.2 és nou.

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:

Aquest article és nou.

Article 23. Reforma del Reglament

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

Comentari:

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

S'ha modificat «la reforma d'aquest reglament» per «reformat 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:

S'ha modificat respecte a la de 25 de novembre de 2004.

2. La Sindicatura de Greuges els darrers vuit anys

Aquest informe, ateses les circumstàncies temporals, formula també un resum històric dels vuit anys d'exercici del càrrec, amb la finalitat de constatar l'evolució de l'activitat de la Sindicatura de Greuges de la Universitat durant aquest període.

2.1 Casos atesos

El total de casos atesos es recull a partir dels informes o memòries des del curs 2005-2006 fins al 2013-2014.

Any	PDI	PAS	Estudiants	Altres	Total
2005-2006	15	3	29	15	62
2006-2007	17	14	51	11	93
2007-2008	18	18	63	13	112
2008-2009	23	6	41	10	80
2009-2010	14	8	85	7	114
2010-2011	13	2	97	10	122
2011-2012	15	7	102	1	125
2012-2013	6	8	122	3	139
2013-2014	9	5	103	11	128
Total	130	71	693	81	975

A partir de l'informe 2012-2013 també s'han fet constar tots els casos atesos telefònicament, els quals no necessàriament esdevenen queixes, en sentit estricte, i es refereixen sovint a sol·licituds d'informació.

Any	PDI	PAS	Estudiants/ Becaris	Altres	Total
2011-2012	7	20	92		119
2012-2013	32	29	187		248
2013-2014	18	17	143	23	201

2.2 Trobades de la Xarxa Vives

Es referencien totes les trobades de la Xarxa Vives, respecte de les quals es vol fer constar, tal com va explicar textualment la síndica de la Universitat Pompeu Fabra després de la trobada del 2014, que «aquestes reunions les va iniciar, per iniciativa pròpia, Antoni Mirambell i Abancó, síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona. L'any 2009 van tenir continuïtat i es van incorporar al pla d'actuació anual de la Xarxa Vives d'Universitats, en el marc de les jornades universitàries del Fòrum Vives.»

Aquestes trobades han tingut lloc a:

Universitat de Barcelona

Dr. Antoni Mirambell
Barcelona, 11 de juliol de 2008

Sessions:

- Presentació de l'estudi elaborat per la Sindicatura
- Informació de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris
- Presentació de la base de dades de la Sindicatura de Greuges de la UB
- La relació de la comunitat autònoma amb la Sindicatura
- Exercici del càrrec de síndic
- Riscos psicosocials

Universitat de València

Dr. Enrique Gómez
València, 10 de juliol de 2009

Sessions:

- Llei de protecció de dades
- Problemes acadèmics que planteja el procés de Bolonya
- Jubilació parcial del PAS funcionari
- Disposició d'hores de formació per al PAS

Universitat Miguel Hernández

Dr. Jorge Mataix
Elx, 9 de juliol de 2010

Sessions:

- Estatut de l'estudiant
- Eines de comunicació eficaç adreçades al PAS

Universitat d'Andorra

Dr. Josep Maria Goicoechea
Andorra, 8 de juliol de 2011

Sessions:

- Presentació de l'estudi per definir indicadors: discussió, anàlisi i conclusions
- Greuges derivats del segon any d'aplicació dels graus
- Classificació temàtica dels problemes presentats als síndics i de les seves intervencions

Universitat de Girona

Dr. Joan Miró
Girona, 6 de juliol de 2012

Sessions:

- Memòria conjunta de les sindicatures de les universitats de l'espai Vives
- Debat «Casos conflictius i efectes de la crisi econòmica»

Universitat de les Illes Balears

Dra. Joana Maria Petrus
Son Lledó, 4 de juliol de 2013

Sessions:

- Claroscurs de l'avaluació docent del professorat: lliçons apreses i reflexions
- El frau en el procés d'avaluació docent

Universitat Pompeu Fabra

Dra. Paz Battaner
Barcelona, 3 de juliol de 2014

Sessions:

- *Sapere aude*: la gènesi dels codis ètics universitaris
- Cartografiant el caos: una proposta contra el plagiat i la falta d'ètica professional en l'entorn universitari

2.3 Reunions dels síndics catalans

A banda de les trobades de síndics de la Xarxa Vives, els síndics de Catalunya han tingut, també, reunions freqüents no institucionalitzades, però d'un gran valor instrumental.

Aquestes trobades han estat:

Universitat Politècnica de Catalunya, febrer de 2010

Contrast d'experiències de les universitats catalanes; normativa del coneixement del català, i utilització de les xarxes estatals i de l'àmbit territorial i lingüístic.

Universitat de Barcelona, maig de 2010

Intercanvi d'impressions entre síndics, propostes en relació amb l'organització de la XIII Trobada Estatal de Defensors i la III Assemblea de la CEDU (octubre de 2010) en relació amb el format i les temàtiques que caldria tractar. Anàlisi de les perspectives de funcionament de la Comissió Executiva de la CEDU.

Universitat Pompeu Fabra, març de 2011

Reflexions i acord dels síndics sobre el règim disciplinari dels estudiants després de l'Estatut de l'estudiant. Increment de les queixes dels estudiants per motius econòmics. Informació del síndic de la UB en relació amb les darreres reunions de la CEDU. Perspectives organitzatives de la reunió de la Xarxa Vives a Andorra.

Universitat de Barcelona, octubre de 2011

La governança de les universitats. Elaboració de la memòria de memòries de les sindicatures de les universitats catalanes. Temes relacionats amb la Trobada Estatal de Defensors Universitaris a Cartagena.

Universitat de Barcelona, gener de 2012

Estat dels treballs del Parlament sobre la governança a les universitats. Anàlisi de la problemàtica dels estatuts de l'organització espanyola de defensors universitaris i de l'oportunitat d'una integració més gran dels síndics catalans.

Universitat Autònoma de Barcelona, maig de 2012

Càlcul de la nota mitjana del Suplement Europeu al Títol de grau. Revisió del Decret llei 14/2012: posició davant del rebuig de la CEDU i afectació del Decret a Catalunya. Situació de les universitats catalanes davant les mesures econòmiques. Preparació de la reunió de juliol a Girona.

Universitat Pompeu Fabra, gener de 2013

Parer sobre la presència a la Comissió Executiva de la CEDU d'alguna universitat catalana, responnent a la invitació de la seva presidenta, la Dra. Carmen Carda. Tipus de consultes i queixes rebudes darrerament. Preparació, notícies de la trobada anual de la Xarxa Vives a la Universitat de les Illes Balears.

Universitat de Barcelona, juliol de 2013

Presentació d'un resum i valoració de la reunió de Madrid a càrrec dels síndics que van assistir-hi. Valoració sobre la situació de l'organització de la CEDU i de les perspectives dels síndics catalans en la situació actual. Temes per a la Trobada Estatal a Sevilla.

2.4 Trobades estatals

A continuació s'ofereix una llista de les trobades de la Conferència Espanyola de Defensors Universitaris (CEDU) a les quals han tingut l'oportunitat d'assistir el síndic, l'adjunt al síndic i, en els casos en què s'han tractat qüestions de la seva àrea, la secretària de la Sindicatura.

IX Trobada

Universitat d'Alacant i Universitat Miguel Hernández d'Eix
Defensors: Dr. Rafael Font i Jorge Mataix
25-27 d'octubre de 2006

Taules de treball:

- «Confidencialitat»
- «Assetjament»
- «Responsabilitat social de la universitat i el paper del defensor universitari»
- «Assistència a classe en l'espai europeu d'educació superior»

X Trobada

Universitat Politècnica de Madrid. Madrid
Defensora: Dra. María Teresa González
24-26 de novembre de 2007

Taules de treball:

- «Aspectos jurídicos de la figura del defensor universitario»
- «Seguro escolar»
- «Los estudiantes y el defensor»
- «El personal de administración y servicios y el defensor universitario»
- «El defensor universitario en el contexto europeo»

En aquesta trobada la CEDU es va constituir formalment com a associació amb personalitat jurídica.

XI Trobada

Universitat d'Oviedo. Oviedo
Defensor: Dr. Ricardo Sánchez
12-14 de novembre de 2008

Taules de treball:

- «Absentismo estudiantil»
- «Bologna: Taller de Europa»
- «Problemática de los becarios de investigación en las universidades españolas»
- «Sistemas de garantía de la calidad»
- «Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario»

I Asamblea de la CEDU

XII Trobada

Universitat de Saragossa. Saragossa
Defensor: Dr. José María Marín
28-30 de novembre de 2009

Taules de treball:

- «Conciliación de la vida académica, laboral y familiar»
- «Discapacidad y adaptación curricular»
- «TIC. Plataformas *e-learning* y derechos universitarios»

II Asamblea de la CEDU

XIII Trobada

Universitat de Barcelona. Barcelona
Síndic: Dr. Antoni Mirambell
28-29 de novembre de 2010

Taules de treball:

- «La defensoría: órgano y oficina»
- «Los riesgos psicosociales en la universidad: el acoso»
- «Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios»

III Asamblea de la CEDU

XIV Trobada

Universitat Politècnica de Cartagena. Cartagena
Defensor: Dr. Diego José Alcaraz
27-29 de novembre de 2011

Taules de treball:

- «La convivencia y el régimen disciplinario en la universidad: borrador del anteproyecto de la ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria»
- «La figura del defensor: ayer, hoy y mañana»
- «Repercusiones de la aplicación del EEES»

IV Asamblea de la CEDU

XV Trobada

Universitat d'Almeria. Almeria
Defensor: Dr. Antonio Pulido
19-21 d'octubre de 2012

Taules de treball:

- «Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados»
- «La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempo de crisis (1.ª parte)»
- «La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempo de crisis (2.ª parte)»
- «Análisis de los cambios legislativos que afectan a la universidad»

V Asamblea de la CEDU

XVI Trobada

Universitat Pablo Olavide i Universitat de Sevilla. Sevilla
Defensors: Dr. Eduardo Gamero i Dra. Rosa Muñoz
6-8 de novembre de 2013

Taules de treball:

- «La mediación en las defensorías universitarias»
- «Evaluación y calificación en el ECTS: análisis de casos y conflictos en las defensorías universitarias»
- «Derechos y políticas sociales: las defensorías universitarias ante la crisis y los recortes. Problemática de las becas»
- «Guías docentes como contrato de aprendizaje»

VI Asamblea de la CEDU

2.5 Assemblees de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris

Atesa la constitució formal de la CEDU, a continuació es proporcionen els acords que figuren documentats a les actes de les assemblees de l'associació.

I Asamblea General

Oviedo, 13 de novembre de 2008, Universitat d'Oviedo
Dra. María Teresa González, presidenta

Acords:

- S'estableix que la seu de la XII Trobada Estatal de Defensors Universitaris serà la Universitat de Saragossa.
- S'aproven el balanç i els comptes de l'exercici 2008, i el pressupost d'ingressos i despeses per a l'any 2009 incorpora la quota de soci per a l'exercici 2009 per un import de 540 euros.
- S'acorda crear un grup de treball per elaborar un codi de bona pràctica administrativa.
- Es promourà, davant les instàncies adients, incloure a l'article 14.3 del Reial decret 1472/2003 d'accés als estudis universitaris els punts següent:
 - Mantenir el nombre de places reservades a persones amb discapacitat en la convocatòria de setembre.
 - Permetre que, en el cas que el nombre de places reservades a persones amb discapacitat no quedi cobert en la convocatòria de setembre, els estudiants no discapacitats que ho hagin sol·licitat el mes de juny les ocupin.
- Posar en marxa els projectes següents:
 - Projecte Wikipèdia com a compendi de tota la informació no confidencial
 - Documental sobre la figura del defensor universitari
 - Taller per al personal de les oficines dels defensors universitaris

II Asamblea General

Assemblea General Ordinària

Saragossa, 27 d'octubre de 2009, Universitat de Saragossa
Dra. María Teresa González, presidenta

Acords:

- S'aprova l'acta de la I Asamblea de la CEDU (13 de novembre de 2008).
- Es presenta l'informe de la Comissió Executiva (memòria d'activitats).
- S'aprova el Reglament electoral.
- S'informa del procediment per a l'elecció de la presidència i els membres de la Comissió Executiva.
- S'aproven el balanç i els comptes per a l'exercici 2009, i el pressupost d'ingressos i despeses per a l'exercici 2010.
- Es proposa la Universitat de Barcelona com a seu de la XIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris.
- S'informa de la sol·licitud d'adhesió de la Xarxa de Defensors, Procuradors i Titulars d'Organismes de Defensa dels Drets Universitaris com a soci honorari de la CEDU.

Assemblea General Extraordinària

Saragossa, 27 d'octubre de 2009, Universitat de Saragossa
Dra. María Teresa González, presidenta

- Modificació dels Estatuts de l'Associació.

III Asamblea General

Barcelona, 29 d'octubre de 2010, Universitat de Barcelona
Dra. María Teresa González, presidenta

Acords:

- S'aprova l'acta de la II Asamblea Ordinària i Extraordinària, que va tenir lloc a la Universitat de Saragossa.
- La Comissió Executiva presenta el seu informe.
- S'aproven el balanç i els comptes per a l'exercici 2010 i el pressupost d'ingressos i despeses per a l'exercici 2011.

- Es redueix la quota de soci de la CEDU, que passa a ser de 450 euros anuals.
- S'acorda que la IV Trobada Estatal tingui lloc a la Universitat Politècnica de Cartagena.
- Es preveu la possibilitat que la CEDU estudiï el disseny de les bases de dades de les defensories.

IV Assemblea General

Cartagena, 28 d'octubre de 2010, Universitat Politècnica de Cartagena
Dra. María Teresa González, presidenta

Acords:

- El Sr. Josef Leidenfrost, defensor universitari austríac, demana suport per proposar la creació del defensor universitari europeu, com a representant davant els ministres europeus d'educació.
- S'aprova l'acta de la III Assemblea ordinària, que va tenir lloc a la Universitat de Barcelona.
- La Comissió Executiva presenta el seu informe.
- S'aproven el balanç i els comptes per a l'exercici 2011 i el pressupost d'ingressos i despeses per a l'exercici 2012.
- La nova presidenta de la CEDU, la Dra. Rosa Galán, exposa els seus projectes i analitza la reducció de la quota de soci de la Conferència. Es resol que la quota d'associat quedi en 250 euros.
- Es fan un seguit de propostes perquè les valori la propera Comissió Executiva.

V Assemblea General

Assemblea General ordinària

Almeria, 20 de setembre de 2012, Universitat d'Almeria
Dra. Carmen Carda, presidenta

Acords:

- S'aprova l'acta de la IV Assemblea General.
- La Comissió Executiva presenta els seus informes.
- La Dra. Rosa Galán va presentar la dimissió com a presidenta —per raons personals— a la Comissió Executiva que va tenir lloc a València, i la vicepresidenta, la Dra. Carmen Carda, assumeix la presidència per decisió de tots els membres de l'executiva.
- S'aproven els pressupostos i la proposta de comptes de l'exercici anterior, així com el pressupost d'ingressos i despeses de 2013.

Assemblea General extraordinària

Almeria, 19 de setembre de 2012, Universitat d'Almeria
Dra. Carmen Carda, presidenta

- Com a únic punt de l'ordre del dia hi ha la modificació dels Estatuts de l'Associació. S'aprova la proposta de modificació següent:
 - Art. 11. «La Asamblea General, tanto ordinaria como extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera convocatoria cuando concurren a ella, presentes o debidamente representados, la mayoría de los socios con derecho a voto, o en segunda convocatoria siempre que asistan al menos un tercio de sus miembros entre los que deben necesariamente contarse la Presidencia y la Secretaría.»
- S'aprova en onze el nombre de membres de la Comissió Executiva.
- Pel que fa a l'article 18, en relació amb l'elecció de càrrecs és necessari fer una votació amb caràcter secret.
- Quant a l'article 23, s'aprova incorporar el punt següent: «La elección del cargo de presidente/a siempre requerirá, al igual que la Comisión Ejecutiva, la realización formal de un proceso de votación secreta, exigiéndose para ser electo que la candidatura obtenga un mayor número de votos favorables que votos en blanco y desfavorables».
- Fetes les votacions parcials, es procedeix a una votació conjunta, que no obté els dos terços necessaris per a l'aprovació.

VI Assemblea General

Sevilla, 6 de novembre de 2013, Universitat de Sevilla
Dra. Carmen Carda, presidenta

Assemblea extraordinària:

- Constitució de la Comissió Electoral
- Modificació dels Estatuts de la CEDU. Es proposa la modificació amb la redacció següent:
 - Art. 11. «La Asamblea General, tanto ordinaria como extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera convocatoria cuando concurren a ella, presentes o debidamente representados, la mayoría de los

socios con derecho a voto, o en segunda convocatoria siempre que asistan a ella al menos el 40% de los socios, entre los que deben encontrarse la Presidencia y la Secretaría. Tales quórumos deben mantenerse en todo caso para proceder a las votaciones.»

- Art. 13. «Los acuerdos adoptados deberán serlo por mayoría simple, llevándose a continuación a un libro de actas que firmarán la Presidencia, la Secretaría y dos de los socios asistentes a la Asamblea General. La autorización para la disposición u ocupación de los bienes, modificación de los Estatutos y disolución de la Asociación requerirá el voto favorable de la mayoría de los socios con derecho a voto.»
 - Art. 18. «Los miembros de la Comisión Ejecutiva serán elegidos por y entre los socios con derecho a voz y voto, llevándose a cabo dos elecciones separadas: una para elegir a la Presidencia, y otra al resto de miembros de la Comisión Ejecutiva. Independientemente del número de candidatos, será necesario realizar una votación y ésta tendrá carácter secreto, exigiéndose además en el caso de la presidencia que, para ser electa la candidatura, obtenga un mayor número de votos favorables que votos a otras candidaturas.»
 - Art. 20. «Las vacantes que pudieran producirse en la Presidencia o en la Comisión Ejecutiva se cubrirán provisionalmente por designación de la propia Comisión Ejecutiva, de lo cual serán informados todos los socios. Se desempeñarán tales funciones hasta la siguiente Asamblea General ordinaria, que procederá a cubrir las plazas vacantes según el procedimiento establecido en el art. 18.»
- Es decideix que la nova Comissió Executiva adapti el Reglament electoral als nous Estatuts. En procedir a votar la totalitat de les modificacions dels articles esmentats, s'aproven per majoria de 46 vots a favor.

2.6 Fons bibliogràfic

El fons bibliogràfic de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona, iniciat amb l'entrada del síndic actual, consta del nombre de títols següent:

Any	Nombre de títols nous
2007	41
2008	53
2009	41
2010	36
2011	18
2012	8
2013	4
2014	4 (fins a 31 d'agost)
Total	205

El 90% de les publicacions són memòries o informes provinents de sindicatures o defensories, principalment d'universitats públiques. La resta són monografies de temàtiques relacionades amb l'àmbit universitari.

2.7 Evolució pressupostària

La Sindicatura de Greuges, igual com altres òrgans i serveis de la nostra Universitat, ha experimentat una reducció pressupostària gradual: ha passat de 28.500 euros de dotació inicial l'any 2006 a 16.715 euros l'any 2014. Això no obstant, amb la gestió adequada i dins l'austeritat que caracteritza la Sindicatura de Greuges, s'han pogut atendre totes les activitats necessàries i, al mateix temps, atendre algunes despeses estructurals de la Finca Pedro i Pons.

3. Informe 2013-2014

3.1 Període temporal

Aquest informe analitza el període temporal que va des de l'1 de setembre del 2013 fins al 31 d'agost del 2014. Es continua, doncs, la regularització dels períodes temporals, de manera que comprenen l'activitat de la Sindicatura entre l'1 de setembre de cada any i el 31 d'agost de l'any següent, per ajustar-se al curs acadèmic.

3.2 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 atesos per telèfon durant el període 2013-2014, com a afers estrictament relacionats amb la Sindicatura (i, 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 201 (respecte dels 248 de l'informe anterior), dels quals 143 corresponen a estudiants, 17 a personal d'administració i serveis, i 18 a professorat i a becaris. A més, hi ha hagut 23 sol·licituds d'informació. D'aquests 201 casos atesos, 83 van esdevenir expedients de queixa formal.

Els motius d'atenció més reiterats han estat:

- Estudiants: matrícula (pagament, modificacions, deutors), avaluació (amb diferència, qüestions sobre el treball de fi de grau), manca d'atenció, seguiment del professorat, doctorat, beques.
- PDI/Becaris: situació dels associats, jubilacions.
- PAS: relació de llocs de treball, situació del Fons de Garantia, matrícula (Llei d'acompanyament).
- Altres: Esports UB, estudiants de secundària, alumnes provinents de la selectivitat, antics alumnes, accés a les biblioteques de la UB.

En aquesta línia, cal fer notar 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 produint 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 (cal fer notar que el número de l'expedient es fixa en el moment en què la queixa entra a la base de dades, de manera que no sempre coincideix amb la data de presentació).

La informació referent als casos es descriu sota els ítems que anomenem *Numeració*, *Individual/Col·lectiu*, *Resum*, *Situació* i *Observacions*.

A la columna *Resum* hi ha una síntesi del cas. Per elaborar-la, s'ha pres com a referència principal l'escrit adreçat 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.

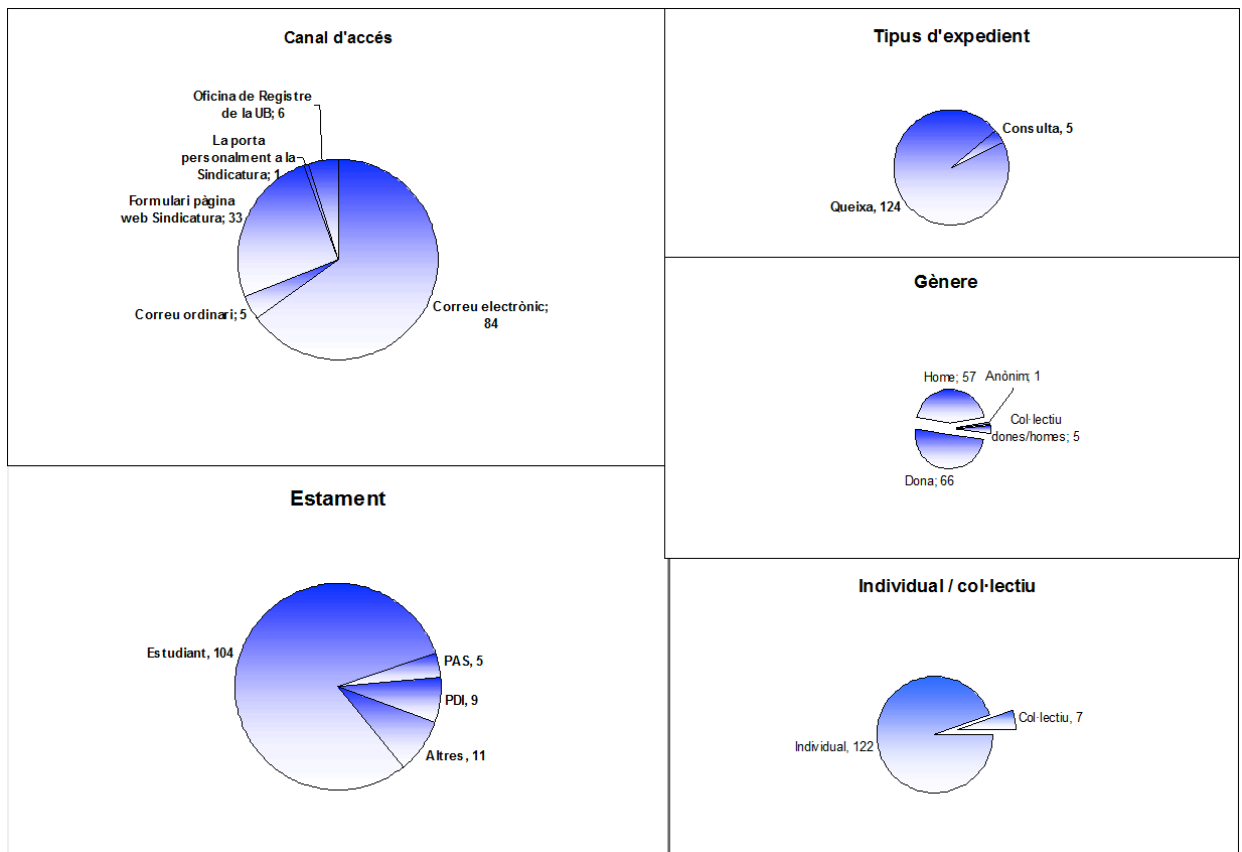
A la columna *Situació* es fa constar, amb posterioritat a la tramitació o la no admissió, el resultat de l'actuació de la Sindicatura. En aquesta columna s'utilitzen les expressions:

- *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 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 el cas s'ha resolt o no. Tot i que normalment acaben positivament,

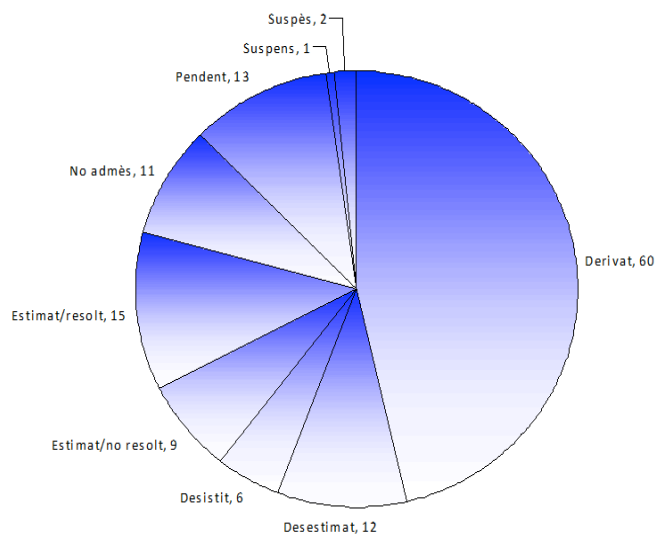
resulta difícil trobar un sistema de seguiment dels casos en general i, en particular, dels que no acaben bé.

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.

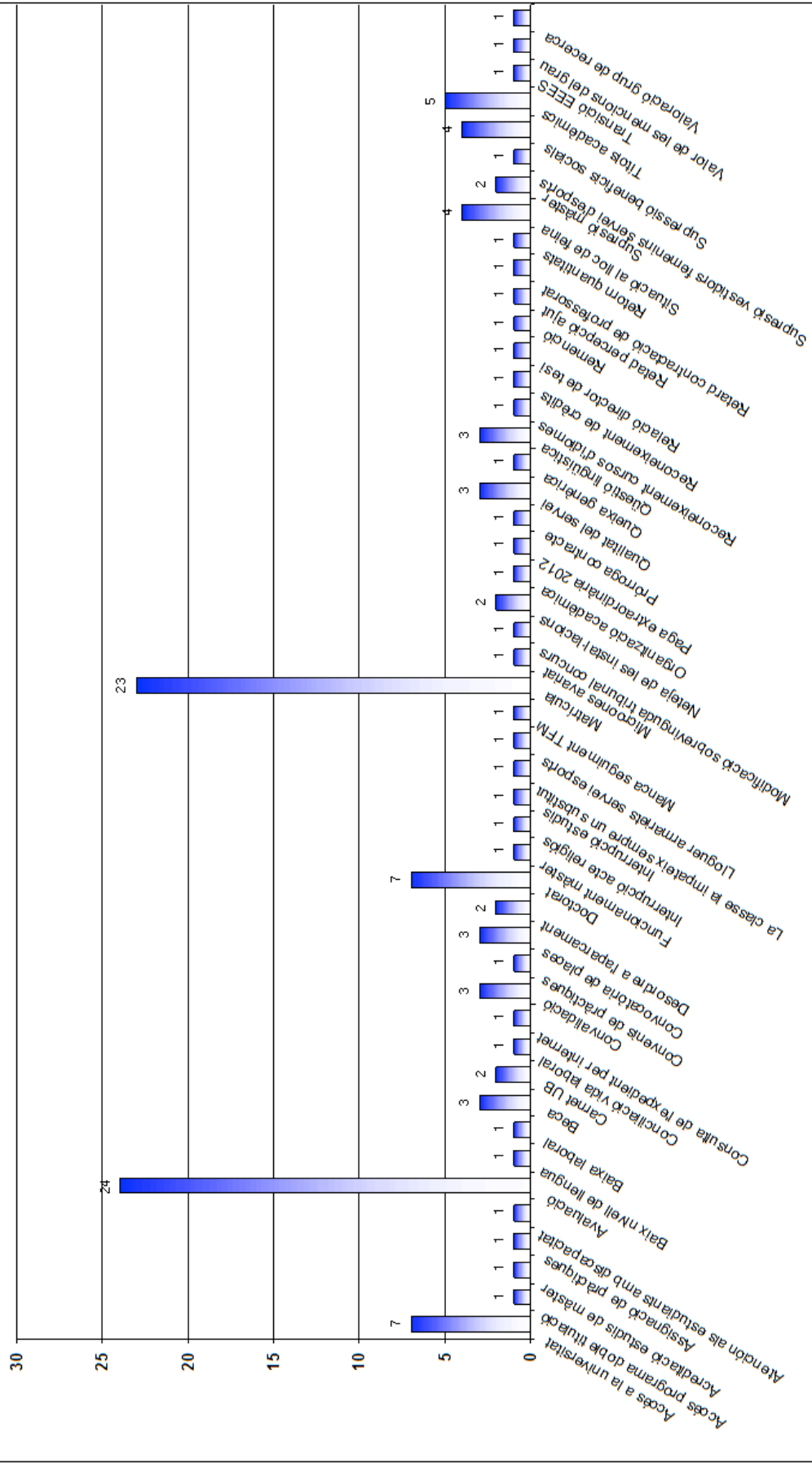
A continuació, i mitjançant la infografia, s'analitzen les dades relatives a: canal d'accés, tipus d'expedient, estament, gènere, individual o col·lectiu, situació de l'expedient i temàtica, dins de la qual s'especifica quines han estat les matèries respecte de les quals s'han produït més casos, tenint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

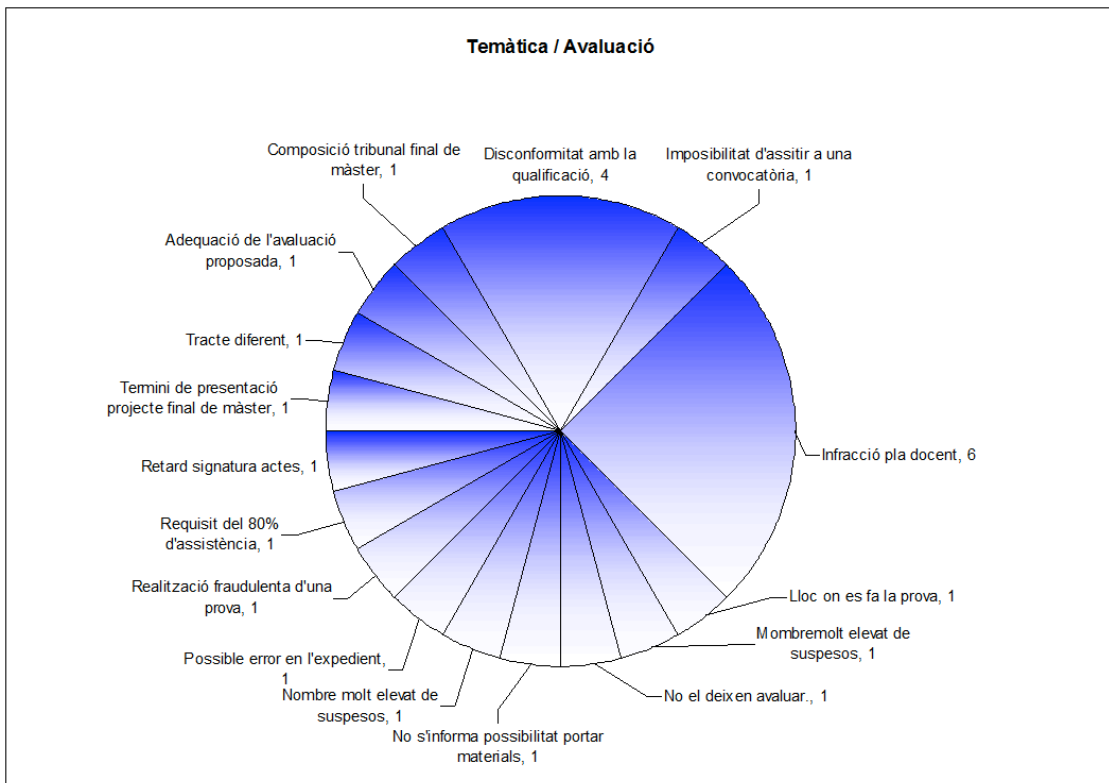
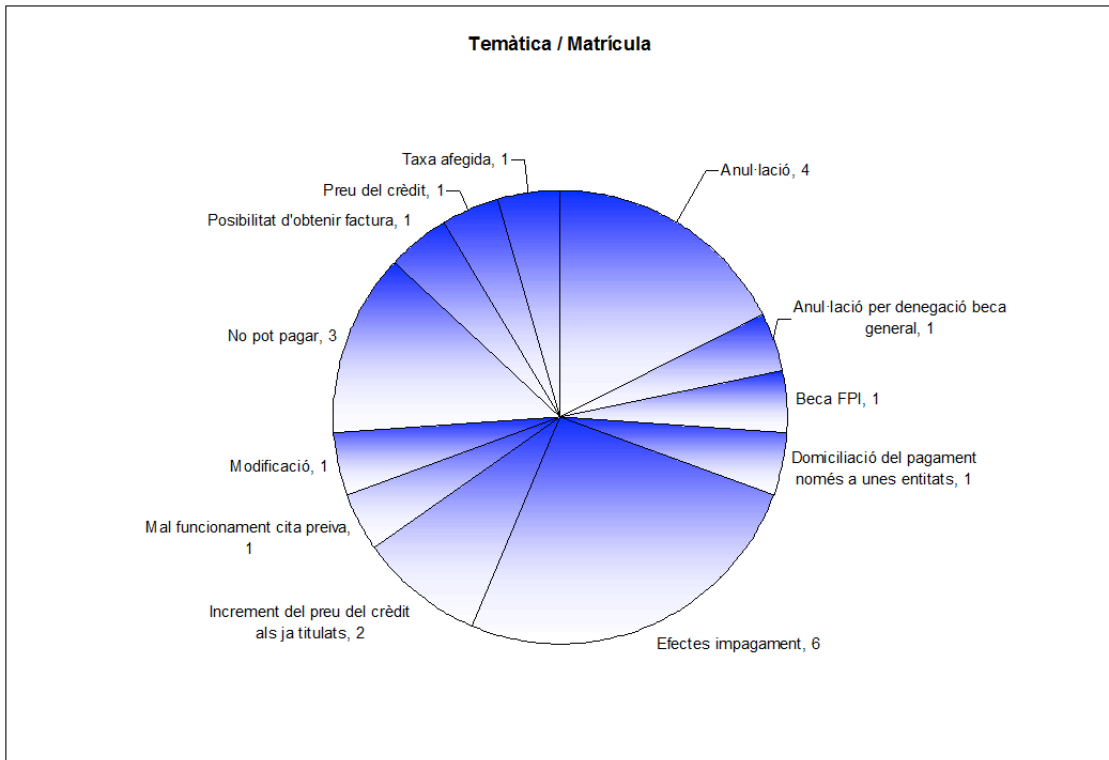


Situació



Temàtica





3.3 Actuacions

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

En aquest període s'han tractat 129 assumptes (onze menys que en el període anterior), a banda, com ja s'ha dit, dels 201 assumptes atesos per telèfon de manera immediata (en el

període anterior, 248). En total, doncs, s'han tractat 330 assumptes (respecte dels 388 de l'informe anterior).

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
1	Individual	Necessita abonar la matrícula fent que consti que una part l'abona un tercer. Al centre no li donen cap indicació.	Derivat	En consultar a Tresoreria, ens informen que el que demana l'estudiant és habitual. Demanen les dades de l'estudiant per posar-s'hi en contacte i fer la gestió pertinent.
2	Individual	Hi ha un impagament de matrícula per error en la tramitació de la beca. Tenia reconeguda l'exempció del pagament, però no va sol·licitar la beca general.	Derivat	Ja ha exposat el seu cas, per escrit, a les autoritats. Se li indica que quedi a l'espera de la resolució i que s'adreci també als organismes que havien de concedir la beca general. Se l'informa que en el pla estrictament jurídic té molt poques possibilitats que li reconeixin la beca retroactivament.
3	Individual	Reclama que s'acompleixi l'obligació de reservar un 3% de les places de nou accés a persones titulades.	No admès	És una petició general feta amb caràcter preventiu. No tenen constància que no s'hagi respectat. Se li indica que s'adreci al centre i a l'Oficina d'Accés a la Universitat.
4	Individual	Reclama que s'acompleixi l'obligació de reservar un 3% de les places de nou accés a persones titulades.	No admès	És una petició general feta amb caràcter preventiu. No tenen constància que no s'hagi respectat. Se li indica que s'adreci al centre i a l'Oficina d'Accés a la Universitat.
5	Individual	No està d'acord amb la qualificació que s'ha atorgat al seu treball de fi de grau. Es queixa d'aspectes organitzatius d'aquesta activitat.	Derivat	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis del seu ensenyament.
6	Individual	Li deneguen la possibilitat de reconèixer com a crèdits de lliure elecció unes activitats fetes a Esports UB. Els criteris del centre no es corresponen amb la normativa general.	Estimat/ resolt	La facultat ha modificat la normativa per adaptar-la als criteris generals.
7	Individual	Afirma que a una companya li han permès avaluar-se d'una assignatura de segon, cosa que a ella se li havia negat. Com a conseqüència, ha d'adaptar-se al grau.	Derivat	Se li indica que demani explicacions als responsables del seu centre. També se li indica que s'adreci al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat i a la seva degana en relació amb el tema d'adaptar-se al grau.
8	Individual	En demanar cita prèvia per tractar un tema relacionat amb la matrícula, li donen hora per a un dia en què el període de	Derivat	Se li indica que posi l'escrit en coneixement del degà del seu centre.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		matriculació ja ha finalitzat. Es queixa d'un seguit de qüestions de tot el procés de matriculació que considera que no són eficients.		
9	Individual	Es queixa de la discriminació que suposa la supressió dels vestidors femenins al pavelló d'atletisme d'Esports UB. Li han canviat els armariets a un vestidor diferent.	Derivat	Ens informen que es tractava d'un espai amb molt poques usuàries.
10	Individual	Es queixa del funcionament general del màster: en el moment de matricular-s'hi, encara no consta la qualificació de tres assignatures del curs anterior.	Derivat	La secretaria del centre ens confirma el retard en la formalització de l'annex a les actes del curs. Ens assegura que l'estudiant no es veurà perjudicada per aquesta incidència.
11	Individual	Està obligada a adaptar-se al grau perquè una de les assignatures que li manca per acabar la titulació ja s'ha extingit.	Derivat	Se li indica que comuniqui la seva situació al degà del centre i al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat.
12	Individual	Modifiquen la composició del tribunal d'un concurs després d'haver-se publicat la convocatòria i d'haver-se notificat el nomenament als membres del primer tribunal.	No admès	Se l'informa que, atès que es poden veure afectats interessos de terceres persones, és preferible que tramiti la reclamació per la via jurídica ordinària.
13	Individual	Té dificultats per aconseguir l'acreditació de la formació que va fer per accedir al doctorat. Li diuen que va fer un màster experimental.	Desestimat	Sembla que només va cursar els crèdits necessaris per accedir al doctorat (els que calien per arribar a 300 crèdits), però que no va completar el màster.
14	Individual	Es queixa que el pagament domiciliat de la matrícula només es pugui fer en unes entitats bancàries determinades.	Pendent	Se li indica que adrexi la queixa a Gerència.
15	Individual	Denuncia que encara no s'ha contractat el professorat que ha d'impartir algunes assignatures. Demana el retorn de l'import de la matrícula.	Derivat	
16	Individual	No està d'acord amb la nota amb què li van qualificar el treball de fi de màster.	Derivat	Se li indica que sol·liciti la constitució d'un tribunal especial.
17	Individual	Es queixa d'una possible doble	Estimat/	Fet l'estudi d'equivalència de títol

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		imposició de la taxa per a l'estudi d'equivalència del títol: per accedir al màster i per accedir al doctorat.	no resolt	estranger per accedir al màster, no escau fer un nou estudi d'equivalència del mateix títol per accedir al doctorat. Es recomana que es coordinin les unitats responsables per fer un estudi d'equivalència únic. Caldria tornar l'import de la taxa a l'estudiant.
18	Individual	Va cursar el màster amb estudiants internacionals, les classes eren en castellà i la publicitat també, però li lliuren el títol només en català.	Estimat/ resolt	Se li ofereix la possibilitat de sol·licitar un títol bilingüe. A l'IL3 no constava que l'estudiant l'hagués sol·licitat. L'estudiant ens informa que l'IL3 li ha comunicat que li faran un títol nou en castellà.
19	Col·lectiu	Han incrementat el lloguer dels armariets d'Esports UB molt per sobre de l'IPC. Creu que això no es pot fer. L'obliguen a domiciliar el pagament.	Desestimat	La possibilitat de disposar d'un armariet és un servei addicional, el preu del qual es fixa anualment. La limitació d'incrementar el preu d'acord amb l'IPC no afecta aquest tipus de contracte.
20	Individual	No aconsegueix trobar la resolució de la concessió d'una beca de col·laboració a la qual va presentar la seva candidatura.	Derivat	Se li indica que s'adreci als responsables del seu centre. L'estudiant ens comunica que es va entrevistar amb el professor, el qual la va informar del lloc on hi havia el tauler en què es va penjar la resolució.
21	Individual	Ha deixat els estudis perquè considera que no té el nivell necessari per seguir una de les assignatures, i no li retornen l'import de la matrícula.	Desestimat	Amb caràcter general, la matrícula només es retorna quan l'abandonament dels estudis és per una raó no imputable a l'estudiant.
22	Individual	Denuncia que fa més d'un any que un dels microones de la facultat està espatllat.	Derivat	Se li indica que comuniqui la incidència a l'administradora de centre. La Sindicatura també s'hi interessa. L'estudiant ens informa que el microones s'ha substituït immediatament.
23	Individual	Cònjuge d'un membre del PAS de la UB reclama el retorn del preu de reconeixement d'assignatures sol·licitat el darrer trimestre de 2011, que han hagut de pagar per efecte de la Llei d'acompanyament de la Llei de pressupostos de febrer de 2012, que suprimia els beneficis socials.	Derivat	Possible aplicació retroactiva de la normativa. Se li indica que adreci la sol·licitud al rector.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
24	Individual	Un membre del PAS de la UB reclama el retorn del preu de reconeixement d'assignatures sol·licitat el darrer trimestre de 2011, que ha hagut de pagar per efecte de la Llei d'acompanyament de la Llei de pressupostos de febrer de 2012, que suprimia els beneficis socials.	Derivat	Possible aplicació retroactiva de la normativa. Se li indica que adreci la sol·licitud al rector.
25	Individual	No pot assistir a la defensa del treball de fi de grau.	Derivat	Se li indica que plantegi el cas al president del tribunal o al cap d'estudis del seu ensenyament.
26	Individual	No ha pogut presentar a temps el projecte de fi de màster de títol propi de la UB. Pregunta quines opcions té.	Derivat	Se li indica que plantegi la qüestió al coordinador del curs.
27	Individual	Planteja la possibilitat d'aconseguir el reconeixement de crèdits d'estudis cursats en institucions oficials com ara l'Escola Oficial d'Idiomes.	Desestimat	Amb anterioritat a la nova normativa, els cursos de l'Escola Oficial d'Idiomes es reconeixien com a crèdits de lliure elecció. L'ensenyament a les escoles oficials d'idiomes es considera un ensenyament especial, a banda de la formació universitària. La normativa només permet reconèixer la formació feta en centres de formació superior. La UB aplica estrictament el que estableix la normativa aprovada pel Ministeri. Se li indica la possibilitat de plantejar la queixa a altres instàncies, inclòs el mateix Ministeri.
28	Individual	Es queixa que no hi ha vigilància a l'aparcament del campus sud. No es pot entrar ni sortir de l'aparcament, de manera que els cotxes queden bloquejats.	Derivat	S'ha hagut de suprimir la vigilància per raó de les restriccions pressupostàries. S'estan estudiant alternatives.
29	Individual	Es queixa que no hi ha vigilància a l'aparcament del campus sud. No es pot entrar ni sortir de l'aparcament, de manera que els cotxes queden bloquejats.	Derivat	S'ha hagut de suprimir la vigilància per raó de les restriccions pressupostàries. S'estan estudiant alternatives.
30	Individual	Es queixa de la taxa de 70 euros afegida a la matrícula de	Estimat/ no resolt	El decret de preus de la Generalitat autoritza a reclamar aquest import.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		doctorat.		La Sindicatura recomana que es concretin els serveis diferenciats d'allò que és inherent a la matrícula i la manera de fer-los efectius.
31	Individual	Una professora ha fet un escrit de queixa al rector sobre el funcionament del seu centre i no ha rebut cap resposta.	Derivat	
32	Individual	Es queixa de les dificultats que està tenint per tramitar l'expedició del títol que va obtenir fa 21 anys.	Desestimat	El títol és d'un centre antigament adscrit a la UB, però que actualment està vinculat a una altra universitat. Sembla que la UB ja ha fet les gestions que calien per atendre la petició de la interessada. Se li indica la possibilitat d'adreçar-se al síndic de greuges de la universitat corresponent. Passat un temps, ens informa de la resolució satisfactòria del cas.
33	Individual	No aconsegueix formalitzar la matrícula del doctorat.	Derivat	En interessar-nos pel cas, ens informen que s'han aclarit els entrebancs i que l'estudiant ja es pot matricular. L'estudiant ens confirma que ja està matriculada.
34	Individual	Es queixa del tracte que rep del director del seu departament.	No admès	Està examinant aquesta qüestió l'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient.
35	Individual	S'ha desplaçat des del Brasil per cursar un màster al qual va ser acceptada, però el màster s'ha suspès per manca de matrícula. Ara ha de tornar al seu país però els tràmits per aconseguir la devolució de les quantitats que va abonar es demoren massa.	Derivat	Els responsables del curs ens informen que han fet totes les gestions perquè es faci efectiva la devolució. La demora no depèn d'ells. Tresoreria també ha fet totes les gestions. Queda només pendent que es materialitzi la transferència.
36	Individual	Ha reclamat el compliment del percentatge de català que s'ha anunciat a la publicitat del màster. Ara es troba aïllat i marginat per la resta del grup i pel professorat. Vol deixar el curs.	Desistit	L'estudiant comunica la seva intenció d'abandonar el màster.
37	Individual	No li han deixat defensar el treball de fi de màster i li han modificat una nota que constava a l'expedient. Considera que és una	Estimat/ resolt	En interessar-nos pel cas, ens informen que finalment l'avaluació s'ha fet. S'indica que no es pot modificar a la baixa una qualificació sense el procés de revisió

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		represàlia per haver divulgat una presentació que el professor feia servir a classe i que estava en un ordinador d'ús comú.		corresponent.
38	Individual	Estudiant a temps parcial sosté que li diuen que per convalidar una assignatura s'ha de matricular d'una altra assignatura al segon quadrimestre.	Desistit	No contesta els missatges que se li envien.
39	Individual	Va haver de matricular-se d'uns crèdits que no li calien perquè volia convalidar una activitat, però encara no tenia el certificat d'aprofitament. En demanar l'anul·lació, li diuen que no li retornaran l'import dels crèdits que li sobren.	Estimat/ no resolt	La situació no és imputable a l'estudiant. Escau retornar l'import abonat.
40	Individual	Fa dos anys que espera rebre el títol del màster que va cursar i superar.	Derivat	Els responsables de tramitar el títol comuniquen a la interessada que el pot passar a recollir a la secretaria.
41	Individual	Va haver de marxar d'Espanya a causa d'una agressió a la seva parella. En demanar el trasllat de l'expedient, li reclamen que aboni la part de la matrícula que va deixar impagada.	Pendent	La Sindicatura demana documentació i constata la versió de l'estudiant. Suggereix que es reobri l'expedient per tornar a avaluar la situació.
42	Individual	Ha hagut d'agafar la baixa durant un mes i ara es troba que li han ingressat una quantitat molt inferior a la que li correspon per la nòmina. Pregunta si hi ha alguna manera de recuperar-ho.	No admès	Els imports de les baixes els abona la Seguretat Social. La UB no hi intervé.
43	Individual	Li deneguen la possibilitat de modificar la matrícula, tot i que ho va sol·licitar dintre del període previst a la normativa general.	Estimat/ resolt	L'estudiant va fer la sol·licitud dintre del termini que fixa la normativa general. Es recomana que es permeti fer la modificació de la matrícula.
44	Individual	Considera que no se li va abonar la part de la paga doble de Nadal que li corresponia el 2012. Denuncia la gestió del responsable de la seva unitat.	Pendent	
45	Individual	Un estudiant estranger es	Desestimat	

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		queixa que no li admeten els treballs pel seu baix nivell d'espanyol.		
46	Individual	Es queixa que el preu del crèdit de la seva matrícula és el doble del de la resta d'estudiants, perquè ell és estranger no comunitari.	Estimat/ no resolt	L'increment està previst a la normativa aplicable, tot i que fins a l'any passat la UB no l'havia fet efectiu ja que entenia que implicava un tracte desigual. Els valors que van motivar l'actuació de la UB continuen vigents. Indiquem la conveniència de tenir en compte la reciprocitat.
47	Individual	Està disconforme amb la valoració que s'ha fet del seu grup de recerca en les beques FI-AGAUR. En convocatòries anteriors, tenien 3 sobre 3 punts possibles, i enguany tenen 0 sobre 3. Els candidats vinculats a aquest grup no tenen cap opció.	Desistit	El vicerector de Política Científica assenyala que la qualificació s'ajusta a la convocatòria. El grup gestiona els projectes per mitjà d'un institut de recerca coparticipat. L'interessat insisteix que tenen els projectes a l'institut perquè així els ho va indicar la UB, i que mai no s'havia fet la valoració del grup com en aquesta convocatòria. Manifesta que, atès que les beques ja s'han resolt, vol desistir de la queixa, però que continuarà treballant perquè aquest fet no es repeteixi.
48	Col·lectiu	Es queixen de manca de neteja en les instal·lacions en què treballen, i informen que els responsables executius ja han fet diversos escrits. Diuen que el programa d'accions que es va anunciar no es compleix.	Derivat	Es constata que és una apreciació que comparteixen diferents estaments del centre. La situació es deu, en part, a la rebaixa de les condicions del contracte amb el concessionari. Ens informen que recentment s'han adoptat mesures que haurien de permetre reconduir la situació. Restem a l'expectativa.
49	Individual	Al lloc de feina temporal que tenia l'han fet fix, però l'horari li coincideix amb la tutoria de pràctiques. Demana poder canviar de grup de tutoria, però no és possible.	Derivat	Se l'informa que la possibilitat de compatibilitzar l'horari laboral amb l'horari docent resta subordinat a la disponibilitat organitzativa del centre. Se li indica que presenti el nou contracte al seu cap d'estudis.
50	Individual	Estudiant amb una disminució visual severa es queixa de les dificultats i de la incomprensió que està tenint en el seguiment d'una part de les assignatures.	Derivat	S'ha exposat la situació a la cap d'estudis. Quedem que es mirarà de millorar la comunicació entre tots els implicats.
51	Col·lectiu	700 firmes denuncien les disfuncions que estan generant	Derivat	La facultat ens informa que la seva actuació s'ha ajustat en tot moment

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		les mencions al títol a les llistes de la borsa de treball del Departament d'Educació. La informació que els van facilitar en iniciar el grau no es correspon amb el que ara s'han trobat.		al que estableix la normativa. Pel que fa al valor de les mencions, assenyala que hi va haver un canvi de normativa quan el grau es trobava a tercer curs, però que no afecta la titulació. Ens indica que se'n va fer difusió. Manifesta la disponibilitat per cercar solucions. S'indica als interessats que s'adrecin al degà del seu ensenyament.
52	Individual	Va signar tard la pròrroga del contracte amb efecte en una data posterior, però va impartir íntegrament les classes que tenia assignades. Ara no li abonem els dies que va treballar.	Estimat/ no resolt	S'haurien de satisfer íntegrament les quantitats que no es van abonar per tractar-se d'una pròrroga del contracte, perquè l'encàrrec docent inclou els dies en què es pretén que no hi havia contracte i perquè les classes es van impartir.
53	Individual	Va abonar els drets del títol i en passar a recollir-lo li fan notar que els consta un impagament de matrícula per assignatures matriculades posteriorment en un altre ensenyament, i que per aquest motiu no l'hi poden lliurar.	Estimat/ resolt	Es tracta d'un servei sol·licitat i abonat en un moment en què l'estudiant no es trobava en situació de mora. En aquest cas, denegar el lliurament del títol va més enllà del bloqueig de l'expedient previst al decret de preus de la Generalitat de Catalunya.
54	Individual	Deixen sense efecte la seva designació com a professor associat perquè no té el nivell C de català, tot i que ha superat una prova ad hoc que el mateix centre li va indicar que havia de fer després de comunicar-li que havia quedat el primer del procés de selecció.	Derivat	Es tracta d'una queixa en perjudici d'un tercer. L'estimació de la queixa implica un canvi de la situació d'una tercera persona. Se li indica que presenti la reclamació per les vies jurídiques pertinents.
55	Individual	El seu director de tesi va presentar una reclamació en relació amb la manera com es va desenvolupar la votació per a l'atorgament de la menció <i>cum laude</i> al títol de doctor, i no ha rebut cap resposta.	Estimat/ no resolt	Es fan gestions perquè es resolgui la petició. Finalment ens comuniquen que s'ha dictat resolució, si bé manifesten la seva disconformitat i formulen una queixa.
56	Individual	Es queixa del tracte institucional rebut a instàncies d'un altre professor (director del departament) durant els darrers quatre anys. Demana un posicionament de la	Pendent	Se li indica que prèviament s'adreci al rector per exposar-li la seva visió del cas.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		Sindicatura.		
57	Individual	Es queixa del funcionament del doctorat i demana orientació per poder continuar cursant-lo.	Derivat	Se li indica que s'adreci directament a l'Escola de Doctorat.
58	Individual	Es queixa de la neteja deficient de determinats espais de la seva facultat.	Derivat	Es comunica la denúncia a l'administradora de centre perquè la tingui en compte.
59	Individual	Li han qualificat l'examen amb un zero perquè constaten diversos indicis que els porten a suposar que ha copiat. L'estudiant nega rotundament aquesta possibilitat.	Derivat	Se li indica que plantegi la qüestió al degà de la seva facultat.
60	Individual	Denúncia que unes persones que protestaven per la reforma de l'avortament han interromput la missa que tenia lloc a la Facultat d'Economia i Empresa.	No admès	És una queixa anònima, per tant no és admissible segons el Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UB.
61	Individual	Un professor associat que està matriculat al doctorat consulta la possibilitat de tenir el carnet de la UB com a professor i com a estudiant. Diu que li seria útil per visitar museus.	Derivat	Se li indica que plantegi el dubte a l'oficina del carnet de la UB.
62	Individual	En demanar una certificació de l'expedient acadèmic d'una llicenciatura que va cursar a la UB, li reclamen el pagament de la matrícula d'una altra titulació que va deixar impagada l'any 2010.	Desestimat	Se li comunica que l'actuació de la Universitat es fonamenta en el que estableix el decret de preus de la Generalitat de Catalunya.
63	Individual	No li han convalidat determinades assignatures que sosté que sí que s'han convalidat a altres estudiants.	Derivat	El Vicerectorat d'Estudiants i Política Lingüística li comunica que estan estudiant el cas.
64	Individual	Està matriculada d'una part de les assignatures d'un màster que ara li comuniquen que el proper curs no continuarà.	Estimat/ no resolt	No és exacte que el curs no continuï impartint-se. S'ha donat l'opció d'acabar les assignatures.
65	Individual	Fa força dies que han començat el segon quadrimestre i hi ha un nombrós grup d'estudiants que encara no té assignades les pràctiques.	Estimat/ no resolt	Una part dels convenis de pràctiques que s'havien preparat van quedar sense efecte per part de les entitats col·laboradores. Finalment, el problema s'ha resolt cercant nous llocs on fer pràctiques i s'han

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				adoptat mesures acadèmiques que tenen en compte la nova situació. La Sindicatura recomana una revisió dels procediments i les programacions, i suggereix que es prevegi la implicació dels estudiants en la Comissió de Pràctiques.
66	Individual	Pregunta si un tribunal avaluador del treball de fi de màster pot estar constituït per dos professors. Ha obtingut una qualificació que considera baixa perquè una de les professores del tribunal no estava gens d'acord amb el tema escollit per fer el treball.	Derivat	Se li indica que adreci una reclamació al coordinador del màster.
67	Individual	Li comuniquen que li queda una assignatura de primer suspesa. Entenia que la tenia aprovada i, de fet, a l'expedient li consten com a aprovades assignatures que són incompatibles amb la que ara li diuen que té suspesa.	Desistit	L'estudiant ens comunica que ja han aclarit la situació i han acordat una solució. Cursarà ara l'assignatura.
68	Individual	Entén que els títols que li han lliurat no contenen les dades correctes del curs. Adreça la queixa a diverses autoritats.	Derivat	Es queda a l'espera de la resposta dels altres destinataris de la queixa. Els responsables dels curss li comuniquen que esmenaran els documents.
69	Individual	No li ingressaran la beca Equitat fins que no acabi d'abonar el crèdit de matrícula que va obtenir per mitjà de l'AGAUR. L'any anterior li va passar el mateix i el problema es va poder solucionar. Ara es torna a repetir la situació. Es queixa del tracte rebut.	Estimat/ resolt	Es fan gestions perquè s'apliqui la mateixa solució que el curs anterior. Finalment, s'ha compensat l'import de la beca amb la matrícula del treball de fi de grau.
70	Individual	Li ha arribat la convalidació de dues assignatures després que ja les hagués cursat i aprovat. Es neguen a retornar-li els diners perquè li diuen que les ha fet.	Derivat	Se li indica que adreci un escrit al degà en què exposi la situació i sol·liciti la devolució de la matrícula de les dues assignatures.
71	Individual	Un estudiant recentment nacionalitzat es considera discriminat perquè li han denegat una beca per no tenir	Desestimat	Se l'informa que la UB fa la gestió de les beques però no la convocatòria, i que tampoc no fixa els criteris de concessió. Se li indica

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		dades econòmiques a l'AEAT sobre la seva situació familiar.		que, sense aportar cap dada econòmica, no té possibilitat que li concedeixin cap beca.
72	Individual	Estudiant que per raons professionals i familiars no pot acomplir el requisit del 80% d'assistència a una assignatura no obté cap alternativa per poder cursar l'assignatura.	Estimat/ resolt	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis. El dret a compatibilitzar la vida laboral i acadèmica reconegut a l'Estatut de l'estudiant universitari obliga a ser flexibles amb el deure d'assistència, i quan s'estableix amb caràcter general pot vulnerar els drets de l'estudiant si no obeeix a raons fonamentades. Finalment s'ha rellevat l'estudiant de l'obligació d'acomplir aquest requisit.
73	Individual	Li van bloquejar l'expedient per l'impagament d'unes convalidacions que encara no li havien notificat. També es queixa del tracte rebut.	Derivat	La secretaria ens informa que hi va haver moltes incidències amb la notificació de les convalidacions, que van provocar retards en el pagament. Per aquesta raó no es van fer efectius els recàrrecs. El bloqueig del campus s'aplica automàticament. No obstant això, al campus apareix un avís amb una antelació de deu dies.
74	Individual	Un estudiant amb premi extraordinari afectat per la suspensió de l'acte d'inauguració del curs es queixa que no s'hagi convocat de nou un acte i que li fessin signar un document de renúncia de drets en recollir el títol.	Derivat	Se li indica que faci explícita la queixa a la Secretaria General.
75	Individual	Sosté que, en el procés d'avaluació per obtenir el títol de doctor europeu, es van produir unes deficiències d'informació que van fer que l'integrant estranger del tribunal no interpretés bé l'abast del vot en relació amb la concessió del <i>cum laude</i> .	Estimat/ no resolt	Si bé es pot considerar que el vot secret és una mesura desproporcionada, aquesta modalitat de votació ve establerta per la normativa aplicable. No obstant això, ha donat peu a diverses confusions en tribunals diferents. Se suggereix que es repeteixi la votació.
76	Individual	Es queixa que li fan fer l'avaluació d'una matèria en un laboratori d'un institut que sosté que és extern a la UB.	Desistit	En intentar explicar-li que el laboratori en qüestió és d'un institut participat per la UB, ens ha dit que anirà als tribunals i ha penjat el telèfon. Posteriorment, ha enviat un

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
				correu donant per «trencada» la relació.
77	Individual	Sosté que l'examen que va fer es va desenvolupar en unes condicions que no estaven prèviament anunciades: a la segona part es permetia tenir materials i ell no ho sabia. S'ha adreçat als responsables de la facultat.	Suspès	Està pendent de resolució del vicedegà d'afers acadèmics. Se li anuncia que la Comissió Acadèmica resoldrà al setembre.
78	Individual	A la prova final s'apliquen uns requisits no anunciats a la documentació del curs. En concret, s'exigeix un mínim d'un 3,5 a cada part de l'examen per poder superar-lo.	Estimat/ resolt	Es recomana que es calculi la qualificació sense aplicar la restricció no anunciada a la documentació del curs.
79	Individual	A la prova final s'apliquen uns requisits no anunciats a la documentació del curs. En concret, s'exigeix un mínim d'un 3,5 a cada part de l'examen per poder superar-lo.	Estimat/ resolt	Es recomana que es calculi la qualificació sense aplicar la restricció no anunciada a la documentació del curs.
80	Individual	A l'expedient acadèmic que es pot consultar a través de la intranet no hi consta la qualificació de la tesi doctoral.	Derivat	És convenient que l'accés a l'expedient per Internet es refereixi a la totalitat de l'expedient. Es trasllada el suggeriment a la unitat responsable.
81	Individual	A la prova final s'apliquen uns requisits no anunciats a la documentació del curs. En concret, s'exigeix un mínim d'un 3,5 a cada part de l'examen per poder superar-lo.	Estimat/ resolt	Es recomana que es calculi la qualificació sense aplicar la restricció no anunciada a la documentació del curs.
82	Individual	A la prova final s'apliquen uns requisits no anunciats a la documentació del curs. En concret, s'exigeix un mínim d'un 3,5 a cada part de l'examen per poder superar-lo.	Estimat/ resolt	Es recomana que es calculi la qualificació sense aplicar la restricció no anunciada a la documentació del curs.
83	Individual	Ha estat exclòs d'un programa de doble titulació quan encara hi havia places disponibles.	Derivat	Ha adreçat un escrit al degà. Quedem a l'espera de la resolució. Ens informa que el degà l'ha convocat a una entrevista de selecció. Finalment, ha estat admès al programa.
84	Individual	Unes incidències no imputables a l'estudiant ocorregudes en el període de	Desistit	Després d'analitzar el cas amb l'interessat, convenim que l'eventual aclariment dels dubtes

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		l'estada Erasmus li han impedit cursar dues assignatures (no eren en anglès, com s'havia anunciat). Això ha provocat que no compleixi els requisits per poder matricular-se del treball de fi de grau. També vol anul·lar la matrícula.		que planteja no farà canviar el fet que li manca una assignatura optativa per poder completar els estudis de grau.
85	Individual	En l'avaluació d'una assignatura s'apliquen criteris no publicats ni al pla docent, ni al programa. A més, en demanar la revisió, el tribunal especial li abaixa la qualificació.	Estimat/ resolt	Arran d'una impugnació no es pot abaixar la qualificació. La Sindicatura demana que s'aclareixin els criteris d'avaluació i la seva aplicació. La direcció del departament dóna indicacions per restablir la qualificació inicial i aporta un informe sobre l'avaluació. La Sindicatura considera que l'avaluació respecta els criteris anunciats, però suggereix introduir més precisió al pla docent en relació amb algunes activitats avaluable.
86	Individual	No pot fer front al pagament de la matrícula en els terminis que li concedeix la UB, de manera que demana una adaptació.	Derivat	Se li indica que faci una proposta concreta a la vicerectora d'Estudiants i Política Lingüística. Ens comunica que li han acceptat la proposta.
87	Individual	Enguany se li exhaureix el contracte. Es queixa que a la convocatòria de places de professorat agregat hi puguin concórrer candidats acreditats que encara tenen un any més de contracte.	Desestimat	No està en mans de la UB restringir l'accés de cap candidat que reuneixi els requisits legals per concórrer a les places de professorat.
88	Individual	No pot fer front al pagament de la matrícula, de manera que demana ajornar el pagament i que no se li apliqui el recàrrec.	Derivat	Se li indica que faci una proposta concreta al Vicerectorat d'Estudiants. Ens comunica que li han acceptat la proposta.
89	Individual	Després de tramitar el títol, va deixar impagada una matrícula d'una altra titulació. En anar a recollir el títol, no l'hi lliuren si no abona les quantitats degudes.	Estimat/ no resolt	Es tracta d'un servei sol·licitat i abonat en un moment en què l'estudiant no es trobava en situació de mora. Denegar el lliurament del títol va més enllà del bloqueig de l'expedient previst al decret de preus de la Generalitat de Catalunya.
90	Individual	Ha acabat el màster, li ha caducat el carnet d'estudiant i	Derivat	Se li indica que s'adreci a l'oficina del carnet de la UB. L'estudiant ens

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		no pot entrar a la biblioteca per preparar l'examen d'accés a l'advocacia.		comunica que ja ha trobat una solució.
91	Individual	El proper any, el quart curs de l'ensenyament que està fent canvia del torn de matí al de tarda. Això li fa incompatibles els estudis que fins ara seguia en una altra universitat en horari de tarda.	Derivat	És una titulació que només té una línia. Ens indiquen que el canvi de torn és una mesura per evitar que alguns estudiants endarrerits es quedin sense poder fer cap assignatura durant un quadrimestre. La Sindicatura indica la conveniència d'esgotar totes les alternatives perquè no s'hagi de fer el canvi de torn. S'indica que es plantegi el cas al Vicerectorat de Política Acadèmica i Qualitat.
92	Individual	El tribunal de la tesi doctoral va anunciar que li atorgava un apte <i>cum laude</i> per majoria, però la normativa exigeix unanimitat i vot secret per atorgar-lo. Ara té un apte. Creu que se l'ha perjudicat.	Pendent	Si bé es pot considerar que el vot secret és una mesura desproporcionada, aquesta mena de votació ve establerta per la normativa estatal aplicable. No obstant això, ha donat peu a diverses confusions en diferents tribunals. Se suggereix que es repeteixi la votació.
93	Individual	Una estudiant jubilada i amb una titulació universitària prèvia es queixa d'haver d'abonar el preu de la matrícula com a ja titulada i que no es tingui en compte la seva condició de pensionista.	Derivat	El sistema de preus de les universitats públiques el regeix un decret de la Generalitat de Catalunya. La possibilitat de regular bonificacions no està en mans de les universitats. Se l'informa de la possibilitat d'adreçar-se a la mateixa Generalitat o a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
94	Individual	Estudiant d'un centre adscrit es queixa que les activitats avaluables d'una assignatura de 30 hores són les mateixes que les d'una assignatura sobre el mateix tema, però de 60 hores, amb la qual han compartit la meitat del curs.	Derivat	Se li indica que plantegi la situació al cap d'estudis de l'ensenyament.
95	Individual	A uns estudiants del seu grup els han modificat la qualificació perquè es va estimar una reclamació fonamentada que els criteris de càlcul de la qualificació no estaven publicats. Considera	Derivat	Se li indica que plantegi la reclamació per escrit a la coordinadora de l'assignatura i a la cap d'estudis.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		que se li hauria d'aplicar el mateix criteri.		
96	Col·lectiu	Els falten entre 6 i 18 crèdits per acabar el grau i això fa que quedin exclosos de la possibilitat de fer la «remenció» que s'ha ofert darrerament als graduats.	Derivat	Se'ls indica que es mantinguin en contacte amb les autoritats del seu centre, perquè estan cercant solucions. Se'ns informa que la qüestió s'ha solucionat en allò que és essencial.
97	Individual	Es queixa que la modificació de la normativa de doctorat i la supressió dels beneficis socials del personal de la UB l'han perjudicat. Demana que es deixin sense efecte les conseqüències aplicades retroactivament.	Derivat	La petició està pendent de resolució d'un vicerectorat.
98	Individual	Estudiant de doctorat es queixa que el director de la tesi no l'atén. Demana ajuda per poder canviar de director de tesi doctoral.	Derivat	Se li indica que s'adreci al responsable de l'Escola de Doctorat del seu centre.
99	Individual	Es queixa del retard en el retorn d'unes quantitats abonades en concepte de preinscripció. A més, es queixa del tracte rebut en fer la reclamació.	Derivat	S'informa l'interessat sobre l'estat en què es troba el tràmit de la devolució. Pel que fa al tracte, es trasllada al cap de la unitat perquè l'atengui.
100	Individual	Estudiant de màster es queixa de no poder gaudir de dos convenis de pràctiques simultàniament. La coincidència temporal és parcial i, a més, l'activitat dels dos convenis és en horaris diferents. Ha adreçat la consulta a la borsa de treball.	Derivat	La borsa de treball ens informa que la normativa limita el temps de dedicació al conveni de pràctiques, però no impedeix que dintre d'aquest marc puguin coexistir dos convenis. Finalment es podran fer els dos convenis.
101	Individual	El 2009 es va adreçar a la Sindicatura en relació amb una incidència ocorreguda en l'accés als estudis d'Odontologia que va fer que perdés el torn. Diu que, com que no li vam contestar, està interessat a saber si el podem ajudar.	No admès	Se li recorda que en el moment oportú li vam indicar que s'adrecés a l'Oficina d'Accés a la Universitat i que va desistir de la queixa.
102	Individual	Sosté que la convocatòria de places de professor associat només s'ha publicat a la	Derivat	Se li indica que plantegi la queixa al vicerector de Professorat.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		intranet i que no se n'ha fet difusió.		
103	Individual	Una diplomada (180 crèdits) amb un màster de 60 crèdits ha de cursar un altre màster per poder accedir al doctorat (300 crèdits). En matricular-s'hi, ha d'abonar un preu superior en concepte de titulada.	Pendent	Se li indica que s'adreci al vicerector de Política Acadèmica i Qualitat. La Sindicatura ha fet gestions per indicar que fins a acomplir els requisits per accedir al doctorat (300 crèdits) no s'hauria d'aplicar aquest increment, perquè es produiria una diferència de tracte amb els graduats.
104	Col·lectiu	Un grup d'estudiants es queixa de l'elevat nombre de suspesos d'una assignatura. Qüestionen els criteris d'avaluació.	Derivat	Se'ls indica que s'adrecin al cap d'estudis.
105	Individual	En matricular-se va sol·licitar la beca general, però l'hi van denegar. Demana anul·lar la matrícula i quedar alliberat del deute. S'adreça a altres autoritats acadèmiques.	Derivat	La Sindicatura queda a l'espera de la resposta dels òrgans executius corresponents.
106	Individual	Aprecia una errada en la data de naixement que consta al títol. Li comuniquen que s'introduirà l'esmena, però que ha de tornar a abonar la taxa perquè consideren que l'errada no és imputable a la Universitat. No hi està d'acord.	Desestimat	La data de naixement impresa per error al títol és la que constava al DNI de l'estudiant.
107	Individual	Reclama l'abonament d'una indemnització per incapacitat permanent absoluta. Considera que no va quedar sense efecte per la Llei d'acompanyament dels pressupostos del 2012. Fa dos mesos que va adreçar un escrit a la UB i encara no ha obtingut cap resposta.	Pendent	Se li indica que és la Llei de pressupostos de la Generalitat del 2012 la que suprimeix els anomenats beneficis socials, i no la Llei d'acompanyament dels mateixos pressupostos. La Sindicatura s'interessa perquè els responsables executius donin una resposta per escrit.
108	Col·lectiu	No estan conformes amb els criteris d'avaluació d'un treball. S'han adreçat al cap d'estudis.	Pendent	Quedem a l'espera de la resolució del cap d'estudis.
109	Individual	Es queixa d'un seguit de deficiències en relació amb un curs semipresencial de l'Escola d'Idiomes Moderns.	Derivat	Se li indica que primer adreci la queixa als responsables de l'Escola d'Idiomes Moderns. Ens comunica que s'ha reunit amb el coordinador i que algunes de les qüestions s'estan solucionant.

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
110	Individual	Denuncia el retard en la percepció d'un ajut adreçat a situacions de necessitat.	Derivat	Ens interessem per saber l'estat en què es troba la tramitació del pagament de la beca. Ens informen que en dues o tres setmanes es farà l'ingrés. L'estudiant ens confirma la recepció de les quantitats.
111	Individual	No pot fer front al pagament de la matrícula del segon quadrimestre. Li queda poc per acabar la carrera. Demana ajuda.	Derivat	Se li indica que s'adreci a la vicerectora d'Estudiants i Política Lingüística.
112	Individual	Estudiant que ha demanat el trasllat de l'expedient es queixa de les dificultats que té per saber el dia que s'ha de matricular. Ha hagut de fer un viatge des de les Illes Balears i és segur que n'haurà de fer un altre.	Derivat	Se li indica que adreci les consideracions als responsables del seu centre.
113	Individual	Es queixa de la manca d'atenció en la reelaboració del treball de fi de màster. Després d'un any «de llargues» i d'anar darrere del tutor, li diuen que no està preparada i que, si vol, pot tornar a matricular-se del segon curs del màster.	Suspès	En indicar-li que ens adreçaríem al coordinador del curs, ens demana que esperem que ella hi torni a parlar.
114	Individual	Fa uns anys va interrompre els estudis. Ha demanat reiniciar-los diverses vegades, però li deneguen l'accés perquè no hi ha places vacants. L'única alternativa que li ofereixen és que torni a fer les proves d'accés a la universitat i aconseguixi una qualificació que li doni accés directe.	Estimat/ resolt	No hi ha cap resolució que la faci fora dels estudis. Es fan gestions en l'àmbit acadèmic per analitzar conjuntament el cas. L'estudiant comunica que finalment s'ha pogut reincorporar als estudis.
115	Individual	És doctor i antic professor associat. Col·labora amb un grup de recerca i participa en els seus projectes. Es queixa que amb la implantació del Servei Intermediari d'Accés als Recursos Electrònics ja no pot accedir des de fora de la UB als recursos digitals.	Desestimat	La manca de vinculació amb la UB justifica la mesura. A hores d'ara no hi ha cap figura que prevegi aquesta mena de relació. La mesura no vulnera cap dret.
116	Individual	El director d'un grup de recerca es queixa que el darrer	Pendent	La direcció del departament es va oferir a rectificar algunes decisions,

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		any se'ls ha apartat del màster. Així mateix, es queixa del tracte que una integrant del grup ha rebut del cap d'estudis i de la direcció del departament.		però no les van acceptar.
117	Individual	Una becària FPI en els darrers anys de la beca es troba que li reclamen el pagament de la matrícula del darrer curs.	Pendent	En passar a la situació contractual, la supressió dels beneficis socials fa que, tot i tenir el contracte per raó de la beca, ja no sigui aplicable l'exempció per aquest motiu. L'estatut del becari no el fixa la UB.
118	Individual	Estudiant de màster no pot tramitar el títol perquè encara no s'han tancat les actes d'una assignatura.	Pendent	Se li indica que s'adreci al coordinador del màster.
119	Individual	En intentar matricular-se d'un nou ensenyament, li reclamen l'abonament d'una matrícula impagada d'un altre ensenyament de l'any 2011.	Desestimat	L'actuació de la UB es correspon amb el que disposa la normativa aplicable.
120	Individual	Es queixa de l'actuació d'un professor en l'avaluació d'una assignatura: ha suspès molts estudiants amb un zero, ha preguntat un tema que no s'havia treballat a classe i ha permès la reavaluació, però no tots els estudiants se n'havien assabentat.	Derivat	Se li indica que s'adreci al cap d'estudis del seu ensenyament.
121	Individual	Es queixa que en l'accés a Medicina, concretament en la reassignació de places vacants, no es respecta el percentatge que s'hauria de reservar per donar accés als ja titulats. Sosté que no s'han fet les crides que serien escaients.	No admès	L'eventual estimació de la queixa modificaria la posició de terceres persones. Se li indica que faci la reclamació per les vies jurídiques corresponents, tant a la Universitat com a la Generalitat de Catalunya.
122	Individual	Denuncia que ha hagut de lliurar l'expedient fora del termini previst per fer els tràmits per poder accedir a la Universitat, perquè al seu centre l'hi han lliurat tard.	No admès	La UB no ha tingut cap participació en els fets. Se li indica que plantegi el cas a l'Oficina d'Accés a la Universitat.
123	Individual	Es queixa que en l'accés a Medicina, i concretament en la reassignació de places vacants, no es respecta el percentatge	No admès	L'eventual estimació de la queixa modificaria la posició de terceres persones. Se li indica que faci la reclamació per les vies jurídiques

Núm.	Individual/ Col·lectiu	Resum	Situació	Observacions
		que s'hauria de reservar per donar accés als ja titulats. Sosté que no s'han fet les crides que serien escaients.		corresponents, tant a la Universitat com a la Generalitat de Catalunya.
124	Col·lectiu	Mostren disconformitat amb l'avaluació i demanen la constitució d'un tribunal especial. Adrecen l'escrit al cap d'estudis.	Derivat	Es queda a l'espera de l'actuació del cap d'estudis.
125	Individual	Sosté que li han dit per telèfon que per sol·licitar una traducció del certificat acadèmic del català al castellà ha d'abonar 60 euros. Diu que al web de la UB s'anuncia que aquesta gestió és gratuïta.	Estimat/ result	Se li indica que faci la gestió personalment a la secretaria i que, arribat el cas, faci notar que la mateixa UB informa que és un tràmit gratuït. L'estudiant ens informa finalment que se li ha lliurat una traducció sense cost addicional.
126	Individual	Es queixa que en l'accés a Medicina, i concretament en la reassignació de places vacants, no es respecta el percentatge que s'hauria de reservar per donar accés als ja titulats. Sosté que no s'han fet les crides que serien escaients.	No admès	L'eventual estimació de la queixa modificaria la posició de terceres persones. Se li indica que faci la reclamació per les vies jurídiques corresponents, tant a la Universitat com a la Generalitat de Catalunya.
127	Individual	Ha hagut de demanar un duplicat del títol perquè el va rebre per correu en molt mal estat. Considera que els costos de la nova tramesa no haurien de ser a càrrec seu.	Pendent	Se li indica que faci la reclamació per escrit a la secretaria d'estudiants del seu centre.
128	Individual	La relació amb el director de la tesi s'ha deteriorat molt, de manera que ha arribat a afectar la recerca. Ho qualifica de possible assetjament i maltractament. Demana orientació per veure què pot fer.	Suspens	Es valoren conjuntament les diferents opcions. Sol·licita esperar una mica perquè està cercant alternatives per poder continuar fent la recerca. Ens comunica que ha traslladat l'expedient.
129	Individual	Un cop acabat el curs, denuncia que una assignatura optativa no la van impartir els professors anunciats al pla docent, sinó algú que no consta al directori del departament responsable de la docència. A més, les classes eren d'una qualitat molt baixa.	Pendent	Se li indica que posi els fets en coneixement del degà i del cap de departament.

3.4 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 oportunitament 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. *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, a la condició d'obtenció de beca, als estudiants no comunitaris i al reconeixement de les matrícules d'honor.

Aquestes recomanacions, sovint, es deriven de problemes d'interpretació de la normativa de la Generalitat de Catalunya sobre el preu de la matrícula universitària.

2. *Prescripció*

Aquest aspecte jurídic es refereix a la no exigibilitat del preu de la matrícula i als efectes subsegüents de bloqueig de l'expedient acadèmic, transcorreguts quatre anys des de l'impagament per prescripció del deute, sempre que no s'hagi interromput el termini de prescripció per reclamació o per qualsevol altra causa. A més, es pot sostenir que l'extinció per prescripció s'hauria d'apreciar d'ofici, pel fet que el Decret legislatiu 3/2008, de 25 de juny, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de taxes i preus públics de la Generalitat de Catalunya es remet (articles 1.3-10) a la Llei 58/2003, de 17 de setembre, general tributària (article 69).

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 quant a la reavaluació i, també, sobre l'avaluació de treballs de fi de grau i de doctorat. Són de remarcar els problemes derivats de l'atorgament de la qualificació de *cum laude* per l'exigència de votació secreta unànime de tots els membres del tribunal, els quals, sovint, no tenen prou informació sobre el procediment.

4. *Estudi d'equivalència de títol*

L'estudi d'equivalència d'un títol estranger per accedir a un màster hauria de servir també per poder accedir, posteriorment, al doctorat, de manera que un sol estudi d'equivalència hauria de ser suficient. La normativa no és explícita, però només s'haurien de cobrar dos imports diferents si, realment, es fessin dos estudis d'equivalència diferents. Per tant, cal coordinar el contingut i els efectes de l'estudi d'equivalència.

5. *Expedició i lliurament de títols*

Quan un títol s'ha expedit i se n'han pagat les taxes corresponents, s'ha de lliurar a la persona interessada pel servei prestat i cobrat, independentment que, amb posterioritat i per altres causes, la mateixa persona esdevingui deutora de la UB i, per tant, se li bloquegi l'accés a l'expedient.

3.5 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— i les secretaries dels centres és, en general, bona i eficient. Altrament, aquesta baixa conflictivitat no es podria explicar 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:

Avaluació: 24

Matrícula: 23

Doctorat: 7

Accés a programes de doble titulació: 7

Títols acadèmics: 5

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.

D'altra banda, en algun supòsit —afortunadament, pocs—, les persones de la Sindicatura som objecte de comportaments, d'expressions i d'exigències impertinents i inadequades tenint en compte que les persones interessades són membres d'una comunitat universitària.

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 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 rebaixar 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 interpel·lació 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, requeriria 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 2013 (pàg. 50) es fa constar (sense que se n'especifiqui el contingut) que han rebut, en relació amb les universitats, les queixes següents: UB, 12; UAB, 10; UPC, 12; UPF, 6; UOC, 4; UdL, 2; UdG, 5; URV, 5, i UAO, 1.

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

4. L'activitat institucional

4.1 Les persones

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

L'oficina de la Sindicatura la constitueixen 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 de 2012.

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

Així mateix, la Sindicatura agraeix la bona predisposició de la Sra. Isabel Álvarez, responsable de l'activitat administrativa del Claustre de Doctors, com a col·laboradora excepcional en l'aspecte més protocol·lari.

4.2 Les activitats

La relació de la Sindicatura amb els òrgans de govern de la Universitat i, externament, amb institucions i altres sindicatures, catalanes o espanyoles, universitàries o municipals, ha estat continuada i molt fluïda i cordial.

Tot seguit esmentem les activitats presencials de relació institucional més destacades.

4.2.1 Trobada estatal de síndics

La XVI Trobada Estatal de Defensors Universitaris i la VI Assemblea General Ordinària de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU) van tenir lloc a les universitats de Sevilla i Pablo de Olavide els dies 6, 7 i 8 de novembre de 2013.

Els continguts de la XVI Trobada i de la VI Assemblea de la CEDU s'han fet constar anteriorment, en la relació històrica.

La XVII Trobada Estatal de Defensors Universitaris tindrà lloc a la Universitat d'Extremadura, del 22 al 25 d'octubre de 2014.

Tota la informació de les activitats de la CEDU es pot consultar en dos webs: www.CEDU.es (que és més estàtic, amb documentació i evolució històrica) i www.defensores.es (que és més dinàmic i actualitzat).

4.2.2 Trobada de síndics de la Xarxa Vives

La trobada corresponent al 2014 la va organitzar la Universitat Pompeu Fabra i va tenir lloc a Barcelona el dia 4 de juliol de 2014.

Aquesta trobada es va articular al voltant de dues sessions de treball que també s'han esmentat anteriorment.

Reunions de síndics de les universitats de Catalunya

Des de la trobada del dia 11 de juliol de 2013 a la Universitat de Barcelona, no ha tingut lloc cap altra reunió.

4.2.3 Assistència a cursos o congressos

El Dr. Lluís Caballol, adjunt al síndic, va assistir al curs d'estiu de la Universitat Complutense de Madrid *Los retos de la figura del defensor universitario en el panorama universitario actual*, que va tenir lloc a El Escorial del 16 al 18 de juliol de 2014. Hi va presentar la ponència «Procedimientos de defensa de los derechos humanos en distintos países».

4.2.4 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 essencial: es tracta d'una eina molt completa i àgil, de present i de futur, que possibilita un bon funcionament de la Sindicatura, malgrat la complexitat inherent a l'activitat que desenvolupa.

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

4.2.5 Relacions institucionals internes

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.

Cal destacar la reunió del 22 de maig de 2014 amb el nou gerent, el Sr. Jordi Codina, i una sessió de treball amb el Sr. Klaus-Jürgen Müller, director de l'oficina Personalrat de la Universitat de Friburg, el 4 de juny de 2014.

4.2.6 Contribució pressupostària

En la mesura de les seves possibilitats, la Sindicatura ha continuat contribuint a l'arranjament d'alguns espais de la seu de la seva oficina, juntament amb altres institucions i òrgans de la Universitat.

4.2.7 Biblioteca

En aquest període, la biblioteca de la Sindicatura s'ha vist incrementada en quatre volums, relatius a temes vinculats a les sindicatures de greuges i, també, a edicions institucionals. El fons de la biblioteca és, actualment, de 205 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 i Comunicacions de la nostra Universitat.

Finalment, cal destacar que des del web de la Sindicatura es pot accedir a tots els informes i consultar-los.

Precisament en relació amb el comptador de la pàgina de la Sindicatura, entre l'1 de setembre del 2013 i el 31 d'agost del 2014 s'han produït 1.378 visites. El total de visites d'ençà que el comptador està actiu —des del març del 2008 fins a l'agost del 2014— és de 12.438.