



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

CURS 2021-2022

INFORME  
DE LA SINDICATURA DE  
GREUGES  
DE LA UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

LLUÍS CABALLOL I ANGELATS  
NOVEMBRE DE 2022

**Informe de la Sindicatura de Greuges  
de la Universitat de Barcelona del curs 2021-2022**

<b>PRESENTACIÓ .....</b>	<b>2</b>
<b>1. LA GESTIÓ.....</b>	<b>2</b>
1.1 L'ATENCIÓ PRELIMINAR .....	2
1.2 ELS EXPEDIENTS .....	3
1.3 INFORMACIÓ ESTADÍSTICA.....	17
1.4 LES RECOMANACIONS.....	20
<b>2. L'ACTIVITAT INSTITUCIONAL .....</b>	<b>22</b>
2.1 ACTIVITATS DE LA CONFERÈNCIA ESTATAL DE DEFENSORS UNIVERSITARIS (CEDU) .....	22
a) <i>XXIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris</i> .....	22
b) <i>XIV Assemblea General de la CEDU</i> .....	22
c) <i>Jornada tècnica de la CEDU</i> .....	23
d) <i>Reunions de la Comissió Executiva de la CEDU</i> .....	23
2.3 XIII TROBADA DE SÍNDICS DE GREUGES, DEFENSORS I MEDIADORS UNIVERSITARIS DE LA XARXA VIVES .....	23
2.4 RELACIÓ AMB LA SINDICATURA DE GREUGES DE CATALUNYA.....	23
<b>3. LA SINDICATURA .....</b>	<b>24</b>
3.1 LES PERSONES.....	24
3.2 EL WEB .....	24
3.3 ACCIONS PER DONAR A CONÈIXER LA SINDICATURA.....	25
3.4 EL PRESSUPOST.....	26
3.5 LECTURA DE L'INFORME AL CLAUSTRE .....	26
3.6 LECTURA DE L'INFORME AL CONSELL SOCIAL .....	26

## **Presentació**

La Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona, en compliment d'allò que disposa l'article 66.5e de l'Estatut de la Universitat de Barcelona, elabora el present informe sobre l'activitat desenvolupada durant el curs acadèmic 2021-2022 per a coneixement del Claustre, del Consell Social i de tota la Universitat de Barcelona.

El període temporal a què es refereix correspon al quart any en què Lluís Caballol i Angelats desenvolupa el càrrec de síndic de greuges.

L'informe s'estructura en tres apartats: en el primer es resumeix la gestió en relació amb els casos i les queixes que s'han presentat, s'aporta informació estadística i es fa una síntesi de les recomanacions i els suggeriments de la Sindicatura; en el segon es ressenya, també succintament, l'activitat de relació institucional, i en el tercer s'informa d'aspectes interns de la Sindicatura.

## **1. La gestió**

### **1.1 L'atenció preliminar**

Una part de l'actuació de la Sindicatura consisteix a atendre, de manera preliminar, les persones que s'hi adrecen sense haver formalitzat una queixa per escrit. Moltes qüestions es canalitzen en aquest primer contacte i no deriven en cap altra gestió. És complex reflectir tots els assumptes d'aquesta mena. No obstant això, en aquest informe es proporcionen algunes dades sobre aquesta modalitat d'atenció que permeten fer-se una idea de l'actuació quotidiana.

El curs 2021-2022 s'han atès per telèfon 203 assumptes. Els motius d'atenció més reiterats han estat:

- avaluació
- matrícula
- tutorització de treballs finals de grau (TFG) i de màster (TFM)
- doctorat

## 1.2 Els expedients

Aquest apartat inclou la relació dels 103 expedients que s'han obert a la Sindicatura durant el període que és objecte de l'informe.

La informació s'organitza en una taula. El contingut dels expedients se sistematitza i sintetitza en un resum<sup>1</sup> del cas, una referència a la situació<sup>2</sup> de l'expedient en el moment de tancar l'informe i una explicació sobre l'actuació.<sup>3</sup>

N.	Resum	Situació	Observacions
1	Es queixa que no hi ha manera de concretar cita prèvia amb la secretaria del seu centre mitjançant la pàgina web. Expressa la seva contrarietat pel fet que no es pugui atendre directament a la finestreta, amb les mesures de seguretat necessàries.	Desistit	La persona interessada ens escriu per comentar-nos que ja ha pogut solucionar el problema.
2	Estudiant de doctorat explica que, en el moment de formalitzar la matrícula, li han comunicat que el pagament de la matrícula del curs passat no es va fer efectiu. Està disposada a pagar-lo, però no està conforme que li imposin un recàrrec, perquè manté que ningú no li va comunicar la incidència de l'impagament.	Recomanació acceptada	Atesa la situació creada per la pandèmia, suggerim que s'estudiï la petició de l'estudiant que no se li imposin els recàrrecs. Se'ns informa que finalment s'accepta el suggeriment i l'estudiant abona totes les quantitats pendents.
3	Al juliol va renunciar per escrit a la qualificació d'una assignatura, però en començar al setembre encara figura a l'expedient la qualificació a què va renunciar.	Derivat	Li indiquem que exposi la situació al seu centre.
4	En matricular-se d'un màster, li liquiden el preu per ser estrangera no resident no comunitària i ha de pagar el doble del preu del crèdit. Sosté que té el NIE definitiu i que aquest	Desestimat	El pagament d'aquest import està establert des de fa temps a la normativa vigent i de manera semblant per a totes les comunitats autònomes. Des de la Sindicatura sempre hem indicat que es podria estar vulnerant el principi

<sup>1</sup> 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 descriptiva; per tant, no és una presa de posició. D'altra banda, es procura que la descripció respecti l'exigència de confidencialitat.

<sup>2</sup> A la columna *Situació* es fa constar el resultat de l'actuació de la Sindicatura. S'hi utilitzen les expressions:

- *Recomanació acceptada*: la Sindicatura s'ha pronunciat sobre el fons de la qüestió i els òrgans executius han posat en pràctica la recomanació del síndic.
- *Recomanació*: la Sindicatura s'ha posicionat sobre el cas recomanant una determinada actuació, però aquesta recomanació no s'ha acollit.
- *Derivat*: la qüestió plantejada no s'havia formulat davant l'òrgan competent i, per tant, la Sindicatura ha indicat a la persona interessada que s'hi adreci. La Sindicatura resta pendent de l'evolució del cas, si bé en ocasions puntuals fa alguna actuació de caràcter preventiu.
- *No admès*: la queixa presentada respon a un dels casos en què el Reglament de la Sindicatura en disposa la no admissió.
- *Suspens*: la queixa, un cop presentada, està pendent de resolució a petició de la part o perquè s'inicia un procés judicial pel qual s'aturen les actuacions, i es resta a l'espera de poder reprendre el cas més endavant.
- *Desistit*: la persona interessada ha retirat la queixa o ha demanat a la Sindicatura que deixi d'actuar en relació amb el cas.
- *Desestimat*: la Sindicatura ha considerat adequada l'actuació de l'administració universitària.
- *Informació facilitada*: la Sindicatura ha lliurat a la persona interessada la informació o documentació a què es referia la seva pregunta.
- *Pendent*: l'expedient resta obert.

<sup>3</sup> A la columna *Observacions* es fa constar resumidament una explicació de l'actuació o del posicionament de la Sindicatura.

N.	Resum	Situació	Observacions
	document equival al permís de residència.		d'igualtat. Sobre si el NIE equival al permís de residència, li demanem que ens faciliti la font que fa servir, però no l'aporta.
5	Associació d'estudiants es queixa que, en començar les classes d'una assignatura que tenia la llengua de la docència anunciada, el professor ha canviat de llengua per adaptar-se a una part dels estudiants de la classe.	Derivat	La docència s'ha d'impartir en la llengua anunciada. Li indiquem que s'adrexi als responsables de política lingüística del seu centre.
6	El curs passat va ampliar la matrícula i va demanar el fraccionament del pagament. Com que l'hi van denegar, va demanar d'anul·lar la matrícula. Ara no es pot matricular perquè consta l'impagament i té bloquejat l'expedient.	Derivat	Li indiquem que, primerament, exposi la situació al seu centre.
7	Estudiant d'un centre adscrit necessita el trasllat de l'expedient amb urgència. Es queixa que no aconsegueix contactar amb la secretaria d'estudiants del seu centre.	Desestimat	En interessar-nos pel cas, des de la secretaria del centre ens expliquen que l'estudiant té pendent l'abonament d'unes quantitats. N'informem l'estudiant. Suggestim a la secretaria que es posi en contacte amb l'estudiant per explicar-l'hi.
8	En matricular-se, va sorgir una incidència perquè a l'expedient no hi constaven les qualificacions de l'estada Erasmus que havia fet el curs passat. Quan això s'ha solucionat, l'han ubicat (sense consultar-l'hi) a un grup que ell no hauria triat i que, a més, li és incompatible amb l'horari de la feina.	Derivat	Li indiquem que demani el canvi de grup i que justifiqui la seva petició. L'estudiant ens comunica que li han concedit el canvi de grup.
9	Es queixa que ha demanat de matricular uns crèdits de pràctiques que el Ministeri li ha establert com a carència per poder homologar el títol i que a l'escola li diuen que no pot fer-ho.	Derivat	Li indiquem que faci la sol·licitud formalment al seu centre.
10	Es queixa que hi ha assignatures que encara no tenen professor contractat.	Derivat	Ens informen que els processos de contractació s'estan tramitant, però que encara no han conclòs. Ens comuniquen que s'han donat instruccions perquè la planificació del proper curs comenci abans.
11	Es queixa que dues de les tres assignatures que cursa s'imparteixen en castellà. En el torn al qual pot assistir només hi ha aquests grups.	Derivat	Li suggestim que adrexi la queixa a la comissió de política lingüística del seu centre, perquè pugui fer una valoració de la situació amb més perspectiva.
12	Està disconforme amb les gestions que ha de fer per poder disposar de l'examen en castellà. Els han demanat que enviïn un correu electrònic al professor responsable,	Desistit	Constatem que atendre les preferències lingüístiques té unes càrregues d'organització diferents en els exàmens presencials i en els virtuals (en aquests darrers, l'accés a la versió en castellà és

N.	Resum	Situació	Observacions
	identificant-se. Té la impressió que l'aparten o el diferencien.		automàtica). Convenim que una gestió sostenible de la situació fa recomanable que el professor tingui una orientació del nombre d'exemplars de cada llengua que ha de portar a l'aula.
13	Els estudiants del màster en Psicologia General Sanitària que han cursat el grau en Psicologia a l'estranger es queixen que els deneguen la col·legiació al Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.	No admès	La UB no té cap participació en els fets objecte de la queixa. Els indiquem que poden adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
14	Es queixa que fa cinc setmanes que no tenen professor en una assignatura.	Derivat	Ens informen que s'ha produït una baixa per malaltia i que s'està tramitant la contractació d'un substitut. L'estudiant ens comunica que ja han començat les classes. Intervenim per assenyalar la conveniència de millorar el sistema per atendre aquesta mena de situacions imprevistes, a fi que no es perdin tantes classes.
15	Becària FPU es troba que, tot i que en la convocatòria de la beca s'anuncia que si es defensa la tesi dintre del tercer any es podrà fer un contracte postdoctoral per un any, es troba que li han comunicat que la UB no li podrà oferir aquest contracte perquè el Ministeri no aporta el finançament necessari als becaris de la seva convocatòria.	No admès	Li indiquem que exposi la seva situació al defensor del poble.
16	Es queixen que, en el seu conjunt, el sistema d'admissió al grau en Medicina genera situacions en què algunes de les places ofertes queden vacants.	Derivat	Ens interessem pel cas. La UB ha publicat una nota al Portal de Transparència de la qual s'infereix que, en el curs actual, ha inscrit un nombre d'estudiants superior al nombre de places ofertes, si bé el procés encara no ha acabat.
17	Demana que els canvis que el Departament d'Educació ha introduït en els requisits per accedir a determinades especialitats no s'apliquin retroactivament.	No admès	La UB no té cap participació en la fixació d'aquests requisits. L'informem que pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
18	Es queixa que, després de tres mesos d'haver acabat el màster, encara no sap quan li lliuraran el títol.	Derivat	Li indiquem que s'adreci a la coordinació del màster.
19	Es queixa que, tot i que té homologats els estudis que va fer en un altre país com a estudis de màster, no pot treballar com a professora perquè li diuen que no té homologat el títol de grau.	No admès	L'administració que no li reconeix la condició de graduada no és la UB. Li indiquem que pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
20	Es queixa que la comissió de doctorat del seu centre li ha denegat	Suspès	Quedem a l'espera que es resolgui el recurs. Apreciem que és possible que la comissió hagi assumit el rol que

N.	Resum	Situació	Observacions
	l'autorització per defensar la tesi. Ha presentat un recurs.		correspon al tribunal. Ens comunica que s'ha resolt revocar el pronunciament impugnat i concedir-li un termini per esmenar el text presentat.
21	Un professor agregat té interès a esdevenir titular d'universitat.	Derivat	El vicerector ens informa que es convocaran places per permetre aquesta passarel·la.
22	La direcció d'un centre adscrit fa una consulta sobre les conseqüències de l'anul·lació de la matrícula.	No admès	A la Sindicatura tenim competència per atendre queixes de la comunitat universitària en relació amb les direccions dels centres, i no a l'inrevés. No obstant, fem una valoració conjunta de la situació.
23	No està d'acord amb la qualificació de les pràctiques que va fer. No li han permès fer la revisió de la qualificació i li diuen que ha presentat el recurs fora de termini.	Derivat	Ens interessem perquè se li faci la revisió i se li exposin les raons que justifiquen la qualificació que se li ha atorgat.
24	El pare d'una estudiant d'un centre adscrit es queixa de la resposta que ha rebut quan ha sol·licitat l'anul·lació de la matrícula i la devolució de l'import, perquè per prescripció mèdica la seva filla no pot continuar els estudis.	Recomanació acceptada	Ens posem en contacte amb el centre per valorar el que disposa la normativa de matrícula. A partir de la documentació aportada, suggerim l'anul·lació de la matrícula i la devolució de l'import abonat. L'interessat ens informa que s'ha estimat la seva petició.
25	PDI temporal amb contracte d'un programa d'excel·lència i acreditat per ser catedràtic es queixa que se'ls ha anunciat la intenció de no convocar més càtedres de forma directa per consolidar la seva posició a la UB, cosa que l'obliga a passar primer per un contracte de professor agregat.	Recomanació	Pròpiament, no hi ha una obligació jurídica de fer el que se sol·licita. Per la seva condició d'acreditats a catedràtics la possibilitat de consolidar la seva situació a la UB no se'ls hauria d'excloure de la bossa d'acreditats, per tal que poguessin optar amb les mateixes condicions i prioritats que la resta.
26	Es queixa del tracte prepotent que li ha dispensat un membre del personal d'administració i serveis (PAS) del seu centre arran de la gestió d'una qüestió ordinària.	Derivat	Li indiquem que exposi la situació als responsables del seu centre.
27	Estudiant es queixa que en una prova pràctica va oferir una de les solucions que preveu la bibliografia, però no l'hi van donar per bona.	Derivat	Li indiquem que demani la revisió de la qualificació.
28	Es queixa que no es dona resposta a una reclamació que va presentar en relació amb el TFG. Es queixa de la manca de seguiment del tutor i de la qualificació. No està d'acord que a l'expedient hi consti un no presentat.	Desestimat	Ens interessem perquè se li doni una resposta. Ens comunica que li han notificat la resolució. La reclamació relativa a la qualificació no pot prosperar perquè l'estudiant no es va presentar. No obstant, s'aprecien dèficits en la tutoria que comentem amb la coordinació del TFG.
29	Es queixa que se li està denegant la concessió del passaport al servei d'Esports UB. Considera que la	Derivat	En contactar amb Esports UB, ens expliquen que els Serveis Jurídics de la UB estan analitzant la reclamació. Ens

N.	Resum	Situació	Observacions
	informació que se li ha facilitat no es correspon amb la que ha obtingut a la unitat de transparència.		informen que s'ha estimat la petició de l'interessat.
30	Arran d'haver presentat una demanda judicial en relació amb un concurs de places de professorat, ha rebut un missatge del concursant proposat per a la plaça que li diu que no hi pot mantenir les relacions de cordialitat que serien desitjables en una situació normal. Pregunta si hi pot fer alguna cosa.	Informació facilitada	Es tracta d'una iniciativa personal, que mentre no transcendeixi a la vida acadèmica no ha de tenir més repercussió.
31	Denuncia que al Parc Científic de Barcelona s'ha concedit un contracte per dur a terme un treball experimental amb animals a una empresa a qui la Comunitat de Madrid va cancel·lar els contractes de recerca arran de denúncies per maltractament animal. Ha adreçat l'escrit a diverses autoritats de la UB.	Derivat	En contactar-hi per ampliar la informació, ens explica que el Vicerectorat de Recerca ja s'hi ha adreçat per fixar una cita i analitzar el cas. Quedem a l'espera del resultat del contacte.
32	Pregunta quin és el nivell concret que es reconeix a la UB a un funcionari que té consolidada l'escala de gestió A2.	Suspès	La interessada ens comenta que va fer una sol·licitud a partir de la certificació que va emetre l'administració en què va assolir el nivell A2 (en una altra universitat), però que encara no li han contestat. A més, hi ha un procés judicial relacionat amb aquest tema.
33	Considera que l'aplicació del barem de la titulació acadèmica als concursos específics no s'ajusta a la realitat del seu cas. Té una diplomatura (obtinguda quan era vigent un altre sistema de titulacions), una llicenciatura i un màster oficial (al qual va accedir des de la diplomatura). Però, com a titulació acadèmica, només li computen la llicenciatura i la diplomatura, no el màster oficial, encara que li valoren en l'apartat d'altra formació.	Recomanació	En el barem que s'aplica no es preveu que s'hagi pogut accedir a un màster oficial a partir d'una diplomatura, la qual cosa porta a menystenir el màster oficial. Fem gestions per indicar la conveniència de revisar el barem i d'adaptar-lo a les casuístiques en què es presenten títols emesos en el marc de sistemes de titulació diferents.
34	Estudiant d'un curs de postgrau demana que el títol s'emeti també en castellà. Explica que el va presentar a una altra comunitat autònoma i que l'hi van rebutjar perquè estava redactat només en català.	Recomanació acceptada	Segons el Reglament d'usos lingüístics i els acords que el desenvolupen, si l'estudiant ho demana se li ha de lliurar una versió trilingüe del títol. En interessar-nos pel cas, ens comuniquen que generaran el nou document. L'interessat ens comunica la recepció del document.
35	Fa una consulta per si no se li concedeix un canvi de torn que ha demanat per poder conciliar la vida laboral i els estudis. Aporta el contracte laboral que acredita la incompatibilitat.	Recomanació acceptada	La situació que planteja és hipotètica. Li indiquem que esperi a la resolució de la instància. Ens comunica la concessió del canvi de grup.



N.	Resum	Situació	Observacions
36	El responsable de l'assignatura de doctorat li reclama, per avaluar-la, que lliuri una documentació que no consta al pla docent.	Desistit	L'estudiant ens comunica que ja s'han publicat les qualificacions i que té un 8,5. Li indiquem que, si no hi està conforme, pot sol·licitar la revisió. Després de la revisió, ens explica que dona per tancat el cas, ja que està conforme amb les explicacions que li han donat.
37	Ha quedat exclosa del procés de selecció per fer una estada Erasmus, tot i que ha lliurat tota la documentació per mitjà de l'aplicació. Manté que en cap moment no li ha aparegut el botó per finalitzar el tràmit. Al·lega que possiblement hi ha hagut una incidència informàtica i que té notícia que a altres interessats els han permès d'esmenar l'omissió.	Recomanació acceptada	No hi ha hagut cap incidència, només es va oblidar de signar i enviar la sol·licitud. Segons una recent resolució del TS, en emplenar les sol·licituds per mitjà d'una aplicació informàtica de l'Administració la manca de signatura i tramesa es consideren vicis esmenables. Sugerim que es doni un termini d'esmena. Se'ns informa que s'accepta el suggeriment.
38	Estudiant amb discapacitat es queixa de la manera com s'avalua una assignatura. Diu que hi ha un percentatge molt alt de suspesos.	Desestimat	El Servei d'Atenció de l'Estudiant (SAE) ens informa que s'ha adreçat diverses vegades a l'estudiant per actualitzar l'informe que tenen, però que l'estudiant no troba mai el moment d'anar-hi. Al centre ens informen que se li ha donat el temps addicional que indica l'informe del SAE i que l'examen s'elabora tenint en compte les seves indicacions. També ens informa que el percentatge de suspesos està entre el 8 % i el 10 %.
39	Es queixa que han rebutjat la seva petició perquè es reconegui el contracte remunerat que ha presentat per les pràctiques que està fent. Sosté que el tipus de treball que va desenvolupar durant l'estiu és exactament el mateix i que el va fer al mateix lloc en què haurà de fer les pràctiques.	Desestimat	El contracte no reuneix els requisits exigits per poder ser reconegut. Caldria estudiar si es podria reconèixer com a experiència professional.
40	Es queixa que es mantingui el requisit de la cita prèvia per poder ser atès a la secretaria del seu centre.	Desestimat	La secretaria ens informa que s'atén tothom, encara que no tinguin cita prèvia. Ho comuniquem a l'interessat, que dona la queixa per atesa.
41	Es queixa que, en resoldre unes al·legacions que havia fet, li han revocat la plaça que li havia estat assignada provisionalment per fer una estada a l'estranger, tot i que l'havia acceptat.	Desistit	Iniciem gestions per valorar si hi ha pogut haver una <i>reformatio in peius</i> . L'estudiant ens comunica que finalment se li ha concedit una estada en una universitat que li interessa, i demana que donem per resolta la queixa.
42	Es queixa que el nombre final d'admesos al grau en Medicina és inferior al nombre de places ofertes. Considera que, atesa la pressió que hi ha per poder cursar aquest grau, aquesta situació no s'hauria de produir.	Recomanació	A partir de la informació obtinguda del Portal de Transparència, apreciem que, al mes de gener, en un dels dos centres hi havia 10 places més que matriculats, però que a l'altre centre s'hi havien matriculat 10 persones més de les inicialment fixades. Per tant, el nombre

N.	Resum	Situació	Observacions
			total d'admissions coincideix amb el nombre de l'oferta de places. El sistema d'accés al grau en Medicina fa que la gestió sigui feixuga i poc transparent, especialment en el registre i la comunicació de les baixes. Si bé és cert que no tot depèn de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut de la UB, suggerim que, en la mesura del possible, es faci un esforç addicional per afinar tot el que es pugui a l'hora de determinar el moment a partir del qual la Facultat no participa en ulteriors reassignacions de places.
43	Pregunta què pot fer davant la iniciativa del deganat d'aplicar uns criteris que encara no s'havien aprovat a la comissió corresponent.	Derivat	Li indiquem que exposi la situació en la reunió de la comissió.
44	Estudiant que fa avaluació única es queixa que fa més d'una setmana que va escriure a un professor per demanar una tutoria i encara no ha rebut resposta. Considera que li posen moltes objeccions per poder fer l'avaluació única.	Desistit	Els responsables ens indiquen que l'estudiant pot fer els tràmits per inscriure's a l'avaluació única, tot i que li aconsellen fer el possible per assistir a les classes. L'estudiant ens comunica que finalment ha demanat de canviar d'assignatura.
45	Es queixa que al màster que està cursant totes les classes són en castellà. Pregunta si pot intervenir a classe en català i si pot fer el TFM en català.	Derivat	Li indiquem que faci les consultes directament a la comissió de política lingüística del seu centre. Ens comunica que li han donat resposta: té dret a parlar en català a l'aula i a fer el TFM en català.
46	Es queixa de les condicions en què ha de fer la seva tasca. Denuncia que ha rebut una agressió de la responsable.	Desistit	Intentem posar-nos en contacte amb l'interessat diverses vegades, per ampliar i precisar la informació, però no ens contesta.
47	Té un 4 en la darrera assignatura que li queda per acabar la titulació, i el proper quadrimestre ha de marxar a l'estranger per un contracte de treball. Demana una solució alternativa. Indica que a la reavaluació van canviar el percentatge de ponderació prèviament establert.	Derivat	Li indiquem que demani la revisió de la qualificació i que exposi la seva situació als responsables de l'assignatura. El canvi en la ponderació que denuncia no està emparat pel pla docent.
48	Es queixa de la decisió de tancar el Col·legi Major Ramon Llull el proper curs malgrat que, segons afirma, els titulars de l'edifici no tenen pressa per recuperar-lo, i l'operació es podria demorar.	Pendent	És una decisió que correspon als responsables executius i que no ve determinada per cap normativa. A més, s'ha avisat amb força anticipació i s'han ofert alternatives. El síndic ha estat col·legial del Llull i veu amb tristor que deixi d'estar al servei dels estudiants. Tant de bo en el futur recuperi aquesta funció.
49	Després d'haver preguntat diverses vegades per la possibilitat de cursar dues assignatures i que se li hagi	Recomanació	L'estudiant té moltes assignatures reconegudes i la informació que se li va donar era genèrica. La normativa

N.	Resum	Situació	Observacions
	indicat que les pot fer, l'informen que aquestes assignatures no li computen per al grau i que només constaran al suplement del títol.		acadèmica no dona marge per computar les assignatures. Apreciem dèficits de consistència en una part de la informació publicada i suggerim que es revisi, per comprovar si ha pogut ser la causa de la confusió de l'estudiant.
50	Denuncia les deficiències i el progressiu deteriorament de les instal·lacions del servei d'Esports UB.	Derivat	Li indiquem que s'adrexi als responsables del servei.
51	Per raons organitzatives de l'empresa en què fa les pràctiques (el treballador que li feia el seguiment està de baixa) i per necessitats de conciliació amb la feina, li han suspès temporalment la realització de les pràctiques. L'única alternativa que li ofereixen és fer-les de nou el curs vinent.	Recomanació acceptada	L'estudiant s'avé a fer les pràctiques el proper curs, tal com li indicava el coordinador. S'adopta el compromís de mirar d'aconseguir que el pròxim curs no hagi de tornar a pagar la matrícula.
52	Ha tingut un incident amb l'encarregat d'una activitat que fa al màster i demana que l'autoritzin a no assistir-hi.	Desistit	Ens interessem pel cas. Els responsables del centre insisteixen que l'estudiant ha d'assistir a classe i que estaran atents a l'evolució de la situació. L'estudiant ens informa que ha decidit assistir a les classes.
53	Estudiant de centre adscrit exposa, en nom dels estudiants que fan estades Erasmus, que fa més d'un mes que esperen un document per acreditar l'inici de l'estada i que el centre no els el facilita.	Desestimat	La causa que no els arribi la documentació és que no s'han inscrit al web del servei. Ho comuniquem a l'estudiant que fa les gestions. Ens informa que ha començat a rebre la documentació.
54	La llengua de la docència no es correspon amb la llengua anunciada al pla docent. En denunciar-ho als responsables, li han dit que és un error i que modificaran el pla docent. Pregunta si pot parlar en català a classe i si pot fer el TFM en català.	Informació facilitada	Al marge de la necessitat de revisar els textos que es publiquen a fi d'assegurar que la informació està actualitzada, i sens perjudici que en el futur la documentació es pugui modificar, la llengua anunciada obliga l'organització. Pel que fa a la consulta, li indiquem que sí que pot parlar públicament en català a l'aula i que també pot fer el TFM en català. Li indiquem que, per a aquesta mena de qüestions, pot adreçar-se als serveis de normalització lingüística.
55	Becària de col·laboració que, per fer la feina que té encarregada, accedeix a una aplicació de la UB amb les claus del seu cap, pregunta si pot estar cometent alguna infracció; en concret, pensa en la suplantació d'identitat.	Informació facilitada	Li informen que en cap cas està cometent cap infracció, atès que té el consentiment del cap. De tota manera, ens interessem per veure si és viable que es creïn perfils temporals per poder fer aquest tipus de tasques.
56	Membre del tribunal d'una tesi doctoral no va poder accedir al recinte del Campus Mundet. Es queixa de la rigidesa dels encarregats que la van atendre. Va haver de tornar a casa i entrar al campus amb un taxi.	Derivat	La incidència es deu a un canvi en el sistema d'accés al Campus Mundet, que depèn de la Diputació de Barcelona. Li indiquem que exposi el cas als seus contactes del centre, perquè en tinguin coneixement i puguin tractar el cas amb els responsables de l'accés.

N.	Resum	Situació	Observacions
57	Treballador jubilat des de fa força temps de l'antic Institut de Ciències de l'Educació (ICE) es troba que, de sobte, el carnet no li serveix per al servei de préstec de la biblioteca.	Derivat	En interessar-nos pel cas, els responsables del CRAI ens informen que hauria de tenir una autorització temporal. El que ha quedat sense efecte és el carnet que tenia quan era treballador de l'ICE, però res no hauria d'impedir que pogués tenir aquesta autorització. N'informem l'interessat, que posteriorment ens comunica que el problema s'ha pogut solucionar.
58	Estudiant d'un centre adscrit anuncia que vol presentar una queixa sobre uns fets que diu que li han impedit aconseguir el títol.	Desistit	Tot i que ens interessem pel cas, no aconseguim que respongui.
59	Es queixa que una instrucció de l'Oficina de Recerca no permet que el professorat associat consti com a integrant de grups de recerca en la convocatòria dels SGR.	Derivat	Li indiquem que s'adreci al Vicerectorat de Recerca. El vicerector publica una nota en què s'esmena la instrucció i es permet als professors associats constar com a membres de grups de recerca en la convocatòria.
60	Estudiant de doctorat demana assessorament perquè a la seva facultat li han demanat que renunciï a continuar fent el doctorat atès que ha demanat una nova pròrroga de la beca copiant l'informe de la primera pròrroga. Al·lega que estava en una situació de depressió i sota els efectes de la medicació. Demana que se la deixi rectificar.	Derivat	Li indiquem que adreci les al·legacions que consideri necessàries als responsables del seu centre i de l'Escola de Doctorat.
61	L' <i>office</i> que hi ha a la planta de la facultat en què treballa com a becària de col·laboració està tancat a les tardes, moment en què ella treballa. Pregunta a qui s'ha adreçar perquè l'espai estigui accessible fins que acaba la jornada laboral.	Derivat	Li indiquem que ho pregunti al responsable del seu departament o a l'administració de centre.
62	Estudiant de màster va deixar unes quantitats impagades per dificultats econòmiques. Tot i això, va fer l'avaluació de totes les assignatures. Ara les qualificacions no poden entrar a l'expedient. Té disponibilitat per pagar, però no es pot fer càrrec del recàrrec.	Derivat	Li indiquem que faci la petició formalment. Fem gestions amb els responsables del centre per valorar la situació. Finalment s'acorda eximir-lo del pagament del recàrrec.
63	Professora amb qualificació de recerca AA es queixa que a l'encàrrec docent per al proper curs està previst atribuir-li 24 crèdits de docència en lloc dels 18 que fa ara. Es queixa que no coneix l'encàrrec docent de la resta de membres del departament i que hi ha encàrrecs de gestió que descompten crèdits de docència que no estan previstos a la normativa.	Recomanació acceptada	Fem gestions per analitzar l'abast de la normativa i la situació. Suggestim que es faci el possible per ajustar l'encàrrec docent al que preveu la Normativa del Pla de dedicació acadèmica (PDA). Finalment, ens comunica que s'ha decidit que no es faci efectiu l'increment que se li havia anunciat.

N.	Resum	Situació	Observacions
64	Estudiant d'un centre adscrit es queixa que fa més d'un any que està esperant rebre el document substitutiu del títol.	Derivat	Ens adrecem a la unitat responsable. Ens comuniquen que acaben de rebre el NRN, que l'estudiant rebrà de manera imminent el document substitutori del títol.
65	Va oferir la possibilitat de presentar la seva candidatura per a un contracte ICREA i el director del departament li va dir que no, sense sotmetre la qüestió al consell de departament.	Derivat	Li suggerim que plantegi el cas als responsables de professorat.
66	Per circumstàncies personals, tot i que va continuar abonant la matrícula de les assignatures, no va seguir els estudis (no es presentava). Ara es troba que, en aplicació de la normativa de permanència, el poden fer fora de la titulació.	Derivat	Contactem amb el cap d'estudis del centre, que accedeix a convocar l'estudiant per parlar-ne.
67	A causa d'un solapament en la programació inicial dels exàmens, els anuncien la possibilitat que l'examen es faci en una data posterior a la prevista per a la finalització dels exàmens.	Derivat	Contactem amb el cap d'estudis de la titulació per remarcar la conveniència que la solució no vagi més enllà de les dates anunciades. El cap d'estudis ens informa que han trobat la manera de fer les proves el mateix dia que estava previst, salvant el solapament, i que als estudiants els sembla bé.
68	Es queixa que a la convocatòria de places d'auxiliar administratiu no hi ha temari adaptat per a les persones amb discapacitat psíquica que hi poden concórrer, ni està previst que les proves siguin adaptades.	Recomanació	La celebració de les proves és imminent. En plantejar la qüestió als responsables, argumenten que les places a concurs no estan a l'abast de persones amb discapacitat psíquica, si bé és cert que no hi ha cap previsió que els exclogui de la possibilitat de participar-hi. Suggerim que es faci el possible per elaborar temaris adaptats amb el sistema de lectura fàcil i que també s'adaptin les proves.
69	Es queixa que la normativa de la seva facultat exigeix que el TFG es redacti en anglès (si bé la defensa es pot fer en català o castellà). Entén que aquesta obligació és incompatible amb el dret a utilitzar el català o el castellà.	Derivat	La titulació no és de filologia, però pertany a un àmbit en què l'anglès es pot arribar a considerar llengua franca. Tota la documentació que informa sobre el TFG adverteix de l'obligació que es redacti en anglès. És fàcilment apreciable la finalitat formativa d'aquesta exigència. Li indiquem que plantegi la situació a la comissió de política lingüística del seu centre.
70	Pregunta si l'Escola Superior de Música de Catalunya (ESMUC) té l'obligació de reservar un percentatge de places per a persones amb discapacitat.	No admès	No tenim competència per conèixer del cas. L'ESMUC és un centre que no té vinculació amb la UB. No obstant, li facilitem informació sobre el que disposa l'article 26 del Reial decret 412/2014, de 6 de juny, pel qual s'estableix la normativa bàsica dels procediments d'admissió als ensenyaments universitaris oficials de grau.

N.	Resum	Situació	Observacions
71	Es queixa que ha preguntat pel dia, l'hora i el lloc en què es farà un examen i la professora li ha contestat que no és funció seva dir-l'hi. El dia de la prova es va presentar a l'examen del grup de matí, que era el que li anava bé, i no al de la tarda, que era el grup al qual estava matriculat.	Desestimat	Demanam a l'estudiant que ens indiqui quin és el canal d'informació de lloc i hora dels exàmens. Li comuniquem que no pot triar el grup al qual es presenta. Li proposem que comenti la situació al professorat de l'assignatura.
72	Assenyala que l'aire condicionat de l'edifici en què treballa no funciona correctament. Les darreres setmanes, el mal funcionament s'ha intensificat i, amb l'increment de la temperatura derivat de les onades de calor, es fa molt complicat treballar.	Desistit	Passats uns dies, l'interessat es posa en contacte amb la Sindicatura per dir que els han canviat de lloc i que estan mirant de proveir-los de ventiladors. També li han dit que les gestions per reparar l'aire condicionat estan força avançades.
73	Exalumne de la UB i usuari de la biblioteca es queixa de la resposta que ha rebut quan ha demanat per l'adquisició de mobiliari adaptat per a persones amb obesitat mòrbida.	Pendent	Ens interessem pel cas. Constatem la dificultat de trobar al mercat mobiliari adequat i l'elevat cost que suposa aconseguir-lo. Ens interessem perquè es faci el possible per mirar d'oferir a aquest usuari un tipus de seient adequat a les seves característiques.
74	No està conforme amb la valoració que el seu tutor ha fet de les pràctiques.	Derivat	Li indiquem que comenti la situació a la coordinació de les pràctiques o al cap d'estudis, i l'informem que, en tot cas, pot demanar la revisió de la qualificació.
75	Va matricular-se a un màster de l'Institut de Formació Contínua (IL3) aportant un títol propi d'una altra universitat, atès que li van dir que no hi hauria cap problema. Ara l'informen que, amb la documentació aportada per accedir al màster, només li podran donar un títol d'extensió universitària, no el títol de màster.	Derivat	Ens posem en contacte amb els responsables de la titulació. L'estudiant ens comunica la resolució satisfactòria del cas.
76	Es queixa de la manera com s'avaluen dues assignatures: si no s'arriba a una determinada nota en l'avaluació continuada, la qualificació de l'assignatura es determina només per la nota de la prova final, que en tot cas ha de ser superior a 5.	Derivat	Informem l'estudiant que els criteris d'avaluació consten al pla docent i que correspon al consell d'estudis aprovar-lo. Li suggerim que plantegi al cap d'estudis els seus dubtes sobre si la manera de fer descrita respecta les exigències de l'avaluació continuada.
77	Es queixa de la gestió de l'assignatura de pràctiques externes del seu títol: s'està retardant molt l'assignació de les pràctiques.	Derivat	Els responsables del màster ens expliquen que han hagut de fer convenis de pràctiques nous i que la gestió s'ha endarrerit. L'estudiant ens comunica que ja ha fet les pràctiques.
78	Està disconforme amb la manera com s'han resolt les al·legacions a les preguntes de la prova d'homologació de títols en què ha participat.	Recomanació	Constatem que la resolució només denega (no explica) les raons de la denegació. Suggerim que es demani al tribunal que motivi bé la seva decisió.
79	Es queixa que li van negar el dret a la reavaluació de l'assignatura, tot i que	Desestimat	Va aportar un justificant molt genèric que no especificava els dies i les hores

N.	Resum	Situació	Observacions
	ha aportat un justificant de les seves absències a les classes per visites mèdiques.		en què tenia les visites. Li suggerim que miri d'aconseguir un justificant de totes les visites i que torni a parlar amb els professors.
80	Es queixa de la situació viscuda amb motiu de les tutories del TFG: escàs seguiment i manca de correccions. A més, no està d'acord amb la qualificació de la tutora: la qualifica amb un 5 quan la comissió li dona un 7,5. Li han fet una revisió en què li han canviat la nota a la baixa.	Recomanació acceptada	Ens interessem pel cas amb la coordinadora i li indiquem que la qualificació no es pot modificar a la baixa. Ens informen que rectificaran la modificació a la baixa.
81	Es queixa de la situació viscuda amb la tutora del TFG. Fa una enumeració dels aspectes que considera que no han estat correctes.	Derivat	Enviem l'escrit a la coordinadora de TFG. Passats uns dies, l'estudiant ens comunica per telèfon que desisteix de la reclamació.
82	Va haver de deixar les pràctiques per un seguit d'incidències que entén que no li eren imputables. Demana de poder fer-les el proper curs anticipant el moment en què les farà, i no haver de pagar la matrícula.	Recomanació acceptada	Ens posem en contacte amb els responsables del centre, que es comprometen a mirar de solucionar les dues qüestions. L'estudiant ens comunica que la qüestió s'ha resolt satisfactòriament.
83	Explica que té problemes amb la direcció de la tesi doctoral.	Pendent	Ens interessem pel cas i constatem que, en relació amb les imputacions que fa, ja les han mirat d'atendre les unitats competents de la UB. La part acadèmica està pendent d'una reunió amb l'Escola de Doctorat.
84	Demana que el procés d'accés a Medicina sigui al més àgil i transparent possible.	No admès	Les qüestions que posa de relleu depenen de l'oficina de preinscripció. Li indiquem que pot plantejar-les a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. Pel que fa a la UB, informa per mitjà del Portal de Transparència.
85	Es queixa que, en el procés d'adjudicació d'una beca, s'ha modificat la prioritització d'uns candidats a partir de l'aplicació d'uns criteris nous que no li semblen prou justificats.	No admès	L'informem que té dret a accedir a la documentació i que ha de fer valer les seves raons per mitjà dels procediments legalment establerts. La Sindicatura no pot conèixer, perquè l'eventual estimació de la queixa provocaria la modificació de la posició d'una tercera persona.
86	Estudiant d'un centre adscrit no està conforme amb la qualificació de la comissió al TFG. No va anar a la revisió perquè li van dir que el tribunal podia variar la nota a la baixa.	Derivat	Ens posem en contacte amb el centre perquè facin la revisió de la qualificació i per recordar-los que no la poden modificar a la baixa.
87	Es queixa que en la transferència d'un ajut per pagar la inscripció a un congrés associat a la beca li han descomptat la quantitat corresponent de l'IRPF, la qual cosa fa que l'import rebut sigui un 20 % inferior al cost de la inscripció.	No admès	En aquest tema, la UB aplica la normativa fiscal establerta. Li indiquem que pot plantejar la queixa al defensor del poble. No s'entén que aquesta mena d'imports tinguin el tractament de renda i no es tractin com a despeses de l'activitat professional.

N.	Resum	Situació	Observacions
88	Es queixa del tracte rebut pel tutor de pràctiques externes i del fet que, quan va demanar de parlar amb els responsables de la facultat, no la van escoltar i només es van centrar en si podia o no aprovar les pràctiques. A més, el tutor va personar-se a la reunió.	Pendent	Parlem amb els responsables del centre per indicar-los la inoportunitat de la presència del tutor a la reunió amb l'estudiant.
89	Es queixa que la informació sobre el preu de la matrícula al web és incompleta i genera confusió. Es queixa que la matrícula semestral hagi de suposar un increment del cost per a l'usuari i que no quedi clar quines són les partides que s'han de tornar a abonar.	Derivat	Traslladem les consideracions als responsables del centre. Reenviem la resposta a la persona interessada.
90	Es queixa que l'avaluació d'una assignatura s'ha dut a terme sense respectar el que s'havia anunciat al pla docent: en la darrera prova se'ls ha demanat una qualificació mínima, però el pla docent no indicava res respecte d'això.	Derivat	Parlem amb la cap d'estudis, que es compromet a parlar amb la professora perquè respecti el que estableix el pla docent.
91	Es queixa que va haver de demanar el reconeixement de crèdits per assignatures cursades en un cicle formatiu de grau superior, sense tenir una llista de les assignatures que la facultat reconeix en aquest cas. Va pagar 54 euros i no li han reconegut cap assignatura.	Pendent	
92	Es considera perjudicat perquè la seva tesi no va aconseguir el <i>cum laude</i> . Fa més de tres mesos que va fer un escrit d'impugnació, però no ha rebut cap resposta.	Recomanació	L'informem que la votació del <i>cum laude</i> és secreta, i ens interessem perquè rebí resposta a la queixa.
93	Li queda una assignatura per finalitzar el grau i l'ha suspès amb un 4,5. Demana si a la UB hi ha, com en altres universitats, algun sistema d'avaluació curricular o per compensació que li permeti superar l'assignatura.	Desestimat	L'informem que a la UB no hi ha previst cap mecanisme d'avaluació per compensació, o anàleg. Li suggerim que exposi la situació al professor responsable de l'assignatura.
94	Denuncia que s'haurien fet servir materials del seu TFM en una tesi doctoral sense citar el seu nom.	Derivat	Li indiquem que plantegi el cas als responsables de l'Escola de Doctorat.
95	No està conforme amb la manera com un professor ha calculat la qualificació final d'una assignatura. Després de la revisió, va rectificar la nota a l'expedient, però va ser més baixa que la que resulta d'aplicar els criteris del mateix professor.	Derivat	Li indiquem que pot adreçar-se al cap d'estudis perquè revisi la valoració.



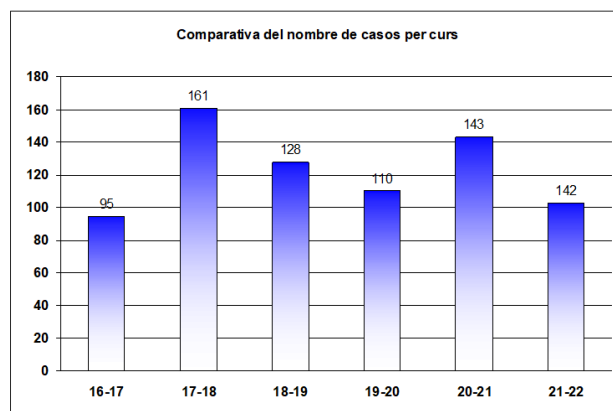
N.	Resum	Situació	Observacions
96	Es queixa de les dificultats que ha tingut per entendre i utilitzar el web d'automatrícula de la seva titulació i de la —al seu entendre— baixa qualitat de la sessió informativa. Entén que a causa de la informació publicada es va produir una confusió que la va portar a haver de matricular-se en un torn diferent.	Derivat	Traslladem les seves apreciacions als responsables del centre perquè li contestin. Li indiquem que s'adrexi al cap d'estudis explicant la situació i demanant el canvi de torn.
97	Demana de parlar amb nosaltres per una situació urgent amb diverses persones afectades.	No admès	Li demanem que ens faci cinc cèntims del cas per escrit, i que aleshores fixarem una reunió.
98	Es queixa que se l'ha exclòs de la proposta d'adjudicació de contractes predoctorals de la UB per una causa que ha pogut demostrar que era errònia. Ha presentat un recurs.	Derivat	L'informem que la via del recurs és la correcta per fer valer les seves aspiracions, i que la Sindicatura no pot conèixer d'aquesta mena de casos perquè, si els estimés, implicaria la modificació de la posició d'una tercera persona. Quedem a l'espera del resultat de la gestió.
99	Es queixa que la revisió de les qualificacions només es pugui fer presencialment, i de la manca de previsió de la possibilitat de fer-les telemàticament.	Recomanació	Si bé és preferible fer la revisió presencialment, no hi ha cap norma que impedeixi fer-la telemàticament. En casos suficientment justificats, la revisió telemàtica es podria fer abans o després de la revisió presencial.
100	Es queixa que la secretaria d'estudiants es nega a enviar una còpia del seu expedient a una universitat privada en què l'han admès per fer un postgrau.	Desestimat	L'estudiant va fer, fa força temps, un trasllat d'expedient. A qui correspon emetre les certificacions és a la universitat en què té l'expedient actualment.
101	Es queixa que una professora de la titulació de Filologia Hispànica li ha aplicat una penalització en la qualificació del darrer treball, perquè l'ha presentat en català i la professora considera que en no pot avaluar la competència lingüística com sí que ha pogut fer a la resta d'estudiants.	Desestimat	Informem l'estudiant que, segons els acords de la Comissió de Política Lingüística de la UB, «en les assignatures que integren llengua i contingut o que tenen com a objecte d'estudi una llengua determinada (ensenyaments de filologia, ensenyaments de llengües estrangeres, llenguatge jurídic català, etc.), com a principi general, els enunciats i les respostes de l'alumnat han de fer-se en aquesta llengua». L'acord qualifica la norma de principi general, cosa que fa que ni els plans d'estudis de les titulacions, ni els plans docents de les assignatures hagin de fer cap previsió. La qualificació del treball és superior a 9, la qual cosa porta a pensar que la penalització és mínima. No obstant això, li indiquem que pot adreçar-se a la Comissió de Política Lingüística perquè revisi i valori el cas. No sabem si hi ha anat.

N.	Resum	Situació	Observacions
102	Estudiant es queixa que la manera com, fa uns anys, es va plasmar la convalidació d'uns estudis anteriors ara li afecta al màster que està cursant, perquè li han denegat una beca per causa de les qualificacions.	No admès	Li comuniquem que no podem atendre casos que van succeir fa més de dos anys.
103	Estudiant de nou ingrés s'ha vist abocat, en fer la matrícula, a triar un torn que li és incompatible amb els contractes de treball. Ha preguntat què hi pot fer i li han dit que assisteixi a les classes que pugui.	Derivat	Li suggerim que faci la sol·licitud formalment i que esperi a la resolució. Finalment ens comuniquen que li han permès canviar de torn.

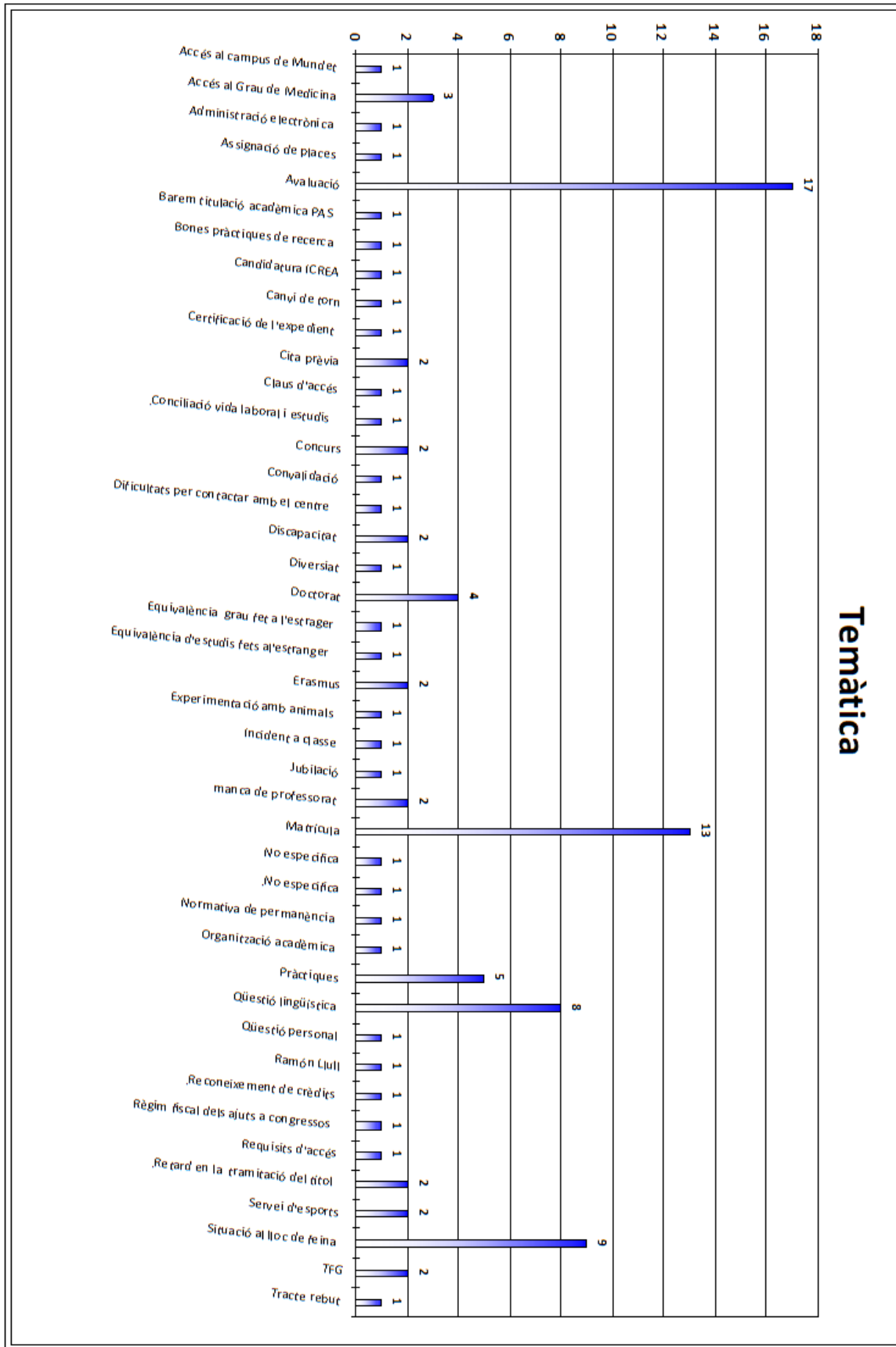
### 1.3 Informació estadística

A continuació, s'ofereix informació estadística sobre l'actuació de la Sindicatura. S'analitzen les dades relatives al canal d'accés, el tipus d'expedient, el col·lectiu, el gènere, la modalitat (individual o col·lectiva), la situació de l'expedient i la temàtica, dins de la qual s'especifica quines han estat les matèries amb més casos, tenint en compte, però, que una mateixa queixa pot referir-se a diverses temàtiques.

El curs 2021-2022 s'han obert 103 expedients.

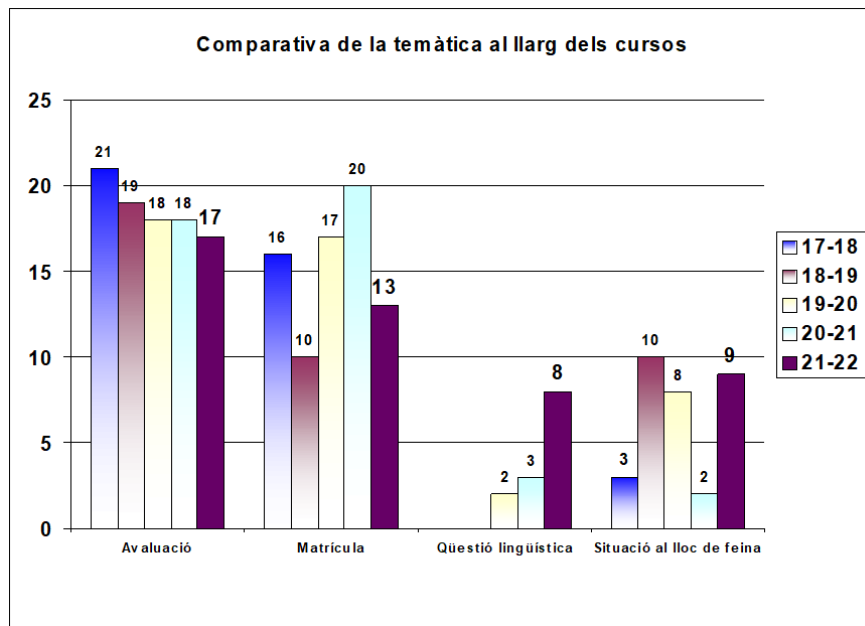


La temàtica dels assumptes ha estat molt variada, però predominen les qüestions relacionades amb l'avaluació (17), la matrícula (13), la situació al lloc de feina (9) i la qüestió lingüística (8).

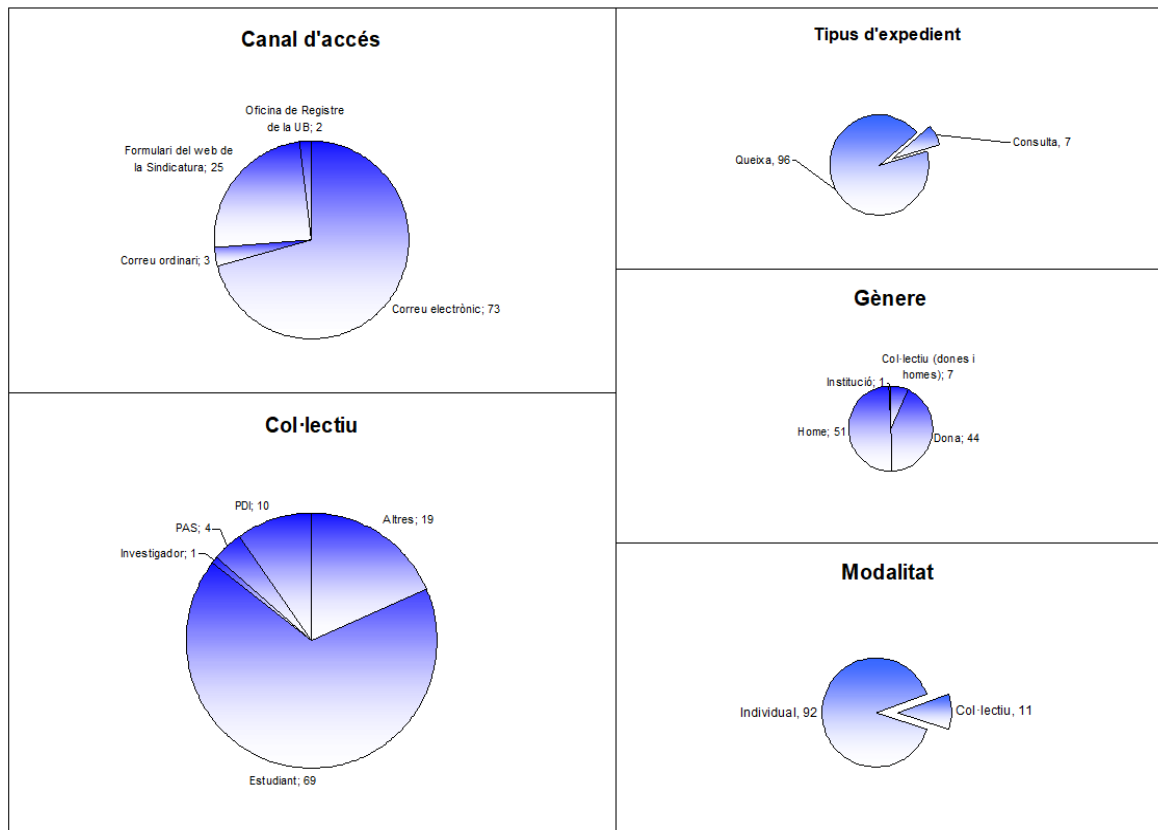


**Temàtica**

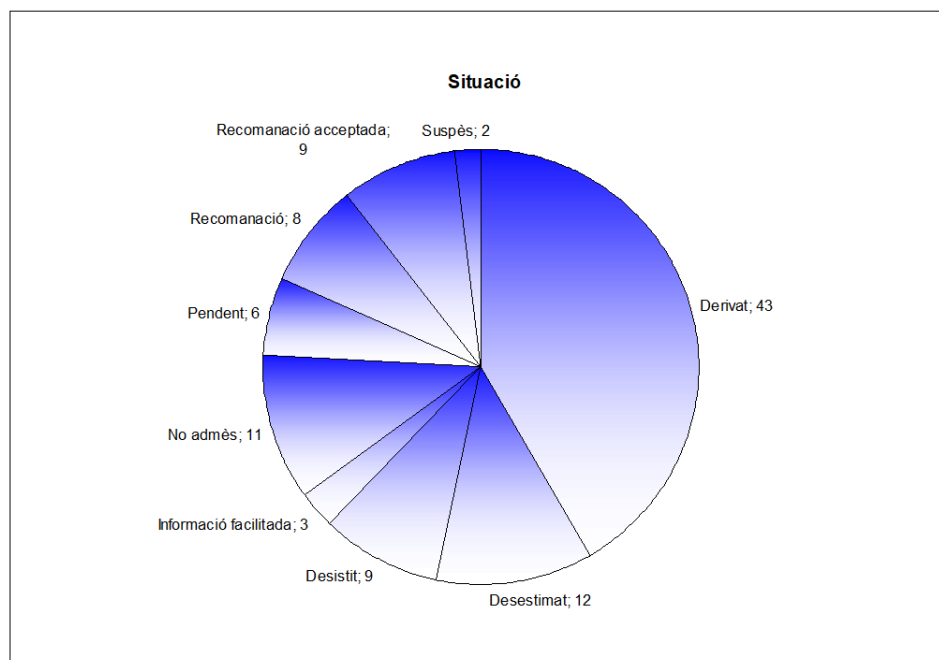
L'evolució del nombre d'expedients en els camps temàtics amb més incidència és la següent:



Del total d'expedients, 69 els han iniciat estudiants; 4, personal d'administració i serveis; 10, personal docent i investigador, i 19, persones que tenien un vincle diferent amb la Universitat.



En finalitzar el període objecte d'aquest informe, els expedients es trobaven en la situació següent:



La Sindicatura ha derivat 43 expedients de persones que s'hi han adreçat sense, abans, haver-se dirigit formalment a l'autoritat competent. La Sindicatura els ha indicat que han de presentar la sol·licitud als responsables corresponents, i s'ha interessat pels casos i n'ha fet un seguiment.

Pel que fa a les 11 sol·licituds que no s'han admès, cal dir que, a més dels supòsits que reglamentàriament no són admissibles, sovint es reben escrits de persones que no es poden considerar membres de la comunitat universitària ni en el sentit més ampli, o que es refereixen al sistema universitari en general. La Sindicatura ha posat aquestes peticions en coneixement de les autoritats competents, als efectes oportuns.

En 17 ocasions, la Sindicatura s'ha pronunciat en sentit favorable a la sol·licitud que li ha arribat i ha fet una recomanació: en 9 casos s'ha acollit la proposta i s'ha portat a terme, i en 8 casos, per diverses raons, la situació no s'ha modificat.

En finalitzar el període a què es refereix aquest informe, restaven 6 expedients pendents.

#### 1.4 Les recomanacions

L'activitat desenvolupada en relació amb alguns expedients ha donat peu a formular recomanacions i suggeriments als òrgans competents de la Universitat.

La Sindicatura constata que, en algunes ocasions, esmenar la situació no és responsabilitat directa de la Universitat de Barcelona i dels seus responsables executius, perquè requereix una actuació en l'àmbit de tot el sistema universitari català, de la Generalitat de Catalunya o, fins i tot, de l'Administració de l'Estat. En aquests casos, la UB no és l'origen del greuge, però sí que acaba esdevenint la corretja de transmissió que fa que es concreti en casos determinats.

La Sindicatura veu oportú explicitar la seva posició respecte d'aquest tipus de qüestions per afavorir la reflexió, i, en la mesura que es comparteixi el criteri, suggereix que es consideri la possibilitat d'actuar en els nivells competents per mirar de redreçar aquests assumptes.

Es destaquen els suggeriments i les recomanacions següents:

##### 1. UTILITZACIÓ D'APLICACIONS UB

Cada cop més, l'administració es relaciona amb la ciutadania per mitjà d'aplicacions. Cal tenir present que, quan l'usuari està fent servir des de casa l'aplicació de l'administració, està establint un contacte amb aquesta administració. Les eines que li permeten registrar-se per gestionar determinats processos i treballar-hi durant un cert període de temps abans de completar la sol·licitud són eines de

l'administració, és a dir, «són administració». Per això, si l'usuari omet clicar el botó de signatura i enregistrament, el vici és esmenable i cal oferir a l'usuari el termini de temps pertinent perquè faci l'esmena.

Així mateix, les aplicacions han de preveure un sistema d'avís que alerti la persona que està participant en un determinat procediment del fet que s'ha dictat una resolució en el tema que l'afecta i que té aquesta resolució a la seva disposició a la seva electrònica. Fins i tot s'hauria d'avisar de les notificacions que es publiquin a la seva electrònica, enviant un missatge a l'adreça de correu electrònic indicada per la persona interessada. L'entorn digital fa esperable i possible que s'avisar de la publicació d'una resolució, cosa que no pot passar en l'entorn físic.

## **2. CITA PRÈVIA**

La cita prèvia per ser atès en un òrgan administratiu és, sens dubte, una eina que permet optimitzar els recursos i oferir una atenció millor. Per això és convenient assegurar-se que l'aplicació per sol·licitar-la és fàcil de localitzar i s'hi pot accedir amb facilitat, funciona adequadament i permet a la persona interessada obtenir un resguard.

Ara bé, també cal tenir present que no tots els usuaris estan familiaritzats amb l'ús d'eines digitals i que la possibilitat de personar-se a l'administració per gestionar els assumptes propis està molt arrelada. A més, poden aparèixer qüestions urgents que requereixin que la gestió es faci de manera immediata. És per això que la transició d'una manera de fer a l'altra s'ha de desplegar durant un llarg període de temps, i per tant requereix una bona planificació.

Així doncs, és desitjable que la política de cita prèvia s'anuncii al web i a la seu del centre de manera clara, i que alhora es mantingui la capacitat d'atendre les persones que s'adrecen personalment a l'administració. Per això suggerim que s'eviti d'empaperar les immediacions de les finestretes d'atenció amb avisos de l'exigència de cita prèvia.

## **3. ESCOLTA ACTIVA**

En els casos en què els estudiants presentin queixes presencialment, aconsellem que s'afavoreixi un ambient de tranquil·litat i escolta. Es tracta de facilitar que puguin exposar el seu punt de vista i que percebin que s'entén la qüestió que exposen. S'haurien d'evitar les actituds hostils i tancades.

A la reunió entre les dues parts, pot ser aconsellable que hi assisteixi més d'un representant de l'administració, però cal evitar la presència de la persona «protagonista» del motiu de la queixa, si n'hi ha una. Així mateix, l'estudiant pot presentar-s'hi amb una persona de la seva confiança, que s'ha de limitar a acompanyar.

## **4. SITUACIÓ AL LLOC DE FEINA: DISTRIBUCIÓ DE L'ENCÀRREC DOCENT**

L'encàrrec docent que reben les diferents unitats de la Universitat s'ha de mirar de distribuir entre el professorat de la manera més transparent i equitativa possible. Es tracta d'afavorir que cadascun dels integrants de la unitat pugui apreciar de quina manera contribueix a aquest encàrrec.

Amb caràcter general, l'assumpció de més càrrega docent de la que pertoca segons la normativa vigent no és desitjable. Si es dona el cas, ha de tenir caràcter excepcional i temporal. Es desaconsella que l'escriu de l'encàrrec docent en relació amb la força docent de la unitat sigui estable i prolongat.

En la distribució de l'encàrrec docent, s'acostumen a tenir en compte el grau acadèmic i l'antiguitat. Es desaconsella que s'utilitzin només aquests criteris. També es podria considerar com a criteri que un docent no estigues llargs períodes de temps sense poder optar a assignatures per a les quals té la preparació necessària i interès. Si es donés el cas que diversos professors tenen interès per impartir una mateixa assignatura, es podrien establir torns rotatius o crear equips docents, entre d'altres. Així mateix, cercar el consens i l'optimització de l'esforç docent és un aspecte rellevant que també es podria tenir present.

## **5. ACCÉS AL GRAU EN MEDICINA**

La Sindicatura rep molts missatges de persones que es queixen del sistema que s'aplica per gestionar l'accés al grau en Medicina. S'ha constatat que el procés és complex i que es dilata força en el temps. Molt sovint, en el conjunt de l'Estat, durant els mesos de desembre i gener encara s'estan formalitzant i anul·lant matrícules, i fins i tot hi ha estudiants que s'incorporen a la titulació als mesos de gener i febrer.

També es pot fer esment de l'elevada càrrega de gestió administrativa que implica aquest sistema. És desitjable que es facin esforços per dissenyar un procediment d'accés més àgil i precís, si bé això no depèn només —ni principalment— de la Universitat de Barcelona. Sembla que un model de gestió anàleg al que es fa servir per assignar les places dels metges interns residents podria canalitzar adequadament les tensions del sistema.

Mentre això no passa, en allò que és en mans de la UB, se suggereix de fer un esforç addicional per prevenir i mitigar els inconvenients del model que s'aplica.

## **6. AVALUACIÓ: IMPROCEDÈNCIA DE LA REFORMATIO IN PEIUS EN LA REVISIÓ DE LES QUALIFICACIONS**

L'avaluació és una modalitat d'acte administratiu. El dret a revisar la qualificació (sens perjudici que també es faci un comentari o s'ofereixi una retroacció a l'estudiant) i l'opció subsegüent de demanar la constitució d'un tribunal especial són, des del punt de vista del dret, modalitats d'impugnació. En conseqüència, qui recorre ho fa per millorar la seva situació, raó per la qual no pot perdre el que tenia quan va recórrer. És a dir: no es pot abaixar la qualificació. És el que es coneix com a prohibició de la *reformatio in peius*.

Suggerim que s'emprenguin accions perquè aquesta noció es conegui i per prevenir que s'informi genèricament de la possibilitat d'abaixar la nota quan l'estudiant pregunta per la possibilitat de demanar la revisió de la qualificació o d'instar la constitució d'un tribunal especial.

## **2. L'activitat institucional**

L'activitat institucional de la Sindicatura s'ha centrat a mantenir la relació amb els òrgans de la Universitat de Barcelona, amb els síndics d'altres universitats i amb el síndic de greuges de Catalunya, i a atendre els requeriments i les peticions que li han adreçat altres autoritats.

Tot seguit es resumeixen els aspectes més destacats de l'activitat duta a terme.

### **2.1 Activitats de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU)<sup>4</sup>**

#### **a) XXIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris**

La XXIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris va tenir lloc a la Universitat de Cadis els dies 10 i 11 de novembre de 2021.

El temes que s'hi van tractar van ser els següents:

- la mediació;
- el respecte mutu en la gestió de les reclamacions, i
- els reptes i les possibilitats de la nova presencialitat a la universitat.

#### **b) XIV Assemblea General de la CEDU**

La XIV Assemblea General Ordinària de la CEDU va tenir lloc a la Universitat de Cadis el 12 de novembre de 2021.

Es va acordar de modificar la denominació de l'associació, a fi que s'anomeni Confederació Estatal de Defensories Universitàries.

Entre els punts de l'ordre del dia hi havia l'elecció de la presidència i de la Comissió Executiva. Els escollits van ser:

*Presidència:*

- Milagros Alario Trigueros, de la Universitat de Valladolid

*Comissió Executiva:*

- Lluís Caballol Angelats, de la Universitat de Barcelona
- Ana D. Tarrío Tobar, de la Universitat de la Corunya
- Adela Serra Rodríguez, de la Universitat de València

<sup>4</sup> Tota la informació sobre les activitats de la CEDU es pot consultar al web <http://www.cedu.es>.

- Juan Sebastián Fernández Prados, de la Universitat d'Almeria
- Juan José Vera Martínez, de la Universitat de Múrcia
- Santiago Salamanca Miño, de la Universitat d'Extremadura
- Ángel Antonio Rodríguez Sevillano, de la Universitat Politècnica de Madrid
- Francisco Baena Villodres, de la Universitat de Jaén
- Rafael V. Orden Jiménez, de la Universitat Complutense de Madrid
- María del Carmen López Martín, de la Universitat Loyola Andalusia

#### **c) Jornada tècnica de la CEDU**

El 30 de maig de 2022 va tenir lloc la jornada tècnica que la CEDU organitza anualment, aquesta vegada presencialment, a la Universitat d'Alcalà. La jornada es va dedicar als temes següents:

- mesures efectives d'accés de persones amb discapacitat en el PDI, i
- tàctiques i tècniques en la recepció de queixes a les defensories, adreçada al PAS de les sindicatures.

#### **d) Reunions de la Comissió Executiva de la CEDU**

Com a membre de la Comissió Executiva de la CEDU, el síndic de greuges de la UB ha assistit a cinc reunions, que han tingut lloc els dies següents:

- 21 de gener de 2022 (virtual)
- 1 d'abril de 2022 (presencial a la Universitat de Valladolid)
- 28 d'abril de 2022 (virtual)
- 26 de maig de 2022 (presencial a la Universitat d'Alcalà)
- 20 de juliol de 2022 (presencial a la Universitat Complutense de Madrid)

#### **e) Reunió de representació de la CEDU amb el ministre d'Universitats**

El 3 de maig de 2022, el síndic de greuges de la UB va assistir, com a vicepresident de la CEDU, a la reunió que va mantenir una representació de la CEDU amb el ministre d'Universitats, Joan Subirats.

La trobada va tenir com a objecte presentar la CEDU i explicar les activitats que duu a terme, així com analitzar la manera com l'Avantprojecte de llei orgànica del sistema universitari (LOSU) preveu regular la figura del defensor universitari.

#### **f) Reunió d'una representació de la CEDU amb el defensor de poble**

El 13 de juny de 2002, el síndic de greuges de la UB va assistir, com a vicepresident de la CEDU, a la reunió d'una representació de la CEDU amb el defensor del poble, Ángel Gabilondo.

La trobada va tenir com a objecte presentar la CEDU i analitzar la funció dels defensors universitaris i les analogies que presenta amb el defensor del poble.

### **2.3 XIII Trobada de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris de la Xarxa Vives**

La XIII Trobada de síndics de la Xarxa Vives va tenir lloc presencialment a la Universitat de Lleida els dies 6 i 7 de juliol de 2022, i es va titular «Impacte de les resolucions dels síndics i les síndiques de greuges en la presa de decisions de les universitats». Hi va participar també el síndic de greuges de Catalunya.

Es va acordar que la XIV Trobada tindrà lloc a la Universitat Rovira i Virgili.

### **2.4 Relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya**

La relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que és excel·lent, s'ha continuat desenvolupant en el marc del conveni signat el mes de juny del 2006.





L'informe anual que el síndic de greuges de Catalunya presenta al Parlament conté, normalment, un apartat dedicat a les universitats. L'informe corresponent a l'any 2021 fa referència a 98 actuacions relacionades amb les universitats catalanes (pàg. 47) i fa constar, sense que se n'especifiqui el contingut, que en relació amb les universitats s'han rebut les queixes següents: UB, 14; UAB, 9; UdL, 8, UPC, 6; UPF, 37; UOC, 11; UdG, 3; URV, 4; UdV, 2; URL, 7; UIC, 1; UAO, 1; UdL,3.

A l'informe del 2021, el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, en relació amb les universitats fa les recomanacions generals següents:

- «L'equitat en l'acreditació del coneixement d'una tercera llengua en finalitzar els estudis universitaris» (p. 275-276)
- «La transparència i reassignacions dels estudiants universitaris en la convocatòria extraordinària de setembre» (p. 277-278)

El síndic de greuges de la UB va assistir a la conferència titulada «L'estat dels drets», que va tenir lloc el 31 de maig de 2022, en què el Dr. Ribó va fer balanç dels seus mandats com a síndic de greuges de Catalunya.

Amb motiu de la presa de possessió del càrrec de síndica de greuges de Catalunya per part d'Esther Giménez Salinas, la Sindicatura de Greuges de la UB li va trametre una carta de felicitació en què va aprofitar per fer palesa la voluntat de continuar col·laborant i de mantenir en vigor el conveni signat. La síndica de greuges de Catalunya va contestar agraint la comunicació i emplaçant el síndic de la UB a fixar una reunió per tractar totes les qüestions comunes a les dues sindicatures.

### 3. La Sindicatura

#### 3.1 Les persones

En el període objecte d'aquest informe, han constituït l'oficina de la Sindicatura les persones següents:

- Dr. Lluís Caballol Angelats: síndic de greuges. La presa de possessió va tenir lloc el dia 8 d'octubre de 2018.
- Dr. Juan Carlos Hortal Ibarra: es va incorporar a la Sindicatura en qualitat d'adjunt al síndic. La presa de possessió es va fer efectiva el dia 8 d'octubre de 2018.
- Sra. Sílvia Rodón Pardina: ha continuat desenvolupant les tasques de secretària amb dedicació a temps parcial.

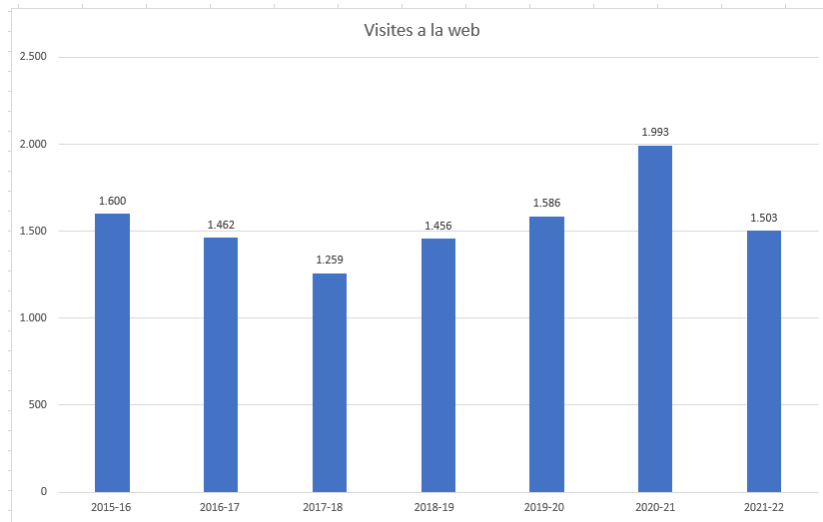
El síndic agraeix a Sílvia Rodón i a Juan Carlos Hortal la seva dedicació i compromís, i el seu saber fer.

#### 3.2 El web

La Sindicatura és accessible mitjançant el web de la Universitat de Barcelona: s'hi pot accedir des de Món UB i des de la intranet del PDI i el PAS.

Al web de la Sindicatura hi ha un formulari electrònic per enviar directament queixes i consultes (el curs 2021-2022 s'han presentat 25 queixes per aquest mitjà). També permet accedir a tots els informes de la Sindicatura des del 2006.

Entre l'1 de setembre de 2021 i el 31 d'agost de 2022, el web de la Sindicatura ha rebut 1.503 visites. El total d'ençà que el comptador està actiu —març del 2008— és de 23.043 visites.



### 3.3 Accions per donar a conèixer la Sindicatura

El curs 2021-2022 s'ha continuat l'estratègia orientada a donar a conèixer l'existència i les funcions de la Sindicatura de Greuges a la comunitat universitària. Així, s'han continuat distribuint els pòsters de la Sindicatura i s'han continuat projectant vídeos a les pantalles dels centres. A més, s'han creat els punts de llibre següents, per distribuir-los als centres.

**Quan em puc adreçar a la Sindicatura?**  
 Quan no reps resposta o no estàs d'acord amb la decisió presa.  
 \*\*\*

**Com em puc adreçar al Sindicatura?**

- Pots enviar un e-correu a [sindic@ub.edu](mailto:sindic@ub.edu)
- Pots omplir el formulari de web de la Sindicatura
- Pots portar l'escrit a la Sindicatura o presentar-lo a qualsevol oficina de registre

\*\*\*

**Què puc esperar de la Sindicatura?**

Que faci un estudi del cas, i dictami sobre l'actuació de la UB, podent arribar a fer recomanacions o suggeriments

\*\*\*

**Quin valor tenen les recomanacions del Síndic?**

No són de compliment obligatori

Els responsables de la UB escolten les seves recomanacions, i poden assumir-les com a pròpies

Així mateix, s'han començat a fer visites als centres en què s'han fet sessions de presentació de la Sindicatura als integrants dels equips de direcció dels centres, al personal de l'estructura administrativa i als estudiants, i en què s'ha aprofitat per instal·lar una taula perquè les persones interessades a rebre informació s'hi poguessin adreçar.

El segon quadrimestre del curs 2021-2022 s'han visitat els centres següents:

- Facultats de Psicologia i Educació (Campus Mundet), el 28 de març de 2022
- Facultat de Medicina i Ciències de la Salut (Campus Bellvitge), el 4 d'abril de 2022

S'han preparat les visites que es faran al primer trimestre del curs 2022-2023:

- Facultats de Física i Química, el 3 de novembre de 2022
- Facultat de Dret, el 10 de novembre de 2022
- Facultat de Farmàcia i Ciències de l'Alimentació (Campus Torribera), el 17 de novembre de 2022

El síndic agraeix la col·laboració i la implicació dels responsables de les facultats en l'organització de les visites i la participació dels integrants de tots els col·lectius.

### **3.4 El pressupost**

La Sindicatura ha disposat dels recursos pressupostaris suficients per atendre les necessitats de funcionament ordinari.

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

### **3.5 Lectura de l'informe al Claustre**

El 14 de desembre de 2021 es va llegir l'informe de l'activitat de la Sindicatura de Greuges del curs 2020-2021 davant el Claustre de la Universitat de Barcelona.

### **3.6 Lectura de l'informe al Consell Social**

El 17 de març de 2022 es va llegir l'informe de l'activitat de la Sindicatura de Greuges del curs 2020-2021 davant del Consell Social de la Universitat de Barcelona.

.....

Per acabar, fem un agraïment especial a les persones que s'han adreçat a la Sindicatura, per la confiança dipositada. També agraïm la consideració i la col·laboració de totes les persones a les quals ens hem adreçat.

Tot i que no ha estat mai la nostra intenció, si la nostra actuació en algun cas ha ocasionat alguna contrarietat o incomoditat, tant a qui ha estat objecte de la queixa com a la persona interessada, demanem disculpes.

Agraïm molt sincerament les expressions de reconeixement i d'agraïment que han arribat a la Sindicatura.

Barcelona, 30 de novembre de 2022