



UNIVERSITAT D'ANDORRA

# Informe 2010 del Mediator de la Universitat

## **Presentació**

En aquest document es presenta l'informe del Mediator de la Universitat d'Andorra al Consell Universitari, a la Junta Acadèmica, a la comunitat universitària i al públic en general.

Aquest informe, en retre comptes públics de les activitats del curs 2009-2010, descriu els aspectes més rellevants de l'actuació del Mediator amb el desig de contribuir a la qualitat de la Universitat i a la reflexió sobre el sentit i el funcionament de la institució.

El document consta d'una memòria de les activitats institucionals del Mediator, seguit d'una explicació dels mètodes emprats i de la relació dels assumptes i casos tractats i dels suggeriments fets a la Universitat. Un annex presenta les normes que regulen l'activitat del Mediator seguit dels drets i deures dels components de la comunitat universitària, el compliment efectiu dels quals el Mediator ha de facilitar.

Sant Julià de Lòria, 15 de setembre del 2010

**Josep M<sup>a</sup> Goicoechea i Utrillo**  
Mediator de la Universitat

## Sumari

|  |          |
|--|----------|
| Presentació  | pàgina 2 |
| Introducció  | 3        |
| Memòria d'activitats   | 4        |
| Projectes  | 6        |
| Aspectes metodològics del funcionament del mediador              | 7        |
| Intervencions realitzades durant el curs 2009 – 2010             | 12       |
| Conclusions  |          |
| a) Suggeriments a la Universitat                                 | 14       |
| b) Alguns exemples d'intervencions realitzades en aquest període | 16       |
| Agraïments   | 18       |
| Annex  |          |
| a) El mediador de la Universitat                                 | 19       |
| b) Drets i deures del personal docent                            | 22       |
| c) Drets i deures del personal no docent                         | 24       |
| d) Drets i deures dels estudiants                                | 25       |

## Introducció

En la sessió del 18 de desembre 2008 el Consell Universitari de la Universitat d'Andorra (UdA) va acordar la creació de la figura del Mediator de la Universitat i aprovava un text que en defineix les funcions, el procediment d'actuació, el perfil, l'elecció i el mandat.

El 7 de setembre 2009 se'm va comunicar oficialment el meu nomenament. Posteriorment, el 30 de juny 2010 es publicà al BOPA l'actualització del Estatut de la Universitat d'Andorra aprovada pel Consell Universitari, que incorpora la figura del mediator en els articles 71 i 72. El text i els articles referits es poden trobar en l'annex d'aquest informe.

En la UdA el mediator no disposa d'una oficina física ni d'un horari regular de presència. Les dimensions de la Universitat i la magnitud de la tasca així ho aconsellen de moment. Per contactar-hi hom ha de fer-ho per escrit, bé per correu electrònic a l'adreça [mediador@uda.ad](mailto:mediador@uda.ad), per correu ordinari o presentant un escrit a la secretaria de la UdA. A la pàgina d'inici del web de la Universitat ([www.uda.ad](http://www.uda.ad)) s'hi troba un accés picant el menú Universitat → Mediator, on hi ha un formulari per facilitar la presentació dels assumptes que se li vulguin sotmetre. Entenem que seria desitjable disposar d'un accés més flexible i obert, com la comunicació telefònica o el contacte personal inicial, però la disponibilitat és àmplia i fins ara no s'han plantejat problemes en aquest sentit.

Les tasques de suport a l'activitat del mediator les ha proporcionat la secretaria del rectorat.

Tractant-se de la primera vegada que el mediator de la Universitat ha de preparar un informe anual, ha calgut decidir aspectes pràctics com el format d'aquest document, la classificació dels casos presentats, de les actuacions i dels resultats de les intervencions. La necessitat d'adoptar una metodologia ha estat resolta, si més no provisionalment, per comparació amb el treball dels òrgans equivalents en les Universitats de la Xarxa Vives, amb les que la Universitat d'Andorra col·labora regularment de fa temps i en diferents àmbits.

El període cobert pel present informe és el curs acadèmic 2009 – 2010.

Hem observat que la utilització del formulari esmentat no ha estat general i que en la majoria dels casos la informació proporcionada en el primer contacte no permetia entendre bé la petició i començar les actuacions. Creiem necessari que en l'escrit amb que els sol·licitants s'adrecin al mediator, fins i tot amb un format lliure, constin amb claredat i de forma completa les dades personals suficients per poder contactar-los, amb el motiu pel que es dirigeix al mediator i la petició que se li fa.

## Memòria d'activitats

Des de l'inici de la seva activitat el mediador ha procurat mantenir una comunicació constant amb el president del Consell Universitari, rector de la Universitat, dialogant de problemes concrets i sobre l'estat general i el funcionament de la institució.

Ha visitat els membres del Consell Universitari representants del personal docent i dels estudiants, així com el gerent de la Universitat, amb l'objectiu d'informar-los sobre aquesta nova figura i sobre la gestió de l'accés al mediador, i també per conèixer les necessitats i expectatives dels grups representats.

El mediador ha visitat els directors de centre i els responsables de formació de les diferents disciplines impartides a la Universitat, per conèixer la institució, mantenir una relació fluida i conversar sobre els temes que els preocupen.

També ha assistit a la inauguració del curs acadèmic 2009-10 i al lliurament de títols de la 8ª edició del Postgrau en Dret andorrà.

En dues ocasions ha assistit a reunions de la Junta acadèmica i va participar en la reunió on la Ministra d'educació, joventut i esports i el Secretari d'estat d'ensenyament superior i recerca informaren sobre la situació actual i els canvis futurs en l'accés a la Universitat dels estudiants procedents de la formació professional. En aquesta ocasió va explicar als presents que les propostes de l'Administració respectaven plenament els drets dels estudiants.

Va rebre la visita d'un estudiant de màster en mediació a la Universitat de Barcelona que s'interessava per la tasca del mediador de l'UdA.

El mediador va visitar el Raonador del ciutadà en la seu d'aquesta institució, per comunicar-li la creació de la figura universitària i conversar sobre com abordar la defensa dels drets dels membres de la comunitat universitària en els estats veïns, la conveniència d'establir canals de col·laboració entre les oficines del Raonador del ciutadà i del mediador de la Universitat i altres temes d'interès comú.

Per invitació del President de torn de la Xarxa Vives d'Universitats, va participar en la *Trobada de síndics i defensors universitaris* de la Xarxa, a la Universitat Miguel Hernández d'Elx, el 9 de juliol 2010. Aquesta Trobada va tenir lloc a la Sala del Consell de Govern de l'Edifici del Rectorat i Consell Social amb el següent programa:

9.30 h Recepció, acreditació i lliurament de documentació

10 h Inauguració

Jorge Mataix Beneyto, defensor universitari de la Universitat Miguel Hernández d'Elx (UMH)

Francisco Borja Miralles, president del Consell Social de la UMH

Rafael Ribó Massó, síndic de greuges de Catalunya

José Chobi Diego, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana  
Jesús Rodríguez Marín, rector de la UMH  
Joan Viñas i Salas, president de la Xarxa Vives d'Universitats i rector  
de la Universitat de Lleida

10.30 h Sessió conjunta per a tots els assistents  
José Chobi Diego, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana  
Rafael Ribó Massó, síndic de greuges de Catalunya

11.30 h Descans

12 h Sessió per als síndics. *L'estatut de l'estudiant*

Reunió del personal de suport. *Eines de comunicació eficaç.*  
Jasone Mondragón Lasagabaster, professora de Comunicació i  
Psicologia Social de la Universitat d'Alacant

13.30 Cloenda. Signatura d'un conveni entre la Sindicatura de Greuges de la  
Comunitat Valenciana i la Universitat d'Alacant, la Universitat Jaume  
I, la Universitat Miguel Hernández d'Elx, la Universitat Politècnica de  
València i la Universitat de València  
Jorge Mataix Beneyto, defensor universitari de la UMH  
Rafael Ribó Massó, síndic de greuges de Catalunya  
José Chobi Diego, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana  
Jesús Rodríguez Marín, rector de la UMH

Finalment es va acordar celebrar la Trobada corresponent a l'any 2011 a la  
Universitat d'Andorra, cosa que ens satisfà molt i ensems ens imposa una gran  
responsabilitat.

## **Projectes**

### *a) Organització de la Trobada de síndics i defensors universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats l'any 2011*

Programada per al divendres 8 de juliol, comptem amb el suport i la col·laboració del secretariat de la Xarxa Vives i del personal i els serveis de la UdA per aconseguir una sessió de treball útil i agradable.

### *b) Pàgina web*

Per donar a conèixer més àmpliament la figura i el funcionament del mediador de la Universitat i per facilitar-ne l'accés i un ús més eficaç, volem actualitzar la ubicació i els continguts de la corresponent entrada i les pàgines del web de la Universitat.

És un desig que desenvoluparem amb l'assistència i col·laboració dels responsables del servei d'informàtica, incorporant-hi elements com el present i successius informes anuals.

### *c) Actualització normativa*

És la nostra intenció sotmetre a la consideració del Consell Universitari una proposta per modificar i actualitzar les normes que regeixen la UdA en alguns aspectes generals i més específicament pel que fa a la jerarquia normativa relativa a la figura del mediador de la Universitat.

## Aspectes metodològics del funcionament del mediador

Atès que no tenim experiència anterior a la qual referir-nos, en el moment de inaugurar les funcions del mediador de la Universitat d'Andorra hem manllevat del treball de les oficines dels Síndics i Defensors universitaris d'aquelles Universitats més properes a la UdA la metodologia per classificar les intervencions i l'ordenació per temes dels casos presentats. A més dels avantatges operatius que comporta, això hauria de permetre establir comparacions amb el treball d'aquests òrgans en les institucions que integren la Xarxa Vives d'Universitats.

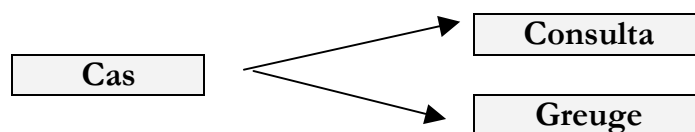
### Tipus d'actuacions del mediador

Aquest apartat vol ser un intent de reflexió sobre la metodologia utilitzada en l'actuació del mediador i una oportunitat per donar a conèixer i compartir amb la comunitat universitària unes maneres de fer que en cap cas no li són alienes.

S'han dividit aquestes actuacions en sis tipus:

- a) Consulta:** quan el peticionari, sense presentar cap greuge, s'adreça al mediador per demanar o contrastar una informació o bé per sol·licitar un consell que pugui orientar la seva presa de decisions.
- b) Orientació i seguiment:** quan, davant la presentació d'un greuge, s'indica al peticionari els passos que ha de seguir per resoldre el seu cas i es fa el seguiment corresponent del procés fins que es resol.
- c) Recomanació:** quan, després d'analitzar un greuge, el mediador pren una posició i fa una recomanació oral o escrita a la instància pertinent per resoldre el cas. Una recomanació pot manifestar-se en forma de resolució.
- d) Mediació:** quan, davant d'una situació de conflicte, el mediador fa de mediador entre les parts.
- e) Registre dels fets:** quan la persona interessada posa en coneixement del mediador una informació o uns fets només amb la intenció de deixar-ne constància i amb la indicació explícita que no se'n derivi cap actuació.
- f) Derivació:** quan els fets presentats sobrepassen l'àmbit o les competències de la UdA.

L'actuació que segueix el mediador a partir de l'entrada d'un cas depèn de la naturalesa pròpia del cas. La primera gran divisió s'assenyala entre allò que no és pròpiament un greuge –el peticionari no té consciència de greuge–, sinó que constitueix una consulta, i allò que a criteri de la persona interessada constitueix un greuge, una queixa o un suggeriment de millora d'una situació actual.

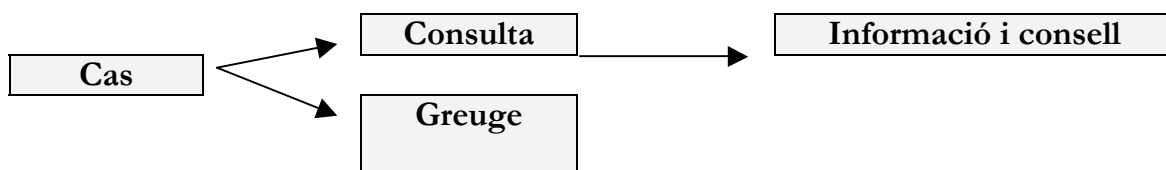


En aquesta primera classificació, es podria qüestionar la lògica que el mediador atengui consultes. En aquest sentit, s'ha de subratllar que la persona interessada,



quan formula una consulta, abans ha buscat informació en aquelles instàncies més pròpies i properes –secretaries administratives, professorat i càrrecs acadèmics, fullets divulgatius, pàgines web, etc.–, però té dubtes sobre la resposta obtinguda o busca refermar la seguretat d'aquesta informació o sol·licita un consell per elaborar més a fons la seva presa de decisions. Des d'aquesta perspectiva, el mediador no actua com a primera instància d'informació –la Universitat ja disposa dels seus propis mecanismes–, sinó que per a les qüestions complexes actua com a suport per validar la informació recollida anteriorment i com a nucli d'assessorament i consell puntual en la presa de decisions posteriors a un procés d'informació.

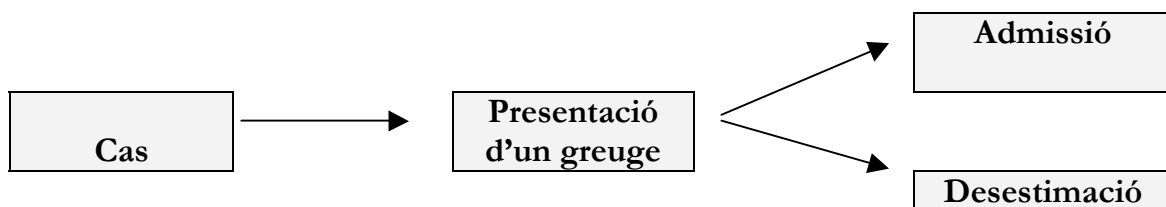
Per tant, en els casos de consulta, l'actuació del mediador consisteix en una acció d'informació i consell.



Aquest tipus de casos no comporta cap judici de valor en el sentit de manifestar si la persona interessada té raó o no, sinó que, després d'oferir la informació o el consell buscat, es tanca el cas.

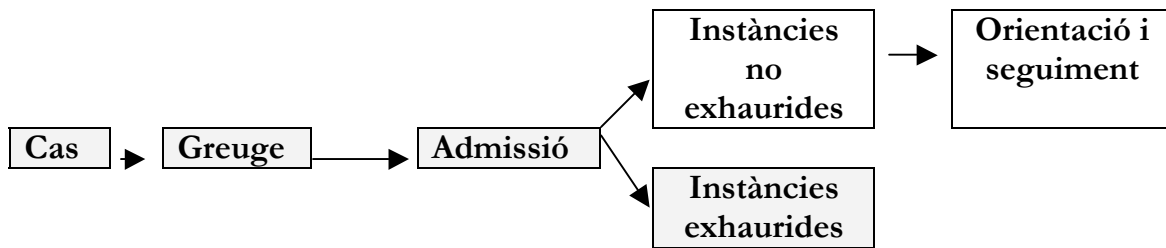
Aquesta actuació d'informació i consell, atesa la seva especificitat, es registra en un expedient per poder saber quins àmbits han generat més consultes i així poder-ne informar la instància pertinent amb la intenció que en el futur aquestes demandes d'informació puguin ser ateses en el context proper de la persona interessada.

Quan el peticionari presenta un greuge, la informació aportada es recull en un expedient i seguidament es fan les gestions oportunes per comprovar la veracitat dels fets relatats. Es consulten, quan cal, els marcs jurídics o normatius, i posteriorment es determina si s'accepta a tràmit la queixa o bé es desestima.



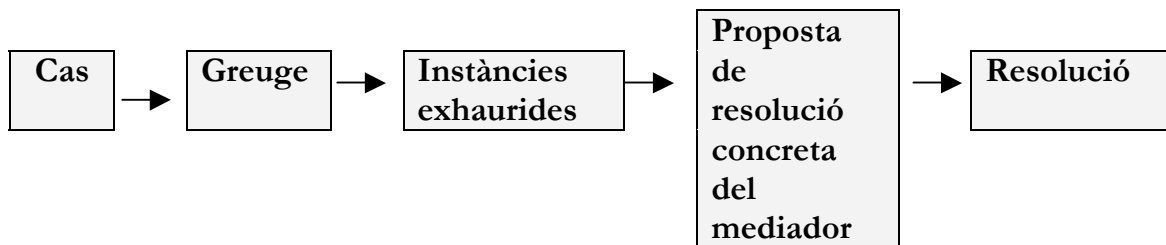
Si el cas ha estat admès, es comprova que la persona interessada hagi exhaurit les vies prèvies –aquelles instàncies ordinàries previstes a la Universitat. Quan no s'han exhaurit, el mediador indica al peticionari els passos que ha de seguir per resoldre el seu cas i en fa el seguiment corresponent fins a la resolució final.

Per tant, l'activitat que s'ha generat és una acció d'orientació i seguiment.



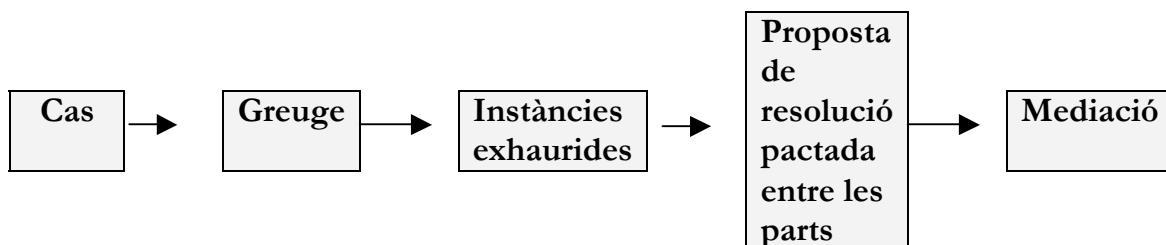
Si la persona interessada ha esgotat les instàncies prèvies, després de fer les comprovacions i consultes pertinents el mediador té dos camins per intervenir: la recomanació i la mediació.

S'utilitza la **recomanació** quan el mediador pren una posició i eleva una proposta concreta de resolució del cas.



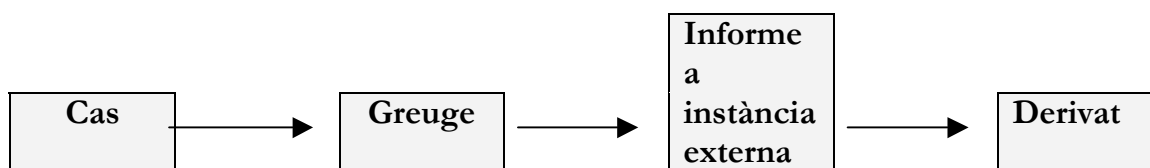
Les recomanacions, segons cada cas, poden ser orals o escrites i s'adrecen a la instància competent per resoldre el cas.

S'utilitza la **mediació** quan la resolució ha de sortir forçosament de l'acord o el consens entre les dues parts en conflicte –mediació pura en la qual el mediador adopta el paper d'agent neutral facilitador del procés d'acord– o bé quan, tot i que el mediador manifesta el seu acord amb la persona que presenta la petició, es busca una proposta de resolució mitjançant un acord negociat amb l'altra part o instància.

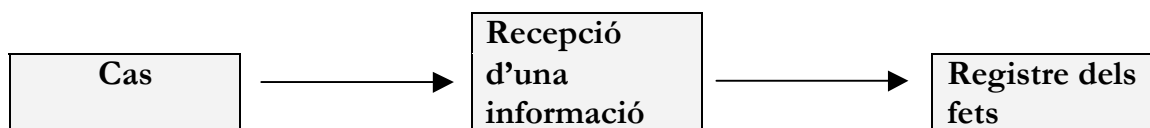


Pel que fa tant a la recomanació com a la mediació, la resolució del cas es tanca classificant-lo com a favorable o desfavorable als interessos de la persona peticionària.

Quan hi ha casos fonamentats la naturalesa dels quals sobrepassa les competències de la UdA, s'elabora un informe i s'adreça a la instància externa competent – Raonador del ciutadà, etc.– i es tanca el cas amb la classificació de derivat.



Finalment, quan la persona interessada posa en coneixement del mediador una informació o uns fets només amb la intenció de deixar-ne constància i amb la indicació explícita que no se'n derivi cap actuació, es registren els fets relatats i s'arxiven.



### **Classificació tipològica segons la temàtica**

Cal disposar d'una classificació de casos amb l'objectiu de facilitar la percepció de la tipologia de queixes que atén el mediador. La quantificació de cada grup de queixes permet tenir una visió ràpida dels problemes més freqüents que es produeixen en la Universitat al llarg d'un curs acadèmic. Alhora, aquesta tipologia conforma la base de futures comparacions interanuals.

Un factor determinant a l'hora de decidir les tipologies de greuges és el nombre de casos atesos. Per tant, no es tracta d'una classificació sistemàtica i exhaustiva de tots els camps susceptibles de generar greuges, sinó d'una classificació que visualitzi i expliqui ràpidament el resum de l'any.

A continuació, es descriu la naturalesa dels greuges classificats en cada un dels tipus previstos:

**1. Procediments administratius:** greuges relacionats amb tràmits administratius diversos. Poden fer referència a problemes percebuts com a manca d'agilitat de gestió, errors de procediment, manca d'informació i assessorament en temes administratius, errors accidentals en la recollida de dades o en la confecció de formularis, etc.

**2. Accés i permanència:** greuges relacionats amb l'accés i la permanència a la Universitat.

– **2.a. Accés:** queixes relacionades amb les proves d'accés a la universitat i amb l'assignació de places per preinscripció a uns estudis.

– **2.b. Permanència:** queixes derivades de l'aplicació de les normes de permanència vigents.

- 3. Matrícula:** greuges relacionats amb el procés de matriculació.
- **3.a. Normativa de procediment:** queixes relacionades amb la normativa que regula el procés de matriculació, el procés de modificació de la matrícula o el tràmit administratiu concret d'una matrícula.
  - **3.b. Taxes i devolucions:** queixes sobre els conceptes econòmics que s'imputen a l'estudiant per formalitzar la matrícula.
- 4. Convalidacions, adaptacions i reconeixement de crèdits:** greuges presentats quan l'usuari considera que la seva sol·licitud de convalidació, adaptació o reconeixement de crèdits no ha estat atesa correctament o ha sorgit algun problema en el procés administratiu corresponent.
- 5. Beques i ajuts:** greuges presentats quan l'usuari considera que la seva sol·licitud de beca o ajut en el marc de la Universitat no ha estat atesa correctament.
- 6. Docència i currículum:** greuges relacionats amb l'activitat docent, amb la distribució d'encàrrecs docents o amb la programació d'uns estudis.
- **6.a. Docència:** queixes relatives a l'actuació docent del personal acadèmic.
  - **6.b. Pla docent:** queixes relatives a la distribució de les obligacions docents del personal acadèmic i a la distribució anual d'assignatures.
  - **6.c. Pla d'estudis:** queixes relatives a la configuració d'uns estudis.
- 7. Avaluació i qualificació dels estudiants:** greuges relacionats amb els processos d'avaluació i qualificació dels estudiants.
- **7.a. Normativa de procediment:** queixes relatives a l'incompliment de la normativa reguladora dels processos d'avaluació.
  - **7.b. Qualificacions:** queixes relatives a desacords amb el resultat de l'avaluació.
- 8. Contractes i retribucions:** greuges derivats dels procediments de selecció del personal, de les condicions contractuals i de les percepcions econòmiques que s'imputen als treballadors de la Universitat.
- **8.a. Processos de selecció:** queixes relatives als procediments de selecció del personal que aspira a ocupar un lloc de treball a la UdA.
  - **8.b. Catalogació de llocs de treball:** queixes relatives a la definició dels llocs de treball.
  - **8.c. Contractació:** queixes relatives als tipus de contracte i a les condicions contractuals.
  - **8.d. Retribucions:** queixes relatives a les percepcions econòmiques.
- 9. Relacions laborals:** greuges originats en les relacions professionals entre el personal de la Universitat.
- 10. Serveis i campus:** greuges derivats de la utilització de diferents serveis i espais propis de la Universitat.

## Intervencions realitzades durant el curs 2009 – 2010

En la taula següent es resumeixen els casos presentats.

La primera columna conté el número correlatiu i la data del primer contacte amb el mediador. La segona presenta un enunciat breu de la qüestió plantejada. La tercera columna resumeix la o les qüestions sotmeses, mentre que la quarta columna presenta la classificació temàtica segons el que s'ha exposat en l'apartat anterior. La cinquena columna, finalment, descriu el tipus d'intervenció del mediador, la situació i la resolució del cas quan escau.

| Cas núm.<br>Data | Títol  | Resum   | Temàtica                   | Intervenció<br>Situació |
|------------------|--|---|----------------------------|-------------------------|
| 1<br>06/02/10    | Problema no manifestat   | Prefereix no explicar-lo per e-correu. Situació queda resolta abans de reunir-se amb el mediador  | -                          | -                       |
| 2<br>16/02/10    | Desacord amb l'avaluació d'una assignatura   | Insatisfacció amb tracte rebut d'un professor. No concreta queixa i finalment renuncia  | Avaluació i qualificacions | Orientació i seguiment  |
| 3<br>25/03/10    | Control d'assistència en itinerari d'avaluació contínua                                  | Desacord amb el mètode de control d'assistència, que l'obligaria a canviar d'itinerari.   | Itinerari d'avaluació      | Mediació<br>Favorable   |
| 4<br>04/05/10    | Proximitat de convocatòries ordinària i extraordinària i solapament amb <i>practicum</i> | Les dates d'exàmens del segon semestre i els de convocatòria extraordinària són massa pròxims i es solapen amb les estades formatives   | Pla docent                 | Orientació i seguiment  |
| 5<br>04/05/10    | Revisió d'examen i obligació d'assistència   | Es veu obligat a fer revisió d'examen amb professor responsable d'assignatura en comptes del professor efectiu. Demana que es valori l'assistència solament en casos de notes just per sota de l'aprovat.   | Pla docent                 | Orientació i seguiment  |
| 6<br>12/05/10    | Cinquenes i sisenes convocatòries  | En començar el curs per a la 5 <sup>a</sup> convocatòria d'una assignatura, el professor l'informa que si no supera una part, només haurà d'examinar-se d'aquesta en la 6 <sup>a</sup> convocatòria. Tria itinerari d'avaluació continuada en 5 <sup>a</sup> i a la fi, la direcció li demana que s'examini de tota l'assignatura en 6 <sup>a</sup> | Avaluació i qualificacions | Registre de fets        |
| 7<br>08/06/10    | No es pot matricular   | Estudiant que havia esgotat totes les convocatòries i se li havia dit que podria matricular-se de nou el curs 2010-2011 quan s'adoptaria l'EEES. L'adopció s'ha posposat al curs 2011-2012, i se'n queixa.  | Accés                      | Desestimat              |

Durant el curs 2009-2010 es van presentar 7 casos al mediador de la Universitat.

Tots set van ser presentats de forma individual per persones del gènere femení. Sis eren estudiants i la setena una ex-alumna en període de preinscripció. Tots els casos es consideren resolts i no en queda cap de pendent.

La via per accedir al mediador va ser sempre el correu electrònic. Només en dos casos la informació aportada inicialment era suficient per què el mediador pogués iniciar directament la seva actuació.

Pel que fa a la unitat de procedència de les peticions, 2 eren de Ciències de l'Educació i 5 d'Infermeria.

El mediador s'ha reunit amb 5 de les persones que s'hi han dirigit. De les altres dues, una va avisar que la situació a l'origen de la queixa s'havia resolt, i l'altra va renunciar a reunir-s'hi un cop orientada per escrit sobre part de la seva queixa. En dues ocasions el mediador es va reunir amb el peticionari fora de la Universitat, per la insistència d'aquest en preservar la confidencialitat de la reunió.

Respecte al resultat dels casos presentats, un es va tancar sense contingut i s'inclou únicament a efectes de registre; el segon és va tancar en renunciar el peticionari a concretar una queixa; els casos 4 i 5 que no havien exhaurit les instàncies d'informació normals de la Universitat, van ser orientats sobre com tractar el problema abans de recórrer al mediador i es va fer el seguiment fins la conclusió. El cas 3 es va resoldre favorablement per mitjà d'una mediació. El cas 6 consisteix en un registre dels fets. Finalment, el setè cas va ser desestimat en constatar que el peticionari havia rebut tota la informació en temps i forma adequats abans de recórrer al mediador i constatar que es tractava d'una situació administrativa.

En dues ocasions s'ha estimat que podia existir un greuge. En un d'aquests casos el peticionari demanava només un registre dels fets, i en l'altre es va efectuar una mediació entre les parts assolint un acord mútuament satisfactori.

Quant a la classificació temàtica, dos casos eren relacionats amb l'avaluació i qualificació dels estudiants, dos amb la docència (pla docent), un amb la permanència en l'itinerari d'avaluació triat i un amb l'accés a la Universitat.

## Conclusions

### a) *Suggeriments a la Universitat*

- Les recomanacions de les trobades de síndics de greuges i defensors universitaris que han estudiat aquesta qüestió insisteixen en la necessitat que la comunicació i la informació als estudiants sigui transparent, precisa i actuant amb anticipació.
- És molt important que no hi hagi discordances entre la informació proporcionada als estudiants pels professors d'una assignatura i la que dona la direcció del centre. Quan això es produeix en temes tan sensibles com les condicions requerides per les avaluacions i qualificacions existeix un greuge que pot ser impossible d'adobar *a posteriori*.
- Els plans docents de les assignatures haurien de ser accessibles al web quan s'obra la matrícula: els estudiants potencials haurien de poder consultar-los i planificar el seus itineraris acadèmics i les càrregues docents amb un coneixement detallat d'allò que volen emprendre.
- Els canvis en el pla docent una vegada ha començat el curs haurien de ser excepcionals i quan es produeixen caldria comunicar-los de manera especialment acurada per assolir tots els seus destinataris amb temps suficient per adaptar-s'hi.
- Sol licitar la revisió de les proves d'avaluació és un dret individual de cada estudiant reconegut en l'article 60 dels estatuts. L'exercici d'aquest dret, preservant la confidencialitat necessària, no s'ha de veure entorpit per procediments dilatoris o excessivament burocràtics.
- La denominació per la negativa d'un dels grups que componen la comunitat universitària, el personal no docent, sembla poc adaptada als temps actuals. Es proposa considerar l'adopció de les denominacions utilitzades en una majoria d'Universitats: *personal docent i investigador* (PDI) en lloc de personal docent, i *personal d'administració i serveis* (PAS) en lloc de personal no docent.
- Entre les funcions del Mediator de la Universitat hi ha la de informar sobre tots els aspectes de la vida en la Universitat. Per aquesta finalitat seria útil que fos informat dels temes a tractar a les reunions del òrgans de govern i que pogués assistir-hi amb veu i sense vot.
- La confidencialitat en l'accés al mediador és bàsica si les persones que componen la comunitat universitària han de confiar en aquesta figura i en la utilitat de dirigir-s'hi. Les condicions actuals no sempre permeten garantir completament aquesta confidencialitat. El mediador mateix i els altres òrgans de la Universitat hem d'esforçar-nos per trobar solucions imaginatives que permetin superar els obstacles propis de les dimensions reduïdes de la nostra Universitat.

### **Cas 3/2010**

Un estudiant havia triat en començar el curs l'itinerari d'avaluació continuada per a una assignatura. El pla docent especifica els elements d'avaluació que inclouen l'assistència obligatòria al 80 % de les classes. L'assistència es registra amb la signatura dels estudiants presents a l'aula en un full que el professor els presenta a cada sessió de classe. L'estudiant diu que no tots els professors d'aquesta assignatura han dut sempre els fulls per signar i que això perjudica el seu recompte. A més, els horaris programats inicialment per l'assignatura en qüestió s'han canviat sovint, per necessitats no previstes de professors col·laboradors, i no sempre se li han pogut comunicar amb temps suficient per adaptar-se a aquests canvis, especialment perquè a més d'estudiar també treballa.

En una reunió amb el professor responsable de l'assignatura es confirma la veracitat i exactitud dels fets presentats per l'estudiant, i s'exploren vies de solució que el professor proposa. Finalment es produeix una reunió del mediador amb l'estudiant i el professor responsable de l'assignatura per formalitzar l'acord que tots els estudiants que havien triat l'itinerari d'avaluació continuada als que se'ls va demanar de canviar al d'avaluació final pels motius d'anul·lació de classes pel problema de canvis d'horaris programats o per no haver passat els fulls de registre d'assistència en el seu moment, poden seguir l'itinerari inicialment triat d'avaluació continuada.

#### **Resolució del mediador**

S'envia un informe sobre aquest cas a les persones interessades, al Consell universitari, a la Junta acadèmica i al rector.

### **Cas 4/2010**

L'estudiant recorre al mediador per demanar que es posposi la data dels exàmens corresponents a la convocatòria extraordinària d'una assignatura, atès que només estan separats de la convocatòria ordinària per 4 setmanes i que simultàniament està complint les etapes formatives obligatòries en jornada laboral completa; aquesta situació fa molt difícil preparar bé el segon examen. No ha tractat aquesta qüestió amb el delegat de curs ni amb el professor responsable de l'assignatura.

El mediador aconsella l'estudiant perquè tracti la qüestió en l'àmbit acadèmic abans de presentar una queixa.

#### **Comentari**

Aquesta estudiant es va moure tard i malament: va acudir al mediador abans de tractar el problema en l'àmbit acadèmic i quan ho va fer ja era massa tard. Però la seva queixa comporta un fons de raó en l'àmbit de la planificació de càrregues docents.

### **Cas 6/2010**

Un estudiant repetidor d'una assignatura es matricula aquest curs per presentar-se a la cinquena convocatòria. En començar el curs el professor de l'assignatura l'informa que si no aprova tota l'assignatura en les avaluacions parcials es podrà presentar a la sisena convocatòria examinant-se únicament de la o les parts que no



hagi superat en 5<sup>a</sup>. L'estudiant tria un itinerari d'avaluació continuada i supera parts de l'assignatura. Al demanar la 6<sup>a</sup> convocatòria la direcció del centre l'informa que per aquesta convocatòria 'de gràcia' no es guarden les notes superades i cal que s'examini de tots els continguts de l'assignatura en qüestió.

### **Comentari**

Aquest cas il·lustra els problemes de donar una informació diferent per part d'un professor i de la direcció o qualsevol altre òrgan docent del centre. A més, la 6<sup>a</sup> convocatòria no està regulada en cap document i, tot i que representa una facilitat suplementària per als estudiants, pot suscitar qüestions sobre l'arbitrarietat eventual d'acordar o no aquesta convocatòria.

### **Cas 7/2010**

Aquesta persona havia estudiat a la UdA i va haver d'abandonar els seus estudis un cop exhaurides sis convocatòries d'una assignatura sense superar-la. Davant la insistència per continuar aquests estudis se li va dir que podria tornar a matricular-se quan el centre adoptés plenament el format i metodologia de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES), cosa que es preveia per al curs 2010-2011. En la primavera 2010 va fer una pre-inscripció, però posteriorment se li va comunicar que la UdA no la podia acceptar perquè l'EEES no s'implantaria fins al curs 2011-2012 en els estudis que volia fer. Diu que no ha rebut explicacions satisfactòries i demana un aclariment per part del mediador.

Comprovada l'exactitud dels fets i les informacions exposades, també es va veure que la persona queixant havia rebut una informació completa i entenedora del fet que el requisit necessari d'adoptar uns nous pla d'estudis i titulació implantant l'EEES es retardava d'un curs, i així ho feia la possibilitat d'ingressar de nou a la UdA per aquests estudis.

Se li comunica que la seva queixa queda desestimada perquè és un requisit que s'implanti l'EEES perquè pugui reprendre els estudis triats a la UdA, bé que el sol·licitant és conscient que podria haver-se inscrit en una altra Universitat.

## Agraïments

Vull agrair a la comunitat universitària l'actitud amb què he estat rebut en les meves actuacions com a mediador i la confiança que ha manifestat en el càrrec. La confiança mútua en els intercanvis d'opinió ha estat de gran ajuda per trobar solucions als temes que s'han hagut de tractar.

També vull manifestar l'agraïment al personal de la Secretaria del rectorat, perquè el suport professional, tècnic i sobretot humà ha estat una de les bases del bon funcionament de l'ofici i de la mateixa figura del mediador.

El mediador tracta qüestions delicades i treballa amb informació sensible. El personal ha demostrat sobradament que té la capacitat per respondre a les exigències del lloc de treball. L'ambient humà de treball és excel·lent i el diàleg reflecteix que tots treballem amb l'objectiu de millorar la Universitat en tots els aspectes. La dedicació, la manera de fer i l'estimació que senten pel treball que fan m'han servit de recolzament.

## **Annex**

### **a) El mediador de la universitat**

*Estatuts de la Universitat d'Andorra aprovats pel Consell Universitari en la sessió del dia 17 de març del 2010 (BOPA 30/6/2010 Núm. 37 any 22)*

#### **Del mediador**

##### **Article 71**

El mediador de la Universitat d'Andorra és la figura encarregada de facilitar l'acompliment dels drets i dels deures dels membres de la comunitat universitària: estudiants, personal docent i personal no docent.

Les actuacions del mediador de la Universitat tindran sempre l'objectiu de millorar la qualitat universitària en tots els seus àmbits, no estaran sotmeses a cap instància universitària i es regiran pels principis d'objectivitat, d'independència i d'autonomia. El mediador farà propostes de resolució a l'òrgan o als òrgans competents de la Universitat (direccions, Junta Acadèmica, gerència, rectorat, Consell Universitari), amb caràcter consultiu, de les peticions que li hagin estat trameses.

##### **Article 72**

Els requisits per ser mediador, les funcions, els procediments, el mandat i el nomenament els regula el reglament intern.

\*

*Text aprovat pel Consell Universitari de la Universitat d'Andorra el 18 de desembre del 2008*

#### **Introducció**

En aquest document es descriu la figura del Mediador de la Universitat.

Aquesta figura serà l'encarregada de facilitar la defensa dels drets de tots els membres de la comunitat universitària. El Mediador de la Universitat és una figura consultiva.

#### **Funcions del Mediador**

El Mediador de la Universitat d'Andorra serà la figura encarregada de facilitar l'acompliment dels drets i dels deures dels membres de la comunitat universitària: estudiants, personal docent i personal no docent.

Les actuacions del Mediador de la Universitat tindran sempre l'objectiu de millorar la qualitat universitària en tots els seus àmbits, no estaran sotmeses a cap instància universitària i es regiran pels principis d'objectivitat, d'independència i d'autonomia d'acord amb el que estableixen la Llei d'ordenació de l'ensenyament superior i els estatuts de la Universitat.

El Mediator farà propostes de resolució a l'òrgan o òrgans competents de la Universitat (direccions, Junta acadèmica, gerència, rectorat, Consell universitari), amb caràcter consultiu, de les peticions que li hagin estat trameses.

Són funcions del Mediator de la Universitat:

- Rebre observacions, suggeriments, propostes, queixes que li formulin sobre la Universitat.
- Presentar als òrgans competents de la Universitat d'Andorra propostes o suggeriments per iniciativa pròpia.
- Valorar les sol·licituds rebudes a fi d'incoar el seu procediment d'actuació.
- Sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones relacionades amb les peticions rebudes i recollir les informacions que consideri oportunes. Totes les informacions recollides seran tractades amb la màxima confidencialitat i seguint tots els requisits de la Llei qualificada de protecció de dades personals.
- Realitzar, davant l'òrgan o òrgans competents, amb caràcter consultiu i no vinculant, propostes de resolució de les peticions que li han estat sotmeses i proposar fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida.
- Presentar al Consell universitari i a la Junta acadèmica un informe anual sobre les seves actuacions, que inclogui els suggeriments que se'n derivin respecte la Universitat i els resultats assolits.
- Establir contactes i intercanvis d'informació de les seves activitats amb figures equivalents d'altres universitats.

### **Procediment d'actuació del Mediator**

El Mediator rebrà les peticions presentades per qualsevol persona de la comunitat universitària o que tingui un interès o relació amb alguna actuació de la Universitat. La presentació, per part de la persona interessada, es farà, en tots els casos, mitjançant un escrit signat, raonat i acompanyat, si s'escau, de documents justificatius. La documentació es podrà dipositar a la secretaria de la Universitat, tramitar a través d'un formulari electrònic disponible al web de la Universitat o enviar mitjançant correu electrònic.

Entre la data en què van ocórrer els fets objecte de la petició i la seva tramitació formal no podran haver transcorregut més de sis mesos.

Totes les actuacions del Mediator de la Universitat seran gratuïtes per a la persona interessada.

El Mediator de la Universitat registrarà i justificarà la recepció de totes les qüestions que li sotmetin.

El Mediator de la Universitat prioritzarà, segons el seu criteri, les peticions rebudes, atindrà les demandes i tindrà cura de donar resposta a les peticions, considerant els recursos disponibles, en un termini màxim de sis mesos.

Amb tota la informació rebuda, el Mediator de la Universitat prepararà l'informe i el trametrà a l'òrgan que correspongui. Haurà d'adreçar, també, aquestes trameses al Consell universitari, a la Junta acadèmica i al rectorat.

En tots els casos, el Mediator de la Universitat trametrà el seu informe a les persones interessades.

Si la sol·licitud o queixa té finalment relació o deriva a un expedient sancionador, el Mediator s'inhibirà en favor de l'instructor.

El Mediator de la Universitat d'Andorra, ha de desenvolupar les seves funcions de forma especialment respectuosa amb la Llei qualificada de protecció de dades personals.

### **Perfil, elecció i mandat del Mediator**

La condició de Mediator de la Universitat d'Andorra requerirà que la persona sigui externa a la Universitat d'Andorra i amb titulació universitària. Ha de ser una persona independent, no subjecte a cap mandat imperatiu, que actua autònomament, bon coneixedor del món universitari i que per la seva trajectòria professional doni garanties d'imparcialitat i d'objectivitat.

La Universitat d'Andorra compensarà econòmicament les despeses corresponents a les accions realitzades per al desenvolupament de les seves funcions.

El Mediator de la Universitat serà escollit i nomenat per un comitè de cinc membres compost pels dos membres representants dels estudiants al Consell Universitari, per un dels dos membres representants del professorat al Consell Universitari escollit entre ells, per un membre del personal no docent de la Universitat d'Andorra escollit entre aquest col·lectiu i per un representant dels òrgans de govern de la Universitat d'Andorra nomenat per la Junta acadèmica. El seu nomenament requerirà un mínim de quatre vots favorables.

El seu mandat serà de dos anys, renovable.

## **b) Drets i deures del personal docent**

Els drets del personal docent, s'exposen en l'article 40 de la Llei 12/2008, del 12 de juny, d'ordenació de l'ensenyament superior, i els deures en l'article 41 i ampliat en l'article 55.2 dels Estatuts de la Universitat d'Andorra

### *Llei, article 40: Drets del personal docent*

El personal docent de la Universitat té els drets següents:

- a) Exercir la llibertat de càtedra.
- b) Contribuir a l'elaboració dels plans d'estudis i, si escau, dels projectes de recerca.
- c) Disposar dels mitjans adequats per realitzar la tasca docent i investigadora, en funció de les disponibilitats pressupostàries de la Universitat.
- d) Formar part d'equips de recerca i rebre ajuts per a la investigació.
- e) Participar en activitats de formació continuada que permetin l'actualització dels seus coneixements.
- f) Col·laborar en la planificació, desenvolupament i avaluació dels ensenyaments teòrics i pràctics corresponents a la seva disciplina.
- g) Ser avaluat en el compliment de les obligacions universitàries.
- h) Utilitzar les instal·lacions i els serveis universitaris.
- i) Gaudir del règim de permisos establert per la Universitat, d'acord amb la normativa vigent.
- j) Realitzar activitats per millorar la capacitat professional i aplicar els coneixements adquirits en benefici de la societat andorrana, dins el marc establert per la Universitat.
- k) Tenir el reconeixement de l'activitat intel·lectual de les obres pròpies, d'acord amb la normativa vigent.

### *Estatuts, article 55*

1. Són drets dels professors de la Universitat d'Andorra els que estipula l'article 40 de la Llei d'ordenació de l'ensenyament superior.

### *Llei, article 41: Deures del personal docent*

El personal docent de la Universitat està obligat a complir els deures següents:

- a) Assumir la responsabilitat del càrrec per al qual ha estat designat o elegit i complir les funcions que comporta.
- b) Exercir personalment les funcions docents i/o investigadores, i qualsevol altra que es derivi de la seva relació amb la Universitat.
- c) Mantenir i actualitzar els seus coneixements.
- d) Informar l'alumnat, amb antelació suficient, sobre els criteris d'acord amb els quals serà avaluat.
- e) Respectar la llibertat de càtedra dels altres membres de la comunitat acadèmica.

### *Estatuts, article 55*

2. Són deures dels professors els que estipula l'article 41 de la Llei d'ordenació de l'ensenyament superior i els que defineixen aquests estatuts:

- a) Observar els Estatuts de la Universitat d'Andorra, i també els reglaments que els desenvolupin.
- b) Respectar el patrimoni de la Universitat i vetllar per conservar-lo.
- c) Contribuir a l'acompliment de les finalitats de la Universitat d'Andorra i al seu millor funcionament com a servei públic.

### **c) Drets i deures del personal no docent**

Els drets i deures del personal no docent són especificats als articles 43 i 44 de la Llei, i es confirmen en l'article 69 dels Estatuts

#### *Llei, article 43: Drets del personal no docent*

Són drets del personal no docent de la Universitat els següents:

- a) Participar en els òrgans de govern i de gestió d'acord amb el que la normativa estableixi.
- b) Assistir a les activitats organitzades o concertades per la Universitat que es considerin d'interès per a la seva formació.
- c) Exercir el dret d'associació i de sindicació.
- d) Utilitzar les instal·lacions i els serveis universitaris d'acord amb allò que estableixin les normes de la Universitat.
- e) Disposar dels recursos adequats per al desenvolupament de les seves funcions.
- f) Estar informats sobre les qüestions que afecten la vida universitària.

#### *Llei, article 44: Deures del personal no docent*

Són deures del personal no docent de la Universitat els següents:

- a) Complir els estatuts de la Universitat així com els reglaments que els desenvolupin.
- b) Respectar el patrimoni de la Universitat i vetllar per la seva conservació.
- c) Contribuir a l'acompliment de les finalitats i a la millora del funcionament de la Universitat com a servei públic.
- d) Assumir les responsabilitats que comporten els càrrecs per als quals hagin estat escollits.
- e) Participar en els cursos, seminaris i altres activitats orientades a la formació i el perfeccionament del personal no docent.
- f) Exercir les funcions assignades al seu lloc de treball i aquelles altres que es derivin de la seva relació amb la Universitat, d'acord amb els estatuts i altres normes que s'estableixin.
- g) Participar en tot allò que afecta la vida universitària, segons el que estableixin aquests estatuts i la normativa aplicable.
- h) Respectar els altres membres de la comunitat universitària i la convivència pacífica.

#### *Estatuts, article 69*

Són drets i deures del personal no docent de la Universitat d'Andorra els que estipulen els articles 43 i 44 de la Llei d'ordenació de l'ensenyament superior.

#### **d) Drets i deures del estudiants**

Els drets i deures del estudiants són especificats en l'article 38 de la Llei i ampliats en l'article 60 dels Estatuts

*Llei, article 38: Drets i deures*

1. L'estudi és un dret i un deure dels estudiants.
2. Els estudiants tenen dret a:
  - a) Gaudir d'igualtat d'oportunitats i no patir cap mena de discriminació per circumstàncies personals o socials en l'accés i la permanència als estudis.
  - b) Rebre orientació i informació amb relació als estudis que estan cursant.
  - c) Rebre una docència de qualitat i l'assistència necessària per part del professorat.
  - d) Ser avaluats amb criteris objectius en el rendiment acadèmic.
  - e) Gaudir de representació en els òrgans de govern i de representació de la Universitat.
  - f) Exercir la llibertat d'expressió, reunió i associació en l'àmbit universitari.

*Estatuts, article 60*

1. Són drets dels estudiants de la Universitat d'Andorra, sense perjudici dels establerts per les lleis:
  - a) Rebre una formació i una docència qualificades en l'especialitat triada.
  - b) Disposar d'unes instal·lacions adequades que permetin el desenvolupament normal dels estudis.
  - c) Escollir les assignatures que creguin adequades al currículum, d'acord amb els plans d'estudi corresponents.
  - d) Disposar d'una tutoria.
  - e) Beneficiar-se dels ajuts que la Universitat d'Andorra els pugui destinar.
  - f) Associar-se lliurement.
  - g) Participar en els òrgans de govern i de gestió de la Universitat, d'acord amb els criteris establerts en aquests estatuts, així com escollir llurs representants.
  - h) Ser informats regularment de totes les qüestions que afectin la comunitat universitària.
  - i) Sol·licitar la revisió de les proves d'avaluació.

*Llei, article 38: Drets i deures*

3. Els estudiants tenen, a més, els deures següents:
  - a) Desenvolupar l'activitat d'estudi amb la dedicació i l'aprofitament necessaris.
  - b) Complir les normes estatutàries i els reglaments interns de la Universitat.

*Estatuts, article 60*

2. Són deures dels estudiants, a més dels establerts en les lleis, els següents:
  - a) Seguir amb regularitat els ensenyaments a què s'hagin matriculat i participar en els programes de recerca a què estiguin adscrits.
  - b) Participar en tot el que afecta la vida universitària.
  - c) Respectar el patrimoni de la Universitat d'Andorra i vetllar per conservar-lo.
  - d) Respectar les normatives vigents als diversos centres i serveis de la Universitat.
  - e) Assumir les responsabilitats que comportin els càrrecs per als quals hagin estat escollits.
  - f) Els centres poden establir normes de conducta dels estudiants per garantir el compliment dels deures establerts en aquests Estatuts.
3. Els centres poden establir normes de conducta dels estudiants per garantir el compliment dels deures establerts en aquests Estatuts.