



UNIVERSITAT D'ANDORRA

**Informe 2011  
del Mediator  
de la Universitat**

«¿És [un curs en una universitat] el mitjà de poblar una societat d'homes superficials?

—De cap manera. És predisposar-los tots a esdevenir, amb el temps, homes profunds.»

*Denis Diderot*

«L'autoritat dels que ensenyen gairebé sempre perjudica els que volen aprendre.»

*Ciceró*

## **Presentació**

En aquest document es presenta l'informe del Mediator de la Universitat corresponent al curs acadèmic 2010 – 2011. Estatutàriament l'informe es presenta al Consell Universitari i a la Junta Acadèmica, però en la seva funció informativa i de divulgació sobre la pròpia Universitat d'Andorra (UdA) es posa a disposició de la comunitat universitària i del públic en general.

Es tracta del segon informe anual d'aquest mediator i el darrer del mandat de dos anys encomanat pel nomenament de setembre 2009. Al llarg d'aquest període he pogut ampliar el meu coneixement de molts aspectes de l'UdA i comprendre millor la seva complexitat així com la finalitat i els procediments d'intermediació, i caracteritzar la utilització que s'ha fet d'aquesta figura en la nostra Universitat.

El document consta d'una breu memòria de les activitats institucionals del mediator, d'una relació dels casos tractats i de les reflexions i suggeriments sorgits de l'experiència viscuda en l'exercici d'aquesta funció. Un primer annex reproduïx les normes de l'UdA relatives a la funció del mediator i en el segon annex es presenta informació sobre la Trobada de síndics, defensors i mediadors universitaris de la Xarxa Vives acollida per la nostra Universitat.

No hauria pogut dur a bon terme la tasca encomanada sense l'acollida de la figura i les funcions del mediator per part de la comunitat universitària i la col·laboració amb els òrgans de govern, el rectorat, els serveis tècnics i el secretariat. També ha estat essencial la col·laboració amb els síndics de greuges de les universitats de la Xarxa Vives. En ells he trobat un referent d'experiència en una relació de respecte i amistat. A tots els vull expressar el meu agraïment de cor.

La figura del mediator és recent en l'UdA i la implantació encara primerenca. És un element útil a tots els estaments i òrgans i, en definitiva, al funcionament de tota la Universitat. Crec que amb contribucions de tots s'anirà perfilant l'encaix més idoni per la consecució de les fites establertes.

Sant Julià de Lòria, 15 d'octubre del 2011

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

## Sumari

Presentació	pàgina	3
Memòria d'activitats		5
Intervencions del mediador		6
Reflexions i suggeriments		8
Annex 1: El mediador de la Universitat		10
Annex 2: Trobada de síndics, defensors i mediadors universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats		16

## **Memòria d'activitats**

Els contactes amb els òrgans de govern de l'UdA han estat freqüents durant aquest curs acadèmic, el que ha afavorit una col·laboració més aprofundida. La participació del mediador en les reunions de la Junta Acadèmica i del Consell Universitari ha estat possible gràcies a l'acceptació per aquests dos òrgans d'un suggeriment formulat en l'informe 2010 del mediador.

Les relacions amb altres organismes equivalents, en particular les sindicatures de greuges i defensories universitàries de la Xarxa Vives, han estat freqüents i productives, motivades principalment per les tasques de preparació de la trobada anual de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris d'aquesta agrupació d'universitats de llengua catalana. Aquest era un dels projectes del mediador, que s'ha realitzat amb plena satisfacció, i del qual es dona més informació en l'annex. La bona organització i els resultats d'aquesta trobada no haurien estat possibles sense la col·laboració constant i essencial dels membres directius, tècnics i del secretariat de l'UdA, i de la participació molt activa dels membres de la Xarxa.

Un altre projecte que s'ha vist realitzat és la millora de l'accés al mediador en la pàgina *web* de la Universitat. En efecte, en la pàgina [www.uda.ad](http://www.uda.ad) trobareu l'entrada "Mediador" en la barra principal de menús desplegable. El menú «Mediador» es desplega en les entrades: Funcions, Funcionament, Formulari de peticions, Normativa i informes, i Enllaços d'interès. Creiem que aquests canvis han facilitat l'accés –com s'explicarà en l'apartat sobre les intervencions- i permeten consultar en qualsevol moment què és, per a què serveix i com utilitzar aquesta figura de la Universitat, a més de consultar els informes anuals i la normativa aplicable.

## Intervencions realitzades durant el curs 2010 – 2011

No repetirem en aquest informe l'apartat sobre els **Aspectes metodològics del funcionament de mediador**, que ja consta en l'informe 2010, pàgines 7 a 11, i pot ser consultat al *web* del Mediador. Aquí hem aplicat la mateixa metodologia, però cal assenyalar que qualsevol graella o model resulta incomplet quan s'ha d'aplicar a situacions no previstes i que no acaben d'encaixar-hi. Sobre aquest punt referim a la lectura del treball '*Classificació temàtica dels problemes presentats al síndic*' en l'annex , que desenvolupa aquesta qüestió.

En la taula següent es resumeixen els casos presentats durant el curs acadèmic. La primera columna conté el número correlatiu i la data del primer contacte amb el mediador. La segona diu a quin estament de la comunitat universitària pertany la persona que presenta el cas o bé si és aliena a la comunitat universitària. La tercera columna resumeix la o les qüestions sotmeses, mentre que la quarta columna presenta la classificació temàtica segons el que s'exposa en l'apartat de metodologia referit. La quinta columna, finalment, descriu el tipus d'intervenció del mediador i la resolució del cas quan escau.

Data	Origen	Resum	Temàtica	Actuació
1 25/01/11	Estudiant i d'ofici	No presentat a un examen per hospitalització i li compten la convocatòria com no presentat	Convocatòria avaluació	Recomanació Resolt / favorable
2 8/02/11	Aliè	Oferta de treball	Consulta	Orientació
3 12/03/11	Aliè	Demanda d'informació per seguir estudis a la UdA	Consulta	Orientació
4 22/03/11	Estudiant	Vol obtenir diploma de postgrau tot i no haver superat els estudis de bàtxelor	Adaptació docència	Desestimat
5 24/03/11	Professor	Maltractes per estudiants amb insults i amenaces	Disciplina	Registre dels fets
6 11/04/11	Estudiant	Demana el retorn dels drets de matrícula en no haver pogut completar un curs de postgrau per malaltia acreditada	Taxes i devolucions	Desestimat
7 12/04/11	Professor	Falta de respecte, maltractes i amenaces verbals d'un estudiant en conversa telefònica	Disciplina	Registre dels fets
8 9/06/11	Aliè	Demanda d'informació sobre condicions per ensenyar a la UdA	Consulta	Orientació
9 4/8/2011	Aliè	Demana ajuda perquè no ha pogut fer la preinscripció a temps	Consulta	Orientació i consell
10 30/8/2011	Aliè	Demana informació per ser docent a la UdA	Consulta	Orientació

Durant el curs 2010-2011 es van presentar deu casos al mediador de la Universitat.

Tots els problemes van ser presentats de forma individual. Tres per estudiants, dos dels quals de postgrau. Dos per professors i cinc per persones alienes a la Universitat.

La via d'accés ha estat el correu electrònic en nou casos i en un el telèfon. En dos dels casos ha estat necessària una reunió amb la persona que presentava la queixa.

Cal notar l'elevat nombre relatiu (4 sobre 10) de consultes d'ordre general efectuades per persones alienes a la comunitat universitària relacionades amb necessitats d'informació més que no amb suggeriments o queixes.

Quant a la classificació temàtica, aquests cinc casos eren consultes que, tret d'una, no tenien res a veure amb les funcions del mediador. Els altres cinc casos, un era relacionat amb l'avaluació dels estudiants; un amb l'adaptació de la docència sorgit d'un defecte formal per haver admès en un curs de postgrau un estudiant que encara no havia completat els estudis de grau, i un amb un conflicte sobre devolució de taxes de matrícula. Els dos casos restants tenen a veure amb comportaments agressius de paraula o insultants d'alumnes envers professors.

Respecte al resultat dels casos presentats, un ha estat resolt a satisfacció del peticionari, dos han estat desestimats, dos consistien en una sol·licitud de registre o constatació dels fets i els cinc restants, tots ells consultes, han estat orientats cap a la persona o unitat de la Universitat on podien atendre la seva demanda d'informació.

En tres ocasions s'ha estimat que podia existir un greuge, en dues de les quals es demanava només que constessin els fets. En la tercera es va resoldre el cas favorablement a la petició efectuada.

Senyalem la utilització més adequada del formulari de queixes i suggeriments disponible al *web*. Conseqüència d'això la informació presentada en ocasió del primer contacte ha estat suficient per iniciar les actuacions en la majoria dels casos.

## §

Mesurem la utilització dels serveis del mediador calculant taxes per cada mil persones, que expressen la intensitat d'utilització del servei per part de la comunitat universitària o dels seus estaments.

Taxes d'utilització per mil persones

= nombre de casos en un col·lectiu definit, dividit pel nombre d'efectius d'aquest col·lectiu, multiplicat per mil

<i>Taxes d'utilització (x 1.000)</i>	2011	2010
Total, o càrrega de treball del mediador*	9,08	5,38
Comunitat universitària	5,5	4,62
Estudiants	3,32	5,44
Personal docent	10,93	-
Personal no docent	-	-

\* Inclou la totalitat dels casos, per tant també els provinents de persones alienes a la comunitat universitària (CU). Expressa la càrrega de treball del mediador en relació a la CU augmentada del nombre de casos aliens. Per calcular-la, el numerador inclou tots els casos i hem sumat al denominador el nombre de casos aliens (nombre de persones CU + núm. casos aliens).

## Reflexions i suggeriments

Durant aquest curs no ha estat necessari emetre cap resolució en sentit formal estricte, però aquest informe anual rendeix comptes prou explícits per a què els òrgans de govern de la Universitat puguin prendre consciència dels problemes sorgits i adreçar-los amb millor coneixement.

Per això he decidit no comunicar els informes de les meves intervencions a la Junta Acadèmica o al Consell Universitari, si no és quan aquests òrgans han d'intervenir en la tramitació del cas. Aquesta decisió respon només a l'interès de preservar la confidencialitat de les persones que recorren al mediador i la discreció de les intervencions d'aquest. Em sembla que en el context de la realitat contrastada de la nostra comunitat universitària, garantir la confidencialitat ha de ser un objectiu primordial i prevalent.

Roman una qüestió oberta per a futurs informes, sobre la conveniència o no de publicar la taula dels casos tractats durant el curs acadèmic. Considerant la probabilitat que terceres persones puguin identificar els individus darrera dels casos. Insisteixo sobre aquests aspectes perquè estic convençut que la utilització de la figura del mediador pels membres de la comunitat universitària de l'UdA depèn, en primer lloc, de la garantia de confidencialitat que, en una comunitat petita com la nostra, requereix d'esforços voluntaris i explícits per a garantir-la.

Durant el període presentat tres qüestions han ocupat particularment la tasca del mediador. La primera te a veure amb l'aplicació de les normes sobre les hores o les sessions de classe d'assistència requerides en diferents ensenyaments. Sembla que no estigui previst que causes majors, efectivament incontrolables pels estudiants, puguin requerir certa flexibilitat. Això ha donat lloc a queixes relacionades amb l'avaluació i amb la devolució de taxes. Aquesta qüestió ja havia requerit la intervenció del mediador el curs anterior. Sembla prudent suggerir que els responsables dels centres i estudis de la Universitat estableixin un debat sobre la pertinència i l'equitat d'una aplicació rígida de les normes en totes les ocasions i elaborin progressivament –a mesura que es presentin- un catàleg de situacions on és lícit i de sentit comú ser flexibles i proposin alternatives per resoldre aquestes situacions. És important elaborar una casuística per evitar incórrer en decisions arbitràries.

La segona qüestió la susciten els casos d'agressions verbals o insults d'estudiants a professors, amb o sense un esdeveniment previ que pogués ser invocat com a provocació que els explicaria. Aquests comportaments són indicatius d'una relació molt emotiva, poc enraonada i potser reflex d'unes relacions interpersonals deficientes.

He constatat que la normativa de la Universitat, que te normes sobre el comportament de docents i no docents, no fa cap referència al comportament dels estudiants tret dels seus drets i deures (vegeu l'annex). Aquest problema ha de moure a reflexió a tota la CU, però abans d'inclinar-se per elaborar noves normes, semblaria prudent i prioritari suscitar un debat de nivell universitari en la comunitat i recaptar informació sobre l'efecte sobre aquests problemes de la vigència de l'estatut de l'estudiant –de recent aplicació- en les universitats espanyoles.

La tercera qüestió te a veure amb la comunicació de persones externes a la UdA que necessiten informació i no saben a qui poden adreçar-se en la Universitat. El fet que la gairebé la meitat (4/10) dels casos siguin consultes generals indica que l'entrada del formulari de peticions del mediador en la pàgina *web* de l'UdA és un accés més a l'abast per aquestes persones que qualsevol altra de la pàgina. Caldrà que els responsables de



comunicació de la Universitat incorporin aquesta aportació en la reflexió per revisar les necessitats de la pàgina web.

Dels suggeriments fets en l'informe 2010 vull expressar agraïment i satisfacció per aquells que han estat aplicats. Primer l'acord del Consell Universitari i la Junta Acadèmica d'acceptar l'assistència del mediador en les seves reunions. Això ja s'ha mostrat efectiu aquest curs en la resolució de conflictes i altres aspectes.

També ha estat explícitament compresa la importància de respectar el dret dels estudiants a demanar una *revisió d'examen* sense traves, amb independència d'exercicis col·lectius de revisió de les proves d'avaluació. Aquestes han de trobar una denominació que les distingeixi clarament d'aquell procediment, reconegut com un dret en els estatuts de la Universitat.

Recordem altres aspectes on en l'informe anterior suggeríem esforços per millorar: la comunicació universitat-estudiants; la denominació del personal no docent i llur participació en el Consell Universitari; i l'accessibilitat dels plans docents als futurs estudiants abans d'efectuar la matrícula.

## Annex 1

### **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 Mediador 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 rebra 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.

## **a) 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 ampliats 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.

## **b) 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.

### **c) 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.

## Annex 2

### **Trobada de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats** Universitat d'Andorra 8 de juliol 2011

#### Programa

9.30 h Acollida dels participants

10 h Benvinguda  
Daniel Bastida Obiols, rector de la Universitat d'Andorra.

Primera sessió de treball  
Presentació de l'estudi per definir indicadors: discussió, anàlisi i conclusions.

10.30 h Assumptes de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU)  
Membres presents de l'executiva CEDU.

11.30 h Pausa

12 h Segona sessió de treball: debat

- Greuges derivats del segon any d'aplicació dels graus.  
Joan Miró Ametller, síndic de greuges de la Universitat de Girona
- Classificació temàtica dels problemes presentats als síndics i de les seves intervencions.  
Paz Battaner Arias, síndica de greuges de la Universitat Pompeu Fabra

13.30 h Cloenda  
Roser Suñé Pasquet, ministra d'Educació, Joventut i Esports del govern d'Andorra  
Antoni Giró Roca, president de la Xarxa Vives i rector de la Universitat Politècnica de Catalunya  
Daniel Bastida Obiols, rector de la Universitat d'Andorra  
Enric Naudi Costafreda, conseller de Turisme i Comerç de Sant Julià de Lòria  
Pere Canturri Montanya, raonador del ciutadà del Principat d'Andorra  
Josep M. Goicoechea Utrillo, Mediator de la Universitat d'Andorra

14 h Dinar

Hi van participar delegacions de les sindicatures de greuges o defensories universitàries de les universitats d'Alacant, Autònoma de Barcelona, de Barcelona, de Girona, de Lleida, Oberta de Catalunya, Politècnica de Catalunya, Pompeu Fabra, Rovira i Virgili, de València i d'Andorra. La Universitat de Vic, que encara no disposa de la figura el síndic de greuges, va participar-hi amb un vicepresident i es va convidar al defensor de la Universitat de Cantàbria.



## Treballs presentats

### ESTUDI PER DEFINIR INDICADORS DE LA SINDICATURES DE GREUGES UNIVERSITÀRIES

#### Justificació

L'enfocament per indicadors pot ser una manera pràctica de caracteritzar les sindicatures de greuges universitàries, l'activitat i utilització.

Consisteix en compilar dades existents.

Aquest procediment no produeix informació nova; analitza la informació existent, la interpreta i se'n serveix per fer una descripció de la realitat que permeti deduir les necessitats i comparar l'evolució en el temps. També pot permetre comparar entitats (sindicatures) diferents entre elles.

És una manera de donar més utilitat a la informació que ja recollim a les sindicatures.

#### Mètode

Amb la intenció d'explorar la practicabilitat, rellevància i utilització de l'enfocament per indicadors, s'han enviat a 17 sindicatures/defensories universitàries de la Xarxa Vives d'Universitats:

- un formulari per completar amb dades numèriques, referides als integrants de la comunitat universitària, l'activitat de la sindicatura i els recursos financers propis i de la Universitat, corresponents al període d'estudi, i
- una taula incitativa per reflexionar sobre possibles indicadors referents a l'estructura normativa, els recursos humans, físics i econòmics de les sindicatures, la utilització i els resultats.

#### Resultats

S'han rebut 14 respostes al formulari (82,4%) i 6 sindicatures també han omplert la taula d'indicadors (35,3%).

També s'han rebut comentaris per correu electrònic.

El fitxer adjunt *Estudi indicadors\_v corregida.xls* és en format Excel de Office 2003 i presenta una taula on es recullen, per columnes, les respostes al formulari de cada una de les 14 sindicatures.

En aquest fitxer també trobareu una segona taula amb uns indicadors calculats.

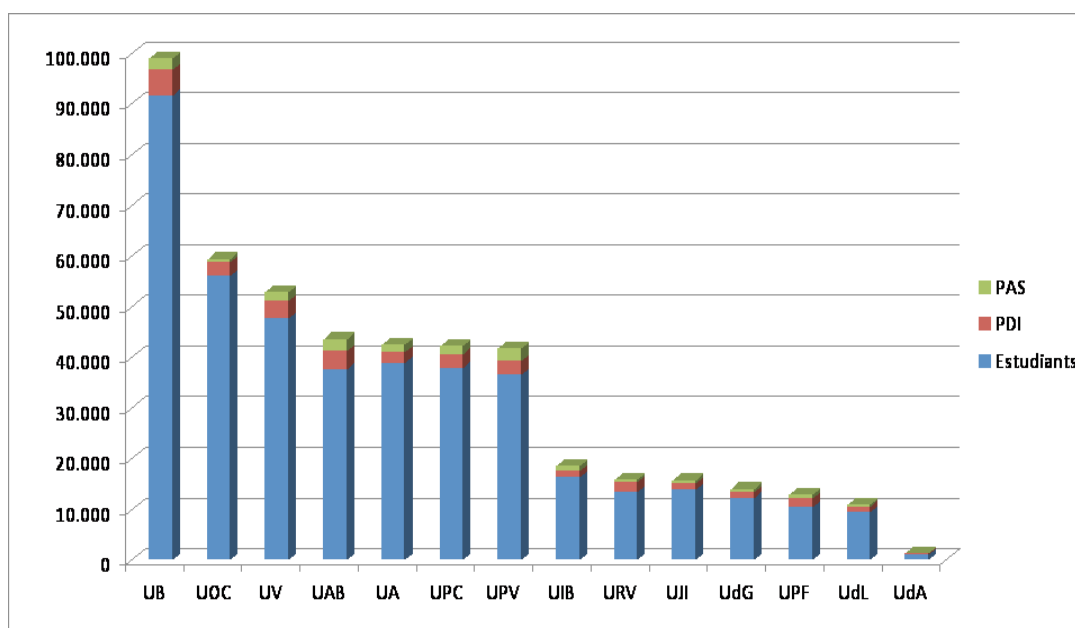
Els comentaris integrats en les cel·les del full de càlcul són els que hem rebut de les vostres aportacions.

#### La població objectiu

Ja sabem que persones alienes a la comunitat universitària poden recórrer a la sindicatura de greuges universitària per qüestions relacionades amb la Universitat. Per aquesta eventualitat s'ha inclòs l'entrada 'Altres' en el formulari.

Si pensem que la proporció de casos provinents d'aquesta font resulta negligible, podem admetre que la població objectiu de la sindicatura, aquella que corre més el risc d'utilitzar-la, és la comunitat universitària, composta dels tres estaments: estudiants, personal docent i investigador, i personal administratiu i de serveis.

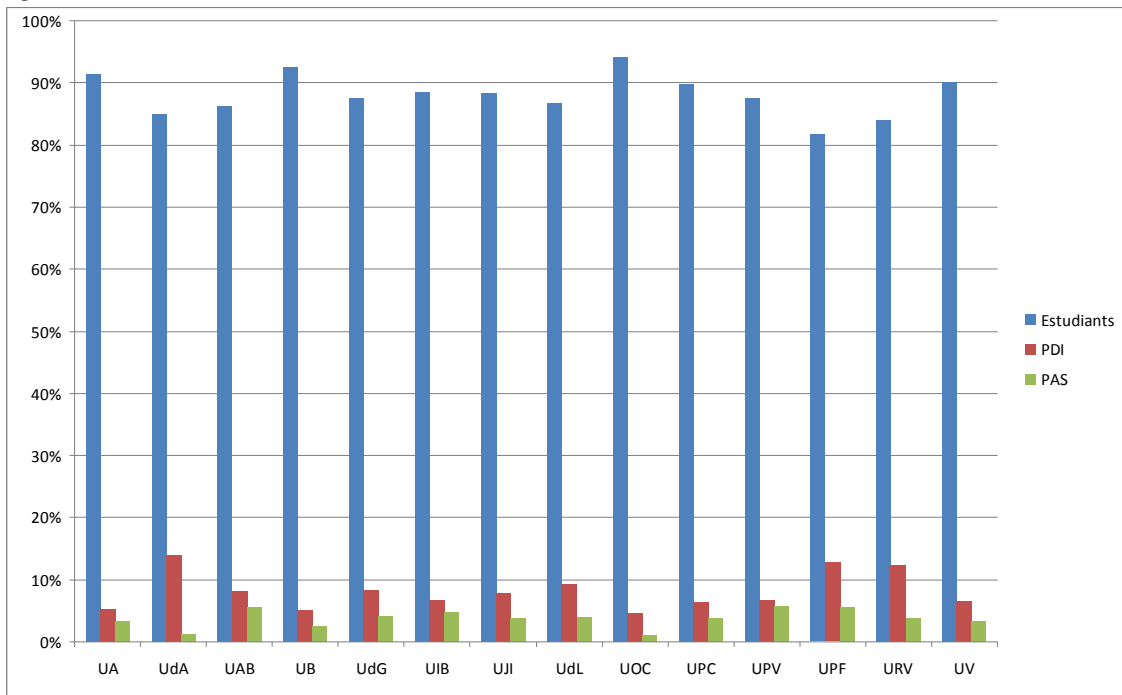
**Figura 1. Membres de la comunitat universitària: nombres absoluts**



Diversitat amb un rang molt ample de distribució: 1.299 – 98.999 (de 1 a 76)

Agrupació de semblants pel nombre: UdG-UJI-URV (entorn 15 000); UPV-UPC-UA-UAB (entorn 42 000)

**Figura 2. Membres de la comunitat universitària: nombres relatius**

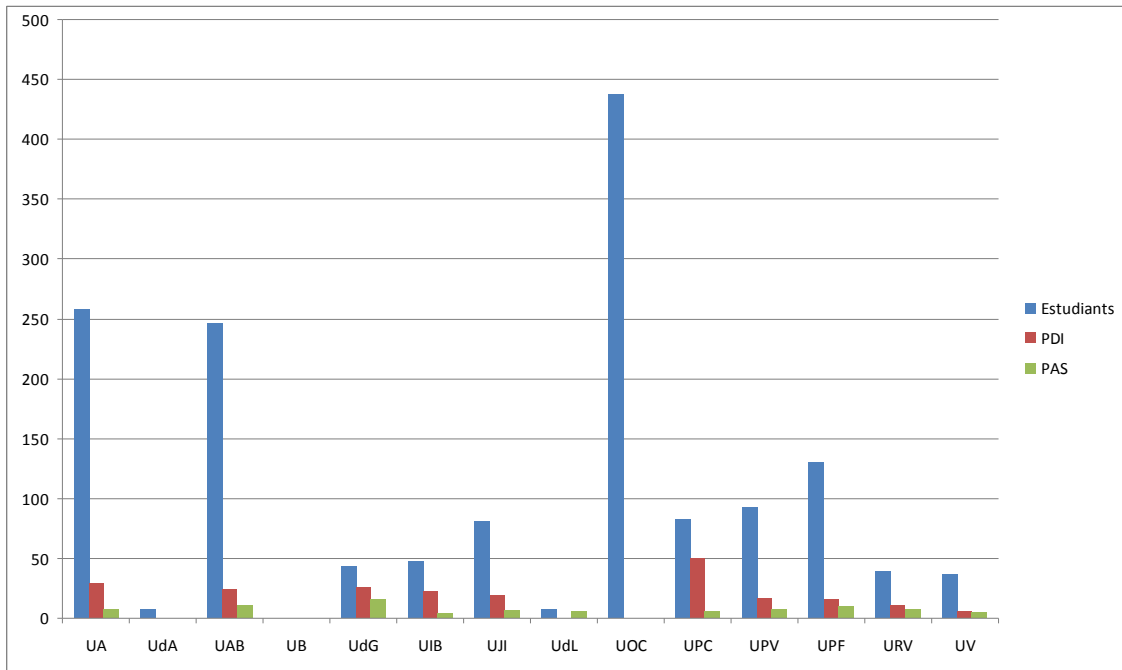


La importància relativa dels tres estaments varia notablement entre diferents universitats  
 El PDI col·laborador pot ser un factor a considerar en algunes universitats

**La clientela, o qui utilitza la sindicatura?**

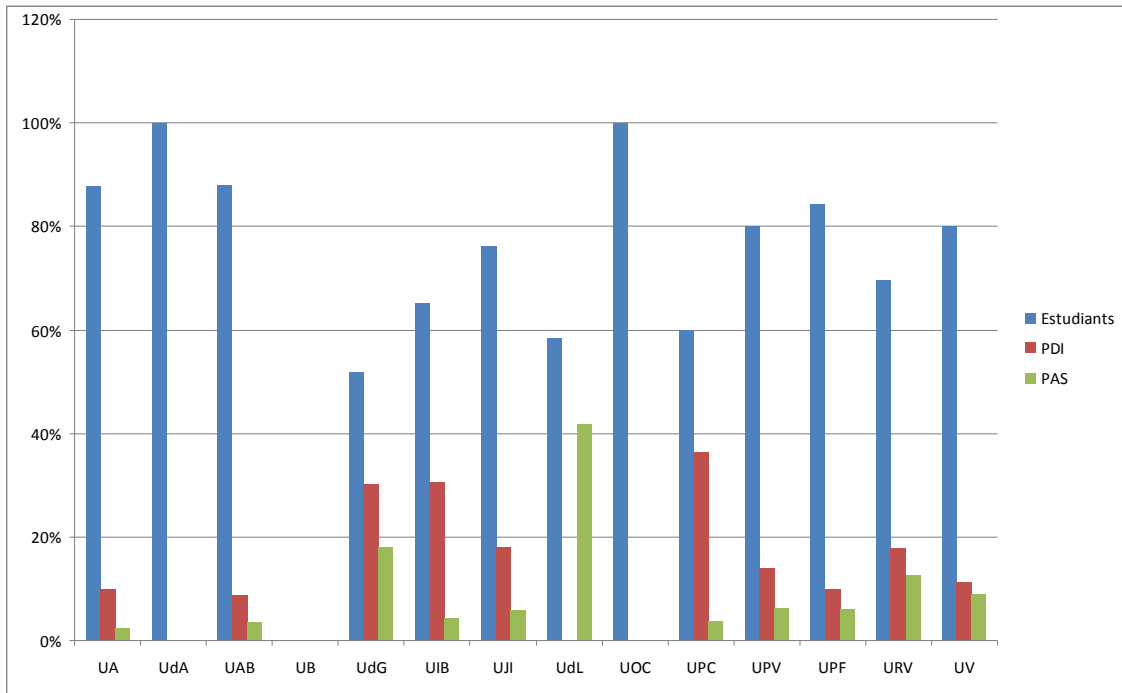
Els usuaris són aquelles persones que utilitzen la sindicatura.  
 Interessa conèixer el nombre absolut i les característiques (estament) d'aquestes persones

**Figura 3. Nombre absolut de contactes, per estament**



Però també ens interessa saber la distribució proporcional, el pes, de cada estament de la comunitat en la utilització de la sindicatura.

**Figura 4. Nombre relatiu de contactes, per estament**

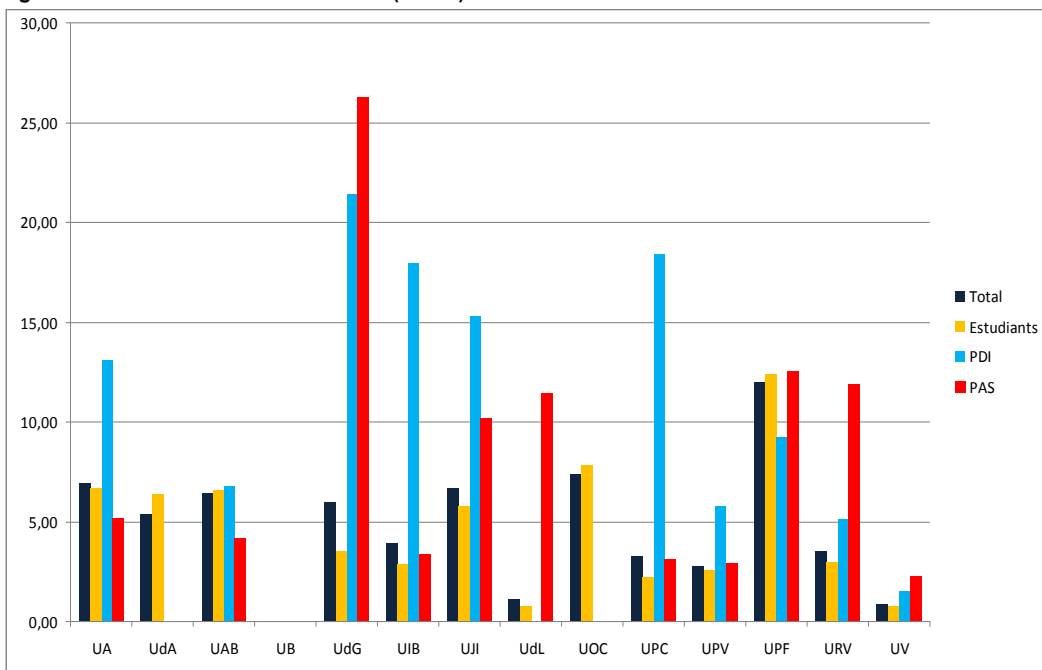


En tercer lloc ens interessa conèixer una mesura de la intensitat amb què la comunitat universitària en general utilitza la sindicatura i el mateix per a cada estament.

Es proposa provar l'ús de la taxa d'utilització de la sindicatura per 1000 persones, equivalent al número de contactes dividit pel número de membres comunitat universitària i multiplicat per 1.000. Total i per estaments de la comunitat universitària.

$$\text{taxa d'utilització (x1000)} = \frac{\text{núm. contactes}}{\text{núm. membres grup}} \times 1.000$$

**Figura 5. Taxa d'utilització sindicatura (x1000)**



La taxa d'utilització total oscil·la entre 1,09 i 12 per 1000. Les taxes per estaments són molt més variables.

Finalment, ens interessa caracteritzar per quines vies aquestes persones estableixen contacte amb la sindicatura. Les possibilitats reals de què disposen i les passes que han de fer abans de poder reunir-se amb el o la síndic/a

Accés a la sindicatura				
UA	Dilluns a divendres	9 – 14	drop in	<input type="checkbox"/>
	Vesprades	cita prèvia	cita prèvia	<input checked="" type="checkbox"/>
UJI	DI a Dv.	9 – 14	telèfon	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vesprades	cita prèvia	correu	<input checked="" type="checkbox"/>
UV	DI a Dv.	8 – 15	e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
	Vesprades	cita prèvia	drop in	<input type="checkbox"/>
UAB	DI a Dv.	9 – 17 h	cita prèvia	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tardes	cita prèvia	telèfon	<input checked="" type="checkbox"/>
UdA	Cita prèvia		correu	<input checked="" type="checkbox"/>
			e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
UPC	Permanent:	DI a Dv. 9-14h	drop in	<input checked="" type="checkbox"/>
	Variable:	DI a Dv. 8-19h	cita prèvia	<input checked="" type="checkbox"/>
URV	DI a Dv.	9 - 15	telèfon	<input checked="" type="checkbox"/>
			correu	<input checked="" type="checkbox"/>
			e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>

### Com s'utilitza la sindicatura?

Acceptem que cada persona que s'adreça a la sindicatura fa bé de fer-ho, encara que es tracti d'obtenir informació o confirmació sobre dades o procediments. Hem definit qualsevol comunicació amb la sindicatura –ni que sigui consulta, informació o orientació– com un *'contacte'*.

Només una part d'aquestes comunicacions són portadors de greuge i/o demanen la intervenció del síndic/a. Quina part de la tasca de la sindicatura cal dedicar als casos amb problema, amb greuge o indefensió? Això és difícil de conèixer, però com aproximació podem diferenciar del total de comunicacions el nombre de persones que contacten amb greuge o indefensió i les proporcions que representen en el total de comunicacions.

En el treball de camp s'han observat dos tipus de problemes:

- de definició en el formulari

En el formulari es defineix *contacte* com "qualsevol comunicació rebuda d'una persona o un grup a la sindicatura, incloses les situacions que requereixen només una orientació, informació o aclariment" i es defineix *cas* com "aquells comunicacions on el síndic aprecia l'existència d'un greuge i inicia alguna actuació".

En la informació recollida s'entrevina que el concepte *contacte* és adequat i entenedor, però el concepte *cas* resulta confús i no és fàcil decidir si la intervenció del síndic és equivalent a l'existència de greuge o indefensió. També s'obren dubtes sobre si *cas* equivaldria a obertura d'expedient o si tot *contacte* ocasiona obertura d'expedient.

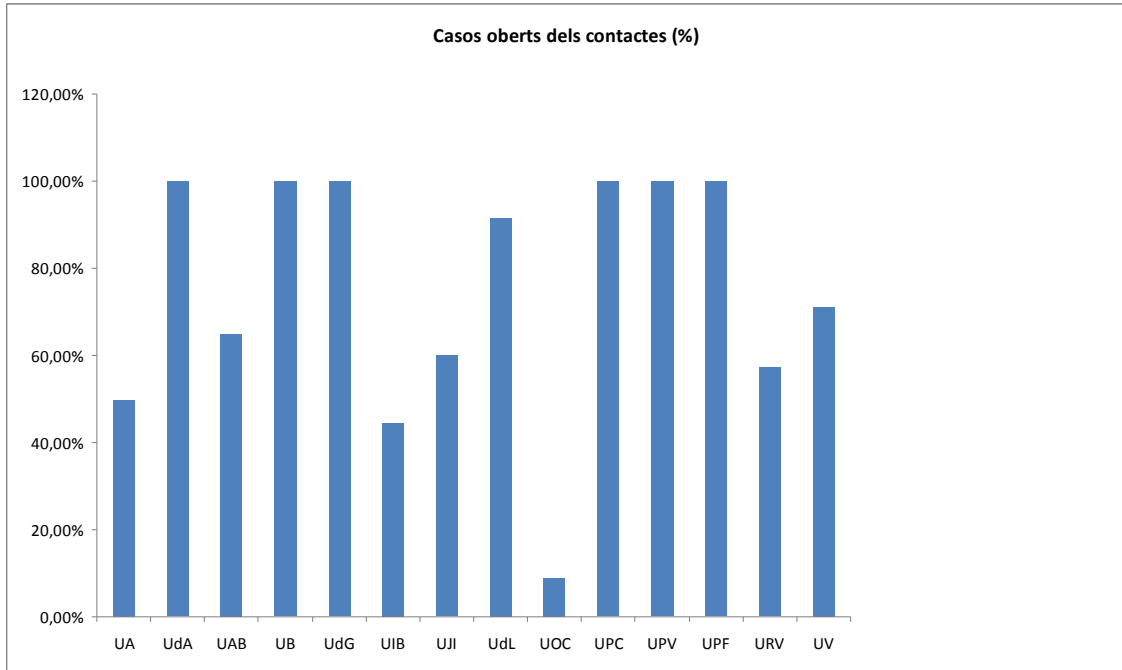
- d'interpretació de la proposta

Algunes sindicatures consideren que tots els *contactes* donen lloc a un *cas obert* i no en fan la distinció, però no queda clar si tots són portadors de greuge. Altres sindicatures consideren *contacte* aquella comunicació que requereix informació, aclariment o orientació i no requereix la intervenció del síndic (sense gestió).

Havíem proposat utilitzar la taxa de comunicacions amb greuge, però amb les dades recollides hem de denominar-la com taxa de casos oberts: Núm. casos oberts / Núm. de comunicacions x 100.

Aquest indicador té menys interès i caldria veure si mereix l'esforç per calcular-ne un de millor. Aquest punt, pensem, mereix més debat per determinar si seria útil corregir els defectes en l'instrument (formulari i indicador).

**Figura 6. Proporció de casos oberts**



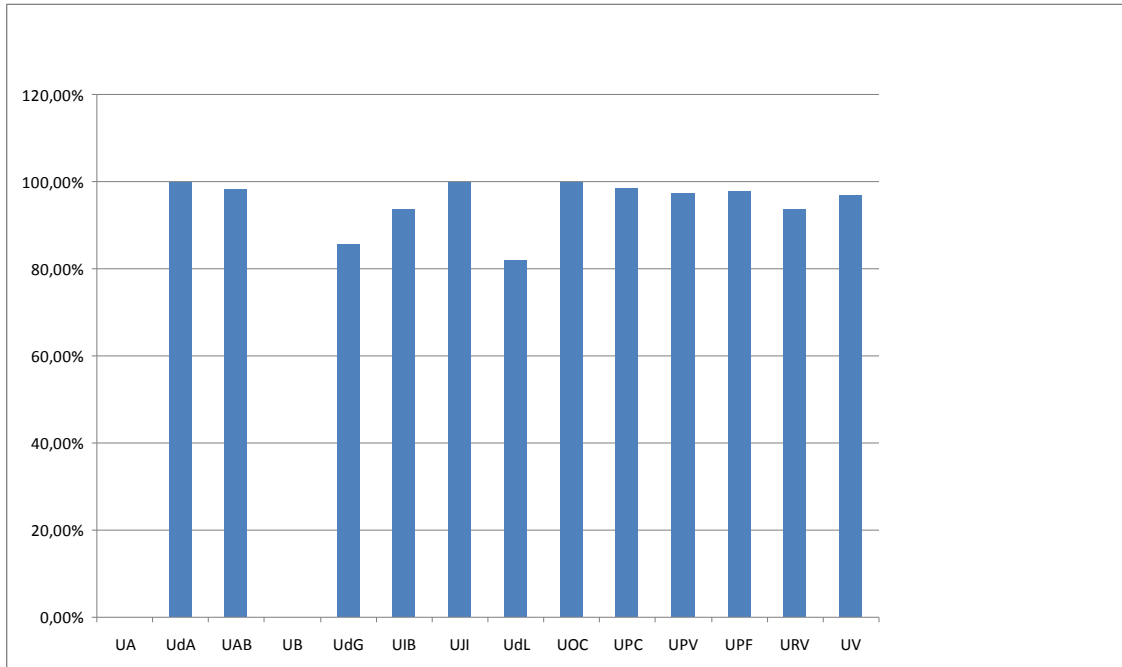
**Què aconseguix la sindicatura?**

És difícil de definir de forma encapsulada.

Les mesures qualitatives de satisfacció i cost-benefici podrien ser bones aproximacions. Caldria desenvolupar la metodologia adient.

Què podem saber amb la informació disponible? El nombre de casos (o expedients?) tancats (resolts) i el nombre de casos resolts a satisfacció del queixant. Aquest darrer punt no l'hem estudiat.

**Figura 7. Taxa de resolució de casos, per estaments**



## Amb quins mitjans?

Tota l'activitat que s'ha presentat fins ara, la sindicatura la desplega comptant amb uns mitjans que podem agrupar com recursos normatius, humans, econòmics i físics. Aquest darrers no els hem estudiat en no disposar d'indicadors adequats al nostre abast.

### Estructura normativa

Podem considerar el conjunt normatiu que defineix la creació, funcions, competències, marc i procediments d'actuació de les sindicatures com un recurs estructural sense el qual no podrien existir ni funcionar. La normativa també defineix el rang i el pes de la sindicatura en la vida de la Universitat

Estructura normativa de les sindicatures de greuge universitàries			
Espanya	Andorra	França	Itàlia
LOU Llei autonòmica Estatut Universitat Reglament sindicatura	Estatuts Universitat Reglament intern	Code de l'éducation: <a href="#">Partie réglementaire,</a> <a href="#">Livre II : L'administration de l'éducation.</a> <a href="#">Titre II : L'organisation des services de l'administration de l'éducation.</a> <a href="#">Chapitre II : Les services académiques et départementaux</a> <a href="#">Section 4 : Médiateurs.</a>	? Estatut Universitat de Sàsser

### Recursos humans

Sindicatura	Equivalentes temps complet	
UA	Defensor	dedicació exclusiva
	PAS	2 persones, dedicació exclusiva
UJI	Síndica	75 %
	PAS	1 x 50 %
UV	Síndica	Parcial
	Vicesíndica	Parcial
	Vicesíndica	Parcial
	PAS	n x complet
UAB	Síndic	Parcial
	PAS	1 persona dedicació exclusiva
UdA	Mediador	Parcial (segons necessitat)
	PAS	compartit
UPC	Síndic	Plena compatible amb professor emèrit
	PAS	1 dedicació exclusiva
URV	Síndica	Temps parcial
	PAS	Temps parcial

### Recursos econòmics

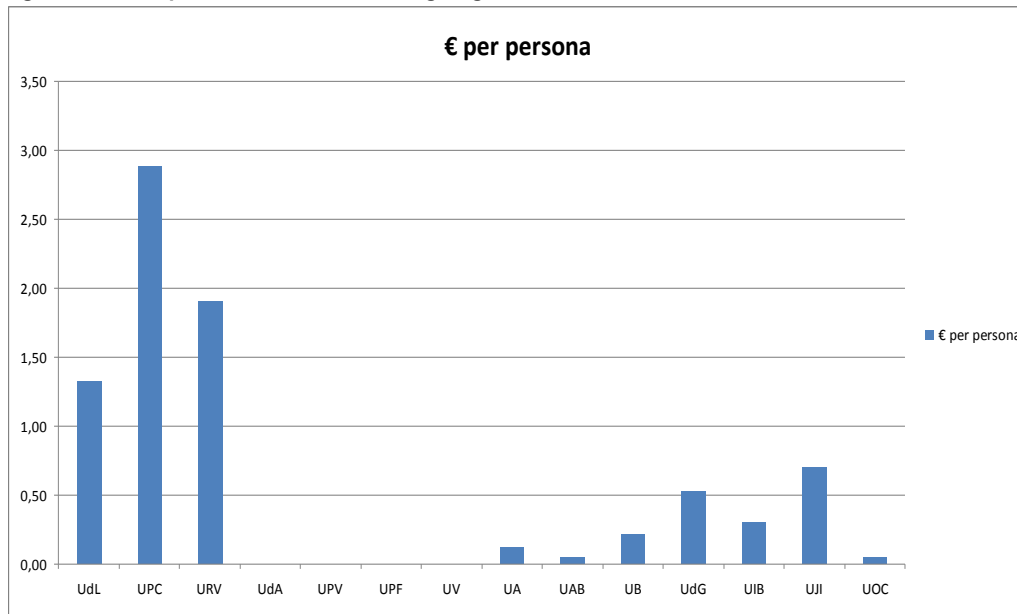
Hem mirat de relacionar el pressupost de la sindicatura amb el de la Universitat.

Pressupost de la sindicatura de greuges					
	€ x 10 000 del Ppt. Universitat	€ / persona		€ x 10 000 del Ppt. Universitat	€ / persona
UA	0,2680	0,13	UdL	1,5786	1,32
UdA	NA	NA	UOC	0,3387	0,05
UAB	0,0586	0,05	UPC	3,5233	2,88
UB	0,5536	0,21	UPV	NA	NA
UDG	0,7843	0,52	UPF	-	-
UIB	0,5866	0,30	URV	2,6012	1,91
UJI	1,0566	0,70	UV	NA	NA

En aquesta taula es presenta la relació del pressupost de la sindicatura per cada deu mil euros del pressupost de la Universitat.

En la figura següent es relaciona el pressupost de la sindicatura amb el nombre de persones de la comunitat universitària.

**Figura 8. Pressupost de la sindicatura de greuges universitària**



Josep M<sup>a</sup> Goicoechea Utrillo  
Mediador de la Universitat d'Andorra

## La implantació dels graus

### Introducció

En general, la implantació dels graus s'ha fet de forma progressiva, un curs nou cada any alhora que es tancava el curs corresponent de la llicenciatura o de la diplomatura. En algun cas, tanmateix, s'ha fet la reconversió completa, en un sol curs; el tancament dels antics cicles es pot haver fet d'un sol cop o progressivament. En tot cas, per als cursos tancats, es respecta el dret a les sis convocatòries per assignatura: dues l'últim curs que s'imparteix presencialment l'assignatura i les altres quatre (dos cursos) sense docència presencial amb tutories com a alternativa o permetent que els estudiants assisteixin a les assignatures amb programes semblants (que poden ser més d'una) dels graus.

### Tancament de les titulacions antigues

El tancament de cop dels antics cicles presenta inconvenients. Per exemple, un estudiant de segon curs d'una titulació de tres anys (de primer cicle) amb alguna assignatura pendent de primer curs es trobarà sense docència el primer any (posem 2010-2011) d'implantació del nou grau en cap dels cursos de la titulació. Disposarà dels cursos 2010-2011 i 2011-2012 per aprovar les assignatures que té pendents de primer. Per a les del segon curs pot arribar fins al 2012-2013 i per a les del tercer, fins al 2013-2014. Si el centre només planifica tutories, haurà de fer totes les assignatures implicades sense docència presencial, amb tutories.

El problema sembla absurd. No és, però, un problema teòric. Els centres que han optat per la reconversió completa, després de fer una campanya personalitzada perquè els estudiants optessin per passar voluntàriament al grau, han previst per als estudiants que no han acceptat (perquè volien acabar en tres anys la titulació i no haver de fer un màster) grups de docència presencial (un curs per a cada assignatura) amb els corresponents professors i tutories per a les convocatòries tercera a sisena de cada assignatura. Aquesta organització pot topar amb la realitat de les mesures de contenció econòmica, la concreció dels plans docents i la disposició d'espais. Els estudiants poden presentar queixes perquè considerin que queda afectada la qualitat de la docència.

Voluntàriament he començat per la situació més extremada. No obstant això, aquesta situació té aspectes que són comuns amb la solució més habitual per al tancament d'assignatures. Quan el tancament es fa curs per curs, ens trobem:

- Amb estudiants que tenen poques assignatures, potser molt poques, pendents per acabar la titulació però amb alguna d'un curs que, ja sense docència, arriba a la sisena convocatòria. Si no l'aproven, encara que hagin aprovat totes les altres, hauran de passar a grau, sovint amb un augment dels crèdits que hauran de cursar.
- Amb assignatures sense docència que comprenien classes pràctiques (que eren avaluades i influïen en la qualificació final). Organitzar aquestes pràctiques en paral·lel pot ser un problema logístic de solució complicada o, simplement, costosa.
- Amb estudiants que es matriculen per primera vegada d'assignatures que no han cursat mai prèviament i que ja no tenen docència presencial. Són els estudiants que en cursos anteriors no s'han matriculat del "curs complet" i es troben amb matèries que no s'impartiran ja normalment. En aquest cas, l'estudiant tindrà com a màxim quatre convocatòries. Una interpretació favorable de la norma els



ha permès matricular-se amb l'advertència que no tindran dret a les convocatòries cinquena i sisena.

- Amb queixes sobre la qualitat de les tutories, sobre el nivell dels exàmens, sobre l'actitud del professorat, sobre el tractament administratiu...
- Amb estudiants que, convidats a incorporar-se a les aules on s'imparteix el grau, incrementen la mida del grup (això és especialment greu en el cas dels grups de pràctiques), no s'adapten a les metodologies docents dels graus, consideren que els treballs encarregats i les hores de classe presencial no corresponen al seu pla d'estudis, com estava organitzat quan ells van començar la titulació, comparen desfavorablement els crèdits de la nova assignatura i els de l'antiga, tenen problemes de coincidència d'horaris...
- Amb la desconfiança d'alguns estudiants que es desperten amb el temor que "els atrapi el grau".
- Amb...

### **Els graus com a complement de la titulació antiga**

En alguns centres s'ha ofert als estudiants la possibilitat d'obtenir el títol de grau cursant un sol curs, bé com un curs extra que complementava els ja superats, bé com un curs únic amb l'equivalent de les convalidacions d'una titulació obtinguda ja fa uns anys.

En el primer cas ens podem trobar amb estudiants que no podran tenir el títol acadèmic perquè la titulació encara no ha superat tots els tràmits de reconeixement imposats per l'administració educativa. És possible que l'estudiant, que ja ha pagat els drets del títol, solucioni els seus problemes amb el rebut corresponent; però a l'estranger li demanaran el títol oficial i no podrà tenir ni tan sols el certificat substitutori.

En el segon cas, hem tingut estudiants que han superat quatre cursos en un any, que s'han matriculat d'un nombre de crèdits superior al que està regulat. Aquests estudiants poden haver cursat màsters o cursos d'especialització que superin el contingut de les assignatures del pla docent (i que no han pogut convalidar). Per a algun professor, són estudiants difícils d'avaluar comparats amb un "estudiant normal" i la seva adaptació a les noves metodologies docents pot ser molt complicada.

### **Els nous graus com a experiència**

Estrictament, no és el funcionament dels estudis de grau l'àmbit que ens interessa, perquè el tipus d'actuacions que requerirà podem dir que s'ajustarà, si més no per analogia, al marc d'intervencions ja conegudes. Per exemple, ens trobarem amb les queixes habituals sobre la planificació de l'assignatura i del mètode d'avaluació preparada pels professors i la interpretació que en fa l'estudiant o el mateix professor.

Pot ser que alguns dels temes que ens arribin procedents dels graus es relacionin amb els canvis experimentats pels usos i costums que estaven tolerats i que les transformacions metodològiques posen en qüestió.

- Queixes del professorat que considera excessiva la feina més tècnica, administrativa o organitzativa relacionada amb la planificació docent. Les crítiques, segons paraules dels qui les exposen, deriven cap a l'acusació de "secundarització" de la docència universitària o cap al temor a una progressiva rigidesa o a un control exagerat de la labor docent.
- Queixes dels estudiants, que esdevenen protestes, sobre la pressió de treball o sobre determinades pràctiques metodològiques.

- Queixes sobre el nombre de treballs que cal presentar i la poca atenció amb què són tractats per part del professorat. Per exemple, un professor d'una assignatura 9 treballs setmanals; el grup (massa nombrós) és de 100 estudiants...
- Queixes sobre un ús de les eines de comunicació i gestió docents per part del professorat que els estudiants jutgen escàs.
- Dificultats per coordinar el desenvolupament d'una assignatura impartida per més d'un professor.
- Diferències entre les actituds de professors de diferents grups d'una mateixa assignatura.
- Queixes sobre les pràctiques externes, tant de professors, com d'estudiants i d'autoritats acadèmiques.
- Queixes sobre...

Probablement, els síndics poden citar molts altres exemples que enriqueiran el debat. A més de compartir la nostra pròpia experiència, és desitjable que ens plantegem una perspectiva general sobre els “detalls imprevistos” del procés d'implantació.

Joan Miró Ametller  
Síndic de greuges de la Universitat de Girona

# Classificació temàtica dels problemes presentats als síndics i defensors universitaris

(actualitzat: 29.6.11)

## CONTINGUT DE LES DADES DELS EXPEDIENTS QUE ES PODEN CLASSIFICAR

### Data

Data d'entrada

Data de tancament

### Dades de l'agregat

Sexe

Col·lectiu: estudiants de grau, postgraduats, PDI, PAS, aliens al centre, campus, òrgan, etc.

### Tipus

Queixa, consulta, intervenció, expedient d'ofici, mediació, observació

### Documentació aportada

Qualsevol document relacionat amb el cas

### Finalització

*Resolució*: favorable, desfavorable, parcialment satisfactòria, sense valoració

Derivació a un altre òrgan

*No admissió*: manca de fonaments, queixes anònimes, casos pendents de resolució en un procés engegat

*No resolt*: suspensió del procediment, pendent d'informació, pendent de seguiment

### Actuació

Recomanació, suggeriment, informació o orientació, conciliació, seguiment

## CLASSIFICACIÓ

### Abast dels assumptes

- a) D'abast general a la Universitat
- b) Qüestions delimitades en diferents col·lectius (per temes)
- c) Propostes de millora: normativa sobre avaluació en grau, postgrau i doctorat; atenció a la discapacitat, polítiques d'igualtat

### Temes dels diferents col·lectius

1. **Estudiants de grau:**
  1. Docència
  2. Organització docent (informació suficient, plans d'estudis, plans docents, assignació de professorat, grups, horaris, política lingüística, programes d'intercanvi)
  3. Exàmens i avaluacions (incidents, revisions, qualificacions)
  4. Relacions amb els professors
  5. Indisciplina acadèmica (conducta, faltes de respecte, respecte pels béns, furts, còpia, plagi, etc.)
  6. Accés i permanència

7. Matrícules (procediment, taxes, devolucions de pagaments)
8. Convalidacions, reconeixement de crèdits i adaptacions
9. Beques
10. Serveis i usos dels campus

**2. Estudiants de postgrau:**

1. Docència
2. Organització docent (informació suficient, plans d'estudis, plans docents, assignació de professorat, grups, horaris, política lingüística, programes d'intercanvi)
3. Avaluacions (incidents, revisions, qualificacions)
4. Indisciplina acadèmica (furts, còpia, plagi, faltes de respecte, etc.)
5. Accés i permanència
6. Matrícules (procediment, taxes, devolucions de pagaments)
7. Convalidacions, reconeixement de crèdits i adaptacions
8. Beques (tipus de beques, personal d'ajut a la recerca, contractes, pagaments)
9. Serveis i usos dels campus

**3. Personal docent i investigador:**

1. Plantilla de professorat i provisió de places
2. Selecció del professorat
3. Adjudicació de docència i altres responsabilitats
4. Incompliment de terminis en l'organització de la docència
5. Avaluació de la docència
6. Propietat intel·lectual
7. Relacions personals
8. Assetjament

**4. Personal d'administració i serveis:**

1. Qualitat i atenció en les secretaries dels centres i en els serveis
2. Catàleg de llocs de treball
3. Processos de selecció
4. Relacions laborals
5. Compliment de la feina
6. Assetjament

## Exemples extrets de memòries i informes dels síndics de greuges i defensors universitaris

### a) D'abast general a la universitat

Normativa de la mateixa universitat  
Procediments administratius, gestió administrativa (pèrdua del correu, gestió per part del PAS, etc.)  
Compliment de les lleis  
Informació suficient i correcció d'errades  
Reglament intern, com el desenvolupament de l'Estatut de l'Estudiant  
Foment de la participació dels estudiants en els òrgans col·legiats de decisió, serveis i accés al campus  
Reclamació perquè les sales d'estudi estiguin obertes les 24 hores del dia durant l'època d'exàmens  
Informació als administrats i correcció d'errades en la informació publicada  
Si els alumnes dels centres adscrits poden utilitzar els serveis del Tribunal de Garanties  
Alumne que presenta una queixa mantenint l'anonimat  
Accessibilitat dels serveis universitaris i atenció als usuaris  
Protesta per la manca de calefacció i d'aire condicionat  
Actuacions en centres associats a la Universitat  
Discriminació

### b) Qüestions puntuals per temes

#### 1 i 2. Estudiants de grau i postgraduats:

##### 1. Docència

Assignatures cancel·lades i oferiment d'alternatives  
Assistència presencial a les classes  
Assistència a lliçons magistrals  
Material didàctic  
Funcionament del grup

##### 2. Organització docent

###### Informació suficient

Facilitat d'accés a les guies  
Retards en la publicació de les qualificacions

###### Plans d'estudis

###### Plans docents

###### Assignació de professorat

###### Grups, horaris

Flexibilitat d'horaris

###### Política lingüística

Llengua de la docència

Canvi de llengua de la docència per presència d'estudiants estrangers

Canvi de grup per qüestions de llengua de la docència

###### Programes d'intercanvi

Informació sobre matèries optatives o de lliure elecció en cursar dues titulacions

Còmput de crèdits optatius de primer cicle en el segon cicle

Sistema d'avaluació que no coincideix amb el proposat al pla docent

Sobre el procediment per canviar de carrera

Sobre l'existència d'un termini màxim per sol·licitar l'expedició del títol acadèmic

Queixa envers la secretaria acadèmica d'un centre perquè no va atendre una trucada telefònica feta a les 14.30 hores

Informació sobre tutories i horaris d'exàmens

Extinció dels plans d'estudis

Assignatura oferta d'una especialitat diferent a la que pensava cursar un alumne amb beca Erasmus

##### 3. Exàmens i avaluacions

###### Incidents

###### Revisions

###### Qualificacions

Coincidència de data o hora entre dos exàmens

Sobre el procediment de reclamació davant un examen

Normativa sobre la durada temporal dels exàmens

Accés als exàmens per a un estudiant que treballa fora del municipi

Hi ha un percentatge mínim d'aprovatats?  
Vulnera la protecció de dades la publicació de llistes amb qualificacions?  
Hi ha dret per als alumnes a un examen final si no compleixen l'avaluació contínua?  
Quina actuació cal proposar quan no és possible repetir convocatòries extraordinàries de determinades proves?  
Avaluació del pràcticum  
En el pràcticum que no hi ha dues convocatòries, es pot considerar l'avaluació d'altres elements derivats de les pràctiques?

#### 4. Relacions amb els professors

Sobre un professor que va abandonar l'aula per uns estudiants que no respectaven el silenci  
Sobre una assignatura impartida per diversos professors, que van tenir baixes i no van poder completar la docència  
Professors que no es van presentar el dia de l'examen  
Queixa d'un estudiant pel tracte rebut per part d'un professor  
Sobre un professor que no va deixar entrar a classe un alumne per falta de puntualitat

#### 5. Indisciplina acadèmica

Conducta, falta de respecte

Respecte pels béns

Furts

Còpia, plagi

Obertura i procediment d'expedients disciplinaris

Tramitació d'expedients

#### 6. Accés i permanència

Cinquena convocatòria, convocatòria extraordinària

#### 7. Matrícules

Procediment

Taxes

Devolucions de pagaments

Devolucions de prematrícules

Reconeixement de matrícula gratuïta per qualificació de matrícula d'honor

Sobre canvis de matrícula

Queixa sobre el procés de matriculació en una titulació de postgrau

#### 8. Convalidacions i adaptacions

Sobre homologació dels títols estrangers

Reconeixement de crèdits

Aplicació de la compensació de crèdits

#### 9. Beques

Denegació d'una beca i sol·licitud d'informació sobre els criteris de la seva resolució

#### 10. Serveis i usos dels campus

Servei deficient de la Biblioteca

Soroll en sales de lectura

Manca d'espais per treballar en grup

Disposició de places d'aparcament per a bicicletes, motos, cotxes

Funcionament de la web (claus d'accés, disponibilitat de programes, cursos virtuals, etc.)

Sol·licitud perquè la web sigui més intuïtiva i més homogènia

Barreres arquitectòniques

No disponibilitat del carnet d'estudiant

Pràctiques externes

### 3. Personal docent i investigador:

1. Plantilla de professorat i provisió de places

2. Selecció del professorat

3. Adjudicació de docència i altres responsabilitats

4. Incompliment de terminis en l'organització de la docència

5. Avaluació de la docència

6. Propietat intel·lectual

7. Relacions personals

8. Assetjament

Informació sobre l'anul·lació d'una resolució presa per un Consell de Departament  
Sol·licitud d'ajut davant el comportament d'un director de departament  
Assignació de docència segons el criteri d'antiguitat  
Obligació de passar una segona sessió d'examen per no haver assistit al primer  
Sol·licitud d'inspecció de serveis per delimitar el comportament i les actuacions d'un professor  
Desqualificacions entre dos professors d'un departament  
Contingut, abast i límits de la llibertat de càtedra  
Importància de generar un ambient de treball eficient  
Eficàcia de la Normativa de Planificació Docent i d'organització d'exàmens  
Professor que va rebre anònims ofensius a través del seu correu electrònic

#### **4. Personal d'administració i serveis:**

1. Qualitat i atenció en les secretaries dels centres i en els serveis
2. Relació de llocs de treball
3. Processos de selecció
4. Relacions laborals
5. Compliment de la feina
6. Assejament

#### **c) Propostes de millora**

Sol·licitud de modificació o creació de normatives (avaluació en grau, postgrau i doctorat) Atenció a la discapacitat, polítiques d'igualtat

Paz Battaner Arias  
Síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra