

SUMARI

1. Presentació	2
2. Actuacions internes de la Sindicatura de Greuges	3
2.1. Tipificació de les actuacions	3
2.2. Classificació tipològica dels casos segons la temàtica	4
2.3. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges durant l'any 2006.....	6
2.3.1. Consultes	7
2.3.2. Intervencions.....	15
2.3.3. Mediacions	17
2.3.4. Queixes.....	18
2.3.5. Registre de fets.....	23
2.3.6. Actuacions d'ofici.....	23
2.4. Altres actuacions 2006	25
2.5. Casos presentats a la Sindicatura de Greuges durant l'any 2007.....	26
2.5.1. Consultes	28
2.5.2. Intervencions.....	39
2.5.3. Mediacions	47
2.5.4. Queixes.....	47
2.5.5. Registre de fets.....	50
2.5.6. Actuacions d'ofici.....	51
2.6. Altres actuacions 2007	58
3. Actuacions externes de la Sindicatura de Greuges.....	58
3.1. Actuacions externes any 2006.....	58
3.2. Actuacions externes any 2007	59
4. Execució del pressupost	60
4.1. Pressupost any 2006.....	60
4.2. Pressupost any 2007.....	61
5. Valoració i reflexions finals.....	62
6. Annexos	68
Annex 1	68
Annex 2	75
Annex 3	100
Annex 4	109

1. PRESENTACIÓ

D'acord amb l'article 84.5 dels Estatuts de la Universitat de les Illes Balears, el passat 21 d'abril de 2008 es va presentar al Claustre l'informe de les activitats desenvolupades per la Sindicatura de Greuges durant els anys 2006 i 2007, que recull les actuacions dutes a terme durant el període comprès entre l'1 de gener de 2006 i el 31 de desembre de 2007.

Vull destacar en primer lloc la favorable i constructiva acollida que, en general, els diferents òrgans de govern i els membres de tots els sectors de la comunitat universitària han mostrat davant les actuacions de la Sindicatura de Greuges. La receptivitat, la bona disposició, la voluntat de solucionar els problemes i la col·laboració resulten indispensables per a un resultat satisfactori, ja que tots els implicats som finalment responsables dels èxits o fracassos en la resolució dels problemes o conflictes plantejats. He d'expressar, per tant, el meu agraïment a tots els membres de la nostra comunitat universitària, per la confiança que han manifestat en el càrrec i per la consideració i el respecte que m'han demostrat durant aquest temps i, molt especialment, a totes aquelles persones que han confiat en la Sindicatura, per la seva contribució a posar de manifest els problemes que cal solucionar i les mancances que s'han de cobrir, per poder millorar la qualitat de la nostra universitat, tant des de la perspectiva acadèmica com humana.

En la labor que desenvolupa la Sindicatura de Greuges és fonamental el suport dels equips de govern de la Universitat i, en aquest sentit, vull manifestar el meu més sincer agraïment tant als membres de l'anterior equip, encapçalat pel professor Avel·lí Blasco, com als membres de l'actual, que, amb la Rectora Montserrat Casas, ben coneixedora de la realitat de la Sindicatura de Greuges, com a primera Síndica d'aquesta universitat, ha estat el motor impulsor d'aquest òrgan.

Agraïment que vull fer extensiu als responsables acadèmics de centres, departaments i instituts, i al personal d'administració i serveis, per la seva permanent disponibilitat i ajuda i per la seva col·laboració en les actuacions de la Sindicatura.

A les persones que comparteixen o han compartit amb mi la feina diària de la Sindicatura, Pilar Lafont, Marisa Campos, Encarna Alfaro i Margalida Rubí, gràcies per la vostra inestimable ajuda i pel vostre suport professional i sobretot personal.

Magdalena Gianotti

Síndica de Greuges de la UIB

2. ACTUACIONS INTERNES DE LA SINDICATURA DE GREUGES

2.1. TIPIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

Les qüestions que es plantegen a la Sindicatura de Greuges són d'índole molt variada i la metodologia utilitzada en el seu tractament depèn sobretot de la naturalesa pròpia del cas i de les circumstàncies que l'envolten.

La tipologia de les actuacions que s'han dut a terme a la Sindicatura de Greuges durant els anys 2006 i 2007 s'ha reestructurat respecte a l'any precedent i s'han tipificat en sis classes diferents: la consulta, la intervenció, la mediació, la queixa, el registre de fets i l'actuació d'ofici.

1. La **consulta** constitueix l'actuació més freqüent i àgil, que permet complir el doble objectiu d'orientar i informar els membres de la nostra comunitat universitària sobre aspectes relatius a la gestió i activitats derivades, reclamacions i problemes associats.
2. Les **intervencions** resulten de la major complexitat d'algunes consultes, que poden originar actuacions que es resolen mitjançant gestions amb les persones o els òrgans competents de la Universitat, amb l'objectiu de donar una solució ràpida al problema plantejat.
3. La **mediació** es realitza quan un membre o un col·lectiu de la comunitat universitària demana expressament l'actuació de la Síndica com a mediadora, per tal de trobar una fórmula que permeti la solució d'un conflicte entre parts, evidentment relacionat amb la vida universitària. Les parts implicades s'han d'asseure, de comú acord, per solucionar les seves diferències amb la mediació de la Síndica.

En alguns casos concrets, la Síndica també pot suggerir a les parts implicades una reunió de mediació, com a procediment que pot ajudar a l'aproximació de postures i a la conciliació.

4. Les **queixes** comporten l'obertura d'un expedient i es duen a terme en els casos que, per la seva complexitat, obliguen a actuar per escrit per demanar informes o fins i tot per sol·licitar dictàmens, que culminen amb suggeriments i recomanacions a les autoritats acadèmiques corresponents.
5. Amb el **registre de fets**, la persona interessada assabenta la Síndica d'una informació o uns fets, amb la intenció de deixar-ne constància, sense que se'n derivi, en principi, cap actuació.
6. Les **actuacions d'ofici** es realitzen per iniciativa pròpia de la Síndica enfront de problemes o actuacions que es donen de forma reiterada a la institució universitària o a altres institucions d'àmbit estatal o autonòmic i que suposin

un greuge o una indefensió per als membres de la comunitat universitària.

En tots els casos, sempre queda constància per escrit de les gestions realitzades, així com del resultat a què s'ha arribat.

Com a conseqüència de les actuacions efectuades i si es considera oportú, la Sindica pot emetre recomanacions i suggeriments, que poden ser orals o escrits, i que s'adrecen a la instància competent.

No s'admeten a tràmit els casos que no compleixen els requisits següents:

- a. Mancança manifesta de fonament.
- b. Queixes anònimes.
- c. Casos que estan pendents d'un procediment administratiu o d'un procés judicial.

Els casos arxivats es corresponen amb aquells que han estat admesos a tràmit, que han motivat diverses diligències però que no han culminat amb una resolució a causa del desistiment exprés o tàcit del reclamant.

2.2. CLASSIFICACIÓ TIPOLÒGICA DELS CASOS SEGONS LA TEMÀTICA

Els diferents casos s'han classificat en funció de la seva temàtica amb l'objectiu de facilitar la percepció del tipus de queixes que atén la Sindicatura. No es tracta d'una classificació sistemàtica ni exhaustiva de tots els possibles greuges o conflictes, sinó sintetitzada i àgil, que permeti tenir una visió ràpida dels més freqüents i possibiliti comparacions interanuals.

- a) **Avaluació acadèmica:** greuges relacionats amb els processos d'avaluació i qualificació dels estudiants.
- b) **Beques i ajudes:** queixes derivades de sol·licituds de beca o ajuda que segons l'usuari no han estat ateses correctament.
- c) **Concursos, contractes i retribucions:** greuges derivats de procediments de selecció del personal, queixes relatives a la definició de llocs de treball, al tipus i condicions dels contractes i a les percepcions econòmiques.
- d) **Docència:** greuges relacionats amb l'activitat docent, distribució de la docència o programació d'uns estudis.
- e) **Matrícula, permanència i accés:** greuges relacionats amb el procés de matrícula i procediments o modalitats d'ingrés i permanència a la UIB.
- f) **Normativa:** queixes relatives a l'aplicació de les normatives que regulen l'activitat en tots els àmbits universitaris.
- g) **Plans d'estudis i convalidacions:** queixes relatives a la configuració dels estudis i en relació amb les sol·licituds de convalidacions i reconeixement de crèdits.
- h) **Procediment administratiu:** queixes relacionades amb els tràmits administratius diversos.
- i) **Relacions laborals:** greuges relacionats amb els conflictes psicosocials i professionals sorgits entre el personal de la Universitat.

- j) **Serveis i campus:** greuges derivats de la utilització de diferents serveis i espais propis de la Universitat.
- k) **Altres:** s'han inclòs en aquest apartat les actuacions que no s'ajusten als apartats anteriors.

2.3. CASOS PRESENTATS A LA SINDICATURA DE GREUGES DURANT L'ANY 2006

Es presenta en primer lloc un resum (taula 1) de les actuacions realitzades durant l'any 2006, catalogades per temes (segons l'apartat 2.2), pels diferents col·lectius universitaris afectats (alumnat, PAS, PDI, altres síndics i externs) i pel tipus d'actuació dut a terme.

Taula 1. Resum de les actuacions corresponents a l'any 2006

COL-LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
ALUMNAT	Avaluació acadèmica	11	3				14
	Concursos/contractes/retribucions				1		1
	Docència	2					2
	Matrícula/permanència/accés	5	2				7
	Plans d'estudis i convalidacions	4	2				6
	Relacions laborals		1				1
	Serveis i campus				1	1	2
	Altres	1					1
	Total casos alumnat:	23	8	0	2	1	34
PAS	Concursos/contractes/retribucions				1		1
	Total casos PAS:	0	0	0	1	0	1
PDI	Avaluació acadèmica	4				1	5
	Beques i ajudes		1				1
	Docència	1			3		4
	Plans d'estudis i convalidacions	1					1
	Relacions laborals			1		2	3
	Total casos PDI:	6	1	1	3	3	14
Altres Síndics	Avaluació acadèmica	2					2
	Beques i ajudes	1					1
	Concursos/contractes/retribucions	1					1
	Docència	2					2
	Plans d'estudis i convalidacions	2					2
	Procediment administratiu	3					3
	Serveis i campus	1					1
	Altres	1					1
	Total casos altres síndics:	13	0	0	0	0	13
EXTERNNS	Concursos/contractes/retribucions				1		1
	Serveis i campus	1					1
	Total casos altres:	1	0	0	1	0	2
TOTAL GLOBAL:		43	9	1	7	4	64

CONS: consulta, INT: intervenció, MED: mediacions, QUE: queixa, FETS: registre de fets

Durant aquest any, es varen atendre un total de 64 casos, dels quals un 67% varen correspondre a consultes, un 14% a intervencions, un 8% a queixes, un 6% a registres de fets, un 2% a mediacions i el 3% restant a actuacions d'ofici. Un 80% corresponen a peticions que es varen resoldre amb informació, consell o registre de fets i un 11% van requerir la recomanació de la Síndica.

Pel que fa a la distribució d'actuacions en funció dels diferents col·lectius universitaris, s'ha d'indicar que el 53% dels casos han estat presentats pel col·lectiu d'alumnes, el 22% pel PDI, el 2% pel PAS, el 20% pels síndics d'altres universitats i el 3% restant per membres externs. Com ja és habitual, el 92% dels casos s'han presentat a la Sindicatura per iniciativa individual.

Els mesos que presenten una major entrada de casos coincideixen amb les èpoques d'exàmens o post-examens. Així, el mes d'octubre es troba en la primera posició, seguit per setembre i febrer.

Els problemes més freqüents que ha tractat la Sindicatura continuen sent els relacionats amb l'activitat acadèmica; així, l'avaluació, la matrícula, les convalidacions i la docència constitueixen globalment el 70% dels temes tractats durant l'any 2006.

L'anàlisi estadística dels casos es presenta a l'annex 1.

2.3.1. CONSULTES

Les consultes que es presenten a continuació estan agrupades en funció de la seva temàtica, tal com s'han definit a l'apartat 2.2 d'aquest informe.

A) CONSULTES DE MEMBRES DE LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA

Avaluació acadèmica

1. Un membre del col·lectiu de l'alumnat comunica a la Sindicatura que va fer un examen tipus test en català, amb moltes dificultats i amb l'ajuda del professor per a la traducció d'algunes paraules, ja que no entén la llengua catalana. Abans de l'examen l'alumne va parlar amb el cap d'estudis comentant-li que necessitava l'examen en castellà, i aquesta li va dir que ho comunicàs al professor perquè ho tingués en compte. Pareix que a causa d'un malentès no es va posar en contacte amb el professor. La Síndica li aconsella que parli amb el professor responsable sobre aquest tema, sobretot en previsió que per a l'examen final de l'assignatura hom li pugui facilitar una còpia del text en castellà.

2. Un cap d'estudis demana informació per veure quina hauria de ser l'actuació del professorat davant un alumne que es troba de baixa per malaltia, amb permís per

maternitat o que per alguna causa justificada no es pot presentar a un examen, no pot realitzar unes pràctiques, etc. El Reglament d'ordenació acadèmica de la UIB no preveu aquesta casuística, i s'informa sobre això la persona interessada. No obstant això, es consulten altres defensors universitaris, i aquests remeten a la Sindicatura la reglamentació que es refereix a aquests casos a les seves respectives universitats.

3. Un membre de l'alumnat es queixa a la Sindicatura pel fet que s'ha presentat a l'avaluació d'una assignatura (única que té pendent per acabar la carrera) i l'ha suspesa amb una qualificació de 8 a la prova escrita i 0 a la prova oral. Manifesta que no li han enregistrat l'examen oral. Demana informació sobre un tribunal d'avaluació i de la finalització d'estudis mitjançant compensació. La Síndica li comenta que pot interposar un recurs enfront de les qualificacions, en el qual un tribunal format per tres professors, amb exclusió, en tot cas, del professor contra la qualificació del qual es recorre, examinarà si els elements d'avaluació emprats són els prèviament publicats i/o si en l'ús dels criteris d'avaluació aplicats en la valoració dels elements s'ha incorregut en un error manifest, i també li comenta la possibilitat de sol·licitar la compensació per finalització d'estudis.

4. Un estudiant de ... informa la Síndica que alguns professors dels estudis fan l'examen de la seva assignatura en català, i davant la dificultat que té per entendre la llengua catalana, els ha demanat una còpia del text en castellà, a la qual cosa s'han negat alguns d'ells. També comenta que una companya dels estudis de ... té el mateix problema, però que per por de les "represàlies" no es vol queixar. La Síndica li comenta que el Vicerectorat d'Estudiants es fa càrrec de la gestió d'aquest tema i, per tant, per agilitzar els tràmits, hom l'adreça al vicerector pertinent.

5. Un membre del PDI que està interessat a presentar als alumnes que ho sol·licitin una còpia de l'examen de la seva assignatura en castellà, demana a la Sindicatura on l'ha de remetre per a la seva traducció. Es comunica a la persona interessada que s'ha d'adreçar al Vicerectorat d'Estudiants.

6. Un membre de l'alumnat es queixa de la qualificació obtinguda en un treball obligatori per aprovar una assignatura, i vol deixar constància d'aquest fet a la Sindicatura. La Síndica l'informa del procediment per presentar un recurs enfront de la qualificació, establert als articles 46-50 del Reglament acadèmic de la Universitat. No obstant això, vist el tema, aconsella a l'alumne que parli primer amb el cap d'estudis.

7. Una professora demana a la Síndica si estan regulats els drets i deures dels alumnes de la UIB. També planteja qüestions sobre els criteris d'avaluació i els enunciats de les preguntes d'examen. La Síndica li contesta que els Estatuts de la UIB parlen de forma general sobre els drets i deures dels estudiants. Pel que fa als criteris d'avaluació, li indica que han de ser molt clars i, en el cas concret que ella planteja, molt ben motivats. Els enunciats de les preguntes han d'estar ben plantejats i han de ser suficientment clars perquè no puguin induir a confusió.

8. Un alumne exposa a la Síndica que només li queda una assignatura per acabar els estudis i que ja ha esgotat diverses convocatòries. Demana si pot finalitzar el seu estudi mitjançant compensació. Li enviam un extracte del Reglament acadèmic on s'indiquen les possibilitats a les quals pot optar per poder superar l'assignatura pendent i, si no hi ha altra alternativa, com pot optar a la compensació.

9. Un membre de l'alumnat demana informació relativa a les convocatòries anticipades. Li remetem l'article 33 del Reglament acadèmic, en el qual s'estableixen els requisits per poder sol·licitar la convocatòria anticipada.

10. Un membre de l'alumnat que no està d'acord amb la qualificació obtinguda en una assignatura demana a la Síndica les actuacions que ha de seguir per reclamar enfront de la qualificació. La Síndica l'informa que pot recórrer contra la qualificació definitiva de l'assignatura en el termini de deu dies hàbils a partir de la data de signatura de l'acta, tal com s'estableix al Reglament acadèmic als articles 46-50.

11. Un membre del PDI demana informació sobre l'actuació a seguir davant un recurs contra una qualificació presentada per un alumne. La Síndica li explica el procediment d'acord amb els articles 46 a 50 del Reglament acadèmic de la UIB.

12. Un membre de l'alumnat demana a la Síndica consell sobre el que pot fer, ja que ha suspès amb un 4,9 l'única assignatura que li queda per acabar la titulació i es troba en quarta convocatòria. Li remetem la informació sobre la finalització d'estudis mitjançant compensació, establerta a l'article 58 del Reglament acadèmic.

13. Un membre de l'alumnat demana informació sobre el que pot fer per reclamar enfront de la qualificació d'un examen. L'informam del que estableixen els articles 46-50 del Reglament acadèmic, que regulen el recurs enfront de la qualificació.

14. L'interessat informa que és diplomad en ... i actualment cursa la llicenciatura de... Fins ara no havia suspès mai cap assignatura i aquest any ha suspès les dues convocatòries d'una assignatura amb un 4,5 i un 4,4, respectivament. Vol deixar constància de la seva queixa amb referència a la manera de corregir i qualificar del professor responsable de l'assignatura. La Síndica l'informa sobre la possibilitat de presentar un recurs enfront de la qualificació i d'altres vies que preveu el Reglament acadèmic en cas que hagi de presentar-se a altres convocatòries.

15. Un membre de l'alumnat exposa a la Sindicatura que l'assignatura ... li figura a l'AGORA com a suspesa a la convocatòria de setembre; en el mes d'octubre encara no s'ha fet la revisió de l'examen i l'acta encara no està signada. La Síndica es posa en contacte amb la degana de la Facultat i li comenta el fet. En data 17 d'octubre el professor de l'assignatura realitza la revisió de l'examen i modifica l'acta amb un aprovat.

Docència

1. Un membre de l'alumnat comunica a la Sindicatura que ha intentat posar-se en contacte amb un professor per realitzar unes tutories però sense èxit i demana a la Síndica la seva ajuda. La Síndica es posa en contacte amb el professor, el qual li facilita els dies, les hores i el lloc on fa les tutories. Es remet aquesta informació a l'interessat.

2. Un membre del PDI planteja a la Síndica una queixa en relació amb la distribució de la docència en el seu departament. L'informam que aquest tema no està normativitzat a la UIB: es fan servir com a criteris d'elecció en primer lloc la categoria i després l'antiguitat, criteri que coincideix amb el de diverses sentències judicials sobre aquest tema.

3. Un membre de l'alumnat matriculat a un Curs d'Especialista Universitari manifesta que els continguts del programa de l'esmentat curs no s'ajusten al que s'explica a classe. La Síndica l'informa que si vol presentar una queixa, ha d'especificar els punts conflictius objecte de la reclamació a fi de solucionar les possibles deficiències.

Matrícula, permanència i accés

1. Un alumne estranger que cursa segon de batxiller i resideix a Mallorca, demana si per accedir a la Universitat necessita una documentació addicional a la que pugui aportar un estudiant espanyol. La Sindicatura es posa en contacte amb el Servei d'Alumnes i aquest informa que no necessita cap documentació addicional, però que probablement, per sol·licitar el títol de batxiller, sí que haurà de presentar la targeta de residència.

2. Un membre de l'alumnat comunica a la Sindicatura que es va matricular el curs acadèmic 2005-2006 de ..., però no va efectuar el pagament en el termini establert, ja que les seves condicions laborals s'havien modificat, i ara la Universitat li reclama el pagament de la matrícula. La Síndica l'informa que si es varen modificar les seves condicions laborals després de matricular-se, podria demanar l'anul·lació per causa justa, establerta a l'article 8 del Reglament acadèmic.

3. Un membre de l'alumnat demana quines són les assignatures pròpies dels estudis de ... S'adreça l'interessat al centre corresponent.

4. Un membre de l'alumnat demana si per realitzar alguns dels cursos de Formació Contínua de Campus Extens és necessari estar en possessió d'una titulació universitària. Després d'una consulta prèvia al centre, l'informam que es poden cursar alguns dels cursos sense ser titulat universitari, però en aquest cas, si se supera el curs, només s'expediria un certificat d'aprofitament del curs.

5. Un membre de l'alumnat exposa que es va tancar l'acta de la darrera assignatura que li quedava pendent per finalitzar els estudis el dia 25 de setembre i la data de finalització de la matrícula per al CAP era el 26 de setembre. Li va passar el termini per efectuar la matrícula, i demana a la Síndica el que podria fer, ja que han quedat places vacants en una altra especialitat a la qual podria matricular-se. Ha adreçat un escrit a la persona responsable, però li han denegat la petició.

Plans d'estudis i convalidacions

1. Un membre de l'alumnat informa que ha cursat l'assignatura ... com a obligatòria i la voldria canviar a optativa. L'informam que les assignatures obligatòries no es poden reconèixer com a optatives. Li aconsellam que a causa de la seva situació, sol·liciti que l'assignatura en qüestió la hi reconeguïn com a assignatura de lliure configuració.

2. Un alumne d'Infermeria comunica a la Sindicatura que ha assistit a un curs organitzat per ..., i que s'havien sol·licitat 2 crèdits de lliure configuració. L'interessat diu que s'han denegat els crèdits de lliure configuració a l'alumnat procedent dels estudis de... i que es troba pendent d'aquests crèdits per poder acabar els estudis. La Síndica es posa en contacte amb el professor coordinador del curs i amb el vicerector d'Ordenació Acadèmica per tal de recaptar informació sobre aquest tema i esbrinar les causes que han ocasionat la no concessió dels crèdits. Finalment s'ha pogut resoldre el cas favorablement.

3. Un membre del PDI sol·licita a la Síndica si pot demanar informació al Consell de Coordinació Universitària en relació amb l'estat de l'homologació d'un títol obtingut en una universitat europea, amb l'objectiu d'accelerar el procés, ja que la persona interessada està pendent d'aquest tràmit, necessari per motius professionals. El Consell de Coordinació Universitària comunica a la Sindicatura que un expert està revisant l'expedient perquè, posteriorment, es pugui remetre a la comissió i que es tindrà en compte la urgència. S'informa l'interessat sobre l'estat de la tramitació del cas.

4. Un membre de l'alumnat que va estudiar ... actualment estudia ... Demana si li convalidaran els crèdits de les assignatures troncal i obligatòries cursades a la UIB com a crèdits de lliure configuració per a l'estudi actual. L'informam que segons estableix el reglament acadèmic del centre, les convalidacions són competència del cap d'estudis, per la qual cosa s'hi hauria d'adreçar per obtenir la informació que demana.

Serveis i campus

1. Una cadena de televisió local comunica a la Sindicatura que cerca alumnes que estudiïn a la Península o a l'estranger per participar en un programa en que cada un d'ells expliqui la seva experiència. S'adreça la persona interessada al Vicerectorat de Relacions Exteriors, que tenen competència en aquest tema.

Altres consultes referents a la UIB

1. Un grup d'estudiants es queixen dels horaris de l'estudi Hi ha dies que tenen deu hores de classe i altres una hora. Comuniquen a la Síndica que han preparat un escrit adreçat als responsables de l'estudi. La Síndica els aconsella que a part de l'escrit amb les signatures dels companys, parlin directament amb les persones responsables per tal de poder solucionar aquest problema al més aviat possible. Per part seva, la Síndica parla amb el director del centre, per tal d'intentar trobar una solució que permeti millorar l'organització horària.

B) CONSULTES DE SÍNDICS I DEFENSORS D'ALTRES UNIVERSITATS

1. El defensor de la Universitat de Vigo demana informació per veure si a la UIB es fa qualche campanya per compartir cotxe per anar a la Universitat. Li responem que fa uns quants anys hi va haver una campanya en la qual els interessats es podien adreçar a una pàgina web en la qual es podien apuntar, però a causa de la poca acollida de la iniciativa, es va deixar de dur a terme.

2. La defensora de la Universitat de Valladolid, juntament amb altres defensors, demana informació sobre problemes relacionats amb la mobilitat estudiantil en l'espai europeu, ERASMUS, etc. Consultat el Servei de de la UIB, es contesta que a la UIB els problemes que actualment s'han detectat han estat relacionats amb:

- La precària situació econòmica en la qual es troben alguns dels estudiants, sobretot aquells que provenen d'estats no inclosos a la zona euro.
- La manca de sincronia entre els calendaris per als tràmits administratius de les universitats implicades: el cas més recent tractat és el del retard en la remissió de respostes sobre les convalidacions de les assignatures.

3. El Síndic de Greuges de la Universitat de Girona planteja i demana consell sobre un cas d'un antic professor que en l'actualitat no està vinculat a la Universitat, però que s'ha matriculat com a alumne en un estudi on figura la mateixa assignatura que ell impartí com a docent. Aquesta assignatura no formava part del pla d'estudis de la seva llicenciatura, per aquest fet no la hi poden convalidar, ja que no l'ha cursada, però sí que l'ha impartida. Li responem que a la nostra universitat no s'ha donat cap cas semblant. L'opinió de la Síndica és que, si no es pot convalidar per una altra

assignatura similar, l'interessat i el professor que actualment imparteix l'assignatura haurien d'arribar a un acord per trobar la manera d'avaluar-la sense que impliqui un seguiment estricte, exàmens, etc.

4. La defensora de la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria en relació amb un cas que se li ha presentat demana si a la UIB hi ha reglamentació en relació amb l'assignació/elecció de la docència. A pesar que la resposta és negativa, li remetem una sèrie de reflexions en aquest aspecte, així com dues sentències judicials sobre aquest tema.

5. El Síndic de Greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya demana informació per veure si a la UIB hi ha hagut alguna queixa en relació amb la denegació de beca al·legant "Ocultació de valors cadastrals". Li comunicam que a la Sindicatura no ha arribat cap queixa en relació amb aquest tema. El defensor de la Universitat Miguel Hernández remet un ofici del MEC en el qual s'estableixen les instruccions per tramitar les al·legacions per ocultació de valors cadastrals.

6. El Defensor de la Universitat de Cadis demana quina figura contractual s'utilitza a la nostra universitat per cobrir les baixes temporals de professorat funcionari o contractat. El tema es planteja en relació amb un cas d'un becari d'investigació que considera injust que no pugui ser contractat per substituir un professor del departament. Consultada la vicerectora de Professorat de la UIB (la qual ha informat la Síndica que s'ha sol·licitat que en la propera modificació de la LOU s'inclouin els contractes per substitució), resulta que es preveuen una sèrie de possibilitats:

- Si la baixa és per un període de temps considerable, normalment es contracta un professor associat per cobrir exclusivament les classes del professor que està de baixa (en el moment de la seva reincorporació cessa el contracte del professor associat).
- En determinades ocasions i normalment quan la baixa és per poc temps, un altre professor de la Universitat, funcionari o no, fa les classes, que s'abonen en concepte de seminaris/conferències.
- S'han donat casos molt puntuals (no de forma habitual) en els quals un becari d'investigació suficientment preparat imparteix les classes del professor que està de baixa, que també s'abonen en concepte de seminaris/conferències.

7. El defensor de la Universitat Miguel Hernández planteja una consulta respecte a l'aplicació del RD 1125/2003 per a la retroactivitat de les convalidacions. Li responem que segons estableix el RD 1044/2003, a partir de la data de la seva entrada en vigor, les sol·licituds de convalidacions d'assignatures tindran l'equivalència corresponent a la qualificació obtinguda en el centre de procedència. A la UIB es dictà una Resolució del Rectorat de dia 30 de juny de 2004 en la qual es feien públiques les directrius de la Comissió Acadèmica sobre adaptacions i convalidacions; no obstant això, en cap apartat d'aquesta resolució no es fa menció de la retroactivitat.

8. El defensor de la Universitat de Saragossa planteja una consulta en relació amb un cas d'un estudiant de tercer cicle que, dipositada la tesi i en tràmit per a la seva defensa, va morir en un accident de trànsit. El director de la tesi va comunicar aquesta circumstància a la Comissió de Doctorat i va sol·licitar que es pogués exposar el treball davant el tribunal ja nomenat a l'efecte perquè s'expedís el títol de doctor. En dies posteriors es va reunir el tribunal i el director va realitzar l'exposició i defensa de la tesi. El tribunal va emetre una qualificació, però la Comissió de Doctorat de la Universitat de Saragossa entén que no és procedent, ja que en aquestes circumstàncies no es pot expedir el títol de doctor. La Síndica li respon que una vegada meditat el cas i consultada l'assessoria jurídica arriba a la conclusió que la defensa de la tesi l'ha de realitzar el doctorand i que la defensa per part del director és simbòlica, però sense validesa acadèmica. Malgrat que el tribunal hagi emès una qualificació, la Comissió de Doctorat no pot considerar com a vàlid l'acte realitzat i, per tant, no pot expedir-se el títol de doctor.

9. La defensora de la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria planteja el cas d'una professora que va defensar la seva tesi doctoral i que, una vegada aprovada amb la màxima nota, sol·licità l'expedició del títol de doctora, i abonà els drets i féu totes les gestions reglamentàries per obtenir-lo. Aquesta persona va morir i la seva família ha intentat que l'Administració li doni el títol de doctora, però li responen que sols el pot recollir la persona interessada o una altra amb autorització notarial. Li responem que a la UIB es preveu aquesta situació, de tal manera que els familiars d'un alumne que hagi mort poden sol·licitar l'expedició del títol i retirar-lo, sempre que l'alumne hagi finalitzat els estudis. És necessari que es presenti, juntament amb la sol·licitud dirigida al Rector, la documentació següent: certificat de defunció, llibre de família, DNI de la persona que retira el títol i testament de la persona que ha mort o certificat de no haver testat.

10. El defensor de la Universitat de Jaén demana informació en relació amb la firma de les actes de les assignatures i el lliurament de còpies dels exàmens. Li responem que a la UIB, quan una assignatura està fraccionada en grups, no existeix una acta única, sinó que cada grup es qualifica en una acta independent i els professors responsables de les assignatures han de signar les actes. En relació amb l'entrega de còpies d'exàmens, li comunicam que la normativa de la UIB no especifica l'obligatorietat del professor d'entregar la còpia de l'examen a l'alumne. No obstant això, si consideram un examen com un acte administratiu, i si l'interessat així ho sol·licita, hom li n'ha d'entregar còpia, no sols de les preguntes, sinó també de les respostes.

11. El defensor de la Universitat de Cadis demana opinió sobre el fet que un professor, sospitant d'una possible còpia d'exàmens entre dos alumnes, els convidi a realitzar de nou l'examen. La Síndica li respon que tal com està expressat, el professor no està segur que hagin copiat i, per tant, es planteja el dubte de veure si es pot

obligar a repetir l'examen. En aquest cas, el professor els dóna una oportunitat addicional, que evidentment els alumnes poden acceptar o no.

12. El síndic de la Universitat Pompeu Fabra demana informació sobre la valoració que es fa a la UIB de les contestacions dels estudiants als qüestionaris d'avaluació del professorat. La Síndica, després de consultar el responsable de l'Oficina de Planificació i Prospectiva, contesta la petició del Síndic de la UPF.

13. El defensor de la Universitat d'Alacant demana si es preveu la possibilitat de convalidar cursos realitzats en un Conservatori de Música per assignatures dels estudis de Mestre d'Educació Musical. La Síndica l'informa que a la UIB es permet la convalidació d'estudis realitzats al Conservatori de Música únicament com a crèdits de lliure configuració, sempre que es tracti de cursos de nivell mitjà o superior. El nombre màxim de crèdits que es podran convalidar per aquests estudis és de 15. Es concedeixen 5 crèdits per cada curs aprovat corresponent a un instrument (Pla 1966) o a l'instrument obligatori (Pla LOGSE) i 2,5 crèdits pels cursos de conjunt instrumental, conjunt coral, cultura i art i harmonia; es poden computar a aquests efectes els cursos de solfeig. En alguns estudis es convaliden mòduls de cicles formatius de grau superior per crèdits de primer cicle d'estudis universitaris, sempre que s'hagi subscrit un conveni entre la Universitat i la Conselleria d'Educació del Govern Balear on es detallen els protocols específics d'aplicació. Però en el cas concret dels estudis realitzats en el Conservatori de Música fins al moment, no hi ha cap conveni que prevegi aquestes convalidacions.

2.3.2. INTERVENCIONS

1. Un membre de l'alumnat exposa que a principi de curs, a causa d'una malaltia, no va poder assistir a classe, i que sol·licitada l'anul·lació parcial de la matrícula als serveis administratius, aquesta no ha estat acceptada. La interessada adjunta el corresponent certificat mèdic. De la sol·licitud de la interessada es dedueix que la petició s'ha redactat incorrectament, per tant s'adreça la interessada a fer una nova sol·licitud als corresponents serveis administratius. L'administradora de centre comunica a la Síndica que es tramitarà l'anul·lació.

2. Un alumne de ..., procedent de Colòmbia, exposa a la Síndica que està matriculat de l'assignatura ..., i que davant la dificultat que té per entendre la llengua catalana i concretament pel que fa a l'examen tipus test en català previst per a aquesta assignatura, sol·licita a la Síndica la seva mediació amb el professor perquè es pugui examinar amb una còpia en castellà. La Síndica es posa en contacte amb el professor de l'assignatura i li demana que, a l'efecte que tots els alumnes puguin realitzar l'examen amb igualtat de condicions, es proporcioni una còpia en castellà de l'examen de l'assignatura que imparteix. Si ell no la pot facilitar, li demanem que

remeti l'examen a la Sindicatura de la UIB per tramitar-ne la traducció, la qual cosa és acceptada pel professor.

3. Dos membres de l'alumnat que estan cursant els estudis de ... es queixen a la Síndica pel fet que han demanat examinar-se de l'assignatura codi ... (de la qual es troben en cinquena convocatòria) davant un tribunal constituït per tres professors designats pel director del departament corresponent i, en aquest tribunal, un dels membres és el professor titular de l'assignatura. Malgrat que al Reglament acadèmic no es preveu l'exclusió del professor de l'assignatura en aquests tipus de tribunals, la Síndica es posa en contacte amb el director del departament per exposar el tema i aquest, en una conversa posterior, comunica que ha canviat els membres del tribunal, i que el professor titular de l'assignatura ja no en forma part.

4. Un membre de l'alumnat dels estudis de ... planteja a la Síndica un cas d'assetjament per part d'un company de curs, dins la Universitat i fora d'aquesta. La Síndica li recomana que s'adreci al Servei Mèdic del campus i seguir les sessions de suport psicològic dins el programa PROA, així com la conveniència de comunicar aquest fet a les autoritats judicials.

5. Un membre de l'alumnat de ... informa la Síndica que es va matricular d'una assignatura quan el programa corresponent encara no estava penjat a la web. L'alumne diu que una vegada ha vist el programa ha comprovat que els continguts no són els que ell esperava i ha demanat l'anul·lació de la matrícula, sol·licitud que ha estat denegada. La Síndica li recomana que faci una nova sol·licitud adreçada al Servei d'Alumnes, fent constar que quan es va matricular el programa de l'assignatura en qüestió no era a la web de la UIB.

6. Un membre de l'alumnat exposa a la Síndica una queixa en relació amb la petició que va fer d'anul·lació de matrícula de dues assignatures. Una d'elles es va acceptar per causa justa i l'altra es denegà perquè la sol·licitud es va presentar fora de termini. Posteriorment, va interposar una reclamació al vicerector d'Ordenació Acadèmica per demanar que es reconsideràs la petició. Abans que el vicerector li contestàs, amplià la matrícula, i es matriculà de dues assignatures. El vicerector va contestar que desestimava la petició presentada: no obstant això, li va comunicar que podia fer un canvi d'assignatures sempre que quedassin places vacants. Posats en contacte amb l'administradora de centre, i tenint en compte la resolució del vicerector, se solucionà el cas, ja que hi havia hagut un malentès en la interpretació de l'escrit del vicerector pertinent.

7. Un membre del PDI s'adreça a la Sindicatura de Greuges per exposar la denegació d'una petició feta dins el Programa d'ajuts per a l'assistència a congressos i estades de treball. Al·lega que no li varen comunicar aquesta denegació i no va tenir opció a esmenar la deficiència (currículum actualitzat al GREC). La Síndica remet un ofici al vicerector d'Investigació i Política Científica per exposar els fets i demanar la reconsideració de la petició del professor.

8. Un alumne informa la Sindicatura que ha intentat posar-se en contacte amb un professor repetides vegades (aporta una còpia dels missatges electrònics enviats), sense èxit, per entregar-li els treballs necessaris per a l'avaluació. Les actes estan tancades i no sap què ha de fer. La Síndica parla amb el professor de l'assignatura i l'informa del fet. La seva adreça electrònica no era operativa, per la qual cosa el professor no tenia cap notícia de l'alumne en qüestió. El professor contactarà amb l'alumne, corregirà els treballs i posarà la qualificació pertinent.

9. Un membre de l'alumnat comunica a la Sindicatura que té el títol de Cicle Formatiu d'Administració i Finances expedit per l'Escola del Treball de Barcelona i que es vol matricular dels estudis de ... Ha demanat convalidació de crèdits atenent el conveni de col·laboració amb la Conselleria d'Educació i Cultura sobre els cicles formatius de grau superior de la formació professional i la seva correspondència amb els estudis universitaris de primer cicle impartits a la UIB. Li han denegat la convalidació al·legant que el títol de cicle formatiu està expedit a Barcelona i el conveni estableix que sols serà aplicable als tècnics superiors dels cicles formatius procedents de qualsevol centre d'ensenyament secundari de les Illes Balears, i demana a la Síndica si pot fer alguna cosa en aquest aspecte. La Síndica considera que la situació és injusta, es posa en contacte amb el vicerector d'Ordenació Acadèmica i aquest l'informa que, malgrat que el conveni no ho prevegi, sí que poden demanar la convalidació d'assignatures de cicle formatiu de grau superior els alumnes que procedeixin de centres de fora de les Illes Balears, fet que la Síndica comunica a la directora del centre corresponent. A l'alumna li remetem el conveni de col·laboració i li recomanem que torni a efectuar la sol·licitud de convalidació.

2.3.3. MEDIACIONS

- Un membre del PDI demana a la Síndica que actuï com a mediadora en un conflicte que ha sorgit al seu departament en relació amb la renovació del contracte d'una professora. La Síndica es posa en contacte amb el director del departament i s'acorda una entrevista amb la vicerectora de Professorat i una representació del professorat. Al cap de diverses reunions, s'acorda elaborar un document de consens que serà presentat a la propera reunió del Consell de Departament i en el qual se sol·licita la modificació de l'acord pres per assentiment en relació amb la renovació de places de personal contractat i, concretament, pel que fa al cas particular de la professora. Finalment, el document de consens és signat a la Sindicatura de Greuges per totes les persones que han intervingut en el procés de negociació.

2.3.4. QUEIXES

A continuació s'inclouen els informes individualitzats de cada un dels expedients de queixa tramitats on s'expressen les actuacions realitzades, les consideracions derivades d'aquestes actuacions i les recomanacions que, com a conseqüència, s'han estimat pertinents per a cada cas.

EXPEDIENT 1

Dos membres del col·lectiu del PDI presenten una queixa a la Sindicatura en relació a les accions que s'han desenvolupat en el marc d'un conveni signat entre la Conselleria d'Educació i Cultura del Govern de les Illes Balears i la UIB.

En vista del cas s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb el Rector
- Entrevista amb el responsable de les accions desenvolupades
- Converses amb un dels interessats
- Anàlisi de la documentació relativa al cas

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Amb data 25 de gener de 2006 es va signar un conveni marc de col·laboració entre ... i la Universitat de les Illes Balears, amb l'objectiu d'establir un marc formal de relació entre ambdós organismes en matèria de formació, investigació i l'estudi ...
2. Les accions que s'han dut a terme en el marc d'aquest conveni s'han concretat en el desenvolupament de dos cursos de formació, que s'han dut a terme durant el 2on quadrimestre de l'any acadèmic 2005-2006 i un congrés que se celebrarà el mes de setembre de 2006.
3. Les persones interessades indiquen a la Síndica que es varen assabentar, per vies externes a la UIB, que s'estaven duent a terme aquestes accions, que el seu grup de recerca treballa des de fa 10 anys en els temes que són objecte del conveni signat i que es varen posar en contacte amb el Rector de la UIB perquè intervingués en relació a la marginació acadèmica i professional que estaven patint en les accions que s'estaven desenvolupant.
4. Pel que fa a les accions desenvolupades el seu responsable ha informat a la Síndica que una vegada programats els cursos de formació, a l'hora d'assignar la docència es va tenir en compte l'adequació dels continguts dels temes amb les línies de feina del professorat proposat per a la seva impartició, professors que en la seva majoria pertanyen als departaments ... de la UIB; també hi han intervingut altres professionals experts i professorat de diversos centres d'ensenyament secundari.
5. El Rector de la UIB ha informat a la Síndica que ha mantingut converses sobre aquest tema amb el responsable del grup de recerca que planteja la queixa, i

que va transmetre a la persona responsable la voluntat del grup de participar en les accions derivades del conveni. També diu que les persones que han participat en aquestes accions, són experts en aquest camp, la qual cosa no exclou que no hi pugui haver d'altres professors que també treballen en aquest tema amb actuacions i resultats ben coneguts. El Rector manifesta que s'ha de donar participació a altres grups d'experts, i que en aquest sentit ja ha donat instruccions per a futures actuacions en el marc del conveni esmentat. No obstant això, vol deixar palès que el tema és tractat per molts de professors i professores de la UIB i que cap d'ells no té un dret preferent sobre els altres a participar en un determinat esdeveniment organitzat per un òrgan de la Universitat.

6. La Síndica és conscient de la dificultat addicional que comporta per als responsables acadèmics de la organització de cursos, seminaris o altres tipus d'accions, la tasca de valorar els perfils dels professors que en un moment donat poden ser més adequats per a la impartició de temes o participar en els esdeveniments programats. No obstant això, el criteri de l'especialització ha de ser el que prevaleixi per damunt d'altres, més quan les accions es desenvolupen sota la direcció d'un òrgan institucional, com ara és el cas.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer la RECOMANACIÓ següent:

1. Fomentar la participació dels diferents grups de recerca de la UIB, tenint en compte la seva especialització, en les accions que es puguin desenvolupar dins el marc del conveni signat i d'altres que puguin sorgir. La invitació a participar en les activitats que a nivell institucional organitza la Universitat es tradueix en un reconeixement de la tasca desenvolupada pels membres de la comunitat universitària. En aquest sentit, les persones responsables de la organització i planificació de les accions que es duen a terme dins el marc institucional han de posar cura en l'elecció del professorat que, en cada cas, podria ser més adient per al desenvolupament de cada acció concreta. Així, es podrien evitar situacions que a vegades poden ser interpretades com a discriminatòries, la qual cosa contribuiria també a la millora de la convivència dins la nostra comunitat universitària.

EXPEDIENT 2

Un membre del col·lectiu del PDI presenta una queixa a la Sindicatura en relació amb l'assignació de la docència a la seva àrea de coneixement.

En vista del cas s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- entrevista amb l'interessat
- consulta a la vicerectora de Professorat
- anàlisi de la documentació relativa al cas

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. L'interessat informa la Síndica que des de fa tres cursos acadèmics està patint una situació d'indefensió a causa del repartiment de la docència a la seva àrea de coneixement del Departament. Considera que la seva tasca docent es veu greument perjudicada per aquestes raons:

a) La fragmentació imposada de les assignatures a impartir, ja que el professor/a amb presumpte dret de preferència en l'elecció de la docència decideix quins i quants crèdits vol impartir en cada matèria, la qual cosa ocasiona discrepàncies en la impartició de la teoria i la pràctica, cosa que repercuteix en la qualitat de la docència i,

b) La incertesa, any darrere any, sobre les matèries que ha d'impartir, cosa que impossibilita, per exemple, incorporar assignatures per a Campus Extens, ja que l'elaboració del text de la matèria suposa un pla de treball que sobrepassa un curs acadèmic.

2. Com que a la UIB no hi ha cap normativa general que reguli el procés d'elecció de la docència, quan no hi ha acord entre el professorat, el criteri selectiu que es fa servir per a l'assignació d'assignatures i distribució de la docència és en primer lloc la categoria i en segon lloc l'antiguitat en el cos docent, i a més en bloc i no per torn, criteri que coincideix amb l'adoptat en diverses sentències judicials relacionades amb conflictes sobre aquest tema (Sentència 75/2000). Segons això, per tant, no s'aplicaria cap tipus de criteri limitador del canvi, com podria ser, per exemple, un temps mínim d'impartició de l'assignatura.

3. El fraccionament dels continguts de les assignatures entre diferents professors és un tema que ja ha estat tractat altres vegades per la Sindicatura de Greuges de la UIB (expedient 9/2004) i, de fet, s'han formulat recomanacions en aquest aspecte, de restringir l'aplicació dels fraccionaments, recomanacions que, a més, han estat acceptades pel Vicerectorat de Professorat.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Evitar el fraccionament de les assignatures, si no hi ha un acord previ entre els professors que han d'impartir els diferents continguts de la matèria, ja que, en cas contrari, no tan sols queden afectats els professors implicats, sinó que també queda greument compromesa la qualitat de la docència que en aquestes ocasions s'ofereix a l'alumnat. Així, una assignatura s'hauria de poder fraccionar sempre que la seva mida així ho permetés i hi hagués un compromís de col·laboració docent entre els professors que l'han d'impartir.
2. S'hauria d'elaborar una normativa bàsica d'assignació de docència que podria ajudar a solucionar els problemes que van sorgint i marcaria la pauta d'actuació dels consells de departament, que són els que tenen assignada la competència en aquest tema.

EXPEDIENT 3

Un membre del col·lectiu d'estudiants presenta una queixa a la Sindicatura en relació amb el funcionament d'un centre universitari.

En vista del cas s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- entrevista amb l'interessat
- consulta al vicerector de Planificació Económicoadministrativa
- anàlisi de la documentació relativa al cas

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. La persona interessada es queixa pel mal funcionament del Centre Universitari de ... Manifesta que no s'exerceix cap tipus de control sobre l'accés al local i, per tant, s'hi permet l'entrada a persones alienes a la UIB que utilitzen les instal·lacions amb finalitats no educatives sinó d'esbarjo. Com a conseqüència d'això, l'ambient del local no és el que caldria esperar d'un centre universitari i, per tant, és difícil utilitzar les instal·lacions per estudiar, consultar bibliografia, etc.
2. Segons indica l'interessat, els estudiants de la UIB han adreçat diverses reclamacions a l'Ajuntament de i al responsable del Centre, i fins ara no hi ha hagut cap intervenció en aquest aspecte.
3. El Centre Universitari neix gràcies a un conveni de col·laboració entre ... i la Universitat de les Illes Balears que es va signar el 3 de setembre de 1999, amb l'objectiu que els joves universitaris del municipi i comarca poguessin disposar d'instal·lacions adequades per afavorir l'estudi i la comunicació entre la Universitat i els ciutadans i facilitar els tràmits administratius i burocràtics universitaris.
4. La clàusula segona del dit conveni indica textualment: «El Centre Universitari de ... comptarà amb un local adequat a les necessitats cedit per ... que a més el dotarà del mobiliari i del material informàtic necessaris. L'Ajuntament de ... es farà càrrec de la coordinació i de les despeses de manteniment del centre. El carnet de la UIB serà l'acreditació necessària i suficient per accedir al centre. »

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Que la Universitat de les Illes Balears, a través del Vicerectorat de Planificació Económicoadministrativa, com a director i coordinador de les funcions dels centres universitaris, faci els tràmits oportuns per solucionar aquesta qüestió, ja que, en les condicions actuals, els estudiants de la UIB tenen dificultats per utilitzar les instal·lacions del Centre Universitari amb finalitats educatives.
2. En relació amb el control de l'accés al centre universitari, s'hauria d'utilitzar el carnet de la UIB com a document acreditatiu i fins i tot es podrien activar els

teclats dels ordinadors utilitzant el mateix carnet, de la mateixa manera que es fa a les aules d'informàtica del campus de la UIB.

3. La Universitat hauria de vetllar pel funcionament correcte dels centres universitaris, per tal d'assegurar que les instal·lacions siguin adequades per afavorir-ne la utilització, segons els objectius establerts en els convenis signats en el moment de la creació dels centres.

EXPEDIENT 4

Una persona llicenciada en ... per la UIB presenta una queixa a la Sindicatura en relació amb la no inclusió d'aquesta titulació a la llista d'especialitats editada per la Conselleria d'Interior del Govern balear.

En vista del cas s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb la persona interessada
- Consulta al cap d'estudis de la llicenciatura de ...
- Anàlisi de la documentació relativa al cas

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. La persona que presenta la queixa és llicenciada en ... per la UIB i exposa que va presentar en primer lloc una sol·licitud d'admissió a un concurs per formar part d'uns borsis de treball per cobrir, amb caràcter d'interinitat, places vacants de diverses especialitats del cos facultatiu superior de l'Administració especial de la comunitat autònoma de les Illes Balears (resolució núm. 7612, BOIB 63 del 02-05-2005) i, posteriorment, a les proves selectives convocades (resolució núm. 12849, BOIB 99, del 15-07-2006) per cobrir places del cos facultatiu superior, especialitat ..., de la mateixa administració, admissió que en ambdós casos va ser denegada per no al·legar la titulació requerida.
2. A la resolució del conseller d'Interior 7612 (BOIB 63, del 02-05-2005) s'especifiquen els cossos facultatius de l'Administració general de la CAIB, així com les especialitats adscrites a cada cos. Concretament, al cos facultatiu superior, s'indiquen 27 especialitats que corresponen a 27 titulacions o especialitzacions. S'ha observat l'absència de la titulació que correspon a la llicenciatura de ..., llicenciatura que s'imparteix des de fa dotze anys a la UIB i que dona una mitjana de vint nous titulats per any.
3. A l'apartat 2.a) de l'annex I de la resolució 12849 es fa referència a les bases específiques de la convocatòria, on s'indica que "la titulació exigida per a l'accés al Cos facultatiu superior, és la següent: Llicenciat en ... o llicenciatura amb especialitat ...". S'hauria d'aclarir quines són les titulacions que s'inclouen dins aquesta denominació "llicenciatura amb especialitat ...", ja que el terme és confús i així com pareix estar plantejat podria excloure o incloure "noves"

titulacions, entre les quals la llicenciatura de ..., que podrien ser adequades per a places del cos facultatiu superior de l'Administració de la CAIB.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer la RECOMANACIÓ següent:

1. La UIB hauria de fer els tràmits oportuns per fer que sigui inclosa l'especialitat de ... a la llista d'especialitats del cos facultatiu superior de l'Administració de la CAIB i es revisin els catàlegs de titulacions corresponents que hi ha en ús a les conselleries del Govern balear.

2.3.5. REGISTRE DE FETS

Es reben a la Sindicatura de Greuges quatre casos dels quals els interessats volen deixar constància a la Sindicatura, com a Registre de fets, relacionats amb els temes següents:

- La problemàtica existent amb alumnes de parla no catalana i aollits a programes de mobilitat que haurien de realitzar exàmens en català. Aquests alumnes demanen al professor, amb antelació a l'examen (tipus test), una còpia en castellà de la prova, però aquest es nega a passar-los-la i al·lega que traduirà el text *in situ* de manera oral.
- Les condicions per a la devolució del dipòsit de la Residència d'Estudiants.
- Recepció d'amenaçes a través de missatges rebuts per correu electrònic.
- La difícil situació personal en què es troba un membre del PDI en el seu departament.

2.3.6. ACTUACIONS D'OFICI

EXPEDIENT D'OFICI 1

A causa d'una queixa plantejada per una persona que es va presentar al concurs oposició lliure per cobrir diverses places vacants de la plantilla de personal laboral de la UIB, s'inicia el present expedient d'ofici i es duen a terme les ACTUACIONS següents:

- Consulta al Gerent
- Consulta a la cap del Servei de Personal
- Anàlisi de la normativa vigent

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Un aspirant a una plaça de la plantilla del personal laboral de la UIB de les convocades per Resolució del Rectorat del dia 26 de juliol de 2005 exposa a la Sindicatura que es va presentar a la convocatòria i que va superar la fase d'oposició del concurs oposició, tal com figura a la llista feta pública a la pàgina web de la UIB el dia 15 de desembre de 2005, on consta al desè lloc.

2. Una vegada presentada la documentació acreditativa del *curriculum vitae* per tal de poder accedir a la fase de concurs i valorats els mèrits pertinents, es fa pública una llista provisional dels opositors que han superat el procés selectiu amb data d'1 de febrer de 2006, on només figuren els aspirants que, superades les proves, poden ocupar una plaça, en aquest cas set (nombre d'aspirants que apareixen a la llista = nombre de places convocades) i es dóna un termini de cinc dies per demanar, si escau, la revisió del barem dels mèrits.
3. La persona que presenta la queixa no va aparèixer a la llista i no va presentar cap reclamació pensant que, ocupant el desè lloc a la fase d'oposició, no havia pogut superar posicions a la fase de concurs. Amb posterioritat, demana quina ha estat la seva posició definitiva i queda sorprès quan veu que alguns dels seus mèrits no han estat convenientment avaluats pel fet que la documentació acreditativa era insuficient. L'interessat manifesta que si s'hagués fet pública una llista provisional amb els resultats del barem dels mèrits per a tots els aspirants que havien superat la fase d'oposició, hauria pogut saber la seva posició i, tal vegada, hauria pogut optar a demanar una revisió del seu barem.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Si bé el procés s'ha desenvolupat d'acord amb el que estava previst a la convocatòria del concurs oposició que ens ocupa, seria convenient tenir cura que tota la informació relativa als resultats de les diferents proves estigui a l'abast dels aspirants, sobretot tenint en compte que n'hi ha que no estan vinculats a aquesta universitat i desconeixen les vies d'actuació habituals en aquests casos.
2. Que en totes les proves selectives d'accés a escales i categories del personal d'administració i serveis de la UIB, el tribunal hauria de fer pública la llista provisional de valoracions de la fase de concurs de tots els aspirants i concedir un termini de temps adient perquè les persones interessades puguin fer les reclamacions i correccions d'errors que estimin pertinents en relació al barem.

EXPEDIENT D'OFICI 2

Amb motiu de les queixes presentades per alguns investigadors pel que fa a la manca d'informació sobre determinades accions organitzades i desenvolupades dins el marc institucional de la UIB, i al tracte discriminatori patit en relació amb la seva participació en les dites accions, i tenint en compte també l'expedient 2/2006 emès per aquesta Sindicatura, la Síndica fa la següent intervenció d'ofici i es fan les RECOMANACIONS següents:

1. La UIB hauria de divulgar la informació relativa a les accions (seminaris, cursos, congressos, etc.) que es pretenen desenvolupar dins el marc institucional, per fer que es coneguin i promoure que hi participin activament

els membres de la comunitat universitària que hi estiguin interessats. En aquest sentit, s'haurien d'articular els mecanismes pertinents perquè les persones interessades fessin arribar al/s responsable/s de l'acció la seva intenció i, si escau, la documentació que es cregui adient per tal de motivar o justificar la seva participació.

2. S'hauria de fomentar la participació dels membres de la comunitat universitària en les dites accions atenint-se a criteris d'especialització. En aquest sentit, per prevenir situacions conflictives i per evitar que la responsabilitat de la selecció dels participants recaigui en una sola persona (el responsable de l'acció), seria convenient que es creassin comissions formades per diversos experts (que podrien incloure algun expert extern) per garantir no tan sols la transparència en el procés de selecció dels participants, sinó també la participació dels ponents més adequats en cada cas, tant pel que fa als externs com als interns de la nostra institució.

2.4. ALTRES ACTUACIONS 2006

- a. Presentació de l'informe corresponent a les activitats desenvolupades l'any 2005 a la sessió del Claustre de la UIB, celebrada el dia 13 de juliol de 2006.
- b. Revisió del Reglament acadèmic de la UIB i proposta de modificació d'alguns articles.
- c. Reunions periòdiques amb el Rector, la Rectora i vicerectors de la UIB.

2.5. CASOS PRESENTATS A LA SINDICATURA DE GREUGES DURANT L'ANY 2007

Es presenta un resum de les actuacions realitzades durant l'any 2007 (taula 2), catalogades per temes (segons l'apartat 2.2), pels diferents col·lectius universitaris afectats (alumnat, PAS, PDI, altres síndics i externs) i pel tipus d'actuació dut a terme.

Taula 2. Resum de les actuacions corresponents a l'any 2007

COL·LECTIU	TEMÀTICA	CONS	INT	MED	QUE	FETS	TOTALS
ALUMNAT	Avaluació acadèmica	9	11		1	2	23
	Beques i ajudes	2	2		1		5
	Docència	4	2				6
	Matrícula/permanència/accés	2					2
	Normativa	1					1
	Plans d'estudis i convalidacions	1	1				2
	Procediment administratiu	1	1				2
	Relacions laborals	1				2	3
	Serveis i campus	4	1		1		6
	Altres	1					1
	Total casos alumnat:	26	18	0	3	4	51
PAS	Concursos/contractes/retribucions	2	2		4	2	10
	Relacions laborals					2	2
	Serveis i campus	1					1
	Altres					2	2
	Total casos PAS:	3	2	0	4	6	15
PDI	Avaluació acadèmica	5		1	2		8
	Beques i ajudes		1				1
	Docència	2	1			1	4
	Plans d'estudis i convalidacions		1				1
	Relacions laborals	3	1	1		3	8
	Serveis i campus	1					1
	Altres	2					2
	Total casos PDI:	13	4	2	2	4	25
Altres síndics	Normativa	7					7
	Procediment administratiu	3					3
	Relacions laborals	1					1
	Serveis i campus	3					3
	Altres	1					1
	Total casos altres síndics:	15	0	0	0	0	15
Externs	Avaluació acadèmica					1	1

Matrícula/permanència/accés	1						1
Total casos altres síndics:	1	0	0	0	1		2
TOTAL GLOBAL:	58	24	2	9	15		108

CONS: consulta, INT: intervenció, MED: mediacions, QUE: queixa, FETS: registre de fets

El nombre total de casos presentats durant aquest any a la Sindicatura ha estat de 108, dels quals el 53% corresponen a consultes, el 22% a intervencions, el 6% a queixes, el 14% a registres de fets, el 2% a mediacions i el 3% restant a actuacions d'ofici. Un 71% varen ser peticions que es varen resoldre amb informació, consell o registre de fets i un 18% dels casos varen requerir la recomanació de la Síndica.

La distribució de casos en funció dels diferents col·lectius universitaris presenta algunes diferències respecte a l'any anterior, amb un descens dels casos presentats pel col·lectiu d'alumnes i pels síndics d'altres universitats (un 47% i un 14%, respectivament), un increment pel que fa al PAS, un 14%, i pràcticament el mateix percentatge que l'any anterior per al PDI, un 23%. Com ja és habitual, el 96% dels casos s'han presentat a la Sindicatura per iniciativa individual.

Igual que l'any anterior, els mesos que presenten més entrada de casos coincideixen amb les èpoques d'exàmens o postexàmens. Així, els mesos amb un nombre més elevat de casos presentats són el juliol, el juny, l'octubre i el febrer.

Els problemes més freqüents que ha tractat la Sindicatura continuen sent els relacionats amb l'activitat acadèmica; no obstant això, l'any 2007 han disminuït de forma significativa i arribam tan sols a un 45% del total, xifra sensiblement inferior si la comparem amb el 70% dels tractats l'any 2006. Cal remarcar que un 22% dels casos han estat relacionats amb conflictes de tipus interpersonals i laborals, la qual cosa suposa un augment considerable respecte als anys precedents.

L'anàlisi estadística dels casos es presenta a l'annex 1.

2.5.1. CONSULTES

Les consultes que es presenten a continuació estan agrupades en funció de la seva temàtica, tal com s'ha definit a l'apartat 2.2.

A) CONSULTES DE MEMBRES DE LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA

Avaluació acadèmica

1. Un membre del PDI demana si es pot canviar la data d'un examen, perquè li coincideix amb un altre examen en una seu universitària. La Síndica li respon que, segons estableix l'article 12 del Reglament acadèmic, la conservació dels horaris de classes i de les dates d'avaluació anunciats abans d'iniciar-se el període de matrícula de cada any acadèmic constitueix un dret individual de cada estudiant, per la qual cosa els horaris i les dates publicats són inalterables. Això no obstant, els degans i directors d'escola hi poden fer modificacions amb l'acord previ per escrit de totes les persones implicades, amb el vistiplau del Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica.

2. Un membre del PDI comenta que una alumna no ha fet les pràctiques de la seva assignatura (són obligatòries) i ha suspès l'examen de teoria corresponent a la convocatòria de febrer. El professor demana si aquesta alumna podria demanar l'aprovat a la convocatòria de setembre en el supòsit que es presentàs a l'examen de teoria i l'aprovàs. La Síndica opina que si les pràctiques figuren com un element d'avaluació, estan convenientment publicades les dates per a la seva realització, no hi han confluït elements que hagin impossibilitat la seva execució, i l'alumna, finalment, no les ha fetes, no pot demanar l'aprovat de l'assignatura.

3. Un membre del PDI consulta si els alumnes poden demanar una versió en castellà dels exàmens. També comenta que té una alumna embarassada que està previst que doni a llum durant el període d'exàmens, i si per aquest fet es podria ajornar la data d'examen. La Síndica li respon que pel que fa a la versió en castellà de l'examen, la Llei 3/2003 (BOIB núm. 44), estableix a l'article 44 que: "L'Administració ha de lliurar a les persones interessades que ho sol·licitin en cada cas, en la llengua oficial demanada, un testimoniatge traduït de les actuacions de la documentació que els afecta. La sol·licitud de traducció no pot comportar cap perjudici o despesa a la persona sol·licitant, ni retards en el procediment ni la suspensió de la tramitació o dels terminis establerts". Si consideram que un examen és un acte administratiu, se n'hauria de lliurar còpia en castellà; si el professor no està disposat a traduir l'examen al castellà, i per tal d'evitar possibles conflictes, el Vicerectorat d'Estudiants s'encarrega de la traducció. Pel que fa a ajornaments en les dates d'avaluació per condicions especials, com és el cas que s'exposa, efectivament el Reglament acadèmic no preveu aquesta situació, per evitar greuges comparatius en el supòsit que es faci

més d'un examen; en aquests casos "especials", alumne i professor podrien arribar a un acord.

4. Un membre del col·lectiu estudiantil consulta què es pot fer, perquè no està d'acord amb la qualificació d'una assignatura, de la qual té l'examen escrit aprovat, l'oral suspès i, com a nota global, un suspens. També es queixa que el professor no els ha lliurat els criteris d'avaluació de l'assignatura i que quan va fer l'examen oral la professora no el va enregistrar. La Síndica l'informa del contingut dels articles 38 i del 46 al 50 del Reglament acadèmic, que fan referència als exàmens orals i al recurs enfront de les qualificacions en cas que, després d'haver revisat l'examen, hom no estigui d'acord amb el resultat de la revisió.

5. Un alumne demana a la Síndica si és possible que un professor faci repetir als alumnes un examen que ja han realitzat i que ell ha perdut. La Síndica contesta que no hi ha una normativa específica que reguli aquesta situació. En aquests casos s'ha de valorar si existeixen altres elements d'avaluació que permetin la qualificació i arribar a una solució de consens entre professor i alumnes.

6. Un membre del PDI demana quins passos ha de seguir per poder proporcionar als alumnes que ho han sol·licitat una còpia de l'examen en castellà. La Síndica la informa que si el professor no vol fer la traducció, el Vicerectorat d'Estudiants s'encarrega de gestionar la traducció d'exàmens al castellà.

7. Un alumne comenta que el professor que imparteix l'assignatura ... s'ha posat de baixa i que es farà càrrec de l'examen el professor que imparteix l'assignatura a l'altre grup. Comunica a la Síndica que els alumnes estan inquietos, atès que només falta una setmana per l'examen, i per la manca d'informació sobre aquest tema. La Síndica es posa en contacte amb el director del centre responsable de l'estudi, el qual li explica la situació i l'informa que en aquests moments està en vies de solucionar el tema, juntament amb el director del departament responsable de la docència d'aquesta assignatura. Comunica a la Síndica que els alumnes tindran al seu abast tota la informació necessària perquè l'absència del professor no els suposi un trastorn. La Síndica informa la persona interessada de les gestions realitzades.

8. Un membre de l'alumnat demana informació per saber si pot sol·licitar que li avancin la data d'un examen d'una assignatura que és prerrequisit d'una altra de la qual també s'ha d'examinar amb tan sols un dia d'interval. Li enviam un extracte de l'article 14 del Reglament acadèmic, que fa referència a les assignatures amb prerrequisits. La Síndica li explica que es pot examinar de les dues assignatures en les dates previstes i que, quan tingui aprovada la que és prerrequisit, li podran qualificar l'altra assignatura. També li aconsella que exposi la seva situació als professors responsables de les dues assignatures.

9. Un membre de l'alumnat exposa a la Síndica que el professor durant la revisió de l'examen de l'assignatura ... li ha dit que ha copiat, atès que hi ha algunes preguntes contestades que són còpia literal d'un llibre. L'alumne argumenta que ha

memoritzat pàgines senceres i que el professor no té cap prova que hagi copiat. Demana consell a la Síndica, ja que es troba en una situació molt injusta: la Síndica informa l'interessat de la possibilitat de presentar un recurs enfront de la qualificació al departament responsable.

10. Un membre de l'alumnat presenta una queixa en relació amb: a) l'absència dels professors que imparteixen l'assignatura a la tutoria del dia 10 de juliol, b) la publicació de les qualificacions el dia 19 de juny a la porta del despatx i la comunicació de la revisió prevista per al mateix dia 19 de juny, c) no poder optar a una revisió d'examen fins al mes de setembre d'una tutoria per poder veure l'examen; pel que fa als criteris de correcció, al·lega que han estat molt estrictes i desiguals. La persona interessada considera que s'han vulnerat els articles 23, 43, 44 i 45 del Reglament acadèmic de la UIB.

La queixa és rebutjada perquè, en la conversa mantinguda amb el director del departament pertinent, la Síndica s'assabenta que ja s'han pres les mesures oportunes i que s'estan duent a terme les gestions necessàries per resoldre aquest tema. La persona interessada comunica a la Sindicatura que ja s'ha efectuat la revisió de l'examen i que les tutories del mes de juliol les podrà efectuar mitjançant el correu electrònic.

11. Un membre del PDI consulta si hi ha un termini fixat perquè els estudiants avisin un professor sobre la coincidència de dates en els exàmens, ja que s'ha donat el cas que ha rebut correus electrònics durant el període de vacances en relació amb aquest tema, la qual cosa fa més difícil la gestió del canvi de dates. Li indicam que l'article 31 del Reglament acadèmic regula aquestes situacions i que, si encara així no se soluciona el cas, es posi en contacte amb el director de l'escola o degà de facultat, que són els competents per resoldre aquests temes (procediment que estableix l'article esmentat).

12. Un membre de l'alumnat que actualment es troba realitzant un intercanvi a la Universitat de Wisconsin a Stout (EUA) es queixa del tracte rebut per part del professor de l'assignatura ... en relació amb l'avaluació de l'assignatura. Demana què pot fer perquè aquest professor no s'encarregui d'avaluar-lo a la pròxima convocatòria. La Síndica l'informa dels articles del Reglament acadèmic que regulen l'execució dels exàmens, així com dels mitjans que estableix la mateixa norma per recórrer contra qualificacions i la petició d'un tribunal qualificador.

13. A través del fil directe amb la Rectora arriba a la Sindicatura una queixa d'un membre de l'alumnat que cursa l'assignatura ... pel que fa a la correcció d'un treball per part del professor responsable. Demana com es pot tornar a revisar. La persona interessada es posa en contacte amb la Sindicatura i demana quins passos ha de seguir per aclarir el tema, ja que s'ha de matricular per al proper any acadèmic. La Síndica li aconsella que en primer lloc es posi en contacte amb el professor per parlar

d'aquesta situació. Com a segona l'opció, l'informa sobre el recurs enfront de la qualificació (art. 46 del Reglament acadèmic).

14. Un membre de l'alumnat demana consell per veure què pot fer, ja que ha suspès l'assignatura amb una qualificació de 4,6 en sisena convocatòria i té tres mòduls pràctics aprovats amb un 5. També expressa a la Síndica que està molt dolgut perquè un dels professors de l'assignatura li va dir que no estava preparat per exercir aquesta professió. La Síndica, a petició de la persona interessada, parla amb la cap d'estudis per obtenir informació sobre l'aplicació dels criteris d'avaluació. També fa referència al comentari que li ha traslladat la persona interessada i la conveniència de recordar que alguns comentaris no s'haurien de fer en determinades circumstàncies.

La Síndica informa la persona interessada de la possibilitat de sol·licitar dues convocatòries addicionals de gràcia (article 57 del Reglament acadèmic) i de la finalització d'estudis mitjançant compensació. Li comenta que si opta per aquesta darrera solució, ha de tenir en compte els crèdits de l'assignatura i que a l'hora de calcular la mitjana de l'expedient acadèmic es comptabilitzarien com a suspens (0) i, per tant, disminuiria bastant la nota mitjana.

La Síndica li recomana que demani la convocatòria de gràcia i, pel que fa a les pràctiques, que parli amb els professors responsables de l'assignatura.

Beques i ajudes

1. Una alumna comunica a la Sindicatura que li han denegat la beca del MEC i no entén els motius, i demana quines actuacions ha de fer per solucionar la situació.

Posats en contacte amb el Servei d'Alumnes, aquests comuniquen que el motiu pel qual s'ha denegat la beca és perquè hi ha temes amb Hisenda que estan pendents, per la qual cosa li recomanem que es personi a les dependències de la Delegació d'Hisenda per aclarir la seva situació i després presenti una al·legació al MEC a través del Servei d'Alumnes de la UIB.

2. Un membre de l'alumnat demana a la Sindicatura informació en relació amb les beques del Club Elsa. L'informam que el Club Elsa destina una dotació econòmica per a la convocatòria d'ajuts per a estudiants de la UIB de primer o segon cicle amb necessitats econòmiques urgents. També l'informam de la documentació que ha d'aportar i el termini del qual disposa per entregar la sol·licitud.

Docència

1. Un membre del PDI informa que l'assignatura ... s'imparteix a dos grups diferents (amb el mateix codi), amb dos professors i amb dos programes diferents. No ha estat possible posar-se d'acord per elaborar un únic programa i els responsables del departament i del centre volen unificar el programa de l'assignatura per evitar

problemes de convalidacions. L'interessat demana a la Síndica si aquestes persones tenen competència sobre aquest fet i quins són els criteris per a l'elecció de docència. La Síndica es posa en contacte amb el director del departament, el qual li comunica que en cas que no es puguin posar d'acord els professors implicats en la docència de l'assignatura per elaborar un programa únic, té intenció de contactar amb un expert extern perquè analitzi els dos programes i dictamini sobre el que és més idoni, per evitar problemes futurs en relació amb la convalidació d'aquesta assignatura. La Síndica comunica a l'interessat que consultada la normativa corresponent, els responsables del departament i del centre tenen entre les seves competències la de coordinar els programes de les assignatures dels plans d'estudis. Pel que fa als criteris d'elecció de docència, no hi ha cap reglamentació a la Universitat que reguli aquest procés. No obstant això, s'apliquen les resolucions de sentències judicials que estableixen com a criteris d'elecció de docència, en primer lloc la categoria i en segon lloc l'antiguitat.

2. Un membre de l'alumnat demana si es pot fer un canvi de director de tesi doctoral. Li responem que la informació que exposa en el missatge que ha adreçat a la Sindicatura és insuficient per valorar el cas, però que el Centre d'Estudis de Postgrau de la UIB s'encarrega d'aquest tema i el podran ajudar.

3. Dos membres del PDI reiteren el seu malestar respecte a la situació que es va generar durant el curs passat i que continua en el present, amb referència a l'organització de la docència, a la pressió que s'han vist sotmesos i la falta de respecte i les humiliacions per part d'un altre membre del PDI. Demanen a la Síndica el seu parer sobre la conveniència de fer arribar per escrit al director de departament aquests sentiments. La Síndica no veu cap inconvenient perquè ho facin sinó tot el contrari: pensa que pot ser un pas important per poder trobar una solució a aquest problema.

4. Un membre de l'alumnat comenta a la Síndica que el programa de l'assignatura ... no estava publicat a la pàgina web en el moment de la matrícula i que sols fa uns dies que s'hi ha posat; també explica a la Síndica que la professora actual ha canviat els criteris d'avaluació respecte als que hi havia l'any passat.

La Síndica explica a la persona interessada que, efectivament, els criteris d'avaluació, una vegada publicats, no es poden canviar, i que parlarà amb la professora responsable de la docència de l'assignatura sobre l'adaptació dels elements d'avaluació al nou calendari que s'ha plantejat fa pocs dies.

Matrícula, permanència i accés

1. Una persona que va fer les proves d'accés per a més grans de 25 anys l'any 1994 per als estudis de ... s'adreça a la Sindicatura per explicar que va demanar per escrit si podia, amb l'opció que va triar, canviar d'estudi i demanar per matricular-se a

... Fins ara, no ha rebut cap resposta per escrit de la Universitat, si bé va rebre una telefonada a través de la qual l'informaren que estava en llista d'espera.

Des de la Sindicatura es fa la consulta al centre pertinent i al Servei d'Alumnes, des d'on s'informa que l'opció que va fer la persona interessada l'any 1994 no és vàlida per accedir actualment als estudis que demana ja que han canviat les proves d'accés (abans eren més específiques i ara són més generals). A més, ens informen que no es comuniquen individualment els resultats, sinó que els interessats han de consultar les llistes d'admesos que es publiquen. Aquesta informació es trasllada a la persona interessada.

2. L'interessat demana si existeix a la normativa vigent una justificació per a l'increment del preu de la matrícula d'assignatures a mesura que es van esgotant les convocatòries.

Consultat el cap del Servei d'Alumnes, la Síndica informa l'interessat que no s'ha trobat cap motivació ni argumentació a la normativa examinada pel que fa al fet en qüestió. Li explica que amb l'entrada de la LRU apareix el concepte de primera, segona, tercera i successives convocatòries. El curs 1996-97 és l'últim dependent del MEC pel que fa a la fixació dels preus de les tarifes de matrícula i, a partir del curs 1997-98, ja ho és del Govern balear.

3. La persona interessada demana a la Síndica si pot consultar altres universitats de l'Estat per saber com s'han adaptat a la nova normativa que estableix la Llei 4/2007, de 12 d'abril, pel que fa a l'alliberació de pagament de les taxes i preus públics dels estudis conduents a l'obtenció d'un títol universitari per a les persones que acreditin una discapacitat. Es fa la consulta a la resta de síndics i li enviam tota la informació rebuda.

Relacions laborals

1. Un membre del PDI planteja una consulta per saber quin és el règim disciplinari que es pot aplicar en els casos que un alumne presenti problemes de disciplina dintre l'aula (falta de respecte envers el professor, intervencions verbals inapropiades, etc.). La Síndica l'informa que la normativa del règim disciplinari per als estudiants universitaris vigent és la del BOE de 12 d'octubre de 1954, i que ens hem de remetre a l'article 154 dels Estatuts de la UIB sobre règim disciplinari de la comunitat universitària i és competència del Rector iniciar els expedients disciplinaris, així com designar i nomenar les persones que actuïn com a instructores dels casos. En algunes ocasions s'ha resolt una situació conflictiva amb una conversa entre l'alumne i un responsable acadèmic o el vicerector d'Estudiants.

2. Un alumne es presenta a la Sindicatura per demanar consell per veure què pot fer, atès que s'ha sentit ofès per l'actitud respecte a ell d'un professor dins classe. La Síndica li demana si ha estat un fet puntual o reiterat. Li aconsella que parli amb el

seu cap d'estudis o amb el director del departament, que coneix més bé el professor que imparteix la docència. Si amb aquesta actuació no queda satisfet, li recomana que torni a adreçar-se a la Sindicatura per estudiar el tema.

3. Un membre del PDI demana a la Síndica quin és el procediment a seguir per evitar la no renovació d'una professora associada que crea problemes de convivència i no participa en la coordinació de la docència impartida per l'àrea. La Síndica l'informa que no hi ha una tramitació específica per a aquest tema. No obstant això, es pot fer el següent: tractar aquest cas amb la direcció del departament i parlar amb el vicerector de Professorat.

4. La persona interessada exposa a la Síndica que té la categoria de professora contractada doctora i és habilitada TU des de gener de 2007 i li consulta què pot fer, atès que amb la seva trajectòria com a investigadora pot optar a concursar a una plaça de TU a la UIB. En el seu departament hi ha altres persones contractades de la mateixa categoria però no estan habilitades, i al nivell de la seva àrea de coneixement hi ha problemes interns que dificulten un consens per demanar la sortida a concurs de la plaça. També informa la Síndica que imparteix docència però que no figura al COA del departament. La Síndica s'assabenta del tema i adreça la interessada al Vicerectorat de Professorat com a autoritat competent.

5. Un membre del PAS presenta a la Sindicatura documentació en relació amb el tema de la jubilació anticipada i exposa a la Síndica que altres universitats tenen establertes normes que la preveuen sense una minorització dels drets econòmics i que a la UIB no existeixen. La Síndica li manifesta la seva intenció de tenir present aquest tema.

Serveis i campus

1. Un membre de l'alumnat de la Universitat Autònoma de Madrid demana quan podrà consultar la web de la UIB en castellà i quina és la llengua en la qual s'imparteixen les classes als estudis de Posats en contacte amb l'Oficina d'Informació de la UIB, ens informen que en qüestió de 15 dies part de la informació estarà exposada en castellà, i s'espera que per al proper curs acadèmic pugui estar completament traduïda. En relació amb la qüestió sobre la llengua en la qual s'imparteixen les classes, s'informa l'interessat que, segons s'estableix en els Estatuts de la Universitat, la llengua catalana, pròpia de la Universitat de les Illes Balears té, juntament amb la castellana, caràcter de llengua oficial, i tots els membres de la Universitat tenen el dret d'utilitzar-la. En aquest sentit, es comunica a la persona interessada qui són els responsables dels estudis els que el podran informar més directament sobre la llengua en la qual s'imparteixen les classes de les diferents assignatures en els seus estudis.

2. Un alumne es queixa de les poques aules d'estudi que hi ha disponibles a l'edifici Sa Riera i del mal funcionament de l'aire condicionat de les aules. Consultat el Vicerectorat d'Infraestructures Universitàries, li enviam la informació adient .

3. Una persona responsable d'un centre demana informació sobre una queixa tramitada en relació amb el greuge que suposa l'aplicació de l'increment dels preus dels serveis acadèmics al mes de juliol en lloc de fer-ho coincidir amb l'inici de l'any acadèmic a l'octubre. La Síndica l'informa que a principi d'any va fer les gestions necessàries amb el Gerent de la UIB i el director general d'Universitat per tal de recordar-los les recomanacions emanades de l'expedient 12/2005, que es va tramitar en aquesta Sindicatura. Tant l'un com l'altre varen comunicar a la Síndica que les recomanacions emanades de l'expedient es tindrien en compte a la propera publicació del decret pel qual es fixen els preus que s'han de satisfer per la prestació de serveis acadèmics universitaris per al curs 2007-2008.

4. Un membre del PAS manifesta el seu malestar i el d'altres companys en relació amb unes obres de remodelació que s'han de dur a terme al seu servei. Comunica a la Síndica que el cap del Servei ja ha parlat amb les autoritats competents sobre el tema. La Síndica aconsella a la persona interessada que parli amb la vicerectora d'Infraestructures Universitàries, atès que és competència seva la planificació i remodelació dels espais a la UIB.

5. Una estudiant de tercer cicle es queixa a la Síndica en relació amb la situació que està patint a la Residència d'Estudiants, ja que a la nit hi ha molt de renou i no pot dormir a causa de les festes que els alumnes organitzen i que s'allarguen fins molt tard, i que rep telefonades anònimes. Diu que ha parlat amb les persones responsables. La Síndica li aconsella que esperi un temps prudencial i que en cas que no hagi millorat la situació, ho comuniqui a la Sindicatura.

Altres consultes referents a la UIB

1. Un membre de l'alumnat consulta a la Síndica què pot fer, atès que no li donen l'oportunitat de completar el projecte de fi del màster que està cursant. Explica que s'ha sentit exclòs i ignorat tant per part del professor coordinador del projecte com dels companys. La Síndica li aconsella que parli amb el professor responsable del màster, per veure si pot oferir-li qualque alternativa que li permeti completar aquest estudi.

2. Un membre de l'alumnat s'adreça a la Sindicatura perquè es volia matricular del Màster ..., que s'ofereix per al curs acadèmic 2007-2008 i així figura a la pàgina web de la UIB; no obstant això, li han dit que no s'impartirà. Demana a la Síndica si pot esbrinar el que ha passat i si es pot fer alguna cosa en aquest aspecte. La Síndica parla amb la persona responsable de l'estudi, la qual li explica que la causa que no es faci és per problemes de finançament. El període de transició de les eleccions al

Govern autònom ha alentit tots els tràmits. S'espera que per al proper curs acadèmic aquest tema estigui arreglat i es pugui impartir el màster. La Síndica informa la persona interessada segons aquests termes i que hi ha hagut una errada a la web que ja ha estat resolta.

3. Un membre de l'alumnat demana on pot trobar el Reglament acadèmic a la pàgina web de la UIB. Li indicam el lloc de la web on està publicada la normativa que sol·licita.

4. Un membre del PDI s'adreça a la Sindicatura per demanar si una persona d'una escola adscrita pot utilitzar els serveis d'aquesta Sindicatura. Li responem de forma afirmativa.

5. Una persona que vol accedir al Curs ... planteja a la Sindicatura una consulta amb referència als criteris de selecció d'alumnes per a la realització d'aquest curs. Aquesta persona és alumne de la Universitat de Granada, li queden dues assignatures per acabar els estudis, per tant, menys de 21 crèdits, i considera discriminatori que els alumnes de la UIB en les mateixes condicions es puguin matricular (de forma condicionada) i ell no, pel fet de pertànyer a una altra universitat. La Síndica considera que el tràmit de la matrícula condicionada és administrativament difícil si les assignatures encara pendents pertanyen a una altra universitat. Si la persona està interessada en la realització del curs... s'hauria de plantejar un trasllat d'expedient amb les convalidacions pertinents. El cap del Servei d'Alumnes confirma aquest fet a la Síndica.

6. Una persona que ha finalitzat els estudis de ... exposa a la Síndica que li han denegat l'homologació del títol a França per manca de crèdits de pràctiques ... La Síndica li aconsella que exposi el cas al vicerector d'Ordenació Acadèmica, que és el competent en aquesta matèria.

7. Un membre de l'alumnat exposa a la Sindicatura que no es va fer la foto per a l'orla i demana on es pot dirigir per fer-ho ara. La Síndica li respon que la UIB no intervé en l'organització de les sessions fotogràfiques, que són els delegats de curs o altres persones les que voluntàriament les coordinen, per la qual cosa li aconsellam que intenti posar-se en contacte amb aquestes persones.

8. La persona interessada consulta la Síndica si considera oportú enviar una còpia d'algun examen a requeriment del seu director de departament amb motiu d'una avaluació externa sobre el contingut de l'assignatura. La Síndica considera que no hi ha cap inconvenient a fer-ho, sinó tot el contrari.

B) CONSULTES DE SÍNDICS I DEFENSORS D'ALTRES UNIVERSITATS

1. El defensor de la Universitat de Vigo demana si a la UIB existeix qualche gabinet o protocol específic d'actuació per a la resolució de conflictes relacionats amb l'assetjament moral. Li responem que el Servei de Prevenció de Riscs Laborals de la

UIB està elaborant aquest protocol i que esperam que en poc temps podrà estar en funcionament. Pel que fa a l'actuació de la Sindicatura de Greuges de la UIB en aquests tipus de conflictes, l'informam que la Sindicatura ha realitzat registres de fets, però no s'ha arribat a elaborar cap informe.

2. El defensor de la Universitat d'Oviedo demana si la Sindicatura de Greuges de la UIB té signat qualche conveni o acord amb el defensor de la comunitat autònoma de les Illes Balears. La Síndica li respon que a la comunitat autònoma de les Illes Balears no es té, de moment, cap defensor autonòmic, per la qual cosa no s'hi té subscript cap conveni de col·laboració.

3. El defensor de la Universitat de Sevilla demana si a la Sindicatura de Greuges de la UIB es té regulat el procediment de la mediació i si està regulada la sol·licitud de mediació al Reglament de la Sindicatura. La Síndica li respon que a la UIB no es té regulada la sol·licitud de mediació al Reglament de la Sindicatura de Greuges, i per tant, tampoc no es té regulat el procediment. No obstant això, es realitzen mediacions si les parts implicades així ho sol·liciten, i la Síndica intervé en totes les negociacions i confecciona una acta on es recullen tots els acords consensuats que, finalment, serà firmada pels representants de les parts implicades i per la Síndica.

4. El defensor de la Universitat de Jaén demana si a la UIB hi ha qualche servei d'atenció als estudiants ERASMUS que els hi faciliti l'accés, la logística, la instal·lació a la ciutat i la integració a la universitat d'acollida. Li comunicam que a la UIB el Vicerectorat de Relacions Exteriors, mitjançant el Servei de Relacions Internacionals, és l'òrgan de govern encarregat de promoure i gestionar la mobilitat de l'alumnat i el professorat a través del programa Sòcrates-ERASMUS, entre d'altres. Li facilitam l'adreça de la pàgina web on es pot trobar més informació.

5. El síndic de greuges de la Universitat Pompeu Fabra demana a la Sindicatura de Greuges si a la UIB s'han fet campanyes per recordar que no es pot fumar en els espais de prohibició, si es continua fumant i si s'han pres mesures per als infractors. La Síndica li respon que a la Sindicatura no ha arribat cap cas relacionat amb el tema de la prohibició de consum de tabac des de l'entrada en vigor de la Llei 28/2005, de 26 de desembre. Li remetem un resum de les actuacions que ha dut a terme el Servei de Prevenció de la UIB en relació amb el tema.

6. El defensor de la Universitat d'Alacant demana si li podem enviar l'apartat del Reglament acadèmic de la UIB que fa referència a la finalització d'estudis mitjançant compensació. Li remetem la informació.

7. La defensora de la Universitat de Navarra demana informació sobre la normativa de la UIB que fa referència als representants dels estudiants: procediment d'elecció, funcions, crèdits de lliure configuració, etc. La Síndica li respon amb un correu electrònic per facilitar-li l'adreça de la web de la UIB on pot trobar informació sobre el tema i un resum en castellà de la normativa referent a la concessió de crèdits de lliure elecció.

8. La defensora universitària de la Universitat Carlos III de Madrid demana si al Reglament de la Sindicatura de Greuges, el síndic té reconeguda l'actuació d'ofici i, si és així, si li podem enviar aquesta normativa, ja que té la intenció de demanar la reforma del seu reglament perquè també la hi reconeixin. La Síndica li envia un missatge electrònic al qual adjunta el Reglament de la Sindicatura i li indica l'article que fa referència a la qüestió plantejada.

9. El defensor de la Universitat de Sevilla demana si la UIB té previst qualche sistema compensatori per cobrir crèdits o per tancar l'expedient quan un alumne mor en el cas que li quedin pocs crèdits per acabar els estudis. Li remetem un correu electrònic amb una transcripció de l'article 58 del Reglament acadèmic traduït al castellà, juntament amb altres suggeriments per poder compensar de manera més satisfactòria la família de l'alumne.

10. El defensor de la Universitat d'Oviedo demana si a la UIB existeix una guia d'estil i si és aplicable, i també si la UIB ha canviat l'escut oficial en els darrers deu anys. Li enviam un correu electrònic per explicar que sí que existeix un Manual de normes gràfiques i d'identificació visual però que no s'aplica de forma estricta ni generalitzada. També li comunicam que el Servei Lingüístic ha penjat a la web models de documents administratius que segueixen les normes del manual perquè estigui a l'abast de les persones interessades. Quant al tema de l'escut, li comentam que no s'ha canviat; no obstant això, es va dissenyar un logotip que és el que s'utilitza habitualment a la correspondència oficial.

11. El defensor universitari de la Universitat de Jaén demana si a la UIB existeix planificació per al reciclatge de paper i consumibles. També demana si hi ha plans de recollida selectiva i qui es fa càrrec dels residus. La Síndica demana al Vicerektorat d'Estudiants i Campus la informació sol·licitada. El tècnic d'inspecció de qualitat i concessionaris elabora un informe sobre el tema de la consulta que es remet al defensor.

12. El defensor universitari de la Universitat d'Alacant demana si la Sindicatura de Greuges de la UIB té qualche conveni signat amb el síndic de greuges de la comunitat autònoma de les Illes Balears. La Síndica li respon que no es té signat cap conveni, atès que la comunitat autònoma de les illes balears encara no té síndic de greuges.

13. El defensor de la Universitat d'Alacant demana a la Síndica que empleni una enquesta sobre el tema de "Los estudiantes y el Defensor". Li enviam per correu electrònic l'enquesta emplenada.

14. A través de la pàgina web dels defensors universitaris, la defensora de la Universitat Complutense de Madrid demana informació sobre les mesures dissuasives i/o repressives adoptades per la UIB per fer efectiu el compliment de la normativa antitabac. Es publica a la mateixa pàgina web dels defensors l'informe, traduït, que ja va demanar la Sindicatura sobre aquest tema al Servei de Prevenció de la UIB.

15.El síndic de greuges de la Universitat Rovira i Virgili demana informació per veure si estan subjectes a retenció d'IRPF els pagaments per despeses de locomoció, estada i manutenció que un professor rep d'una universitat que no és la seva i que està ubicada en una altra ciutat. Es consulta la vicegerent i es remet al síndic el missatge electrònic rebut per la Sindicatura en resposta a aquesta pregunta.

2.5.2. INTERVENCIONS

1. Un membre de l'alumnat de ... planteja el fet que té l'oportunitat de competir al Campionat Nacional d'atletisme, però la competició esportiva li coincideix amb la data de dos exàmens. Ha parlat amb els professors responsables i amb el cap d'estudis i li han dit que no poden fer un altre examen. La Síndica planteja al responsable del centre l'opció de canvi de grup (2n quadrimestre). Finalment aquest li comunica que podrà realitzar l'examen a la convocatòria de juny.

2. Tres membres de l'alumnat comuniquen per separat a la Síndica que no estan d'acord amb la puntuació de l'assignatura... Diuen que tenen problemes amb el professor d'aquesta assignatura per poder concertar una tutoria. Es queixen de manca d'espai a les aules i de manca d'habilitats socials del cap d'estudis amb l'alumnat. També comuniquen que el cap d'estudis els va intentar dissuadir perquè no reclamassin res. Diuen que els alumnes es troben en una situació d'impotència i que, per por de represàlies, no es queixen. La Síndica els informa del procediment a seguir per interposar un recurs enfront de la qualificació.

En vista que hi ha diversos casos relacionats amb la mateixa assignatura, la Síndica manté una reunió amb el responsable del centre i una altra amb el cap d'estudis. La Síndica recomana als responsables del centre prendre una sèrie de mesures que permetin millorar la convivència i les relacions entre l'alumnat i el centre i garantir el compliment del Reglament acadèmic.

3. Un membre de l'alumnat exposa que per les qualificacions que ha obtingut a l'assignatura ... hauria de tenir una matrícula d'honor i el professor li ha posat la qualificació de 9,5 (excel·lent), tenint en compte que és la qualificació més alta del grup i que no hi ha altres alumnes qualificats amb matrícula d'honor. La Síndica explica a l'alumne que, segons estableix l'article 42.2 del Reglament acadèmic, el professor pot atorgar la menció de matrícula d'honor, però no hi té cap obligació. No obstant això, es posa en contacte amb el professor i aquest li comenta que l'alumne va obtenir la qualificació de 7,5 a un examen parcial, no ha anat a classe i no ha participat activament en el desenvolupament de l'assignatura, per tant, considera que no es mereix la matrícula d'honor. Comunicam a l'alumne la conversa mantinguda amb el professor.

4. Un membre de l'alumnat exposa a la Síndica que la beca que havia sol·licitat al MEC li ha estat denegada, pel motiu "declarar-se independent el sol·licitant, i no

obstant, figurar en una declaració d'IRPF, com a descendent". La persona interessada s'ha adreçat a l'Administració de l'Agència Tributària de Palma, on li han expedit un certificat que exposa que "Consultada la base de dades, el contribuent consta que ha presentat declaració d'IRPF i no figurant com a descendent en cap declaració". Manifesta que ha interposat un recurs de reposició a la Secció d'Alumnes, però allà li comuniquen que ha de realitzar el pagament de la matrícula o, en cas contrari, s'haurà d'anul·lar la matrícula. Sol·licita ajuda a la Sindicatura, atès que per una errada administrativa, ha d'abonar l'import de la matrícula. La Sindica es posa en contacte amb el cap del Servei d'Alumnes, i en vista de les noves dades aportades, es considera que no serà necessari que l'alumna faci efectiu el preu de la matrícula fins que no es resolgui el recurs de reposició.

5. L'alumne que és el delegat del segon curs de la llicenciatura de ... informa la Síndica de les irregularitats que s'han donat en el desenvolupament de la docència i en el procés d'avaluació de l'assignatura ... Adjunta un escrit, el qual està signat per 27 alumnes, dirigit al degà de la Facultat, on s'exposen els fets que són motiu de queixa. Comenta que durant la baixa per maternitat de la professora responsable de l'assignatura ..., un altre professor s'ha fet càrrec de la docència, a partir del mes de novembre, amb contínues absències de classe que han tingut com a conseqüència la manca de material en els apunts i d'exercicis de referència. Pel que fa al procés d'avaluació, indica que el tracte que va donar a l'alumnat durant la revisió d'exàmens no va ser correcte, que els alumnes no estan d'acord amb la puntuació i que, entre d'altres coses, la resolució d'una de les preguntes de l'examen és incorrecta. L'alumne informa la Síndica que només tres alumnes han interposat un recurs enfront de la qualificació per por de les represàlies, atès que el mateix professor imparteix docència en assignatures que han de cursar en anys vinents. La Sindica recomana al director del Departament que prengui les mesures oportunes que garanteixin per a la propera convocatòria de setembre l'aplicació dels elements d'avaluació i criteris de correcció d'acord amb els objectius i el programa que es troba publicat a la pàgina web de la UIB. Així mateix li recomana que posi a l'abast dels alumnes les eines necessàries (tutories, material complementari, etc.) per facilitar-los la formació addicional necessària per fer front a l'avaluació de l'assignatura.

6. Un alumne explica que en els partits de futbol del torneig en el qual participa, que se celebra a les instal·lacions esportives del campus, s'han repetit en diverses ocasions intents d'agressió per part de jugadors de l'equip contrari a membres del seu equip, així com a l'àrbitre. També assenyala que ha estat testimoni de consum de drogues dins les instal·lacions. Reclama la falta d'actuacions sancionadores per part dels organitzadors de les competicions als equips que es comporten d'aquesta manera violenta. La Síndica es posa en contacte amb el coordinador del torneig i amb el director de les instal·lacions esportives amb l'objectiu de tractar el tema exposat.

Els responsables de la competició i de les instal·lacions esportives han manifestat la seva preocupació i el seu interès per afrontar i prevenir aquests tipus d'accions i indiquen que el reglament de la competició preveu un règim de sancions l'aplicació del qual ja s'ha materialitzat en l'expulsió de dos equips del torneig.

Pel que fa al consum de drogues a les instal·lacions esportives, cal indicar que és un assumpte que preocupa a tothom i que mereix molta atenció. En aquest sentit, el director de les instal·lacions, ja assabentat del tema, ha manifestat la seva preocupació i la intenció d'incrementar les mesures de vigilància i control d'aquests fets.

La Síndica confia en l'efectivitat de les mesures disciplinàries i espera que es podrà evitar la repetició a les instal·lacions d'episodis tan lamentables i tan llunyans de l'esperit esportiu. Entén que els incidents al quals fa referència l'interessat són puntuals, fruit de comportaments individuals inacceptables que, si és així, no poden ser utilitzats per generalitzar una situació que no sembla que sigui l'habitual a les competicions que es desenvolupen a les instal·lacions del poliesportiu del campus de la UIB.

7. L'interessat va demanar convocatòria anticipada de l'assignatura ... Explica a la Síndica que ha suspès l'examen corresponent a la tercera convocatòria i que s'han produït una sèrie de defectes de forma en el procés d'avaluació: a) s'han utilitzat elements d'avaluació diferents dels de la darrera vegada que es va impartir l'assignatura; b) les qualificacions es varen publicar especificant els noms i llinatges dels alumnes; c) la revisió es va fer amb anterioritat als tres dies que marca el Reglament acadèmic; i d) que els criteris d'avaluació emprats per a la qualificació no eren clars. A més, l'alumne explica a la Síndica que va presentar un recurs enfront de la qualificació i que el tribunal designat pel Departament ha considerat que la correcció realitzada pel professor de l'assignatura és la correcta i manté la qualificació. L'alumne demana a la Síndica que parli amb el professor responsable de l'assignatura. La Síndica comenta amb el professor el tema plantejat per l'alumne i l'informa dels articles del Reglament acadèmic que fan referència a la publicació de les qualificacions, el període de revisió d'exàmens i la convocatòria anticipada. El professor es dóna per informat, agraeix a la Síndica la informació i demostra la seva predisposició per tractar amb l'alumne qualsevol problema que pugui sorgir en relació amb el desenvolupament de la docència i en l'avaluació.

8. Un membre de l'alumnat explica a la Síndica que no ha pogut assistir a la revisió de l'examen de l'assignatura ..., ja que es va fer al matí; s'ha de tenir en compte que les classes són els horabaixes i que els estudiants que fan feina no poden anar a la revisió. Troba dificultats per contactar amb el professor i demana la intervenció de la Síndica per concretar una segona revisió dins la franja horària de les classes. La persona interessada també comenta diferents aspectes negatius relacionats amb el funcionament del centre. La Síndica es reuneix amb la directora del

centre per tractar els temes plantejats per la persona interessada i d'altres que ella mateixa ha detectat visitant la pàgina web de l'estudi. Li exposa les recomanacions següents: la necessitat que els temaris complets estiguin publicats a la pàgina web, amb els criteris d'avaluació ben especificats, les adreces electròniques o els telèfons de contacte dels professors que imparteixen les assignatures, hores de tutoria, etc. Les revisions i les tutories s'han de realitzar a les instal·lacions del centre i no en altres dependències relacionades amb l'activitat principal d'alguns professors.

9. Un col·lectiu d'alumnes que cursen l'assignatura de lliure configuració ... informen la Síndica que amb data 9 de maig varen enviar una sol·licitud al cap d'estudis per comunicar-li les irregularitats quant a canvis en els criteris d'avaluació de l'assignatura. En aquest escrit li demanaren que s'ajustassin els criteris als que figuren en el programa publicat i als que un dels professors responsables de l'assignatura va exposar a l'acte de presentació d'aquesta. Fins ara no havien rebut cap resposta i demanen a la Síndica la seva intervenció amb vista a la propera convocatòria de setembre per aclarir el tema.

La Síndica es va reunir amb el degà de la Facultat i els dos professors responsables de l'assignatura i els planteja la necessitat de mantenir els criteris d'avaluació publicats; s'acorda que s'enviarà un correu electrònic a tots els alumnes matriculats a l'assignatura on hom els informarà que per a la convocatòria de setembre se Seguiran els criteris publicats i també s'assenyalaran els elements que han de contenir els treballs que han de presentar per ser avaluats.

Amb posterioritat, s'informa la Síndica que els alumnes no han rebut cap comunicació en aquest aspecte, ja que hi ha hagut un problema amb la tramitació de la petició que un dels professors va fer al Centre de Tecnologies de la Informació per enviar el missatge electrònic. Finalment, amb la intervenció del cap del departament, es realitzen les gestions oportunes i s'envia la informació als alumnes en data 4 de setembre. Arran de diverses converses amb el cap del departament sobre el desenvolupament dels fets que impossibilitaven que els alumnes tinguessin la informació a temps, la Síndica decideix parlar amb el delegat de la Rectora per a les noves tecnologies per recomanar-li una sèrie d'actuacions per tal de facilitar la tramesa d'informació en cas de necessitat.

10. Dues estudiants de... exposen a la Síndica que varen ser descobertes copiant en un examen mitjançant el sistema de l'audiòfon invisible (conegut com a "pinganillo"). Com a conseqüència, varen ser expulsades de l'examen i qualificades amb un zero. Amb posterioritat, han rebut un burofax en el qual el director de centre els comunica que el Consell de Direcció del centre ha acordat incoar-los un expedient disciplinari i que tenen deu dies per formular per escrit les al·legacions que considerin convenientes. Les persones interessades reconeixen la seva culpa però consideren que la mesura adoptada és molt desproporcionada, atès que coneixen altres casos similars al seu i a altres estudis i en els quals no s'ha iniciat un expedient disciplinari.

Demanen a la Síndica si poden fer alguna cosa en aquest aspecte. Una vegada la Síndica ha analitzat el document que han rebut les persones implicades, els aconsella que en primer lloc presentin per escrit les al·legacions oportunes, com a mínim, disculpant-se formalment sobre els fets. Segons l'article 30 dels Estatuts de la UIB, correspon al Rector "ordenar la incoació d'expedients disciplinaris al professorat, al personal d'administració i serveis i a l'alumnat. Designar i nomenar els corresponents instructors i aplicar les sancions pertinents", per la qual cosa sembla que hi ha un defecte de forma en la comunicació que s'ha fet a les persones implicades. La Síndica recomana al director del centre que segueixi la via adequada per tramitar l'inici dels expedients.

11. Un membre de l'alumnat exposa a la Síndica que no ha elaborat i exposat un treball que constituïa un element d'avaluació optatiu, de l'assignatura ..., perquè desconeixia que aquest curs acadèmic s'haguessin canviat els elements d'avaluació. Demana si és possible presentar-lo a la convocatòria de setembre (segons el que està publicat, no ho és), ja que si no, conforme als criteris d'avaluació publicats, serà qualificat sobre 8 en lloc de 10. La Síndica es reuneix amb la professora responsable de l'assignatura i li exposa els raonaments següents:

- si l'elaboració i exposició del treball són optatives, s'ha de premiar els alumnes que ho han fet però no s'ha de castigar els que no ho han fet.
- els alumnes tenen dret a ser qualificats sempre sobre la nota màxima.
- les convocatòries han de ser completes i sense restriccions, tant pel que fa a la qualificació com a la possibilitat de superar un element d'avaluació.

Per tant, recomana als responsables de l'assignatura: a) canviar els criteris d'avaluació amb vista al proper curs acadèmic, i b) que a la propera convocatòria de setembre es doni opció perquè els alumnes puguin elaborar i presentar el treball (per minimitzar diferències respecte a la convocatòria de juny).

La professora de l'assignatura agraeix a la Síndica les recomanacions amb vista al proper curs i es planteja una alternativa per a la convocatòria de setembre per tal que es pugui avaluar el treball i els alumnes puguin ser qualificats amb la nota màxima. S'informa la persona interessada de les actuacions realitzades.

La persona interessada manifesta el seu agraïment a la Síndica per la seva intervenció.

12. A través del director del Departament ... arriba un escrit presentat per un membre de l'alumnat de l'estudi de ... en relació amb el comportament i l'actitud d'un professor. Les queixes que s'exposen són les següents: a) no respectar els continguts de les assignatures que imparteix, b) plantejar preguntes a classe sobre qualsevol matèria amb la pretensió d'avaluar-los, c) dir als alumnes que són ignorants, d) manca d'objectivitat per avaluar una assignatura de l'any anterior, de la qual la nota més alta va ser per a un alumne que no va acabar la meitat de l'examen, e) que el dia de l'examen d'una altra assignatura que imparteix el mateix professor, de forma

intimidatòria i poc respectuosa va fer referència al tema de la queixa presentada per un alumne al director de departament, ridiculitzant-la, interpretant-la (la persona interessada vol que consti com era d'inadequat en aquell moment treure el tema). Que també en el moment de l'examen va demanar als alumnes si algú tenia qualcheixa d'ell, repetint aquesta pregunta durant les sessions de tutoria.

La Síndica es posà en contacte amb el Director del Departament de ... i s'entrevistà amb el professor implicat per comentar-li els motius de la queixa. El professor va explicar a la Síndica que ja coneixia l'existència de les queixes perquè el director del departament ja l'havia informat i, a més, li havia demanat per escrit els seus comentaris, cosa que finalment no havia fet. Comentà a la Síndica que es tractaven d'apreciacions personals de l'alumne i que la seva actitud dins de classe reflecteix la seva preocupació per una formació integradora dels coneixements; al·lega que les preguntes que dirigeix als alumnes a classe no tenen cap intenció avaluadora sinó que són perquè els alumnes obrin el cap al coneixement. Respecte a la manca d'objectivitat, diu que aquesta afirmació és falsa i que es pot comprovar amb els exàmens. No fa pràcticament cap comentari sobre la seva actitud durant l'examen. La Síndica li remarca que durant un examen no es poden fer aquest tipus de comentaris als alumnes.

La Síndica pot entendre que, en ocasions, els objectius i la metodologia docent d'un professor poden ser mal interpretats per part d'alguns alumnes, ara bé, durant la seva conversa amb el professor, aquest no ha reconegut en cap moment que probablement la seva actitud enfront de les queixes presentades no ha estat l'adequada. Crida l'atenció el seu interès per descobrir l'autor de la queixa i l'absència total i absoluta d'autocrítica.

13. Un membre del PDI exposa que no ha presentat la memòria d'investigació i sol·licitat la suficiència en investigació en el termini establert, requisit indispensable com a TEU no doctor per mantenir-se en el programa de promoció de formació en investigació que preveu el document de plantilla de la UIB, per la qual cosa amb vista al proper curs acadèmic haurà d'impartir 36 crèdits de docència. Informa la Síndica que el passat 19 d'abril va presentar la memòria d'investigació i demana si és possible fer alguna cosa en aquest aspecte. També comenta a la Síndica la situació conflictiva que pateix dins el seu departament, que qualifica com d'assetjament.

El responsable del servei administratiu pertinent explica a la Síndica que l'any passat varen avisar l'interessat sobre els terminis que estableix el document de plantilla de la UIB; que en el moment d'aprovar els POA/COA dels departaments no hi havia constància de cap justificació per part de l'interessat que pogués conduir a la concessió del cinquè any de pròrroga que preveu el document de plantilla una vegada obtinguda la suficiència en investigació.

Consultat el cap del departament, exposa tota una sèrie de problemes en relació amb l'activitat que desenvolupa l'interessat. Finalment, l'interessat comunica a la Síndica

que ha demanat hora a la Rectora per comentar-li aquest tema. La Sindicatura no té constància de la manera com ha conclòs aquest cas, ja que l'interessat no ha facilitat cap tipus d'informació sobre el tema.

14. Un membre de l'alumnat de tercer cicle explica a la Síndica que el Ministeri d'Educació i Ciència li va atorgar per Resolució de 26 d'abril de 2007 un ajut per a la mobilitat d'estudiants en estudis de doctorat amb Menció de qualitat per al curs 2006-07 per estudiar a la UIB. L'import de les ajudes s'ha lliurat a les universitats responsables dels estudis de doctorat i aquestes han de fer els pagaments corresponents als beneficiaris. La persona interessada ha complert tots els requeriments que li han fet des de la UIB i es queixa que no ha rebut la transferència; encara que al Centre d'Estudis de Postgrau ha trobat molt bona predisposició per part del personal que l'ha atès, no li han donat una explicació del retard del pagament. La persona interessada vol que consti la falta de resposta i agilitat.

La Síndica creu que s'haurien d'agilitzar aquest tipus de tràmits, per la qual cosa parla amb la Gerent i li suggereix la possibilitat de preveure les bestretes perquè els beneficiaris d'aquests tipus d'ajudes puguin gaudir-ne en un temps prudencial. La Gerent no hi veu cap inconvenient i accepta la recomanació.

15. Una persona matriculada del Màster ... explica que el segon dia que va acudir a classe no va trobar-hi ni el professor ni els alumnes, i que una persona del voltant li va dir que havia sentit que s'havia suspès. Es queixa de la manca d'informació, que quan va cridar al Centre d'Estudis de Postgrau, li van dir que aquest màster s'havia suspès momentàniament. La Síndica parlà amb la directora del Centre d'Estudis de Postgrau, la qual li explicà que a causa de la recent implantació dels màsters hi ha molts de problemes que s'han de solucionar, entre els quals, els canals de comunicació, i que ho tindrà en compte, ja que comparteix l'opinió de la Síndica que els alumnes matriculats s'han d'assabentar d'aquests tipus d'incidències.

16. Un membre de l'alumnat exposa a la Síndica que és llicenciat en... per la Universitat Autònoma de Barcelona i quan es va matricular a la UIB va demanar la convalidació de quatre assignatures. Es queixa que només li han atorgat la convalidació de dues assignatures. Demana a la Síndica si hi ha alguna via per revisar aquesta decisió. La Síndica, després de revisar la documentació aportada per la persona interessada, els programes de les assignatures, i després de comprovar els crèdits cursats de cadascuna de les assignatures específiques del pla d'estudis, es posa en contacte amb el responsable del centre per tal d'esbrinar el motiu de la denegació de la convalidació, el qual li indica que revisarà el cas. La persona interessada informa la Síndica que el tema ha estat resolt favorablement i manifesta el seu agraïment per les gestions dutes a terme.

17. Un membre de l'alumnat al qual li varen atorgar una beca per fer feina a la biblioteca de ... des del maig al setembre (amb possibilitat de pròrroga) acudeix a la Sindicatura perquè encara no ha cobrat i no ha aconseguit que ningú li expliqui el que

passa amb aquest tema. La Síndica parlà amb la persona responsable i aquesta li explicà que hi ha hagut un problema amb el conveni que regula la beca però que ja s'emetrà l'ordre de pagament.

18. Un membre del PAS comenta a la Síndica que en relació amb l'acreditació d'un *curriculum vitae* necessari per optar a una plaça convocada, no es poden certificar les tasques als llocs de treball ocupats des que es va incorporar a la UIB, ja que els anys anteriors a la posada en funcionament del sistema informàtic a la UIB no estan inclosos a l'expedient de cada membre del PAS. La Síndica parla amb la cap del Servei de Recursos Humans per tal de trobar una solució que faci possible comptabilitzar i acreditar les tasques realitzades durant els primers anys d'existència de la UIB amb la finalitat d'evitar greuges semblants al que s'ha exposat. La responsable del Servei de Recursos Humans manifesta la seva preocupació per aquest fet i indica que intentarà trobar una solució a aquest problema.

19. Un membre del PDI sol·licita a la Síndica si pot demanar informació al Consell de Coordinació Universitària en relació amb l'homologació d'un títol d'una persona que ha cursat els estudis a l'estranger, atès que els tràmits pertinents s'estan allargant excessivament.

La Sindicatura es posa en contacte amb el Consell de Coordinació Universitària i la Subdirecció General de Títols, Convalidacions i Homologacions, on ens comuniquen que s'ha concedit l'homologació del seu títol i també l'homologació del títol al grau de llicenciat. Es remet la informació a l'interessat.

20. Un membre del PDI explica que va sol·licitar una ajuda per a les despeses realitzades en concepte de matrícula a un màster a càrrec de l'acció social corresponent a la convocatòria de l'any 2007. La seva sol·licitud va ser denegada seguint el criteri establert i mantingut per part de la comissió de "no fer efectius imports en concepte d'estudis oficials a les persones que necessiten assolir els esmentats estudis per a la seva carrera professional docent universitària".

Demana a la Síndica si s'hi pot fer alguna cosa, atès que l'Acord normatiu de 18 de desembre de 1997 que regula l'acció social a favor del personal de la UIB no fa referència a aquest criteri. La Síndica, després d'obtenir la informació pertinent, va recomanar al vicerector de Planificació Económicoadministrativa una revisió de l'Acord normatiu 3755/1997 (que regula l'acció social a favor del personal de la Universitat), i per a aquest cas concret, el que fa referència a l'ajuda per a estudis oficials, per explicitar els requisits i els criteris de concessió, per poder evitar sol·licituds no pertinents i reclamacions derivades de l'aplicació de criteris no explicitats.

21. Un membre del PDI demana la intervenció de la Síndica, ja que ha rebut un missatge de correu electrònic amb un contingut ofensiu i intimidatori enviat per una estudiant, que no ha respectat l'acord al qual havien arribat en una reunió de mediació prèvia mantinguda a les dependències de la Sindicatura de Greuges.

La persona interessada demana consell i quins són els passos a seguir per poder solucionar aquest tema, ja que afecta la seva tasca docent. La Síndica li recomana que parli amb el seu cap de departament i fa les gestions oportunes amb el vicerector d'Ordenació Acadèmica i el vicerector de Professorat per trobar una solució al conflicte.

2.5.3. MEDIACIONS

– Una estudiant matriculada al Curs ... demana a la Síndica la seva intervenció per obtenir informació addicional parlant amb els professors de l'esmentat curs sobre les seves qualificacions i el calendari establert, atès que sembla que hi ha hagut problemes de comunicació durant el seu desenvolupament. La Síndica es posa en contacte amb els responsables del curs i, gràcies a la seva actitud col·laboradora, es convoca una reunió entre les dues parts i amb la presència de la Síndica, els assistents intercanvien opinions sobre el desenvolupament del curs. L'alumna manifesta que finalment queda informada i es dóna per satisfeta de les explicacions que ha rebut.

– Un membre del PDI demana a la Síndica que actuï com a mediadora en un conflicte que li ha sorgit amb un membre de l'alumnat. A la reunió de mediació hi assisteixen, a més de les dues persones implicades, el cap d'estudis i un altre professor de l'assignatura. S'exposen els motius del conflicte i les parts implicades arriben a un pacte de no agressió verbal durant les classes. Es redacta una acta que recull aquest compromís i la signen tots els assistents a la reunió.

2.5.4. QUEIXES

EXPEDIENT 1

Un estudiant presenta una queixa relacionada amb el desenvolupament i la qualificació d'una assignatura del curs acadèmic 2006-2007.

En vista del cas s'han dut a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb el professor responsable de l'assignatura
- Entrevista amb dos dels membres del tribunal qualificador.
- Entrevista amb l'interessat
- Consulta a l'assessor jurídic
- Anàlisi de la normativa vigent

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Aquest informe té com a antecedent una primera intervenció de la Síndica de Greuges amb data 25 d'abril de 2007 derivada d'una consulta de la persona

interessada en relació amb una sèrie de defectes de forma que s'havien produït en el procés d'avaluació de l'assignatura, la darrera que li quedava per acabar els estudis, corresponent a la convocatòria anticipada del curs acadèmic 2006-2007. Va demanar també quins passos havia de fer per evitar que el professor responsable de l'assignatura fos el que l'avalués a la següent convocatòria. La Síndica va informar l'interessat sobre el dret d'examinar-se davant un tribunal (article 57.4 del Reglament acadèmic). La Síndica va parlar amb el professor i l'informà dels articles del Reglament acadèmic que fan referència a la publicació de les qualificacions, el període de revisió d'exàmens i la convocatòria anticipada. El professor va agrair la informació i va expressar la seva bona predisposició per tractar amb l'alumne qualsevol problema que pogués sorgir en relació amb el desenvolupament de la docència i en l'avaluació.

2. Amb data 5 de març de 2007 la persona interessada va presentar al director del Departament un recurs enfront de la qualificació de l'assignatura; una vegada revisat l'examen, el tribunal corresponent va decidir mantenir la qualificació inicial. El 25 d'abril de 2007 l'alumne va sol·licitar al director del Centre, segons el que preveu l'article 57.4 del Reglament acadèmic, un tribunal per a l'avaluació de l'assignatura corresponent a la quarta convocatòria. L'examen es realitzà en data 12 de juny de 2007 i posteriorment, per correu electrònic, es va comunicar a l'interessat la qualificació (2.45); la revisió de l'examen es realitzà el dia 28 de juny de 2007.
3. Amb data 4 de juliol de 2007 l'interessat va presentar a la Sindicatura de Greuges una queixa en relació amb el tracte rebut i les males formes per part del professor de l'assignatura i de la presidenta del tribunal i per la manca d'especificació dels criteris d'avaluació emprats, i a més, sol·licità una còpia de l'examen.
4. La Síndica es va entrevistar amb la presidenta del tribunal i amb un dels vocals, que coincideix que és el tutor de l'alumne en el projecte de fi de carrera: aquestes persones li varen manifestar la seva preocupació per l'actitud de l'alumne en aquest procés i es varen prestar a ajudar-lo, tenint en compte les tensions que sembla que existien entre el professor responsable de l'assignatura i l'estudiant. La presidenta del tribunal va fer referència a la seva actitud i al to directe i contundent que va emprar quan va respondre a les preguntes formulades per l'alumne durant la revisió de l'examen, i no va excloure que aquest ho pogués haver interpretat malament.
5. Respecte als criteris d'avaluació emprats, els membres del tribunal fan referència als que estan publicats a la pàgina web i que són els que finalment s'han utilitzat per a l'avaluació. No obstant això, i amb referència a les revisions d'exàmens, s'ha de tenir com a objectiu prioritari que l'alumne pugui constatar quins són els errors o omissions que ha comès durant el desenvolupament de la prova, i per tant, la persona responsable de l'avaluació ha d'aportar la informació oportuna per

assegurar que es compleixi aquest objectiu. El punt clau en la revisió d'un examen no són els criteris d'avaluació emprats (que fan referència al conjunt dels elements avaluable), sinó els criteris de correcció de cada prova o element concret.

6. La Síndica va creure convenient plantejar a la persona interessada la possibilitat d'organitzar una reunió amb la presidenta del tribunal i el tutor del projecte de fi de carrera per establir vies que permetessin trobar les eines necessàries per superar aquesta assignatura, reunió en la qual la Síndica hauria actuat com a mediadora. La persona interessada va decidir finalment demanar la finalització d'estudis per compensació, petició que va ser denegada i contra la qual va interposar un recurs d'alçada davant la Rectora que també es va resoldre de manera desfavorable per a l'interessat, segons ha informat a la Sindicatura.
7. La Síndica, d'acord amb l'article 4 del Reglament de la Sindicatura, no pot intervenir en qüestions pendents d'un procés administratiu o judicial; no obstant això, va deixar la porta oberta al procés de mediació, si calia la seva intervenció, una vegada finalitzats els processos administratius que estaven en curs, i així ho va comunicar a la persona interessada.
8. Amb data 16 d'octubre de 2007 l'interessat va notificar a la Síndica que continuava els seus estudis en una altra universitat per acabar la carrera.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. La qualificació d'un examen és un acte administratiu, i com a tal ha de regir-se pels principis d'objectivitat, eficàcia i submissió a la normativa que regeixen les actuacions de les administracions públiques. En aquest sentit, quan l'interessat ho sol·licita formalment, i atès que un examen realitzat en un centre públic es considera un acte administratiu, hom li ha de facilitar una còpia de l'examen.
2. Seria convenient recordar de forma general que la forma de revisió de l'examen l'ha de dissenyar el professor o responsable de l'assignatura garantint els següents principis:
 - a) accés de l'estudiant a tots els materials elaborats durant la prova que hagin estat avaluats pel professor,
 - b) explicació, per part del professor, dels criteris de correcció, si no fossin evidents per una altra via o s'hagués subministrat a l'estudiant la solució o les pautes per a la solució de la prova efectuada,
 - c) possibilitat que l'afectat argumenti i aporti la seva opinió sobre l'adequació de l'avaluació al contingut i les exigències pròpies de l'assignatura impartida, tenint en compte els programes aprovats pels departaments, on figura el fonament i justificació del procés d'avaluació.
3. Vista la bona predisposició del membres del tribunal, la Síndica va creure convenient plantejar una mediació per tal de trobar eines que poguessin ajudar l'estudiant a superar l'assignatura.

2.5.5. REGISTRE DE FETS

Es reben a la Sindicatura de Greuges quinze casos en relació amb el Registre de fets sobre els temes següents:

- Un membre del PAS mitjançant un escrit vol deixar constància de la seva opinió i versió dels fets amb referència a un conflicte laboral.
- Un membre del PAS vol deixar constància a la Sindicatura de la seva situació laboral actual.
- Un membre del PDI vol fer saber a la Síndica la situació de malestar laboral que pateix, ja que comparteix despatx i docència amb dues persones més i amb una d'elles ha tingut conflictes que han arribat a derivar en insults i desqualificacions envers aquesta persona.
- Quatre membres del PAS volen deixar constància a la Sindicatura del seu malestar en relació amb les darreres proves selectives d'accés al grup C i al grup B pel torn restringit.
- Dos membres de l'alumnat volen deixar constància a la Sindicatura que una professora no els ha deixat examinar-se perquè han arribat a l'aula entre 5 i 7 minuts tard i no ha volgut atendre les seves explicacions.
- Un membre de l'alumnat s'adreça a la Sindicatura per deixar constància que la correcció de l'examen de l'assignatura ... de la convocatòria de setembre de 2007 no s'ha fet conforme als elements d'avaluació exposats al programa publicat.
- Un membre del PDI vol deixar constància que ha trobat al seu caseller un escrit anònim. Aquest escrit recull les opinions d'un alumne sobre les seves classes i la Universitat.
- Un membre del PDI vol deixar constància a la Sindicatura de Greuges de l'escrit que ha adreçat al degà de la seva Facultat per tal d'informar-lo dels insults rebuts per part d'un alumne a conseqüència d'una revisió d'un examen.
- Un membre de l'alumnat vol deixar constància dels problemes que han sorgit amb un professor en relació amb la revisió d'un examen.
- Un membre del col·lectiu del PAS vol deixar constància d'uns fets en relació amb el programa de formació de la UIB.
- Un membre de l'alumnat vol deixar constància d'un escrit adreçat al cap del departament responsable de la docència del seu estudi en relació amb tota una sèrie d'incidents i queixes respecte a un PDI.
- Un membre del PAS exposa una sèrie de consideracions personals sobre l'organització de sopars homenatge.
- Un membre del PDI vol expressar la seva preocupació pel tema de la situació d'indefensió en què de vegades es troben els professors davant l'alumnat.

– Una persona aliena a la comunitat universitària vol expressar la seva preocupació pel que fa a la docència d'una l'assignatura dels estudis ... Indica que molts d'alumnes acaben els estudis amb aquesta assignatura pendent.

2.5.6. ACTUACIONS D'OFICI

EXPEDIENT D'OFICI 1

En vista dels casos que han arribat a aquesta Sindicatura en relació amb problemes derivats de la publicitat dels programes i dels criteris d'avaluació de les assignatures, s'obre la següent intervenció d'ofici.

CONSIDERACIONS:

1. Una situació que es repeteix de forma sistemàtica és l'arribada a la Sindicatura de Greuges de casos que tenen relació amb defectes relacionats amb la publicitat dels programes d'algunes assignatures i dels criteris d'avaluació i amb la seva aplicació. S'ha constatat que els programes d'algunes assignatures no estan a l'abast de l'alumnat en el moment de formalitzar la matrícula i, en alguns casos, el programa publicat no pertany a l'any acadèmic en curs sinó que es correspon amb els d'anys precedents, amb la consegüent divergència de continguts. S'ha comprovat que en alguns casos els criteris d'avaluació no s'han publicat, o bé no s'han explicitat de forma clara i suficientment objectivable, la qual cosa ha donat lloc a situacions de conflicte derivades de l'ambigüitat en la seva aplicació.
2. En aquest sentit, la Síndica creu adient recordar als membres de la comunitat universitària responsables de docència, ja siguin professors responsables de les assignatures o a les persones que ocupen càrrecs de responsabilitat en la coordinació docent de les facultats i escoles, que la normativa vigent en aquest aspecte està ben explicitada al Reglament acadèmic de la UIB:
 - a. L'article 11 del Reglament acadèmic fa referència al fet que els programes "S'han de posar a disposició de l'alumnat, almenys a la web de la UIB, abans d'iniciar-se el període de matrícula de cada any acadèmic", i a l'apartat c) de l'esmentat article s'estableix que "El programa de cada assignatura [...] ha de contenir, tant per als crèdits teòrics com per als pràctics, els objectius, la descripció dels continguts, la metodologia i els elements d'avaluació, a més d'una bibliografia bàsica, així com recomanacions quant a coneixements previs".
 - b. L'article 10 (apartats 3 i 4) del Reglament acadèmic especifica que "Els professors responsables de les assignatures n'han de presentar el programa, que s'ha de procurar que sigui únic per a tots els grups d'un mateix estudi, abans d'iniciar-se la matrícula de cada any acadèmic en els períodes fixats per als alumnes de nou ingrés i per als alumnes que

continuen estudis” i que “Les facultats i escoles establiran pautes generals de contingut i organització dels programes per obtenir una coordinació màxima de les assignatures i poden exigir el sotmetiment del programa al títol i als descriptors oficials de l'assignatura”.

- c. Pel que fa als elements d'avaluació, l'article 27 del Reglament acadèmic estableix que “Tots els elements d'avaluació de cada assignatura, tant dels crèdits teòrics com dels pràctics, han d'estar a disposició de l'alumnat abans d'iniciar-se el període de matrícula de cada any acadèmic, en el programa corresponent, i no poden modificar-se.

Així mateix, els professors han d'anunciar al programa el pes relatiu de cada element en l'avaluació final de l'assignatura. Es pot modificar aquesta assignació si és a favor de tot l'alumnat matriculat a l'assignatura”.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Els programes de les assignatures han d'estar publicats abans de l'inici del procés de matriculació, amb continguts actualitzats segons els objectius del que es pretén impartir en l'any acadèmic que s'inicia. En aquest sentit, seria convenient que les facultats i escoles afectades fessin un esforç per unificar l'estil de publicació dels programes de les assignatures corresponents als estudis dels quals són responsables i supervisar el compliment de la normativa vigent.
2. És especialment important una revisió dels criteris d'avaluació, a fi que quedin publicats de forma clara i ben definida. L'avaluació és un procés que s'ha d'objectivar al màxim possible, per la qual cosa els criteris establerts han de ser transparents i fàcilment aplicables, amb l'objectiu d'eliminar elements d'ambigüitat que puguin ser motiu de controvèrsia i evitar, per tant, que puguin ser objecte de distintes interpretacions.

EXPEDIENT D'OFICI 2

En vista del cas presentat per un alumne de tercer cicle a la Sindicatura de Greuges, en relació amb el còmput com a aprovat de les assignatures convalidades als expedients acadèmics i els efectes negatius que se'n deriven quan se sol·licita una beca d'investigació, s'obre la següent intervenció d'ofici i es duen a terme les ACTUACIONS següents:

- Entrevista amb la cap de Servei de Recerca i Desenvolupament Tecnològic de la Direcció General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació.
- Consulta a la Subdirecció de Formació i Mobilitat en Postgrau i Postdoctorat de la Direcció General d'Universitats del MEC.
- Anàlisi de la normativa vigent.

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. A pesar que l'avaluació dels expedients acadèmics corresponents a les convocatòries de beques de recerca no és competència de la Universitat de les Illes Balears, la Sindicatura de Greuges considera oportú intervenir en el cas que ens ocupa perquè considera que el resultat d'aquesta avaluació pot perjudicar alguns alumnes (els que presenten assignatures convalidades al seu expedient acadèmic) que opten a una beca d'investigació i, en definitiva, la seva trajectòria com a investigadors.
2. Al BOE núm. 218, d'11 de setembre de 2003, es publicà el Reial decret 1044/2003, pel qual s'estableix el procediment per a l'expedició per les universitats del suplement europeu al títol, en el qual s'inclou una disposició addicional sobre la convalidació d'assignatures (modificació parcial de l'annex I del Reial decret 1497/1987), que queda redactat de la manera següent: "Las asignaturas convalidadas tendrán la equivalencia en puntos correspondiente a la calificación obtenida en el centro de procedencia y el reconocimiento de créditos en que no exista calificación no se tendrá en cuenta a los efectos de ponderación."
3. Abans de l'entrada en vigor del reial decret esmentat, les assignatures convalidades figuraven a l'expedient acadèmic com a aprovat, independentment de la qualificació que figuràs a l'expedient d'origen, per la qual cosa es produeix un greuge en els casos en què s'hagin de computar les qualificacions d'un expedient, com per exemple quan se sol·licita una beca d'investigació, ja que un estudiant que hagi sol·licitat convalidació abans del 12 de setembre de 2003 tindrà una qualificació mitjana del seu expedient inferior (per molt bones que fossin les qualificacions d'origen) en comparació de la d'un altre que ho hagi sol·licitat amb posterioritat a aquesta data (ja que li respectaran les seves qualificacions originals). Aquest fet és també notori en el cas d'estudis realitzats parcialment o totalment en centres estrangers, ja que la convalidació d'assignatures anterior al Reial decret 1044/2003 implicaria també una reducció manifesta de la qualificació mitjana de l'expedient.
4. Consultat el MEC sobre el procediment que es duu a terme per avaluar els expedients acadèmics dels sol·licitants de beques d'investigació, i el procés de càlcul de la nota mitjana, s'informa la Síndica que per al còmput de les assignatures convalidades amb anterioritat a l'entrada en vigor del RD 1944/2003 i que, per tant, figurarien amb la qualificació d'aprovat, es té en compte la qualificació d'origen, sempre que aquesta es pugui acreditar mitjançant document expedit per la universitat corresponent. Efectivament, la Resolució de 31 d'agost de 2006 de la Secretaria d'Estat d'Universitats i Investigació (BOE núm. 222, de 16 de setembre), per a la convocatòria

d'ajudes per a beques i contractes en el marc de l'estatut del personal investigador en formació, del programa de Formació del professorat universitari, a l'apartat III.3.4 preveu la declaració de la qualificació mitjana de l'expedient acadèmic, la qual cosa es duu a terme mitjançant la formalització de formularis específics disponibles a la web. Aquests formularis tenen en compte els estudis realitzats a Espanya i a l'estranger i, en aquest darrer cas, les escales de qualificacions específiques de cada país.

5. A la convocatòria de beques predoctorals realitzada per la Conselleria d'Economia Hisenda i Innovació (BOIB núm. 90, 27-06-2006) s'especifica a l'apartat Beneficiaris que "En cas que constin en l'expedient assignatures convalidades, en les quals no s'especifiqui qualificació, es computarà com un aprovat". Consultada la cap del servei corresponent, aquesta confirma que fins ara no s'ha computat la qualificació original de les assignatures convalidades sinó l'aprovat que figura a l'expedient acadèmic.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Per tal d'evitar penalitzacions injustes derivades de l'aplicació de normativa actualment modificada (RD 1044/2003), seria convenient que, per a la propera convocatòria de beques d'investigació, la Direcció General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació tingués en compte els fets que s'han exposat i que, per tant, es comptassin quan es calculi la nota mitjana dels expedients acadèmics dels candidats, les qualificacions d'origen en el moment de computar les assignatures que han estat convalidades amb anterioritat a l'entrada en vigor del Reial Decret 1044/2003, sempre que la qualificació d'origen s'acompanyi del pertinent document acreditatiu expedit per la universitat corresponent.
2. Alhora s'hauria de fer pública la taula d'equivalències a utilitzar per a l'equiparació dels expedients de notes dels estudiants que han cursat els estudis en centres de fora del sistema universitari espanyol.

EXPEDIENT D'OFICI 3

A causa de diverses queixes i diversos registres de fets plantejats a la Sindicatura de Greuges en relació amb les proves selectives per a l'ingrés a les escales de gestió i d'administració corresponents als grups B i C, respectivament, dels cossos generals de la UIB, pel torn restringit, la Síndica inicia el present expedient d'ofici.

Les CONSIDERACIONS que se'n deriven són les següents:

1. Per resolució del dia 5 d'octubre de 2006 (BOIB número 143, de 14 d'octubre) i del dia 14 de juliol de 2006 (BOIB núm. 102, de 22 de juliol) es convocaren proves selectives per a l'ingrés a les escales de gestió i d'administració corresponents als grups B i C, respectivament, dels cossos generals de la UIB,

pel torn restringit. El desenvolupament d'aquestes proves ha desembocat en una sèrie de queixes i registres de fets que han arribat a la Sindicatura de Greuges de la UIB i que mereixen l'atenció de la Síndica.

2. La Síndica vol deixar constància que les consideracions que es presenten en aquest informe estan referides al compliment de la legalitat, així com al respecte del principi d'igualtat d'oportunitats, i que, en cap cas, no es volen valorar les proves o les qualificacions obtingudes per les persones que hi han participat, atès que això és competència dels tribunals nomenats, subjectes a la discrecionalitat tècnica pertinent.
3. A aquestes proves selectives els són aplicables la Llei orgànica d'universitats 6/2001, de 21 de desembre, els Estatuts de la UIB, aprovats pel Decret 170/2003, de 26 de setembre (*Butlletí Oficial de les Illes Balears* del 30), la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la Funció Pública, modificada per la Llei 23/1988, de 28 de juliol (*Butlletí Oficial de l'Estat* del 29), el Reial decret 364/1995, de 10 de març, pel qual s'aprova el Reglament general d'ingrés del personal al servei de l'Administració general i de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris civils de l'Administració general de l'Estat (*Butlletí Oficial de l'Estat* de 10 d'abril), el que es va disposar a la convocatòria i la resta de normativa vigent en aquesta matèria.
4. Amb referència als òrgans de selecció, l'article 13.1 del RD 364/1995 estableix: «No podrán formar parte de los órganos de selección aquellos funcionarios que hubiesen realizado tareas de preparación de aspirantes a pruebas selectivas en los cinco años anteriores a la publicación de la correspondiente convocatoria»; l'article 13.4, en relació amb els supòsits en els quals els membres dels òrgans de selecció s'han d'abstenir, remet a l'article 28 de la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, el qual, al punt número 2, fixa com a motiu d'abstenció: «Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar».

En aquest sentit, cal indicar que de forma reiterada s'ha fet saber a la Síndica que hi ha membres del tribunal que han participat en tasques de preparació dels aspirants a les proves selectives. D'altra banda, en el moment d'efectuar-se el concurs oposició es donava la circumstància que hi havia alguns aspirants que estaven destinats a serveis administratius els responsables dels quals eren membres del tribunal. No obstant el fet que segons algunes sentències judicials no hi ha relació de servei entre funcionaris públics, la Síndica aconsellaria, encara que no s'hagin comès irregularitats formals, que es prenguessin les mesures necessàries per evitar que es puguin produir situacions conflictives i

que puguin posar en dubte les actuacions dels membres del tribunal. Així, a l'hora de seleccionar els tribunals qualificadors de les proves seria convenient introduir-hi membres procedents d'altres col·lectius de la UIB (PDI) i d'altres organismes públics aliens a la UIB, per poder garantir l'objectivitat i la imparcialitat dels tribunals, cosa que s'ha qüestionat de forma reiterada.

5. Pel que fa al procediment selectiu, ha estat motiu de queixa un dels exercicis realitzats a la fase d'oposició corresponent a l'escala administrativa de la UIB, que ha consistit en la presentació i el debat amb el tribunal d'una memòria de les tasques desenvolupades al/s lloc/s de treball ocupats pels aspirants, que s'havia de valorar, segons figura a l'annex I de la convocatòria, segons criteris de diversitat, dificultat, temps dedicat i responsabilitat de les tasques fetes i adequació del que exposi la persona interessada a les tasques realment desenvolupades. S'ha qüestionat l'aplicació dels criteris esmentats i la manca d'objectivitat en la valoració. Segons el parer de la Síndica, seria desitjable eliminar de les proves selectives elements no quantificables de forma objectiva per evitar arribar a situacions de descontentament i desànim entre una part important de les persones que concuren.

6. Respecte als mèrits per valorar en la fase de concurs i, concretament pel que fa a les activitats de formació i perfeccionament, s'ha generat molta polèmica entorn dels criteris emprats per a la valoració, que han provocat sentiments d'indefensió en els aspirants quan el tribunal ha exclòs determinades activitats formatives. Al punt 5.d) de les convocatòries es diu que «les activitats valorades seran les fetes per la Universitat, l'INAP, IBAP, EBAP, organismes oficials i centres nacionals i estrangers de prestigi reconegut». La Síndica creu que també s'hi haurien d'incloure els cursos impartits en el marc dels acords de formació contínua amb l'Administració pública.

Segons les convocatòries, «en qualsevol cas, serà potestat del tribunal determinar si les activitats formatives acreditades pels interessats es valoren o no» i, efectivament, i sens perjudici que així sigui, seria convenient que sobre els continguts dels cursos i la seva relació amb les tasques pròpies de l'Administració pública s'especificàs l'àrea a valorar (qualitat, prevenció de riscos laborals, jurídica administrativa, informàtica, etc.) per assegurar l'objectivitat i imparcialitat en tot el procés de valoració.

Addicionalment, i amb vista al nou espai europeu d'educació superior, seria convenient que es valorassin els cursos d'idiomes realitzats en el marc de les institucions i organismes que es tenen en compte per a la resta d'activitats formatives i de perfeccionament.

7. Cal recordar que les accions formatives sempre s'han d'acreditar mitjançant còpia compulsada dels diplomes o certificats expedits per l'òrgan administratiu promotor o per l'organització firmant dels acords de formació contínua

competent per a l'expedició dels certificats, cosa que no s'ha fet durant el passat procés de selecció. Així s'hauria d'especificar a totes les convocatòries.

En virtut d'aquestes consideracions, la Síndica creu adient fer les RECOMANACIONS següents:

1. Afavorir un bon ambient de treball i fomentar la motivació del personal que fa feina a la UIB és un dels objectius principals que ha de tenir la nostra institució, tant des de la perspectiva del rendiment professional com de la satisfacció personal. Des de la Universitat hem de vetllar pel compliment de la legislació vigent i no pot quedar cap tel que pugui enfosquir la seva aplicació. Hem de ser molt escrupolosos i evitar la relaxació en els processos de selecció. La transparència ha de ser constant durant tot el procés i els aspirants així ho han de percebre quan s'està valorant la seva capacitat o la feina que desenvolupen. En aquest sentit, seria desitjable que es prenguessin les mesures oportunes per evitar que es puguin produir situacions conflictives que, finalment, poden acabar posant en entredit les decisions dels tribunals qualificadors de les proves selectives. Així, a l'hora de seleccionar aquests tribunals seria convenient introduir membres procedents d'altres col·lectius de la UIB (PDI) i/o d'altres organismes públics aliens a la Universitat, per tal de revestir-los de la imparcialitat objectiva necessària per al desenvolupament de la seva tasca. La Universitat, a proposta del tribunal, també podria designar assessors especialistes, que informassin de les proves i els mèrits relatius a la seva especialitat.
2. Així mateix seria desitjable eliminar els elements d'avaluació que no siguin prou objectius o que permetin interpretacions subjectives per part dels tribunals qualificadors per poder evitar, en la mesura que es pugui, crear desconfiança en els aspirants i generar sospites sobre els principis d'igualtat i mèrit que han de regir totes les proves selectives (art. 23.2 de la Constitució espanyola).
3. Respecte als mèrits que es valoren a la fase de concurs, és molt important que quedi al més explicitada possible a la convocatòria la relació de criteris que es tindran en compte per a la seva valoració. Concretament, pel que fa a les activitats de formació i perfeccionament, la Síndica creu adient expressar que també s'hi haurien d'incloure els cursos impartits en el marc dels acords de formació contínua amb l'Administració pública (vegeu punt 6 de les consideracions).
4. Finalment, és necessari que l'acreditació dels mèrits dels aspirants es faci mitjançant còpia compulsada dels diplomes o certificats expedits pels òrgans administratius competents en cada cas.

2.6. ALTRES ACTUACIONS 2007

A continuació es presenten les actuacions dutes a terme durant l'any 2007:

- a. Participació a les Jornades d'acolliment de la UIB per al curs 2007-2008 els dies 26 i 27 de setembre de 2007.
- b. Col·laboració amb la Comissió per a l'elaboració del Protocol de Riscs Psicosocials (octubre 2007).
- c. Reunions periòdiques amb el Rector, la Rectora i vicerectors de la UIB.

3. ACTUACIONS EXTERNES DE LA SINDICATURA DE GREUGES

Pel que fa a les actuacions externes que ha desenvolupat la Sindicatura de Greuges, s'han de destacar les relacions amb els altres síndics i defensors universitaris. El contacte que de forma permanent mantenim a través de les consultes que es van plantejant, la temàtica de les quals és molt semblant a totes les universitats, constitueix un fòrum d'intercanvi d'opinions molt enriquidor i que en moltes ocasions és de gran ajuda en la resolució d'algun cas concret.

També s'han de destacar les reunions periòdiques, ja institucionalitzades, que es desenvolupen en distints àmbits: els encontres estatals, els europeus, els de la Xarxa Lluís Vives, o els del G9, que ajuden a crear un marc cada cop més ampli d'intercanvi d'experiències i unificació de criteris d'actuació.

3.1. ACTUACIONS EXTERNES ANY 2006

- Assistència al IX Encontre Estatal de Defensors Universitaris

Aquesta trobada es va celebrar a la Universitat d'Alacant i a la Universitat Miguel Hernández d'Elx, entre els dies 25 i 28 d'octubre de 2006, amb l'assistència de 46 defensors universitaris entre universitats públiques i privades.

Durant l'encontre es varen dur a terme diferents activitats, entre les quals dues conferències: la primera, "Renovación metodológica del profesorado", a càrrec de Francisco Michavila, director de la Càtedra UNESCO de Gestió i Política Universitària de la UPM; la segona, "Estatuto del alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación", pronunciada per José Ramón Chaves García, magistrat del Jutjat Contenciós Administratiu d'Oviedo, i Juan Manuel del Valle Pascual, cap del Gabinet de l'Assessoria Jurídica de la Univesitat Politècnica de Madrid.

També es varen dur a terme altres activitats, com una reunió amb consells d'Estudiants i un taller de Mediació.

Les meses de treball es varen centrar en els temes següents:

Mesa 1: Confidencialitat.

Mesa 2: Assetjament psicològic.

Mesa 3: Responsabilitat social de les universitats i el paper del defensor universitari.

Mesa 4: Assistència a classe a l'espai europeu d'educació superior.

A l'annex 2 es presenten les conclusions dels temes tractats a les meses de treball.

3.2. ACTUACIONS EXTERNES ANY 2007

- Assistència a la Trobada de Síndics de Greuges de l'Espai Lluís Vives. Universitat Rovira i Virgili (Tarragona), 5 de juliol de 2007

A la reunió hi participaren els síndics de les universitats que s'indiquen:

M. Luisa Cuerda Arnau (UJI), Rafael Font Montesinos (UA), Magdalena Gianotti Bauzà (UIB), Enric Gómez Royo (UV), Artur Juncosa Carbonell (URL), Jorge Mataix Beneito (UMH), Antoni Mirambell Abanco (UB), Joan Miró Ametller (UdG), José Navarro Solé (UPC), Jordi Sopena Gil (UPF), Francisco Zapater Esteban (URV), Lluís Caballol i Angelats, adjunt al síndic UB, Helena Malonda Judez, vicesíndica d'Estudiants UV (EG), M. Jesús Vila Aguilar, vicesíndica d'Estudiants UV (EG), M. Jesús Larios, Sindicatura de Greuges de Catalunya, Mar Aldeano Martín, Sindicatura de Greuges de Catalunya.

També hi varen intervenir el síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó i Massó, i el rector de la Universitat Rovira i Virgili, Francesc Xavier Grau.

A la reunió s'hi van tractar:

1) aspectes d'organització en relació amb la propera trobada de síndics de l'Espai Lluís Vives, corresponent a l'any 2008. La Sindicatura de la Universitat de Barcelona va prendre el compromís d'organitzar-la, amb la novetat, a més, de fer-la extensiva a les persones que s'ocupen de les tasques de secretaria de les sindicatures respectives. També es va parlar de la trobada de síndics espanyols, que s'ha de dur a terme a Madrid entre els dies 25 i 28 d'octubre de 2007.

2) Es varen posar en comú diversos temes que havien estat objecte de greuges i de consultes a les diverses sindicatures, i es va fer referència, essencialment, als sistemes d'avaluació, amb èmfasi especial a l'avaluació dels trams de recerca del professorat i al límit màxim de trams, amb la restricció que això pot comportar en relació amb el moment acadèmic de reconeixement de cada tram.

- Assistència al X Encontre Estatal de Defensors Universitaris (Universitat Politècnica de Madrid, 24, 25 i 26 d'octubre de 2007)

En el marc del darrer Encontre Estatal es va constituir la Confederació Espanyola de Defensors Universitaris (CEDU), que va tenir el suport de tots els defensors de les universitats en què actualment hi ha aquesta figura. Amb aquesta associació es formalitzen, des d'un punt de vista jurídic, la labor, les opinions i les actuacions desenvolupades pels defensors, amb el desig que siguin tingudes en compte pels poders públics al nivell estatal i autonòmic en matèria d'educació superior. La clausura de l'Encontre va comptar amb la presència de la llavors ministra d'Educació i Ciència Mercedes Cabrera, que va valorar molt positivament el paper dels defensors universitaris i va manifestar el total suport del Ministeri.

Els Estatuts de l'Associació de Defensors Universitaris amb la denominació de Conferència Estatal de Defensors Universitaris figura a l'annex 3.

A l'annex 4 es presenta un resum dels temes tractats a les taules de treball.

4. EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST

4.1. Pressupost any 2006

Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	6.011,00	
Alta (romanents)	1.012,11	
Ordinari no inventariable		215,58
Material informàtic no inventariable		592,17
Altres subministraments		390,00
Atencions protocol·làries i representatives		256,79
Publicacions		0,00
Altres		972,99
Dietes		383,31
Locomoció		133,72
Altres indemnitzacions		175,00
TOTALS	7.023,11	3.119,56

Avançament publicació memòria

3.903,55

4.2. Pressupost any 2007

Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	6.011,00	
Alta (romanents)	3.903,55	
Ordinari no inventariable		193,53
Material informàtic no inventariable		212,64
Altres subministraments		5,95
Atencions protocol·làries i representatives		199,90
Publicacions		3.054,48
Altres		167,09
Dietes		1.227,65
Locomoció		506,43
Altres indemnitzacions		221,10
TOTALS	9.914,55	5.788,77
Avançament publicació memòria		4.125,78

5. VALORACIONS I REFLEXIONS FINALS

A continuació, s'exposen una sèrie de reflexions de caràcter general que es plantegen en relació amb els casos tractats durant aquests dos anys amb el desig que puguin servir a la comunitat universitària per canalitzar determinades actituds que ajudin a millorar la qualitat i la convivència de la nostra institució.

Sobre l'avaluació acadèmica

La major part dels casos que han arribat a la Sindicatura de Greuges han estat relacionats amb problemes corresponents a l'activitat acadèmica, entre els quals cal distingir aquells que estan directament implicats en el desenvolupament de la docència i en l'avaluació dels coneixements, en la publicació de la informació i els tràmits administratius, encara que moltes vegades es donen de manera superposada. He de remarcar que l'avaluació acadèmica segueix sent un dels temes «estrella» per la seva contribució quantitativa a la tasca que desenvolupa la Sindicatura.

He constatat que, encara que no sigui una situació generalitzada, la programació de les assignatures, que hauria d'incloure el temari, la metodologia d'aprenentatge, els objectius, els criteris d'avaluació, la bibliografia i, en definitiva, totes les condicions o exigències relacionades amb l'aprenentatge, no és accessible als estudiants abans de la seva matriculació, o bé no està actualitzada i pertany a cursos acadèmics anteriors amb el perill de ser modificada al llarg del curs acadèmic, en moltes circumstàncies sense cap tipus de justificació.

En molts dels casos, les reclamacions estan directament relacionades no tan sols amb defectes en la publicació per exemple dels criteris d'avaluació, un dels punts més conflictius, sinó fins i tot amb l'aplicació dels criteris, per la qual cosa seria necessari en aquests casos i, convenient en general, una revisió exhaustiva dels criteris d'avaluació, de tal manera que quedassin ben definits i així publicats. L'avaluació s'ha d'objectivar al màxim, per la qual cosa els criteris establerts han de ser molt clars i de fàcil aplicació, amb l'objectiu d'eliminar-ne elements d'ambigüitat que puguin ser motiu de controvèrsia i evitar situacions conflictives.

En definitiva, he d'insistir que els programes de les assignatures reflecteixin de manera clara i concreta tots els aspectes que recull la normativa acadèmica.

En aquest sentit, és molt important l'actualització permanent de les pàgines web, amb l'objectiu de presentar una informació clara, completa i accessible, ja en el moment en què es fa efectiva la matrícula, intentant, en la mesura que es pugui, l'homogeneïtat i l'aplicació estàndard dels procediments.

Un altre aspecte que vull destacar és el que fa referència a la revisió d'exàmens. La revisió d'un examen ha de tenir com a objectiu prioritari que l'alumne pugui constatar quins són els errors o omissions que ha comès durant el desenvolupament de la

prova, i per tant, la persona responsable de l'avaluació ha d'aportar la informació oportuna per assegurar que es compleixi aquest objectiu. Seria convenient recordar de forma general que la revisió de l'examen l'ha de dissenyar el professor o responsable de la docència de l'assignatura garantint els principis següents: l'accés de l'estudiant a tots els materials elaborats i que hagin estat avaluats i l'explicació, per part del professor, dels criteris de correcció. Durant aquest procés, l'estudiant i el professor han d'actuar des del respecte mutu, harmonitzant els drets i la responsabilitat que cadascuna de les parts té en el desenvolupament del seu rol.

Un altre aspecte de caràcter general que s'ha de remarcar per a la seva millora és el relatiu al compliment dels terminis en la publicació de les qualificacions acadèmiques i la signatura d'actes. En algunes ocasions, aquestes demores injustificades han vulnerat els interessos d'alguns membres del col·lectiu d'estudiants, causant un perjudici innecessari.

Sobre la comunicació i la informació

S'han de destacar els avanços realitzats en l'àmbit de la comunicació i la transmissió de la informació a la comunitat universitària. Durant els darrers anys, els diferents òrgans de la Universitat han dut a terme diverses accions amb l'objectiu de facilitar, especialment als estudiants, el coneixement de la Universitat, de la seva organització, dels serveis que poden utilitzar i de les normes que governen el seu funcionament. Així, les jornades d'acolliment o la tasca de tutorització personalitzada, especialment important durant el període de matrícula i el seguiment durant el primer any, són exemples que contribueixen a la millora del coneixement de l'entramat universitari i faciliten el desenvolupament de l'activitat acadèmica.

No obstant això, la majoria dels casos que arriben a la Sindicatura, sobretot pel que fa al col·lectiu estudiantil, encara tenen el seu origen en el desconeixement de les normatives que regulen els diferents aspectes de la nostra activitat. Una part important de la tasca de la Sindicatura se centra precisament a donar informació i consell als peticionaris, i canalitzar i/o derivar aquestes peticions cap als responsables de les àrees competents de la UIB.

És, per tant, necessari continuar millorant alguns aspectes en relació amb la presentació de la informació i en l'actualització de les pàgines Web dels diferents serveis, a més d'intentar aconseguir una major homogeneïtat, no uniformitat, ja que s'aprecien sensibles diferències entre el volum i el tipus d'informació i de recursos disponibles entre els uns i els altres.

En aquest sentit vull destacar la iniciativa del Fil directe amb la Rectora, que a través del seu Gabinet rep i atén nombroses peticions, i que per descomptat contribueix a la dinamització del flux d'informació i agilita la resolució dels assumptes que també li arriben.

Sobre la distribució de docència

Tal com vaig advertir a l'anterior informe al Claustre, alguns casos que han arribat a la Sindicatura de Greuges per part del col·lectiu del PDI fan referència als problemes que sorgeixen amb l'assignació de la docència. La manca de normativa que reguli el procés d'elecció de la docència, fa que quan no hi ha acord entre el professorat, el criteri selectiu que es fa servir per a l'assignació d'assignatures i distribució de la docència sigui en primer lloc la categoria i en segon lloc l'antiguitat en el cos docent, criteris que coincideixen amb els adoptats en diverses sentències judicials relacionades amb conflictes sobre aquest tema. Segons això, per tant, no s'aplicaria cap tipus de criteri limitador o restrictiu del canvi, com podria ser, per exemple, un temps mínim d'impartició de l'assignatura, la qual cosa provoca situacions del tot inversemblants que afecten professors que es troben obligats a canviar d'assignatura quasi bé cada any acadèmic, i que indubtablement repercuteix en la qualitat de la seva docència. He d'insistir, per tant, en la necessitat d'uns criteris mínims que permetin una distribució de la docència segons principis de qualitat i que puguin ajudar a arbitrar, quan sigui necessari, la resolució d'algun conflicte particular.

Sobre el risc psicosocial

A l'informe corresponent a l'any 2005 ja es va deixar constància d'un increment dels casos relacionats amb problemes de relacions interpersonals i laborals, tant pel que fa al sector corresponent al personal docent i investigador com al de personal d'administració i serveis, tendència que es manifesta també durant aquest període. Les persones afectades m'han manifestat el seu malestar i transmès el desànim que provoca la sensació de desemparament que al seu entendre suporten per problemes laborals o de convivència amb companys o superiors, problemes que, en moltes circumstàncies, poden derivar en conseqüències negatives per a la seva salut.

El risc psicosocial és un concepte relativament nou, la prevenció del qual s'ha incorporat de forma tardana a les universitats. És evident que la seva associació amb problemes de salut, de satisfacció i rendiment en el treball, fa que, cada vegada més, s'hagin de tenir en compte. És un problema generalitzat a les universitats i, va ser també motiu de debat al IX Encontre Estatal de Defensors Universitaris.

La Sindicatura de Greuges, de forma reiterada, ha cridat l'atenció sobre la urgència d'articular línies d'actuació lligades a noves estratègies per abordar diferents aspectes del risc psicosocial, tant pel que fa a la informació com a la prevenció i, de forma molt significativa, a la gestió dels casos. Recentment hem aprovat a la nostra universitat un protocol d'actuació en situacions de risc psicosocial, que probablement s'haurà d'anar perfilant i polint a mesura que l'apliquem, però que constitueix un pas molt important i

necessari per garantir la millora de les condicions de treball a la nostra institució. No obstant això, encara ens queda molta feina per fer, ja que sobretot hem de fomentar les accions preventives sobre les intervencions curatives; en aquest sentit, s'han d'identificar i avaluar els riscos psicosocials i els seus efectes mitjançant l'aplicació d'un procediment i una metodologia adequats, per la qual cosa és desitjable una anàlisi crítica i molt seriosa del clima laboral a la nostra institució, a fi de detectar si existeixen focus conflictius o potencialment conflictius que puguin ser font de futurs problemes. Es fa cada vegada més necessari comptar amb una definició de les funcions corresponents als diferents llocs de treball, que, sens dubte, contribuiria a la millora organitzativa de les tasques que desenvolupam. L'objectiu ha de ser afavorir un bon ambient laboral i, per això, s'han de dur a terme també campanyes de sensibilització, acollida i integració dels treballadors nous. Els programes de formació en relacions laborals i interpersonals i en resolució de conflictes, adreçats, sobretot, a les persones amb responsabilitats associades a la gestió de personal, tant pel que fa al col·lectiu del PAS com al del PDI, esdevenen, a criteri de la Síndica, imprescindibles.

Sobre els concursos i oposicions

Respecte als casos presentats a la Sindicatura de Greuges pel col·lectiu del personal d'administració i serveis, especialment durant el darrer any 2007, un 67% han estat relacionats amb el tema de concursos i oposicions realitzats a la nostra institució, un percentatge molt significatiu que mereix una reflexió profunda. Com s'ha indicat anteriorment, afavorir un bon ambient de treball i fomentar la motivació del personal que fa feina a la UIB és un dels objectius principals que ha de tenir la nostra institució, tant des de la perspectiva del rendiment professional com de la satisfacció personal. Els processos de selecció i promoció del personal estan associats a una llarga problemàtica que, en ocasions, ja s'inicia amb les bases dels concursos i les convocatòries negociades pels agents responsables, quan aquestes entren en conflicte amb els desigs legítims de les persones que formen part d'aquests col·lectius d'aspirants. A la llarga, aquestes situacions de conflicte afecten negativament el clima laboral al qual ja hem fet referència anteriorment.

La transparència ha de ser una constant durant tots els processos que envolten les proves selectives, i els aspirants així ho han de percebre, quan s'està valorant la seva capacitat o la feina que desenvolupen. En aquest sentit, seria desitjable que s'optimitzàs el procediment, per evitar que es puguin produir situacions que poden acabar posant en entredit les decisions dels tribunals qualificadors de les proves selectives. He de comentar amb satisfacció que a la darrera convocatòria de proves selectives, s'han introduït algunes modificacions respecte a convocatòries anteriors, que indubtablement serviran per intensificar l'objectivitat del procés i, per tant, contribuiran a millorar el desenvolupament del procediment selectiu. La Síndica actua i

actuarà sempre aportant les recomanacions pertinents i agraeix sincerament a les autoritats acadèmiques que siguin tingudes en compte per als posteriors processos de selecció del personal d'administració i servei de la nostra universitat.

Sobre els drets i deures

Un tema que mereix una especial atenció per part de la Sindicatura de Greuges i que ha estat també un assumpte que s'ha tractat al X Encontre Estatal de Defensors, fa referència a la necessitat de trobar un equilibri entre els drets i els deures o responsabilitats dels membres de la comunitat universitària per tal d'evitar la percepció de desigualtats, indefensió, parcialitat o l'ús indegut de posicions de força o poder. Durant aquests darrers anys s'han convertit en quasi habituals els casos relatius a reclamacions tant per part d'estudiants en relació amb el comportament i l'actitud del professorat, com de membres d'aquest col·lectiu en relació també amb conductes i actituds dels estudiants, la qual cosa ens obliga a reflexionar sobre la pertinència de desenvolupar unes regles de joc que ens permetin mantenir la nostra convivència. No es tracta de normativitzar ni reglamentar la vida universitària, sinó d'augmentar la consciència de responsabilitat de tots, i d'establir uns principis de convivència basats en el respecte i en la justícia. No estic parlant tampoc d'un règim disciplinari, sinó més aviat d'un Codi ètic de comportament, que reflecteixi el compromís dels membres de la comunitat universitària, perquè necessitem punts de referència, una guia de valors i de principis.

En aquesta mateixa línia, vull incidir en un aspecte que s'ha convertit en un tema present a totes les reunions dels defensors universitaris, però que fins ara no aconseguim veure la llum, m'estic referint a l'Estatut de l'estudiant, una normativa homogènia per a totes les universitats que prevegi els aspectes essencials de la vida acadèmica de l'estudiant universitari. Aquest Estatut hauria d'incloure la relació de drets i deures dels estudiants, una normativa acadèmica bàsica i un protocol d'actuacions en les situacions de conflicte, que possibiliti finalment la derogació del Reglament de disciplina acadèmica de l'any 1954. Esper que l'esborrany de l'Estatut de l'estudiant que vàrem analitzar al darrer Encontre de Defensors, celebrat el passat mes d'octubre, podrà finalment prosperar, amb l'objectiu d'assolir un marc de referència d'acord amb les necessitats dels estudiants i de la comunitat universitària i que pugui ajudar a vertebrar la seva màxima participació en el sistema universitari.

Sobre l'Espai europeu d'Educació Superior

No vull acabar la meva intervenció sense fer referència a l'etapa de canvi en què, en aquests moments, es troba la Universitat. L'adaptació al nou context dissenyat per l'espai europeu d'educació superior duu implícites noves exigències i demandes a les

quals la institució universitària haurà de respondre en un entorn cada vegada més competitiu. No hi ha dubte que el repte és complicat i difícil i, sobretot, perquè tenim la responsabilitat acadèmica i social de donar una formació de qualitat als futurs professionals.

La Universitat de les Illes Balears és ben conscient de tot això i s'han de valorar molt positivament tots els esforços que des dels diferents òrgans implicats s'estan realitzant per tal de dur endavant aquesta tasca.

La Sindicatura de Greuges no vol ni pot ser aliena a aquest procés. De fet, a les reunions que periòdicament celebrem els defensors universitaris, ja es plantegen els temes que afloraran en relació amb els nous dissenys de les titulacions, a través de noves metodologies docents i d'un sistema de d'avaluació coherent. Així, l'assistència a classe, els exàmens en convocatòries extraordinàries o l'avaluació contínua, són problemes que ja estan sobre la taula i que suposaran un canvi normatiu important, sobre el qual ja hem de començar a pensar per poder estar preparats quan hàgim d'engegar el nou sistema docent.

La meva intenció amb aquest informe és encetar un procés de reflexió sobre els temes que s'han exposat, reflexió que, per ser fructífera, hauria de ser col·lectiva, ja que ens competeix a tots, com a universitaris compromesos amb la millora de la qualitat no tan sols acadèmica i organitzativa sinó també humana de la nostra universitat.

Han passat tres anys des del meu nomenament com a Síndica de Greuges de la UIB i he de dir que durant aquest temps he procurat que la Sindicatura de Greuges representi un espai de portes obertes a tots els membres de la comunitat universitària per a la reflexió i el diàleg.

Demano disculpes pels errors que segurament he comès i esper que si algú s'ha sentit incòmode per la meva actuació, podrà entendre que no era la meva intenció, sinó al contrari: la meva pretensió és sempre ajudar, i ho intent fer amb objectivitat i imparcialitat, amb l'objectiu final de contribuir a la millora de la qualitat de la nostra universitat i, sobretot, per intentar canviar la supervivència per la convivència. Des de la Sindicatura de Greuges ens esforçam cada dia per contribuir a aquest objectiu, que no és factible sense la col·laboració de tots els membres de la nostra comunitat.

Magdalena Gianotti

Síndica de Greuges de la UIB

ANNEX 1

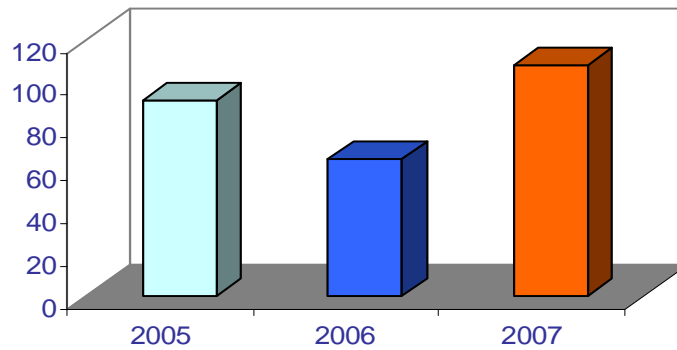


Figura 1. Evolució dels casos tramitats de l'any 2005 al 2007.

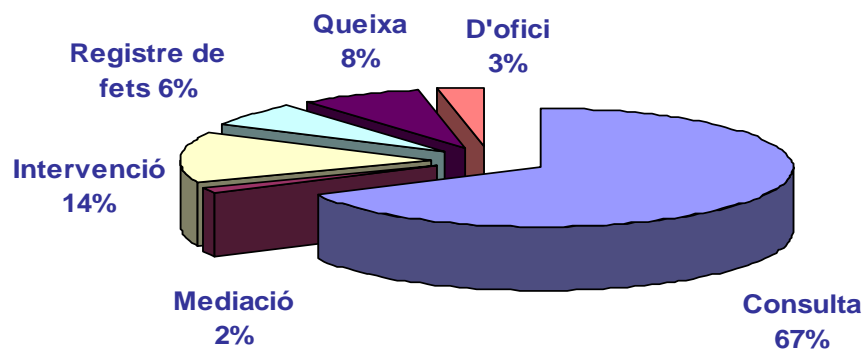


Figura 2. Tipologia dels casos tramitats durant l'any 2006.

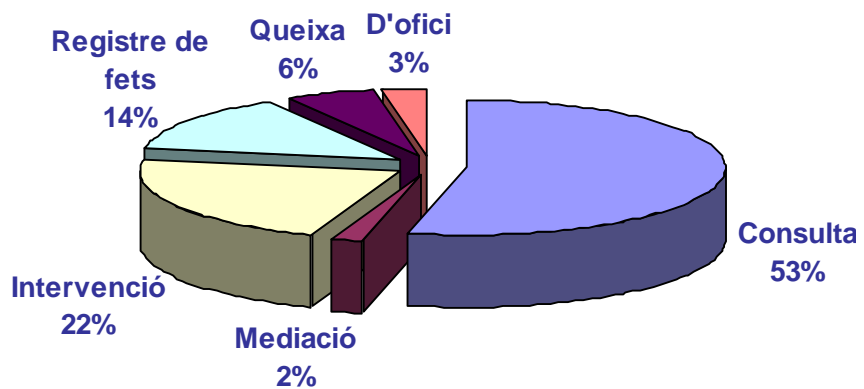


Figura 3. Tipologia dels casos tramitats durant l'any 2007.

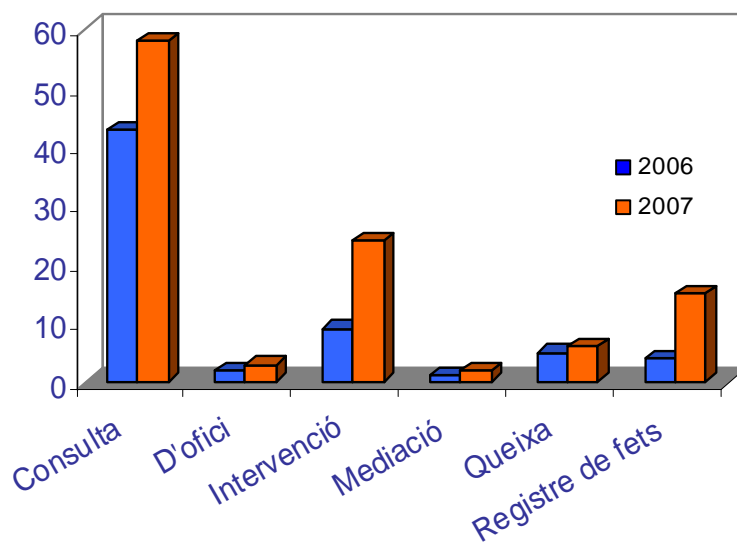


Figura 4. Evolució de la tipologia dels casos 2006-2007.

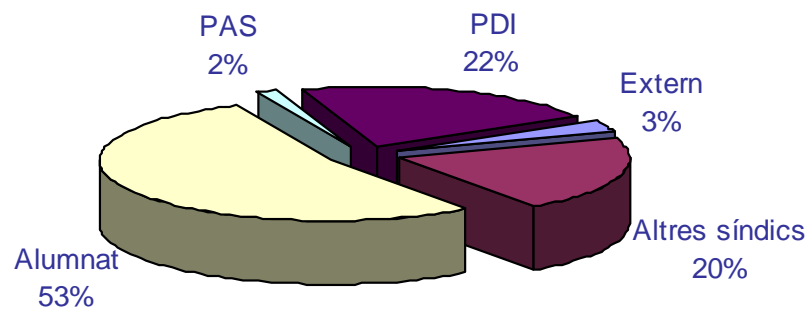


Figura 5. Percentatge dels casos tramitats durant l'any 2006 en funció del col·lectiu.

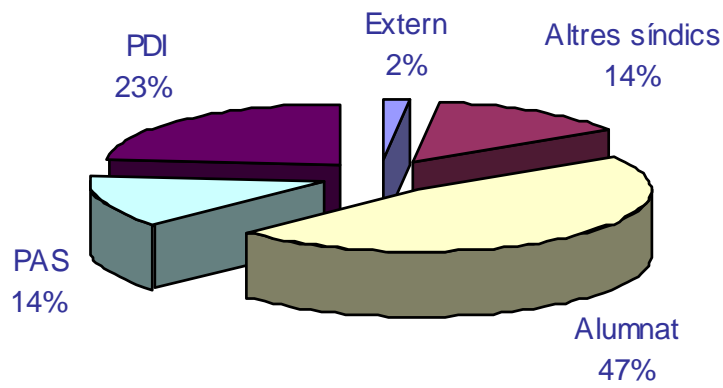


Figura 6. Percentatge dels casos tramitats durant l'any 2007 en funció del col·lectiu.

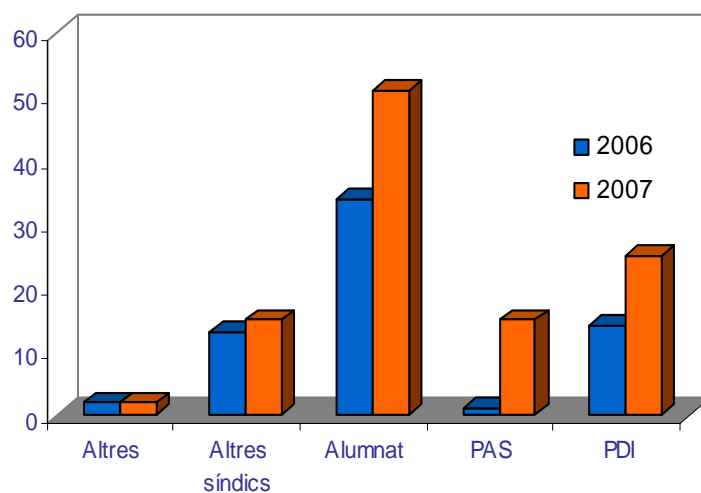


Figura 7. Comparació entre l'any 2006 i 2007 del nombre de casos en funció del col·lectiu.

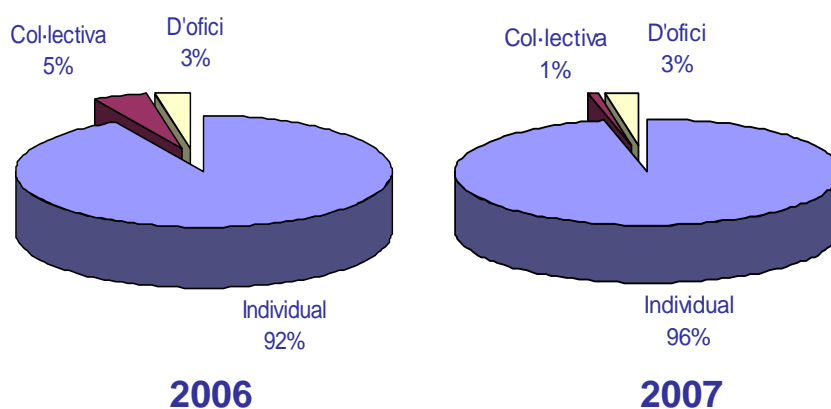


Figura 8. Comparació entre l'any 2006 i 2007 del percentatge de casos presentats per iniciativa individual, col·lectiva o d'ofici.

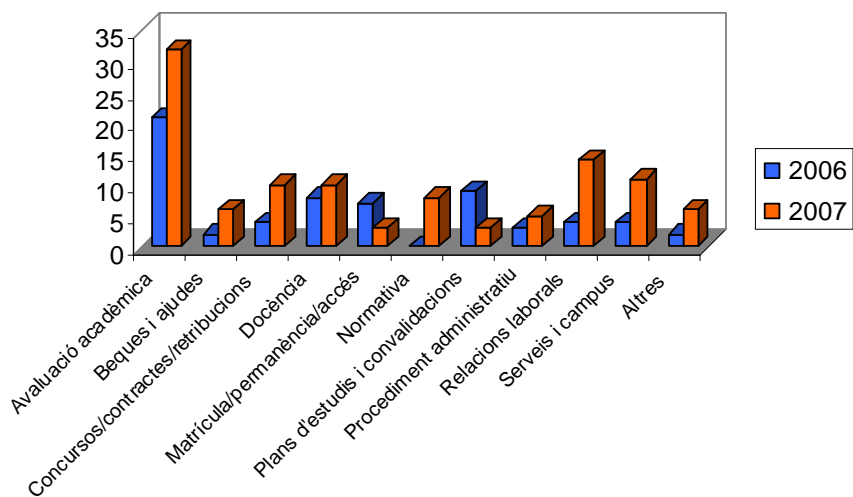


Figura 9. Comparació entre l'any 2006 i 2007 del nombre de casos atesos segons la temàtica.

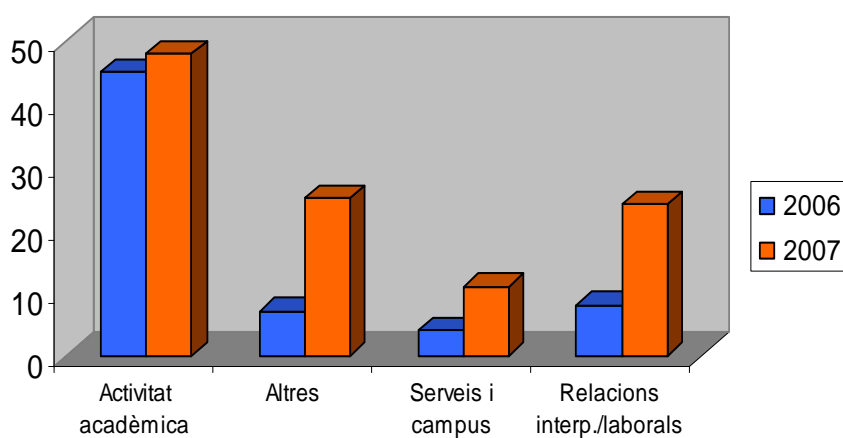


Figura 10. Comparació entre l'any 2006 i 2007 del nombre de casos atesos agrupats per temàtiques afins.

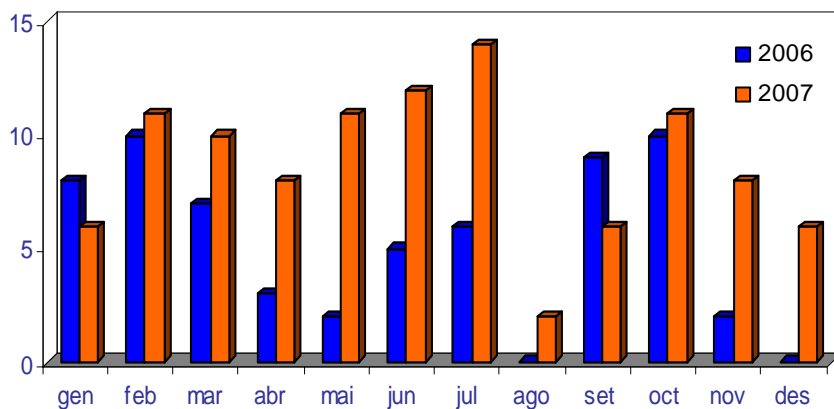


Figura 11. Comparació entre l'any 2006 i 2007 del nombre de casos atesos en funció de la seva distribució mensual.

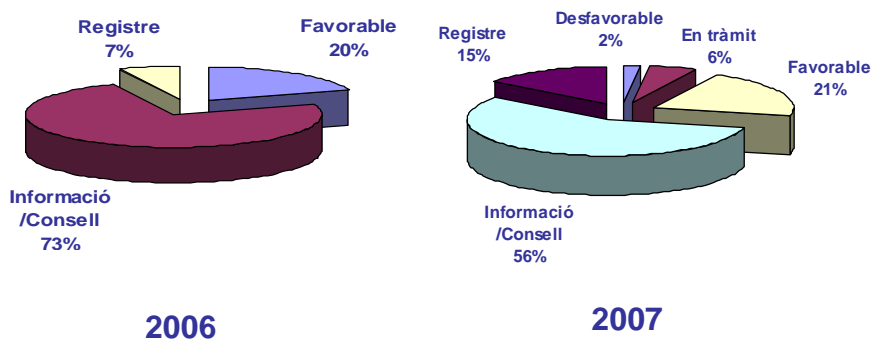


Figura 12. Tipus de resolució dels casos corresponents a l'any 2006 i 2007.

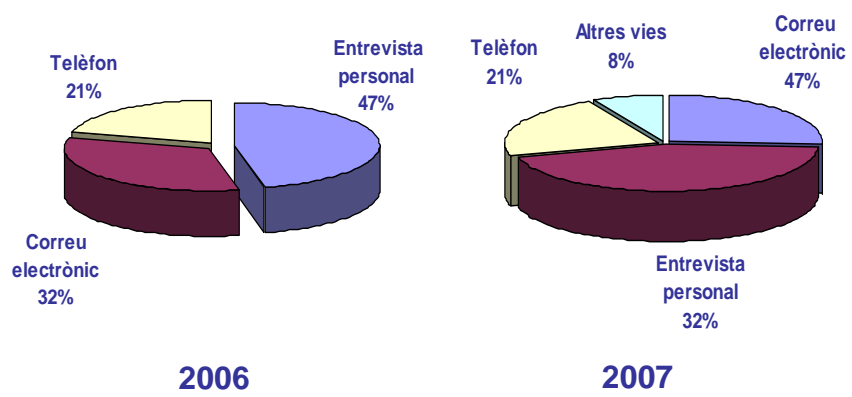


Figura 13. Vies d'accés a la Sindicatura de Greuges.

ANNEX 2

Conclusions de les taules de treball corresponents al IX Encontre Estatal de Defensors Universitaris. Universitat d'Alacant i Elx, 25-28 d'octubre de 2006.

MESA 1

CONFIDENCIALIDAD

Coordinadores:

D. Joan Miró Ametller. Sindic de Greuges de la Universidad de Girona
D^a. Purificación Fenoll Hach-Alí. Defensora de la Universidad de Granada
D. Artur Juncosa Carbonell. Sindic de Greuges de la Universitat Ramón Llull.

Participantes:

D. Luis Caballol Angelat
D^a. Magdalena Mora
D. Antonio Bellido Martínez
D. Ramon Araujo Casado
D^a. Inmaculada Valeije Álvarez
D. Antoni Mirambell Abanco
D. Ignacio Ugalde González
D. José Soler Sanz
D. Miguel Gil Marin
D. Manuel Carlos Ruiz González
D^a. Mercedes Sanz González

Introducción

Entre las características principales de la figura del defensor universitario destacan su independencia y el carácter confidencial de su labor. Al introducir la figura del defensor universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía que su función consiste en velar por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y que sus actuaciones, dirigidas a contribuir a la calidad del sistema universitario, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía. Así lo han recogido los Estatutos de las distintas universidades cuando han regulado la figura del defensor. Para desarrollar sus funciones en un clima de plena confianza de la comunidad universitaria, una de las condiciones inherentes a la figura del defensor es, muy frecuentemente, la confidencialidad en la comunicación entre quienes visitan la oficina del defensor y el

propio defensor y, por lo tanto, la seguridad en el tratamiento y la conservación de los documentos generados en el curso de las actuaciones del defensor.

Las oficinas del defensor universitario manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico. Son la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

Confidencialidad, intimidad y anonimato

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los defensores universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales.

El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad. Casos especiales.

Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera

excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaran de becas en el extranjero, etc.).

En ciertos casos, el desarrollo de las gestiones realizadas por el Defensor puede parecer contradictorio con el principio de confidencialidad. Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

Tipos de información

Típicamente, la oficina del defensor diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación... Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. Se puede decir que las paredes de la oficina del defensor escuchan, pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

Como se ha dicho, no toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Aunque confidencial, no es obvio que el tipo de información que llega a la oficina del defensor deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, probablemente no se recogen por escrito o es información que se destruye sin pasar al archivo. Sin embargo, un documento referido al funcionamiento de una

entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Entre otras muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a cierta documentación bastará citar la investigación histórica.

Por ello también deben considerarse en el marco de la confidencialidad, la seguridad de los archivos, los sistemas de destrucción de documentos y su conservación.

Tipos de documentos y tratamiento de ficheros

Una parte de la documentación en la oficina del defensor está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente. También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos. Dicho reglamento define los usuarios de los archivos, los procedimientos que deben aplicarse, las responsabilidades de las personas que tienen archivos de este tipo a su cargo y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Como se resume en el cuadro adjunto, cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

Características de los archivos según el tipo de datos

Tipos de datos	Nivel	Autenticación	Confidencialidad	Integridad
Datos no personales		Baja	Libre	Baja
Datos personales	Básico	Normal	Restringida	Normal
Infracciones, Hacienda, financieros, legislados, evaluadores	Medio	Alta	Protegida	Alta
Ideología, creencias, salud, raciales, sexuales, policiales	Alto	Crítica	Confidencial	Crítica

El responsable del fichero debe implantar una normativa de seguridad que contemplará aspectos como las normas que hay que respetar, las funciones y obligaciones del personal, el procedimiento de notificación de incidencias, de realización de copias, etc. Esto se aplica en los tres niveles.

Todo fichero que contenga datos personales deberá adoptar por lo menos las medidas de seguridad de nivel básico. Los ficheros de este nivel se destruirán cuando ya no sean necesarios para los fines que motivaron su creación.

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoría. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

En el caso del nivel alto, la información deberá estar cifrada si los soportes se distribuyen o los datos se transmiten telemáticamente.

Los ficheros y tratamientos de datos han de ser inscritos en un registro público de la Agencia de Protección de Datos (española o autonómica).

En el curso del proceso de adaptación al reglamento de medidas de seguridad, la universidad deberá identificar y analizar la tipología de ficheros sensibles con los que trabaja y los riesgos que pueden afectarlos. El defensor será el responsable directo de la gestión de los ficheros de su oficina (aunque el responsable general de los ficheros de la universidad será el secretario general). Entre otras cosas, la universidad deberá tener en cuenta ciertas cláusulas de confidencialidad al contratar personal y servicios.

Por último, la universidad redactará un documento de seguridad propio y aprobará y difundirá las instrucciones pertinentes para aplicar su normativa sobre protección de datos y sobre el uso de recursos y sistemas informáticos.

Será pues esencial que nuestras oficinas y su personal respondan a las exigencias de los niveles de seguridad de los documentos y ficheros con los que trabajan y que dispongan de equipos informáticos de alto nivel de seguridad, de criterios, orientaciones y normativas de distribución y de conservación de documentos, así como de maquinaria homologada para su destrucción.

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos "confidencial", "abrir en destino", utilización de los certificados, etc.). En este

campo, las nuevas tecnologías – en particular, el correo electrónico – introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

El deber de confidencialidad en el tiempo: la custodia de la documentación generada por las actuaciones del defensor universitario

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la oficina relacionados con el caso.

Tarde o temprano, la documentación que se conserve en una oficina pasará al archivo general de la institución. Los responsables de los archivos conocen bien su profesión y confiamos justificadamente en ellos. Una parte del archivo es confidencial y no se puede consultar... excepto si presenta una petición de consulta la persona afectada o un miembro del colectivo cuando el documento afecta a un colectivo.

Por otra parte, la legislación convierte en accesibles los documentos transcurridos 50 años del caso o 25 años de la muerte de la persona a la que se refiere.

Existe una experiencia acumulada que se puede calificar de secular en los profesionales de la archivística que transmite una vigorosa sensación de seguridad. Sin embargo, la seguridad de los archivos informáticos presenta características particulares que otorgan a este tipo de archivos ciertas debilidades para las que se precisan actuaciones especiales.

Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, se pueden imaginar fácilmente situaciones en las que los ordenadores pueden correr serios peligros.

Seguridad informática

Ciertas prácticas, como abrir archivos sospechosos adjuntos a mensajes electrónicos o instalar programas no seguros, debilitan los sistemas de seguridad y permiten el acceso de usuarios no deseados a información privilegiada confidencial.

Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles que contienen información de nivel alto...

No se deben exagerar estos peligros; no es tampoco prudente dejar de tenerlos en consideración. Las instituciones como la universidad funcionan fundamentadas en la confianza. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Generalmente, la solución a estos problemas se halla en el respeto estricto de los protocolos establecidos por los criterios de seguridad. Sin embargo, los incidentes pueden suceder inesperadamente. Aunque no exista la seguridad absoluta, puede obtenerse un ambiente informático de mayor confidencialidad incluyendo en los ordenadores cortafuegos particulares que permitan aislar una subred confidencial respecto la red general de la universidad, como aparece en el esquema adjunto. La subred consiste en un ordenador común para almacenar archivos (servidor) i un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes). Los cortafuegos particulares separan la placa de comunicaciones conectada a la red general de la placa conectada a la subred. Si técnicamente es posible, una partición del ordenador trabaja con la red general y otra, la confidencial, sólo con la subred.

Probablemente, otras secciones de una universidad –como el rectorado, la gerencia, el departamento de personal...– requieran también un tratamiento particular de acceso restringido del mismo tipo.

La difusión de la información. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad.

Naturalmente, la información más confidencial no sale de la oficina del defensor. Los procedimientos que deben aplicarse a los archivos de nivel de confidencialidad alto restringen el traslado y el movimiento de los archivos, cuya salida de su ámbito de uso debe ser registrada.

Una de las obligaciones de los defensores es la presentación del informe anual ante el claustro universitario, que se complementa con la elaboración de una memoria de actividades. La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque contribuye a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

Distribución de espacios en la oficina del defensor y protección de la confidencialidad

La configuración arquitectónica y la distribución de los espacios de la Oficina del Defensor Universitario pueden incidir directa o indirectamente, positiva o negativamente, en la preservación del derecho a la confidencialidad de quienes al Defensor se dirigen.

Se trataría de confeccionar un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de espacios idóneos para una atención reservada,

impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

Destrucción de documentos

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

Consulta de documentos

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

El debate de la mesa uno

El debate sobre la confidencialidad en el seno de la mesa nº 1 fue sumamente enriquecedor. Los participantes aportaron numerosas ideas y experiencias personales de gran interés que contribuyeron a esclarecer los problemas que plantea la práctica de la confidencialidad en la actuación del defensor universitario. Así fue posible discutir los términos en los que se desarrolla la labor del defensor y se establecieron criterios de orientación para mejorar su trabajo.

Es posible que resulte conveniente que las oficinas del defensor se sometan a evaluación voluntaria, sin menoscabo de su independencia, con el fin de detectar sus puntos fuertes y débiles y realizar las operaciones oportunas para contribuir a la calidad del sistema universitario.

La seguridad en el tratamiento de archivos de datos personales es un tema de importancia suficientemente alta como para ser tratado con la ayuda de profesionales. En este sentido, puede ser conveniente cursar, en el próximo encuentro de defensores, una invitación a un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto, así como para establecer criterios sobre la elaboración de la memoria anual e informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia.

Conclusiones de la mesa nº 1: La confidencialidad

Se alcanzaron las conclusiones siguientes.

Primera:

La confidencialidad es un requisito esencial en la función del defensor como garante de los derechos y libertades de las personas de la comunidad universitaria.

La confidencialidad, en el sentido de secreto profesional, es el instrumento que asegura la independencia, la imparcialidad y la responsabilidad para inspirar confianza en la figura del defensor.

Segunda:

Los defensores deben instar a las universidades para que procedan a cumplir y completar la adaptación a las normas de protección de datos de carácter personal y a establecer criterios de seguridad.

Tercera:

La oficina del defensor universitario debe disponer de los elementos y mecanismos necesarios para desarrollar y asegurar su labor de acuerdo con el principio de confidencialidad.

Cuarta:

Las memorias e informes del defensor universitario, sin perjuicio de que se ajusten a las diversas tradiciones de las universidades, deberán respetar la confidencialidad y, en lo que sea posible, se pueden transformar en recomendaciones generales las características comunes que se infieran de los casos particulares.

Consultas

Ley orgánica 15/1999, <http://civil.udg.es/normacivil/estatal/persona/PF/Lo15-99.htm>, [17 de octubre de 2005]

(Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos)

Real decreto 994/1599,

http://www.belt.es/legislacion/vigente/Seg_inf/Protecci%C3%B3n%20de%20datos/pdf/rd_994_99.pdf, [5 de julio de 2006]

Agencia española de protección de datos: <https://www.agpd.es/index.php>, [5 de julio de 2006]

Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l30-1992.html, [5 de julio de 2006]

Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, http://www.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.html, [5 de julio de 2006]

Supervisor europeo de protección de datos: <http://www.edps.eu.int/>, [5 de julio de 2006]

Directiva 95/46/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995 (DOCE L 281 de 23-XI-1995)

MESA 2

ACOSO PSICOLÓGICO

Coordinadores:

D^a. Ana Isabel Isidro de Pedro. Defensora de la Universidad de Salamanca.

D. José Navarro Solé. Síndic de la Universitat Politècnica de Catalunya.

D. Joan Miró Ametller. Síndic de la Universitat de Girona.

Participantes:

D^a Ana Magaña Jiménez

D^a Maria Muñoz Gutiérrez

D. Luís Malvárez Pascual

D^a M. Jesús Vila Aguilar

D. Juan Miguel Trujillo Garrido

D^a M. José Carmen Sierra

D. Andrés Lebeña Bada

D^a Cinta Canterla González

D^a Magdalena Gianotti Bauzà

D^a Sagrario Gómez Elvira

D. Francisco Zapater Esteban

Introducción: acuñar un nombre nuevo para un fenómeno antiguo

El concepto de acoso psicológico es conocido bajo diferentes nombres (acoso laboral, *mobbing*, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, acoso moral, etc.) No obstante, el Diccionario de la Real Academia Española, en su Avance de la vigésima tercera edición, recoge ya las acepciones acoso psicológico - acoso moral, entendiéndose por tal la "práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente". Por ello, y aunque el término *mobbing* se ha extendido profusamente en la literatura, preferimos utilizar el vocablo español acoso psicológico para referirnos a este fenómeno.

Cabrían múltiples definiciones, pero una generalmente aceptada es la propuesta por Heinz Leyman, entendiéndose por acoso psicológico una situación de violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral.

Formas en que se manifiesta

Se considera que existe acoso psicológico cuando se presenta una o más de las 45 formas o comportamientos hostiles descritos por Leyman en su *Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT), comportamientos que pueden incidir sobre distintos campos:

1. Impedir que la víctima se exprese o se comuniqué:

- El superior no permite que la víctima se exprese
- La víctima es interrumpida constantemente cuando habla
- Los compañeros no le dejan expresarse
- Sus compañeros le gritan, le recriminan
- Ataques verbales y críticas desmedidas contra su trabajo
- Críticas hacia su vida privada
- Aterrorizar a la víctima con llamadas telefónicas
- Amenazas verbales
- Amenazas por escrito
- Evitar todo contacto con la víctima (contacto visual, gestos, etc.)
- Ignorar su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros

2. Aislar a la víctima, impidiendo que mantenga contactos sociales:

- No hablarle
- No dejar que se dirija a nadie
- Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra
- Negar la presencia física de la víctima

3. Desacreditar la reputación personal o laboral de la víctima:

- Murmurar o calumniarla
- Lanzar rumores relativos a la víctima
- Ridiculizarla o reírse de ella
- Intentar que la víctima parezca una enferma mental
- Intentar forzarla para que se someta a un examen psiquiátrico
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías
- Imitar sus gestos, su postura y su voz para ridiculizarla
- Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas
- Burlarse de su vida privada
- Reírse de sus orígenes o de su nacionalidad
- Obligarle a realizar trabajos humillantes
- Monitorizar, anotar, registrar y consignar el trabajo de la víctima de manera no equitativa y malintencionada
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima
- Injuriarla con términos obscenos o degradantes
- Acosarla sexualmente (gestos o proposiciones)

4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:

- No confiarle ninguna tarea
- Privarla de toda ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí misma
- Asignarle o exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles
- Asignarle tareas muy inferiores a sus competencias profesionales
- Asignarle incesantemente tareas nuevas
- Obligarla a ejecutar trabajos humillantes
- Asignarle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia

5. Comprometer la salud de la víctima:

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud
- Amenazarla físicamente
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia
- Agredirla físicamente
- Ocasionarle voluntariamente gastos para perjudicarla
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo
- Agredirla sexualmente

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que están implicadas tanto la intencionalidad de quien acosa como la percepción que de la situación tiene la víctima.

Consecuencias del acoso psicológico

Las consecuencias atañen a diversos ámbitos –ya que se extienden más allá de las generadas a la víctima directa del mismo– y presentan distinta naturaleza y magnitud:

1) Para la víctima

- Desde el punto de vista físico

El ser objeto de acoso psicológico suele ocasionar distintos tipos de problemas y patologías físicos, tales como: síntomas psicósomáticos del estrés (dolores en el aparato digestivo, diarreas, vómitos, dolores en el pecho, cefaleas...), trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño interrumpido...), síntomas de desgaste físico (fibromialgias, dolores de espalda, fatiga crónica, desmayos...)

- Desde el punto de vista psicológico

La persona objeto de acoso psicológico presenta frecuentemente ansiedad, indefensión, impotencia, frustración, sentimientos de fracaso, pérdida de autoestima. También puede manifestar errores cognitivos, creerse incapaz de cumplir con su trabajo o de enfrentarse a él e, incluso, autoatribución de la culpa. En ocasiones puede

buscar escape en comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio o manifiestamente autodestructivos, como las adicciones. La situación puede llevar a un estado depresivo e, incluso, al suicidio.

- Desde el punto de vista social

Es frecuente padecer hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, evitación, aislamiento, susceptibilidad, desconfianza, irritabilidad, hostilidad, agresividad, rencor, ira, deseos de venganza, etc.

Tampoco son de desdeñar el impacto y las repercusiones sobre las relaciones con su núcleo familiar y social más cercano.

- Desde el punto de vista laboral

La situación siempre repercute negativamente en este aspecto, presentando la víctima insatisfacción laboral, falta de motivación, descenso de la productividad. Igualmente, también puede sufrir un incremento de la accidentabilidad laboral y reiterar faltas de asistencia a su trabajo...

2) Para la organización

- Relativas al rendimiento

De la situación se deriva una lógica disminución cuantitativa y cualitativa del desempeño y el rendimiento y, como ya se ha comentado, un incremento del absentismo laboral (justificado o no) que puede tener un importante alcance para la organización.

- Relativas al clima laboral

El clima laboral resulta deteriorado y se socavan las relaciones interpersonales, resultando una imposibilidad de trabajo en equipo, merma de la cohesión grupal, de la cooperación, del trabajo colaborativo, de la eficacia en los canales de información y comunicación...

- Relativas a la accidentabilidad

Ya se ha mencionado la repercusión del acoso psicológico en el incremento de los accidentes laborales (voluntarios o no), con las consiguientes pérdidas en la fuerza de trabajo de la empresa, que pueden llegar a ser definitivas.

3) Para la comunidad

Por último, tampoco ha de despreciarse el impacto que el acoso psicológico tiene en la propia comunidad, ya que las consecuencias económicas derivadas son elevadas.

Perfil de los implicados

No existe un perfil definido de la **víctima** y cualquiera puede verse afectado, independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización. Sin embargo, son más susceptibles de padecer acoso psicológico:

- Personas demasiado competentes o brillantes (percibidas como una amenaza)
- Personas jóvenes con elevada preparación de reciente incorporación

- Personas que presentan rasgos diferenciales respecto al resto del grupo – pertenecientes a minorías o a colectivos desprotegidos, etc.– de las que no se acepta o se rechaza su diferencia
- Personas sin una buena red de alianzas o de relaciones dentro de la organización

Por lo que se refiere al **acosador**, éste suele reunir una serie de características:

- Profesional mediocre y con complejos
- No experimenta sentimientos de culpa
- Narcisista
- Que percibe a otros trabajadores no compañeros sino como competidores y rivales

Por otra parte, el acoso psicológico puede darse en cualquier tipo de **organización**. No obstante, acostumbra a aparecer con mayor frecuencia en organizaciones:

- muy reglamentadas y homogéneas
- con poca tolerancia a la diversidad
- con fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros
- cerradas, que valoren el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad

Acoso psicológico en la Universidad

La Universidad no es, en principio, una organización cerrada, aunque existen en su seno grupos, de trabajo o de influencia, que reclaman a sus componentes una coherencia particular. Sin embargo, no siendo la Universidad una organización que parecería proclive al acoso psicológico –y que incluso puede ser formalmente rechazado en sus Estatutos y algunas de ellas cuentan con Protocolos específicos de actuación– es un problema que no puede obviarse y las denuncias de casos de acoso van en aumento, llegando algunas de ellas a las Oficinas de los Defensores.

Típicamente, las denuncias que se presentan en la Universidad se refieren a un acoso ambiguo; no son ejemplos extremos, sino más bien sutiles.

Lo más habitual es que la persona que sufre acoso psicológico esté –y se sienta– aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal –por lo general un superior en la escala jerárquica (acoso psicológico descendente)– la víctima constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que ella desearía, y se decantan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad¹ o, en otros casos, se han aliado de forma manifiesta con el

¹ Este comportamiento de los “espectadores mudos” es también marcadamente perjudicial para la víctima ya que, objetivamente, su salud física y psicológica se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...)

acosador. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante. En otros casos la presión no es sistemática pero, por lo menos, parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

Ha de tenerse en cuenta que a la víctima de acoso psicológico denunciar formalmente la situación no le resulta, en absoluto, fácil. En general, presenta grandes dificultades para expresarse, verbalizar el problema y confiárselo a personas "extrañas", y, junto a los sentimientos de vergüenza y culpabilidad, puede pensar que no va a tener credibilidad por la falta de pruebas que aportar o de testigos que avalen su testimonio. A esto hemos de añadir que, habitualmente, la víctima no se cree capaz de poder enfrentarse al procedimiento que desencadenaría la denuncia, unido esto al miedo a sufrir represalias y a que la situación empeore aún más. De esta manera, puede seguir aguantando el acoso, sin denunciarlo, mientras intenta pensar que, quizá, el tiempo lo paliará o que, a fin de cuentas, las cosas siempre podrían estar aún peor. Por lo que, involuntariamente, está contribuyendo a alimentar el problema.

Así, en muchos casos cuando, finalmente, la persona se decide a presentar denuncia del caso y acude al Defensor² lo hace en una fase avanzada del proceso y está en una situación límite y desesperanzada. Considera que ya ha agotado las posibilidades que estaban en su mano e incluso presenta una falta absoluta de confianza en que el problema pueda llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación³.

Intervención

Cuando al Defensor se le plantea una denuncia de acoso psicológico, es consciente de que se encuentra ante una situación sumamente compleja –cuya solución favorable depende de un nutrido conjunto de factores– y que requiere extremar, si cabe, el necesario contexto de prudencia y confidencialidad que siempre ha de presidir sus actuaciones.

- Ha de **escuchar** a la persona y hablar largo y tendido con ella, con la calma, prudencia y sensibilidad que requiere un tema tan delicado.
- El acoso psicológico, además de constituir un problema difícil de detectar y objetivar, suele ser de dificultad probatoria manifiesta. Además, en muchos casos se

² Existen otros órganos o servicios, más técnicos o estrictamente laborales, a los que puede acudir el afectado, pero se ha advertido la preferencia por recurrir al Defensor debido a la confianza que le proporciona la figura.

³ Ha de tenerse en cuenta que, normalmente, la víctima de acoso psicológico no sabe cómo afrontar el problema para modificar su entorno socio-laboral y poder conseguir un resultado efectivo. Progresivamente, tampoco va siendo capaz de controlar las reacciones emocionales que le provoca el proceso. La falta de autoeficacia percibida para lidiar con la situación y el fracaso en el afrontamiento del problema y en el control de la ansiedad hacen que entre en un círculo de indefensión y desesperanza y van desencadenando la patología anteriormente descrita, que se va agravando y cronificando gradualmente.

trata de un acoso sutil y ambiguo en que la víctima puede incluso presentar pocas pruebas evidentes, lo que dificulta aún más la necesidad de ser en extremo objetivo. Por ello, ha de intentarse **objetivar** al máximo y registrar los hechos fehacientes.

- Intentar **discriminar** si realmente se trata de acoso psicológico o de **otras situaciones** de tensión originada en el ámbito laboral, como desencuentros o diferencias interpersonales, conflicto de intereses entre dos o más personas, deficiencias en los canales de información y comunicación, altas exigencias en el servicio, tensiones surgidas producto de la organización del trabajo, procedimientos de remodelación que conlleven cambios en las funciones, estrés laboral, síndrome de *burnout* (estar quemado), etc. En algunas de estas situaciones, que no constituyen en sí acoso psicológico, la persona puede percibir e interpretar erróneamente signos y/o consecuencias que le pueden llevar a creer, de forma equivocada, que está siendo objeto de acoso.

En estos otros casos, previo análisis, podrían haber diferentes caminos para encontrar la solución adecuada: hablar con el centro o servicio en el que se inserta la persona, abordar el verdadero problema, mediación, etc.

También puede darse la posibilidad de que se pretenda **instrumentalizar** la denuncia, persiguiendo el denunciante fines espurios. Si así lo intuimos, hemos de informarle sutilmente acerca de las consecuencias de levantar una falsa acusación.

- Si creemos que realmente puede tratarse de **acoso psicológico** no cabe la mediación puesto que el acoso es una actuación que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

- En el estudio del caso, y ante el impacto que puede producir lo desgarrador del testimonio de la persona, nunca puede perderse la imparcialidad y la obligada **presunción de inocencia**. De igual forma, y como en todas las actuaciones del Defensor, se ha de cuidar la garantía de **confidencialidad**, extremando las medidas (con lo difícil que ello puede llegar a ser en un caso de acoso psicológico)

- Podemos aconsejar a la víctima que acuda al **Servicio de prevención de riesgos psicosociales**, si lo hubiere –si no existe, indicar al Rector la conveniencia de establecerlo tan pronto como sea posible–.

Puede ser que la víctima no desee que el tema salga del ámbito del Defensor. Sin embargo, hemos de aconsejarle la conveniencia y, según el caso, necesidad de recibir ayuda especializada, ya que un especialista le brindará el asesoramiento, el apoyo y la ayuda profesional que serán claves para enfrentarse activamente a la situación y recobrar su salud mental y/o física. Sin embargo, siempre han de respetarse los deseos de la persona acosada y no actuar al margen de los mismos.

- En general, ante el acoso psicológico sería conveniente que un servicio especializado examinara el caso y poder recurrir a un cierto procedimiento preestablecido para tratar el problema. Así, es útil establecer un **Protocolo de**

Actuación en Materia de Acoso con medidas preventivas y paliativas para canalizar las denuncias y propiciar su solución⁴.

Prevención

Es evidente que lo idóneo es evitar la aparición de cualquier forma de acoso y este aspecto no puede ser obviado. Así, desde el punto de vista preventivo podría aconsejarse la conveniencia de implementar –en caso de no existan aún– una serie de medidas globales institucionales que incidieran específicamente sobre dicha cuestión, (algunas de las cuales podrían quedar incluidas en el Plan de Salud Laboral de la Universidad):

- Conveniencia de la existencia en cada Universidad del antedicho **Protocolo de Actuación en Materia de Acoso** que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.

- Organizar **campañas de sensibilización** contra el acoso psicológico, al igual que se realizan en otras materias de salud y seguridad en el trabajo.

- Crear y mantener fuentes de información detalladas en relación con la prevención en materia de acoso y establecer **acciones formativas e informativas** que contribuyan a prevenirlo.

- Arbitrar **mecanismos de detección e información** (detección de grupos de riesgo, observatorios de factores propiciadores de acoso, etc.)

- Articular **sistemas de presentación y acogida** de los nuevos trabajadores que faciliten su integración en la Universidad.

- Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de **formación y entrenamiento** en relaciones interpersonales eficaces, técnicas de resolución de conflictos, técnicas de asertividad, etc. (servicios internos de psicología)

- También es aconsejable solicitar que se realice un **estudio global del clima laboral**. Esto también puede servir para analizar o estudiar una posible denuncia de acoso.

- Realizar una **declaración institucional de compromiso para prevenir y combatir el acoso psicológico** que contribuya a generar una conciencia colectiva contra el acoso y que recuerde que la colaboración y el apoyo de toda la Comunidad Universitaria son necesarios y que es una **responsabilidad de todos** velar contra este tipo de conductas indeseables.

⁴ Aunque algunas Universidades cuentan ya con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, la mayor parte de ellas aún no han abordado tal cuestión.

MESA 3

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS UNIVERSIDADES Y EL PAPEL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Coordinadores:

D. Carlos M^a Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos.

D. Juan Manuel López Alcalá. Defensor de la Universidad de Cádiz.

Participantes:

D. Juan Antonio Sánchez G^a Saúco.

D^a M. Jesús Lago Ávila.

D^a Mercedes Vallejo Rodríguez.

D. Enrique Gómez Royo.

D. Daniel Tejera Suárez.

D. Manuel López Pellicer.

D^a M. Luisa Cuerda Arnau.

D. Rafael López Garzón.

D. Agustín Miñana Aznar.

D^a Mercedes Alegre Elvira.

D. Ricardo Veroz Herradón.

D. Enrique Beltrán Ballester.

1. Qué entendemos por *Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)*.

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

2. Por qué es importante la *RSU*.

Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

3. Ámbitos de la *RSU*.

- a) *Ámbito organizacional (interno):*
 - Humano.

- Ambiental.
- Económico.
- b) *Ámbito educativo-formativo.*
- c) *Ámbito científico, epistemológico y de investigación.*
- d) *Ámbito social.*

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la *RSU* como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios *económicos* y *sociales* en los procesos de toma de decisiones.

4. El papel del Defensor Universitario en la *RSU*.

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la *RSU*.
- Recomendar a los Órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la *RSU*.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la *RSU*.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la *RSU*.
- Comprometerse en el ejercicio de la *RSU* en su propia actividad como Defensor.

MESA 4

ASISTENCIA A CLASE EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Coordinadores:

D^a. Pilar Abad García. Defensora de la Universidad de Valladolid.

D^a. M. Teresa González Aguado. Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid.

D. Luis Espada Recarey. Presidente del Tribunal de Garantías de Vigo.

Participantes:

D^a. Marta Arroyo González.

D^a. Helena Malonda Júdez.

D. Ricardo Sánchez Tamés.

D^a. Alicia Llarena González.

D^a. M. Dolores González Angulo.

D. Luis Muñiz Hernández.

D. Ramón Izquierdo Perrin.

D^a. Cándida Gutiérrez García.

D^a. Rosa María Galan Sánchez.

D. David López Fernández.

D. Francisco Sanjuán.

El documento presentado y sometido a debate en la correspondiente mesa de trabajo, fue elaborado, fundamentalmente, teniendo presentes directrices emanadas de documentos emitidos tanto por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) como por la Conferencia de Rectores (CRUE)

A estas alturas, resulta de general conocimiento el hecho de que las Universidades europeas, y entre ellas la española, se hallan inmersas en un proceso de renovación académica convergente que culminará con la implantación generalizada del ya denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) hacia el año 2010.

Como también es sabido, este proceso está basado en *un sistema comparable de transferencia de créditos* (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor "aprendizaje", que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de *evaluación* basados en parámetros que proponen un cálculo de la **relación créditos ECTS – carga de trabajo del estudiante**, uno de los cuales sería la *asistencia a clase* (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7)

Obviamente, en primer lugar, las consecuencias de estos cambios son estrictamente académicas, ya que modifican sustancialmente el proceso *evaluativo* que queda ampliado para valorar crediticiamente (ECTS) la actividad académica ("carga de trabajo") del estudiante; en segundo, variables, en función de la autonomía

de las Universidades a la hora de evaluar el parámetro "asistencia a clase" (parámetro que suele tener en consideración el "tipo de clase") (Ver. Doc. 1, 2.2).

En este sentido, el breve muestreo recogido en el Doc. 1 (2.2) deja en evidencia la tendencia por parte de las Universidades europeas ya adaptadas al sistema ECTS a no postular la "obligatoriedad" de *asistir* a clase, aunque ésta *suele* resultar "muy conveniente" o "aconsejable" a la hora de la evaluación. Asimismo se anima al estudiante a adoptar comportamientos de *participación* en clase, los cuales, obviamente, suponen el factor "presencia" en el aula.

Hasta aquí, brevemente, la cuestión académica. **Ahora debemos preguntarnos lo más importante: ¿cómo puede afectar toda esta cuestión a la responsabilidad que compartimos como Defensores Universitarios?.**

II

A nuestro juicio, y desde el punto de vista de los DU, cabe prever que la futura/nueva situación académica, generadora de toda una casuística evaluativa en función de Titulaciones y asignaturas, puede repercutir en el número y naturaleza de reclamaciones relacionadas con el **proceso de evaluación** (carga de trabajo del estudiante valorada en créditos ECTS).

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la **movilidad** discente y docente; situaciones ambas que, sin duda, plantearán cuestiones que deberán ser atendidas también en las Oficinas de los DU

En consecuencia, entendemos, es muy importante que los DU (españoles y europeos conjuntamente) nos sensibilicemos al máximo ante la nueva situación, y, en estrecho contacto, llevemos a cabo tareas en las cuales deberíamos combinar, en principio, dos tipos de eventual intervención:

- 1. actuaciones generales:** de tipo preventivo ante futuros y necesarios cambios en las nuevas Normativas de Ordenación Académica de las Universidades;
- 2. acciones conjuntas:** de previsión de conflictos e intercambio anónimo y confidencial de datos relativos a reclamaciones propias de Universidades ya adaptadas y/o de "proyectos piloto", que deberemos transmitir a las Universidades respectivas con el fin de evitar su reiteración.

Este proceso básico deberá asimismo retener nuestra **atención sostenida**, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían *mantener abierto el*

*debate*⁵, la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

- cuestiones de garantía de la calidad académica y humana de las Universidades (QA)
- reelaboración de reglamentos
- exigencia de rigor y precisión en la propuesta de Proyectos Docentes
- reciclaje de profesores
- implicación de los estudiantes en el desarrollo de competencias propias de las titulaciones (puede potenciar la "asistencia a clase")
- problemáticas asociadas a estudiantes "no-convencionales" : trabajadores, inmigrantes, discapacitados, adultos quienes, tras su jubilación, deciden obtener una cualificación universitaria (recordemos la máxima asociada al proceso de Convergencia europea del "long-life learning") etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003: *Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo*. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: *El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español*. Octubre 2002 : págs. 1-40 (<http://www.crue.org>)
- CRUE: Informe Técnico: *Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices*. Julio 2006: págs. 1-9 (<http://www.crue.org>)
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. *TUNING: Educational Structures in Europe*. University of Deusto & University of Gröningen*
- "New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (*Ibidem*. 223-246)

(* Existe versión española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

CONCLUSIONES

Autor: Luís Espada Recarey (Universidad de Vigo)

Generalmente se asume el principio básico de que las nuevas tecnologías no van a ser las únicas estructuras sobre las que se asienta la educación superior, pues nada podrá reemplazar la relación personal profesor-alumno ni la forma tutelada que toda enseñanza universitaria debe poseer.

⁵ Esta idea fue asimismo sugerida, bajo la forma de considerar la posibilidad de mantener un *taller* permanente en los sucesivos Encuentros Estatales de DU; en el seno del pleno de la Comisión Permanente (CP) de DU españoles celebrado el pasado 19 de enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares.

No es extraño que, por varias razones, la asistencia a clase se convierta en un tema destacado y conflictivo, pues se trata del aspecto más crítico, o al menos así se percibe desde el punto de vista del estudiante, al convertirse en una circunstancia que puede determinar la evaluación de la actividad desarrollada durante todo un curso académico.

Por ello, las instituciones universitarias proponen normativas que se insertan dentro de los reglamentos internos de cada centro, normativas que deben ser claras, concretas y, por supuesto, flexibles y abarcar todos aquellos aspectos posibles, además de ser conocidas por los que están sometidos a ellas.

En este apartado las universidades muestran tantas posturas concordantes como divergentes. Véanse sino los distintos grupos encontrados:

- I. Sin regulación específica
- II. Con regulación específica.
 - a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
 - b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.
 - c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
 - d. Dependiente del criterio del profesorado.
 - e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

Siguiendo pautas generales propias en algunos casos de la Universidad y en otras directamente de las titulaciones específicas, éstos conservan todavía una libertad considerable para imponer sus propios parámetros docentes.

Es natural pensar que son precisamente los órganos universitarios más cercanos a la práctica formativa aquellos con más bases para dictaminar las carencias y necesidades de cada asignatura en lo referente a los temarios, al número de horas de práctica, los requisitos de presencialidad y los criterios a seguir para la evaluación, pero deben darse a conocer los límites en este ejercicio y los medios concretos para arbitrar ante los posibles problemas que se derivan de la toma de decisiones que puedan afectar al estudiantado y los conflictos que con los estudiantes se puedan producir en materia de calificaciones, plazos y vías de reclamación u obligatoriedad de asistencia, por citar casos en los que el desacuerdo suele ser más común.

Es necesario destacar una doble distinción entre teoría y práctica. De un lado, aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia. No cabe dudar de la lógica de este extremo, pues una gran parte de la formación en las titulaciones o asignaturas consideradas técnicas se base precisamente en la observación y experimentación en casos reales de actuación del futuro titulado.

Se plantea además la integración en el modelo de calificación universitario de la evaluación continua, lo que implica un seguimiento diario del alumnado a través de la

realización de diferentes actividades que puedan dar una idea más aproximada de su preparación. Aunque algunos centros ya están poniendo en práctica este modelo, conviene hacer hincapié en las posibles objeciones, como la imposibilidad de asistir a clase o el derecho tradicional a la realización de exámenes parciales o finales que permitan al alumno superar las necesidades formativas de una determinada asignatura. Es inevitable que a partir de la implantación de este modelo surja el debate que enfrente a estos dos postulados, puesto que, si bien el control del aprendizaje se basará más adecuadamente en la observación directa y continuada por parte del profesor, no lo es menos que el objetivo de los estudios universitarios es dotar al alumnado de una serie de conocimientos teórico-prácticos y habilidades que le permitan ejercer la labor para la que se prepara, y esos conocimientos podrían demostrarse a través de la ejecución de exámenes parciales y finales, de la forma en que se viene haciendo hasta ahora.

ANNEX 3

ESTATUTOS CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

INTRODUCCIÓN

La Comisión Permanente de Defensores Universitarios, en sus reuniones de Enero y Junio de 2007 creyó conveniente analizar la forma jurídica adoptada por los Rectores en lo que hoy conocemos como CRUE para inspirar una futura forma jurídica de los Defensores Universitarios que permitiera establecer un cauce entre éstos y la Administración así como dotar a los Defensores Universitarios de un nuevo grado de libertad en su interacción con la sociedad.

Precisamente el aumento de nombramientos de Defensores en otras universidades que hasta ahora carecían de la figura introducida por la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y la experiencia acumulada tras diez años de Encuentros Estatales de Defensores Universitarios dejan el camino expedito para adoptar una forma jurídica que asegure la acreditación de los Defensores Universitarios en los distintos ámbitos académico-administrativos estatales y europeos.

En este sentido, se han perfilado los siguientes Estatutos que se traen a la consideración en el X Encuentro Estatal con objeto de facilitar el que un mayor número de Defensores se una al Acto Fundacional en calidad de socios Fundadores, sin menoscabo de futuras incorporaciones de las Universidades en las que aún está vacante la figura.

Los Estatutos fueron firmados durante la celebración del X Encuentro Estatal de Defensores celebrado los días, 24, 25 y 26 de octubre de 2007 por:

Ramón José Yzquierdo Perrín, María José Carmena Sierra, Miguel Luis Cereceda, Blanca Tello Ripa, Antoni Mirambell i Abancó, F. Javier Peña Pérez, Juan Manuel López Alcalá, Jose Manuel Bayod Bayod, Enrique Beltrán Ballester, Cándida Gutiérrez García, Manuel Carlos Ruíz González, Rosa M^a Galán Sánchez, Ricardo Veroz Herradón, Marta Arroyo González, Purificación Fenoll Hach-Alí, Luís Malvárez Pascual, Magdalena Gianotti Bauzá, Rafael López Garzón, María Luisa Cuerda Arnau, Amelia Pascual Medrano, María Giganto Pastor, Miguel Gil Martín, Jorge Mataix Beneyto, Agustín Miñana Aznar, Faustino Fernández-Miranda Alonso, Ricardo Sánchez Tamés,

José Navarro Solé, María Teresa González Aguado, María Dolores González Ayala, Joan Miró Ametller, Manuel López Pellicer, Juan Ramón de Miguel Velasco, Artur Juncosa Carbonell, Carlos María Alcover de la Hera, Francesc Zapater Esteban, Ana Isabel Pizarro, Juan Antonio Sanchez García Saúco, Florencio Arce Vázquez, Ignacio Ugalde González, Enrique Gómez Royo, Pilar Abad García, Luis Espada Recarey, José María Marín Jaime.

ESTATUTOS

CAPÍTULO I. - CONSTITUCIÓN, DENOMINACIÓN, NATURALEZA Y DURACIÓN.

Art. 1º Con la denominación de CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS se constituye en Madrid, una Asociación de ámbito NACIONAL con arreglo a lo establecido en los presentes Estatutos, de acuerdo con el artículo 22 de la Constitución Española y acogiéndose a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de Marzo, Reguladora del Derecho de Asociación

Art.-2º La duración de esta Asociación será por tiempo ilimitado, pudiendo ingresar en ella nuevos socios o causar baja los antiguos, sin necesidad de nueva constitución.

Art.- 3º Provisionalmente, el domicilio social coincidirá con la Sede de la Oficina del Defensor Universitario en quien recaiga el cargo de Presidente de la Asociación. Tras el Acto Fundacional el domicilio social será:

Dirección AV. RAMIRO DE MAEZTU, 7
Código Postal 28040
Ciudad Madrid
Provincia MADRID

Art.- 4º La Asociación, sin fines de lucro, tendrá personalidad como tal en el momento de su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones. Su ámbito de actuación es estatal.

CAPÍTULO II.- FINES

Art.- 5º Esta Asociación, formada por DEFENSORES UNIVERSITARIOS (en sus distintas denominaciones: Defensores de la Comunidad Universitaria, Síndic de Greuges, Valedores, Miembros del Tribunal de Garantías, Mediadores, etc...), en un régimen de libertad, autonomía, representatividad y participación de sus asociados, con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate

y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías, se propone como fines específicos:

- A) Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución del Defensor Universitario así como estimular la cooperación entre ellos y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.
- B) Intercambiar información, promover análisis, informes y recomendaciones que redunden no sólo en una mayor y más eficaz cooperación con las Administraciones Públicas, sino principalmente en una mayor calidad de la Universidad.

Art.- 6º El régimen de funcionamiento de esta Asociación vendrá determinado por los siguientes Estatutos y los acuerdos válidamente adoptados por los órganos de la Asociación. En todo caso, para las consultas entre sesiones de sus órganos podrá optarse por sistemas electrónicos de votación sin necesidad de desplazamiento de los Socios, sistema éste que podrá emplearse también para determinado tipo de Acuerdos que hayan sido explícitamente autorizados por la Asamblea General.

Art.- 7º Son órganos de la Asociación:

- 1. Asamblea General
 - 2. La Comisión Ejecutiva
 - 3. La Presidencia
- A) DE LA ASAMBLEA GENERAL

Art.- 8º La Asamblea General es el órgano de expresión de voluntad de la Asociación y está formada por todos los socios.

Art.- 9º Son facultades de la Asamblea General:

- 1. Examinar y aprobar las cuentas y balance del ejercicio.
- 2. Elegir y revocar a la Presidencia.
- 3. Elegir y revocar a los diez vocales de la Comisión Ejecutiva.
- 4. Decidir sobre la aplicación correcta de los fondos disponibles.
- 5. Aprobar el reglamento de régimen interno de la Asociación.
- 6. Aprobar los presupuestos de ingresos y gastos de cada ejercicio.
- 7. Aprobar anualmente las líneas generales de actuación de la Asociación.
- 8. Crear los Grupos de Trabajo que se estime oportunos con descripción de sus objetivos específicos.
- 9. Conocer la adhesión de nuevos socios.

10. Las demás que resulten de los presentes Estatutos y no estén expresamente atribuidas a la Asamblea General.

Art.- 10º Serán facultades también de la Asamblea General con carácter Extraordinario:

1. Modificar los Estatutos de la Asociación.
2. Federarse con otras Asociaciones a tenor de la legislación vigente.
3. Autorizar la enajenación, gravamen o hipoteca de los bienes sociales.
4. Acordar la disolución de la Asociación.
5. Designar los socios liquidadores.
6. Cualesquiera otras no expresamente atribuidas en los estatutos a la Asamblea General o a la Comisión Ejecutiva.

Art.- 11º La Asamblea General, tanto ordinaria como extraordinaria, quedará válidamente constituida en primera convocatoria cuando concurren a ella, presentes o debidamente representados, la mayoría de los socios con derecho a voto, o en segunda convocatoria siempre que asistan al menos diez miembros entre los que deben contarse la Presidencia y la Secretaría.

Art.- 12º La Presidencia y Secretario de la Asamblea General serán los de la Comisión Ejecutiva.

Art.- 13º Los acuerdos adoptados deberán serlo por mayoría simple, llevándose a continuación a un libro de Actas que firmarán la Presidencia, la Secretaría y dos de los socios asistentes a la Asamblea General. La autorización para la disposición u ocupación de los bienes, modificación de los Estatutos y disolución de la Asociación, requerirán el voto favorable de las dos terceras partes de los socios con derecho a voto.

Art.- 14º La Asamblea General se celebrará a propuesta de la Comisión Ejecutiva en las fechas que ésta acuerde, dándose difusión de la convocatoria con al menos 45 días de antelación a la celebración de la misma.

Art.- 15º La Asamblea General con carácter Extraordinario se regirá por convocatoria especial, a petición de la Comisión Ejecutiva o de una cuarta parte de los socios con derecho a voto y se convocará mediante citación personal a todos los socios con derecho a voto facilitándoles la documentación necesaria.

Art.- 16º Los acuerdos adoptados no serán vinculantes para ninguno de los socios constituyendo exclusivamente una referencia de la actividad desempeñada por los Defensores Universitarios.

B) DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

Art.- 17º La Comisión Ejecutiva, formada por la Presidencia, Vicepresidencia, Secretaría y ocho vocales, es el órgano ordinario de gobierno entre Asambleas Generales. Goza de plena autonomía y competencias para dirigir la Asociación y en particular:

1. Elaborar las líneas directrices de la Asociación para su presentación a la Asamblea General.
2. Preparar los documentos necesarios para el desarrollo de las Asambleas Generales y colaborar con la Presidencia en la preparación de los presupuestos.
3. Designar a la persona física o jurídica que vaya a desempeñar la Secretaría Ejecutiva cuya actividad será supervisada por la Secretaría de la Asociación.
4. Adoptar medidas tendentes al mejor alcance de los fines de la Asociación.
5. Dar publicidad a las conclusiones emanadas de las Asambleas Generales.
6. Servir de cauce entre los Defensores Universitarios y la Administración.

Art.- 18º La Comisión Ejecutiva elegirá de entre sus miembros una Vicepresidencia y una Secretaría.

Art.- 19º Los cargos de la Comisión Ejecutiva tendrán una duración de dos años, pudiendo ser reelegidos sus miembros al finalizar el mandato. No podrá ostentarse un mismo cargo más de dos veces consecutivas o tres alternas.

Art.- 20º Las vacantes que pudieran producirse en la Comisión Ejecutiva, se cubrirán provisionalmente por designación de la propia Comisión Ejecutiva de lo cual serán informados todos los Socios. Se desempeñarán tales funciones hasta la celebración de la siguiente Asamblea General que elija a los nuevos miembros o confirme a los designados provisionalmente.

Art.- 21º La Comisión Ejecutiva se reunirá al menos una vez al trimestre o más veces cuando lo soliciten la Presidencia o cinco miembros de la misma. Podrá invitarse a las sesiones de la misma a cualquier miembro de la Asociación cuando el tema o temas así lo aconsejen. Así mismo, podrá invitarse a dichas sesiones a Defensores Universitarios recientemente nombrados.

Art.- 22º Los acuerdos se tomarán por mayoría simple y para ser válidos requerirán el voto de la mitad más uno de los asistentes, en caso de empate decidirá el voto de la Presidencia.

Art.- 23º Son facultades de la Presidencia:

1. Informar junto al Secretario de las solicitudes de adhesión de nuevos socios.
2. Ostentar la representación, dirección y gestión de la Asociación.
3. Presidir, junto con todos los miembros de la Comisión Ejecutiva, la Asamblea General así como todos los actos organizados por la Asociación.
4. Velar por el exacto cumplimiento de los fines de la Asociación.
5. Actuar en nombre de la Asociación, pudiendo solicitar avales y fianzas, cobrar subvenciones o donaciones de organismos públicos y privados y firmar contratos y convenios y cuantos documentos sean necesarios para el desarrollo de las actividades de la Asociación.

Art.- 24º Habrá una Vicepresidencia que sustituirá a la Presidencia en caso de ausencia de éste.

Art.- 25º La Comisión Ejecutiva nombrará un Secretario de entre sus miembros que contará con el apoyo de una Secretaría Ejecutiva para el desarrollo de sus funciones.

Son funciones de la Secretaría:

1. Velar por la buena administración de la Asociación.
2. Custodiar y llevar los Libros de Actas y Registro, documentos y sellos de la Asociación.
3. El Libro de Registro contendrá los nombres y apellidos de los asociados, Universidad, dirección de la Oficina correspondiente y fecha de nombramiento.
4. El Libro de Actas consignará los debates de la Asamblea General y de la Comisión Ejecutiva de la Asociación, con expresión de la fecha, asistentes a las mismas y acuerdos adoptados, en su caso. Las Actas serán suscritas por la Presidencia y la Secretaría de la Asociación y dos socios asistentes.
5. Extender las Actas y expedir certificaciones de las mismas con el Vº Bº de la Presidencia.

Art.- 26º Son facultades también de la Secretaría:

1. Custodiar los fondos de la Asociación y llevar en orden el libro de contabilidad. (En el citado Libro se asentarán los ingresos y recursos económicos y demás bienes materiales propios, así como se detallarán los gastos por partidas concretas y sus conceptos).

2. Preparar los balances, inventario y presupuestos de la Asociación, para su aprobación por La Asamblea General.
3. Autorizar junto a la Presidencia la disposición de fondos.

CAPÍTULO IV.- DE LOS SOCIOS Y SUS CLASES, PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE LA CUALIDAD DE SOCIO, DERECHOS Y DEBERES.

Art.- 27º La condición de Socio se adquiere por ser o actuar en calidad de Defensor Universitario en activo al amparo de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, independientemente de la denominación adoptada por los Estatutos de cada Universidad.

Art.- 28º CLASES DE SOCIOS

A) Los socios con derecho a voz y voto:

- Los socios fundadores, que suscribieron el Acta Fundacional.
- Los socios numerarios, admitidos con posterioridad a la suscripción del Acta Fundacional.

B) Los socios Asesores con voz pero sin voto:

- Tendrán la consideración de socios Asesores todos aquellos Defensores Universitarios que lo fueron con anterioridad y que deseen participar de las actividades de la Asociación.

Así mismo lo serán aquellos cuya actividad en las universidades se asimila a la del Defensor Universitario y soliciten personalmente su adhesión.

Art.- 29º Para su adhesión se presentará solicitud al Secretario de la Comisión Ejecutiva, dicha adhesión surtirá efectos inmediatos en el caso de Defensores Universitarios en activo y Asesores que hubieran desempeñado el cargo con anterioridad (Ex-Defensores). La adhesión será plena una vez incorporado el nuevo Socio a los ficheros de la Asociación.

Art.- 30º Además de los reconocidos expresamente por las leyes, los socios tendrán los siguientes derechos y deberes.

A) DERECHOS Y DEBERES DE LOS SOCIOS

Art.- 31º Son derechos específicos de los socios:

1. Tomar parte en las Asambleas Generales.
2. Ser elegidos para el desempeño de los cargos de la Asociación, en su caso.
3. Disfrutar de todos los beneficios de la Asociación según las normas y disposiciones reglamentarias de la misma o cuantas otras le sean concedidas a aquella por entidades privadas, estatales o paraestatales.

Art.- 32º Son obligaciones específicas del Socio con derecho a voto:

1. Desempeñar los cargos para los que fueron elegidos.
2. Asistir personalmente o debidamente representado a los órganos de la Asociación según establezcan los Estatutos o Reglamentos del Defensor Universitario en cada Universidad.
3. Satisfacer, en su caso, las cuotas de inscripción que se establezcan.
4. Respetar lo previsto en estos Estatutos.

B) DE LA PÉRDIDA DE LA CUALIDAD DE SOCIO

Art.- 33º La condición de socio se pierde por voluntad propia comunicada fehacientemente a la Comisión Ejecutiva o directamente a la Asamblea General y demás causas previstas en la legislación vigente.

CAPÍTULO V.- PATRIMONIO FUNDACIONAL, RECURSOS ECONÓMICOS PREVISTOS Y LÍMITES DEL PRESUPUESTO ANUAL.

Art.- 34 La Asociación, cuyo ejercicio asociativo y económico será anual y su cierre tendrá lugar el 31 de diciembre de cada año y, que al iniciar sus actividades carece de patrimonio utilizará para el cumplimiento de sus fines los siguientes medios económicos:

- a) Cuotas de inscripción de los socios.
- b) Las aportaciones voluntarias.
- c) Las donaciones o subvenciones que pudiera recibir.

Art.- 35º El ejercicio de toda clase de cargos será de carácter no retribuido, sin perjuicio de las indemnizaciones que correspondan por los gastos ocasionados. Esta gratuidad no se extiende a las relaciones de tipo laboral o civil que puedan establecerse con determinadas personas para la prestación de servicios profesionales o en condiciones de especial dedicación.

CAPÍTULO VI.- DISOLUCIÓN DE LA ASOCIACIÓN

- a) Por voluntad de los asociados, acordada en Asamblea General Extraordinaria por mayoría de las dos terceras partes de los mismos.
- b) Por sentencia Judicial.
- c) Por las causas previstas en el Artº. 39 del Código Civil.

CAPÍTULO VII.- DE LA LIQUIDACIÓN DEL PATRIMONIO

Art.- 36º Acordada la disolución de la Asociación, la Asamblea General designará DOS socios liquidadores que, junto a la Presidencia y Secretario de la Asociación,

procederán a efectuar la liquidación, pagando sus deudas, cobrando sus créditos y fijando el haber líquido resultante, si lo hubiere.

Art.- 37º El patrimonio resultante de la liquidación, si fuera positivo, revertirá en beneficio de la comunidad universitaria estableciéndose los oportunos sistemas de becas y ayudas, en su caso.

En Madrid, 24, 25 y 26 de Octubre de 2007

ANNEX 4

Conclusiones de les taules de treball corresponents al X Encontre Estatal de Defensors Universitaris. Universitat Politécnica de Madrid, 24-26 d'octubre de 2007.

MESA 1

ASPECTOS JURÍDICOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Coordinadores:

D. Ignacio Ugalde González. Defensor Universitario de la Universidad de Sevilla.

D^a. África Bertrán

La LOU y los Estatutos definen a los Defensores Universitarios como órganos que supervisan las actuaciones de la Administración Universitaria para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria. Es justamente la defensa de los miembros de la comunidad lo que nos lleva a reflexionar sobre nuestras actuaciones en unos momentos de adaptación de la normativa universitaria tras la publicación de la LOMLOU. En este sentido, elevamos a la consideración de los Defensores las siguientes consideraciones:

Primera. Es justo, forzar, nuestras actuaciones para ampliar la protección de quienes aún no formando parte de la comunidad universitaria, están afectados por actos de la Universidad (ej. Estudiantes que participan en los procesos de preinscripción, ciudadanos que participan en oposiciones en la Universidad, etc.). Pretendemos ampliarla legitimación de quienes pueden encontrar en las Oficinas de los Defensores un instrumento de tutela y amparo ante la Administración Universitaria.

Segundo. Es necesario avanzar en un cambio de mentalidad en la Administración Universitaria, evitando los silencios administrativos, pues generan incertidumbre y vulneración de derechos. Una parte de nuestras actuaciones tienen su origen en la falta de respuesta a peticiones individuales.

Tercero. Es conveniente establecer mecanismos de colaboración con los distintos servicios de la Universidad (especialmente con los Servicios Jurídicos), más sin olvidarlas competencias diferentes de cada uno de ellos. La función del Defensor puede, en algunos supuestos, llegar a precisar la cooperación de los servicios jurídicos, pues la respuesta del Defensor se mueve en el terreno jurídico. Esta afirmación inicial debe, a nuestro juicio, ser matizada, al considerar que nuestra institución debe dar entrada a la realidad material y social en que se desarrollan las relaciones humanas. Y este es, por tanto, el momento verdaderamente decisivo en el que ha de producirse la

conjunción de lo ético con lo normativo para mejorar el funcionamiento de la Universidad.

Cuarto. Es cierto que la tutela de los miembros de la comunidad universitaria se refuerza dando entrada a las técnicas de mediación y conciliación en la solución de los desacuerdos que se producen en el ámbito de la Universidad. Entendemos que esta herramienta no es ningún novedad, si bien la nueva legislación universitaria amplía esta facultad en relación a la LRU. La LOU y los Estatutos aproximan nuestro papel a la negociación, mediación y conciliación. La utilización de técnicas de mediación por los Defensores es una garantía que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

Quinto. Es preciso reforzar la figura de los Defensores dotándolo de los medios humanos y materiales adecuados para ejercer la tutela de la comunidad. La misión del Defensor no debe quedar reducida a la vigilancia del cumplimiento de la diferente normativa universitaria, pues nuestra labor debe, también extenderse a la ayuda a los diferentes miembros de la comunidad universitaria para que sean tratados con equidad y respeto, colaborando en que las actuaciones en el ámbito de la Universidad estén siempre dirigidas a la defensa de la dignidad de la persona.

MESA 2

SEGURO ESCOLAR

Coordinadores:

D. Joan Miró Ametller. Sindic de Greuges de la Universitat de Girona

D^a. M. José Carmena Sierra. Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá

D. Jose A. Gonzalo

Los participantes en la Mesa 2 han analizado con detalle el funcionamiento del régimen especial de la Seguridad Social denominado Seguro Escolar, establecido por Ley de 17 de julio de 1953, cuando no existía un derecho universal a las prestaciones sanitarias en España, que ha evolucionado muy poco en las cinco décadas largas de existencia, hasta el punto de que las prestaciones médicas son esencialmente las mismas y las prestaciones económicas actuales son por importes nominales prácticamente idénticos a los diseñados al ponerlo en marcha.

Los Defensores Universitarios apoyamos la continuidad del régimen del Seguro Escolar, puesto que cubre contingencias que suponen riesgos relevantes de la vida universitaria, si bien hemos concluido que este régimen especial debe ser rediseñado y actualizado en sus características esenciales.

En este documento se hacen cuatro series de propuestas para mejorar el servicio que presta el Seguro Escolar en estos momentos. La primera serie de propuestas tiene como objetivo mejorar la información de los estudiantes, que son los beneficiarios pero carecen en la mayoría de los casos de conciencia sobre los derechos que les asisten como miembros de este régimen especial de la Seguridad Social. La segunda serie de propuestas se refiere a la sustitución del sistema actual por otro, puesto al día, que comprenda solo prestaciones adicionales a las ofrecidas por los demás regímenes de previsión social existentes en nuestro país, aunque ello suponga la revisión de las aportaciones de los beneficiarios para actualizar las percepciones e indemnizaciones. La tercera serie de propuestas se refiere a determinados aspectos de las prestaciones, sobre los que se puede actuar mejorando su calidad o cantidad. Por último, la cuarta serie de propuestas se refiere a que la eventual transferencia del régimen del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas debe hacerse sin menoscabo de las prestaciones ni del principio esencial de equidad e igualdad de derechos para todos los beneficiarios, con independencia de su adscripción dentro del territorio español.

1. PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES

1.1. Puesto que la información que reciben los alumnos es, en el mejor de los casos, parcial y sesgada, proponemos y solicitamos encarecidamente que las autoridades

o las asociaciones universitarias (es decir el Consejo de Coordinación Universitaria, o bien otra instancia ministerial, o bien la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) sirvan de cauce para **elaborar y mantener una información completa y actualizada** que pueda ser difundida entre los estudiantes de todas las universidades españolas, que se podría alojar en página específica a que se podría acceder, mediante enlaces, desde los sitios web de todas las instituciones universitarias.

- 1.2. Con independencia de lo anterior, recomendamos vivamente a las Universidades que, en sus campañas de acogida y recepción de estudiantes, mediante información recogida en folletos y guías universitarias o bien a través de tablones de anuncios, difunda los derechos que supone la pertenencia al Seguro Escolar, así como la forma de ejercer dichos derechos, prestando ayuda y apoyo a través de las oficinas de información y del resto de los servicios administrativos existentes, para lo cual se deberá dar la formación oportuna al personal de administración y servicios, en la medida que lo necesiten.
- 1.3. La misma diligencia por divulgar las condiciones del Seguro Escolar se debería exigir al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y, en su caso, a las Comunidades Autónomas que hubiesen asumido las competencias al respecto.

2. DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE PROTECCIÓN PARA EL SEGURO ESCOLAR

- 2.1 Puesto que no tiene mucha justificación que un ciudadano esté cubierto, y por tanto pague, por unas prestaciones sanitarias que ya recibe en razón de un derecho universal a su disfrute, se propone que el Seguro Escolar sea estudiado y rediseñado como un sistema que contemple solo coberturas no exigibles a la Seguridad Social y prestaciones económicas que no se solapen con las demás que proceden de otros sistemas públicos de protección.
- 2.2 Entendemos que las prestaciones sanitarias derivadas de accidentes escolares y de enfermedades relacionadas con la actividad estudiantil o sus secuelas son las que se pueden exigir de un Seguro Escolar, que deben suponer mejoras o nuevos derechos respecto a los que ya poseen los estudiantes en el sistema sanitario público.
- 2.3 También creemos relevante la existencia de prestaciones económicas en caso de infortunio o quebranto familiar que prive al estudiante de los medios económicos para seguir sus estudios. La concesión de las mismas debe conllevar, además de la gratuidad de la enseñanza hasta la conclusión de los estudios, una percepción suficiente para afrontar con dignidad la pérdida económica sufrida por un periodo suficiente para terminar la carrera iniciada.
- 2.4 Los estudios técnicos, esto es, financieros y actuariales, que se hagan para la implantación del nuevo sistema de Seguro Escolar deberán diseñar un precio

adecuado a pagar por los estudiantes para atender los gastos e indemnizaciones derivados de las prestaciones, que podría situar el precio anual del Seguro Escolar en un rango de entre 6 y 14 euros anuales.

3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS

3.1 Al haber variado la edad media y la duración de los estudios, no tiene sentido limitar la edad de los beneficiarios del Seguro Escolar a 28 años. La cobertura se debería extender a todo periodo en que los estudiantes estuviesen matriculados en una facultad o escuela perteneciente a una Universidad española.

3.2 El Seguro Escolar debería cubrir a los estudiantes con independencia del lugar donde desarrollaran su aprendizaje, lo que supone extender sus beneficios a prácticas de campo y prácticas en empresas, así como a las actividades desarrolladas en el extranjero y contempladas por la Universidad de origen, y en especial a todos los programas de intercambio.

3.3 Es deseable, por injustificado, suprimir el año de carencia para recibir ciertas prestaciones sanitarias. En lo que se refiere a las prestaciones económicas, las que se propugna conservar no necesitan periodo alguno de carencia. Tampoco tiene sentido mantener la incompatibilidad entre las prestaciones del Seguro Escolar y las del resto de los regímenes de la Seguridad Social, por lo que nuestra propuesta es eliminarla en tanto que los estudiantes estén cotizando regularmente en los regímenes de los que se van a beneficiar.

3.4 El Seguro Escolar se debería ofrecer, en las mismas condiciones que a los estudiantes españoles, a los estudiantes extranjeros que, participando en programas de intercambio aprobados por Universidades española, no gozasen de un sistema equivalente en sus países de origen, de forma que pudiesen disfrutar de sus beneficios durante su periodo de permanencia en España.

4. EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS

4.1. La transferencia de las competencias a las Comunidades Autónomas, en cuanto a gestión de prestaciones del Seguro Escolar puede ser una realidad en pocos años, pero en caso de realizarse debe hacerse sin menoscabo de los derechos que los estudiantes tuvieran mientras la gestión ha sido realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

4.2. En concreto, no es admisible que las prestaciones sanitarias propias del Seguro Escolar, que suponen, por ejemplo la posibilidad de elección de especialista y centro sanitario, y de intervenciones quirúrgicas sin someterse a listas de espera, sean recortadas o anuladas por las autoridades sanitarias de ninguna Comunidad

Autónoma, porque lesionaría derechos e iría contra la igualdad esencial en el trato que constituye uno de los pilares asentados en las leyes.

- 4.3. Tampoco es admisible que se constriña la recepción de tratamientos sanitarios a la Comunidad Autónoma de origen, cuando la movilidad del estudiante (por prácticas o intercambio entre universidades, por ejemplo) es una realidad cotidiana. Tanto más si se considera que una de las peticiones hechas anteriormente es que las prestaciones se reciban si el accidente o enfermedad se sufren estando en territorio extranjero.
- 4.4. En definitiva, la descentralización de la gestión del Seguro Escolar no puede significar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia la relajación de los principios de equidad en el trato e igualdad esencial que el sistema supone para todos los estudiantes españoles.

MESA 3

LOS ESTUDIANTES Y EL DEFENSOR

Coordinadores:

D. Rafael Font Montesinos. Defensor de la Universidad de Alicante.

D. Guillermo Rodríguez Lorbada. Delegado de Alumnos de la UPM

D^a. Ana Isabel Isidro de Pedro. Defensora de la Universidad de Salamanca.

En primer lugar se presentaron los resultados de dos encuestas que se realizaron por parte de los Defensores y por parte de las Delegaciones de alumnos. Estas encuestas han servido de base para poder abordar las relaciones entre los Defensores Universitarios y los representantes de alumnado. Se analizó también el documento elaborado en otro Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre el Estatuto del estudiante y el becario.

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

- La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.
- Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.

Tras el debate y análisis de las diferentes experiencias, se presentaron los siguientes resultados:

1. Las relaciones que existen entre los alumnos, las Delegaciones de Alumnos y los Defensores Universitarios, según se ha planteado, responden a patrones muy heterogéneos y es una tarea difícil clasificarlos en grupos. No obstante y a través del debate y los resultados de las encuestas, se aprecian las siguientes situaciones:

- Que la Delegación de Alumnos no funciona y no constituye un interlocutor para con el Defensor Universitario.
- Que la Delegación de Alumnos sí funciona y trabaja colaborativamente, en mayor o menor medida con el Defensor Universitario.
- Que el Defensor Universitario no responde a las consultas de la Delegación de Alumnos.

2. Se observa que los casos/reclamaciones que llegan al Defensor, en ocasiones han

pasado previamente por la Delegación; en otras ocasiones van primero al Defensor y después a la Delegación; en otras no se conoce la posible tramitación anterior.

Ante estos patrones cabe preguntarse, en aras de mejorar esa relación, ¿qué puede hacer el Defensor.

- En un primer lugar es imprescindible planificar encuentros (al menos cuatrimestral/anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario con las Delegaciones de los distintos centros, asociaciones, etc, para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.

- Se cree importante conocer si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

3. Se ha advertido el problema que se deriva, por parte del alumnado, del desconocimiento de la figura del Defensor, de sus labores y cometidos, de su forma estrictamente confidencial de tratar los casos, etc.

Para su solución se encuentran las posibles siguientes iniciativas, a estudiar en cada caso:

- Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios.
- En las Jornadas de Bienvenida se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos.
- Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en Centros de Enseñanza Secundaria.
- Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como agendas, packs de bienvenida, carpetas , sobres de matrícula.
- Se realizarán unas jornadas en formación de derechos a los alumnos.

- También se propone proyectar una imagen cercana que conecte con los alumnos.

4. Por último se aprecia que muchas veces las quejas, reclamaciones y casos de vulneración de derechos no llegan a solucionarse porque en algún momento falla el proceso, esto es, o no se formaliza la queja o la formalización es incorrecta.

Para resolver este problema será útil:

- Dar publicidad a los casos resueltos para aumentar la confianza en el sistema.
- Facilitar la formalización de la queja mediante sencillos formularios.
- Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituían ningún tipo de enmienda o disconformidad con el mismo. Se valoró muy positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 4/2007 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

MESA 4

EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y EL DEFENSOR

Coordinadores:

D. Manuel Carlos Ruiz González.

D. Ramón Rosdíguez Cortés.

El objetivo de la mesa ha versado principalmente sobre dos aspectos de gran importancia en el ámbito de las universidades españolas y en particular de los defensores universitarios.

En esta mesa han participado 12 universidades, representadas por defensores, adjuntos al defensor y personal de gestión de las propias oficinas.

Por un lado se han analizado aspectos que afectan a las propias oficinas de defensores y al personal que las componen y por otro, la relación entre personal de administración y servicios y los defensores.

En cuanto al primer aspecto, hemos querido recoger las ilusiones, inquietudes y demandas de aquellas personas que junto al defensor contribuyen día a día a velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros que integran nuestra comunidad universitaria y a mejorar la calidad de la institución en todos sus ámbitos.

Pensamos que las Universidades deben destinar a las oficinas presupuesto suficiente que permita dotarlas de personal cualificado así como de recursos físicos y materiales suficientes que garanticen la autonomía, independencia y libertad del defensor.

También es fundamental potenciar el uso de nuevas tecnologías que mejoren los canales de comunicación entre las distintas oficinas, habilitando nuevas herramientas que mejoren la gestión en los procesos.

Así mismo consideramos importante promover encuentros, foros y sesiones formativas orientadas a las personas que integran nuestras oficinas de defensores con el objeto de promover el intercambio de buenas prácticas y la mejora de la calidad de las mismas.

Respecto a la segunda cuestión que nos ha ocupado en nuestra mesa relacionada con el personal de administración y servicios y su relación con el defensor universitario, hemos debatido y hemos intercambiado experiencias que nos hacen reflexionar en el por qué este colectivo sea el que menos acude al defensor tanto a nivel de consultas como presentación de quejas o sugerencias.

Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los comités de empresa, sindicatos, etc... que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

Por ello, pensamos que el defensor puede promover acciones con los distintos agentes sociales que integran nuestras universidades con el objeto de conseguir una relación mas fluida y así tener presentes aspectos que puedan afectar a la mejora de la calidad de este colectivo.

También estimamos adecuado, sugerir que los defensores puedan disponer de una persona del colectivo del pas que sirva de apoyo en los procesos que tengan que ver con el personal de administración y servicios y de forma general aquellos relacionados con la gestion universitaria.

Por último creemos importante potenciar la función de Mediación por parte de los defensores en determinados aspectos que se detecten a través de consultas, quejas o sugerencias recibidas en las oficinas y que influyan en la eficacia de determinados procesos para así contribuir a la mejora de la calidad en las universidades.

MESA 5

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO EUROPEO

Coordinadores:

D^a. Pilar Abad García. Defensora de la Universidad de Valladolid.

D: José Manuel Bayod Bayod. Defensor de la Universidad de Valladolid.

D. Josef Leidenfrost

D. Jose M^a Marín Jaime. Defensor de la Universidad de Zaragoza.

Los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria prestan especial atención al proceso de integración universitaria europea en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En el ámbito de contribuir a que este proceso se realice en las mejores condiciones estiman necesario formular tres premisas, y, posteriormente, otras consideraciones puntuales.

I. Premisas:

- Los Defensores Universitarios apoyan de manera inequívoca dicho proceso y desean contribuir para que el mismo asegure la calidad del sistema universitario europeo.
- De manera especial los Defensores Universitarios se comprometen a trabajar para que la implantación y consolidación del EEES acentúe el énfasis en la calidad humana (ético-científica) del mismo, de manera que se propicie el desarrollo y consolidación de los valores éticos y de honestidad científica en las Universidades europeas.
- Los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos y por ello, además de participar activamente en los foros y organismos internacionales actuales Ombudsmen Universitarios, trabajarán en favor de la articulación de una Organización europea de Defensores Universitarios.
- Igualmente, los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos *no universitarios*. En consecuencia, se manifiestan dispuestos a participar como observadores en las organizaciones europeas de *Ombudsmen*

II. Consideraciones:

- a. Deseamos trasladar a las autoridades competentes la preocupación por la incidencia que la desigual duración de los estudios de grado a nivel europeo puede tener en la inserción laboral de los titulados universitarios europeos.
- b. La necesaria movilidad que propicia el EEES impone la necesidad de que a los estudiantes se les reconozca los estudios cursados en otra universidad. En este contexto, se solicita a las Universidades la conveniencia de facilitar, a través de sus propias estructuras y recursos humanos, la traducción de programas, así como de otra documentación.
- c. La integración en el EEES va propiciar una mayor movilidad entre los estudiantes de Postgrado. Por otra parte, en la actualidad, podemos observar en nuestras Universidades una enorme diversidad de situaciones en relación a estos estudiantes: no todos obtienen un Master o un Doctorado; no todos están remunerados; de entre los últimos, no todos lo están bajo el mismo concepto. Por ello, los Defensores Universitarios entienden que sería conveniente:
 - Una regulación europea común para todos los estudiantes de Postgrado.
 - Que en la medida de lo posible se intente unificar los tipos de ayuda o remuneración.
 - Muy particularmente que se favorezca la integración de estudiantes de Doctorado Europeo.
- d. El paso de una docencia con base en la enseñanza a un sistema que hace del "aprendizaje" el fundamento de la actividad académica del estudiante, implica cambios importantes en los sistemas de evaluación. En este nuevo marco, los DU velarán para que las Normativas demandadas por el nuevo escenario definan claramente las obligaciones de estudiantes y profesores respecto a las distintas cuestiones académicas (asistencia a clase, realización de prácticas, presentación de *papers*, exámenes etc...).
- e. Por último, como consecuencia de la convergencia en el EEES se puede producir una progresiva separación entre titulaciones académicas y profesionales. En la actualidad, se aprecian elementos de confusión en relación a este tema y carencias en la información de que disponen los estudiantes. Los Defensores Universitarios asimismo velarán para que esta cuestión quede clarificada y se tomen las medidas adecuadas para garantizar que la sociedad esté correctamente informada en esta materia.

