

# Informe d'activitats

de la Sindicatura de Greuges de la UPC

# 2009





Sindicatura de Greuges

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

C. Gran Capità, 2-4  
Edifici Nexus, pl. baixa, despatx 001  
08034 Barcelona

Tel. 93 401 63 36  
Fax. 93 401 77 66  
sindic.greuges@upc.edu  
<http://www.upc.edu/sindicatura>

# Sumari

## **pàgina**

- 7** Presentació
- 9** Antecedents normatius de la Sindicatura de Greuges de la UPC
- 10** Els síndics de la UPC
- 11** Missió i funcions del síndic o síndica de greuges de la UPC
- 12** Activitats de la Sindicatura de l'any 2009
- 16** Comparativa de les activitats de la Sindicatura dels anys 2008 i 2009
- 18** Remitents dels temes gestionats a la Sindicatura l'any 2009
- 20** Comparativa dels remitents dels temes gestionats a la Sindicatura els anys 2008 i 2009
- 22** Comparativa dels remitents/destinatari dels temes gestionats a la Sindicatura els anys 2008 i 2009
- 26** Algunes actuacions destacades de la Sindicatura l'any 2009
- 28** Evolució dels suggeriments del síndic de l'any 2008
- 30** Algunes iniciatives del síndic i resultats obtinguts durant l'any 2009
- 32** Resum d'actuacions previstes per a l'any 2010
- 34** Suggeriments i reflexions
- 35** Annexos



# Presentació



L'any 2009 ha estat per a aquest síndic un any molt especial, pel fet d'haver estat el primer any complet d'actuació en una missió que va començar el mes de setembre de 2008. L'any 2009 ha possibilitat ampliar, des de la Sindicatura, el coneixement de molts aspectes de la complexitat de la Universitat, sense abandonar tasques derivades de la seva condició de professor emèrit de la UPC. Aquest increment de la visió de l'horitzó universitari s'ha ampliat amb la d'altres universitats de l'àmbit lingüístic català, en el marc de la Xarxa Vives d'Universitats, i del conjunt de les universitats espanyoles, a través de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU).

En el marc de les activitats acadèmiques de la UPC, cal destacar que l'any 2009 ha estat un any particularment intens, a causa de la preparació de moltes propostes de nous estudis de grau i en especial en el darrer trimestre, per l'engegada d'un bon nombre d'aquests. Ha estat una operació plena d'incerteses, marcades pels canvis i els calendaris experimentats en el desplegament dels estudis de l'espai europeu d'educació superior. Aquests grans esforços desplegats pel professorat, els centres, els departaments i els responsables universitaris han tingut també algunes repercussions, principalment de forma indirecta, en les activitats de la Sindicatura. L'any 2009, l'increment considerable de temes suscitats pel PDI pot reflectir, en part, les tensions a les quals s'ha vist sotmès aquest col·lectiu.

Les línies principals d'actuació de la Sindicatura s'emmarquen, en primer lloc, en l'adquisició de més coneixements sobre la gran complexitat de la UPC i, en segon lloc, a consolidar la Sindicatura, dintre de les seves atribucions reglamentàries, com un instrument eficient, proper i àgil al servei dels membres de la UPC i de

la qualitat de la mateixa Universitat. Aquesta tasca ha necessitat la col·laboració de tots els agents implicats i en particular dels que tenen el poder i la responsabilitat que aquesta institució pública sigui fidel als seus objectius estatutaris, en el marc d'un bon ambient de respecte i de tolerància de les persones.



Xavier Ortega Aramburu  
Síndic de greuges de la UPC



# Antecedents normatius

## de la Sindicatura de Greuges de la UPC



La creació de la figura del **síndic o síndica de greuges** a la UPC data de l'any 1995, per iniciativa del Consell Social.

Així, el Consell Social de la UPC va aprovar el **Reglament del síndic de greuges de la UPC** el 27 de juny de 1995, després d'haver rebut la conformitat de la Junta de Govern de la Universitat de 23 de juny de 1995.

La **Llei orgànica 6/2001, d'universitats (LOU)** va establir l'obligatorietat i les funcions de la figura del **defensor universitari o defensora universitària** (síndic o síndica de greuges en algunes universitats).

En l'àmbit de Catalunya, la **Llei 1/2003, d'universitats de Catalunya (LUC)** ratifica la figura del síndic o síndica de greuges de la comunitat universitària.

L'any 2004, el Claustre Universitari de la UPC modifica alguns dels aspectes del Reglament del síndic que fan referència al nomenament i al mandat. Textualment diu:

*El Consell Social elegeix el síndic de greuges o la síndica de greuges per majoria absoluta dels seus membres, en votació secreta, i en fa el nomenament el president o la presidenta del Consell Social. El mandat del síndic de greuges o la síndica de greuges té una durada de quatre anys, renovable per un únic període consecutiu.*

D'acord amb el que fa referència als Estatuts de la UPC, el síndic o síndica té una relació destacada amb el Consell Social de la UPC.

Cal indicar que és previsible la reforma d'alguns dels elements relacionats amb la Sindicatura de Greuges com a conseqüència de la reforma dels Estatuts de la UPC, que es portarà a terme durant l'any 2011.

# Els síndics de la UPC



El primer síndic de greuges de la UPC, el **Sr. Antoni Perramon i Dalmau**, va ser elegit pel ple del Consell Social el 25 de juliol de 1995 i va prendre possessió del càrrec el 22 de desembre de 1995.

Després del decés del síndic Antoni Perramon, el mes d'octubre de 1998, el ple del Consell Social del 23 de desembre de 1998 va elegir com a nou síndic el professor **José Navarro Solé**, el qual va prendre possessió del càrrec l'11 de febrer de 1999 i va exercir-lo fins al 31 d'agost de 2008.

L'actual síndic de la Universitat, el professor **Xavier Ortega Aramburu**, va ser elegit en la reunió del ple del Consell Social el 3 de juny de 2008 i va prendre possessió del càrrec l'1 de setembre de 2008.

La **Sra. Silvia Aguilar Cosials** ha desenvolupat, de manera ininterrompuda, la tasca de responsable administrativa de l'Oficina de la Sindicatura.



# Missió i funcions

## del síndic o de la síndica de greuges de la UPC



D'acord amb el Reglament de la Sindicatura del 2004: “El síndic de la UPC disposa d'autonomia i autoritat per poder exercir les seves funcions amb la independència, l'objectivitat, la responsabilitat, la transparència i l'eficiència més grans possibles.”

La missió fonamental de l'actuació del síndic o la síndica de greuges és *fer de receptor o receptora de tots els greuges, les queixes, els suggeriments i les iniciatives i propostes de millora provinents de la comunitat universitària, així com atendre qualsevol persona física o jurídica que no es consideri suficientment ben atesa a través dels canals de què disposa la comunitat. També pot actuar com a mediador o mediatora en conflictes, a petició de les parts.*

En l'exercici de les seves funcions, pot *sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones afectades en cada cas, **els quals tenen el deure de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades per la Sindicatura**, que també pot prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes.*

Com a conseqüència de la seva informació, el síndic o la síndica *presenta, davant els òrgans competents i amb caràcter no vinculant, propostes de resolució dels assumptes que li han estat sotmesos i proposa fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida.*

Finalment, el síndic o la síndica de greuges ha de presentar al *Consell Social i al Claustre Universitari un informe anual sobre les seves actuacions* que inclogui els suggeriments que se'n deriven respecte al funcionament de la Universitat.

# Activitats

## de la Sindicatura de l'any 2009

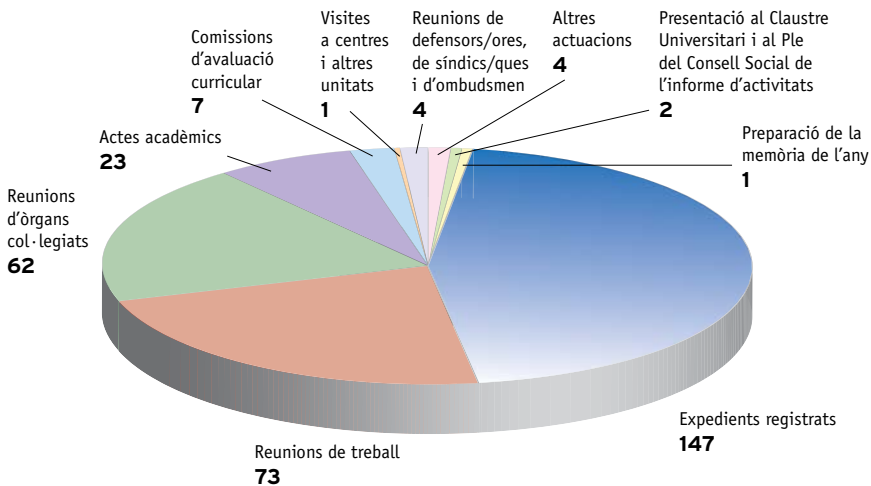


La Sindicatura ha desenvolupat una sèrie d'activitats que es poden classificar en quatre grups:

- A. Per iniciativa de membres de la Universitat (queixes, peticions, consultes, informacions al síndic, mediacions). Aquestes activitats han requerit que es faci un bon nombre de reunions de treball.
- B. Participació del síndic en actes universitaris de caràcter institucional (actes acadèmics, reunions d'òrgans col·legiats, visites a centres).
- C. Presència externa del síndic a la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU).
- D. Altres actuacions (preparació d'un web...).

En aquesta classificació figuren únicament les actuacions que han quedat acreditades formalment en la Sindicatura i que han comportat que es dugués a terme algun tipus de gestió amb altres persones i responsables de la Universitat.

<b>Activitats</b>	<b>Nombre</b>
Expedients registrats	147
Reunions de treball	73
Assistència a reunions d'òrgans col·legiats	62
Assistència a actes acadèmics	23
Assistència a comissions d'avaluació curricular	7
Visites a centres i altres unitats	1
Participació en reunions de defensors/ores, de síndics/ques i d' <i>ombudsmen</i>	4
Altres actuacions	4
Presentació al Claustre Universitari i al ple del Consell Social de l'Informe d'activitats del 2008	2
Preparació de la memòria	1



## Comentaris

En el **grup A** es poden comptabilitzar **147 casos** registrats, promoguts per diversos estaments universitaris, tal com s'analitza més endavant. S'ha procurat que la gestió dels temes presentats respongui als principis *d'eficiència i proximitat amb les persones i els problemes plantejats*. Aquests components, que no sempre estan presents en la gestió de les administracions públiques, han estat molt apreciats pels qui han sol·licitat els serveis de la Sindicatura. Especialment cal destacar que en la pràctica totalitat dels casos els peticionaris han rebut la notificació de la Sindicatura des de l'inici de les actuacions, en un termini inferior a les 48 h després de la recepció de la sol·licitud, i han estat informats sobre el desenvolupament de les gestions. La finalització dels casos ha necessitat terminis molt variables, des de menys d'un dia fins a cinc mesos.

Cal indicar que en el treball de la Sindicatura han col·laborat, amb plena satisfacció, els òrgans directius i els responsables de la gestió universitària als quals s'ha adreçat. Es pot destacar, en aquest sentit, la col·laboració molt positiva prestada pel Servei de Gestió Acadèmica de la UPC. No obstant això, la resolució dels temes plantejats no sempre s'ha pogut portar a terme amb la diligència desitjable, pels retards en la resposta a les peticions d'informació,

per la qual cosa en alguna ocasió el síndic ha hagut d'insistir a algun responsable acadèmic. Aquesta actitud, de caràcter excepcional, ha dificultat l'actuació eficient de la Sindicatura en alguns casos i pot entrar en conflicte amb l'article 201.3 dels Estatuts de la UPC, que senyala *l'obligatorietat de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades per la Sindicatura*. La gestió d'alguns casos ha necessitat actuar amb plena autonomia, tot respectant les competències dels diversos òrgans implicats. També es pot destacar que sovint, en particular l'estudiantat, es demana de la Sindicatura tasques d'informació quan hi ha dificultats per obtenir-la dels òrgans competents. Molts d'aquests casos no han estat ressenyats en aquesta memòria. Han estat particularment delicades les actuacions en els casos de persones en situacions especials per problemes de salut, familiars o d'estabilitat emocional, que no han estat resoltes per les vies acadèmiques. En aquests casos, el síndic ha hagut de suplir la mancança d'*assistència de professionals* especialitzats en la gestió d'aquestes situacions.

En relació amb la *proximitat i agilitat* de les relacions de la Sindicatura amb les persones implicades en els temes que se li han presentat, es pot indicar que la major part de les actuacions s'han iniciat mitjançant l'ús del correu electrònic i de la via telefònica. Quan s'ha considerat oportú s'han programat entrevistes i reunions de treball. L'any 2009 se n'han comptabilitzat 73. Cal considerar que tant en diversos casos dels 147 gestionats, com en algunes reunions de treball i entrevistes, han estat involucrats més d'un membre de la comunitat universitària.

El **grup B** d'activitats està relacionat amb la presència del síndic en actes acadèmics de la Universitat que tenien diverses característiques i objectius. En la major part dels casos, el síndic ha estat invitat pels directius de diverses unitats. Aquest tipus d'activitats ha permès fer un seguiment amb proximitat d'un bon nombre d'unitats de la UPC, conèixer persones i copsar l'ambient que s'hi respira, especialment en centres docents de la Universitat. En aquest sentit, s'ha pogut constatar que alguns centres mantenen una excel·lent sintonia i col·laboració amb les activitats del síndic, si bé també cal reconèixer que uns pocs centres no han mostrat un interès especial en la seva activitat i col·laboració. Aquesta

mateixa percepció s'ha pogut constatar en els responsables de la gestió i de l'equip de direcció de la Universitat.

En el **grup C** es poden agrupar les actuacions amb projecció externa de la Sindicatura. En aquest sentit, cal destacar l'assistència a la Trobada de Síndics i Defensors de la Xarxa Vives a la Universitat de València, l'assistència per invitació a la reunió de la Comissió Executiva de la CEDU a la Universitat Catòlica San Antonio de Múrcia, la participació a la 7a Conferència Anual de l'ENOHE (European Network for Ombudsmen in Higher Education) a la Universitat d'Hamburg a Alemanya i la Trobada Estatal dels Defensors Universitaris d'Espanya, celebrada a Saragossa. Aquestes activitats han permès al síndic conèixer la funció, l'organització i els problemes generals i específics de les diverses institucions de defensa (sindicatures) de tot el territori espanyol. En el marc de la Trobada Estatal també es va portar a terme la segona Assemblea General de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU). Aquests contactes amb els defensors universitaris de tota Espanya, a través de la CEDU, han facilitat l'intercanvi d'experiències i normatives mitjançant el correu electrònic, a partir del qual s'han originat 12 consultes durant l'any 2009. L'assistència a la conferència europea de l'ENOHE ha possibilitat estendre les relacions i els coneixements d'experiències universitàries a través d'organismes europeus i d'altres països d'Europa i Amèrica.

Tant l'ordre del dia de la reunió de la Xarxa Vives, com el programa de la Comissió Executiva de la CEDU i de la conferència anual de l'ENOHE, així com el contingut íntegre de les conclusions de cadascun dels grups de treball de la Trobada Estatal es recullen a l'annex d'aquest informe.

En el **grup D** se senyalen una sèrie d'actuacions diverses, entre les quals destaquen:

1. Adaptació de la Llei de protecció de dades als processos de la Sindicatura de Greuges.
2. Inici de la creació d'un web de la Sindicatura de Greuges.
3. Participació en la revisió de la Normativa de beques de col·laboració de la UPC.
4. Participació en el projecte de la UPC Visió 2020.

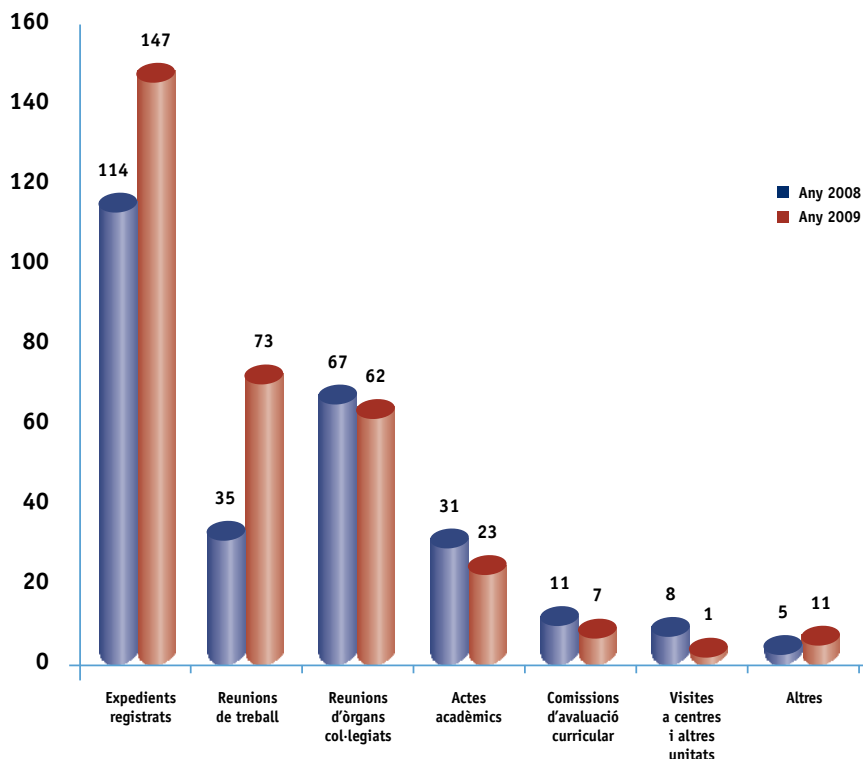
# Comparativa

## de les activitats de la Sindicatura dels anys 2008 i 2009



Les activitats de la Sindicatura són molt variables, en funció de la situació temporal i territorial, de l'entorn de la Universitat, de les característiques dels diferents estudis presents a la Universitat i dels objectius marcats per la Sindicatura en cada exercici.

En aquesta memòria, la comparativa entre les activitats de l'any 2009 en relació amb l'any 2008 té un interès addicional, atès que l'exercici del 2009 és el primer any complet de la Sindicatura amb l'actual síndic. En efecte, com s'ha indicat, l'any 2008 es va dur a terme el relleu del síndic, el primer de setembre.



## Comentaris

Si hom compara les activitats de la Sindicatura en els dos anys de referència, se'n poden destacar els elements següents:

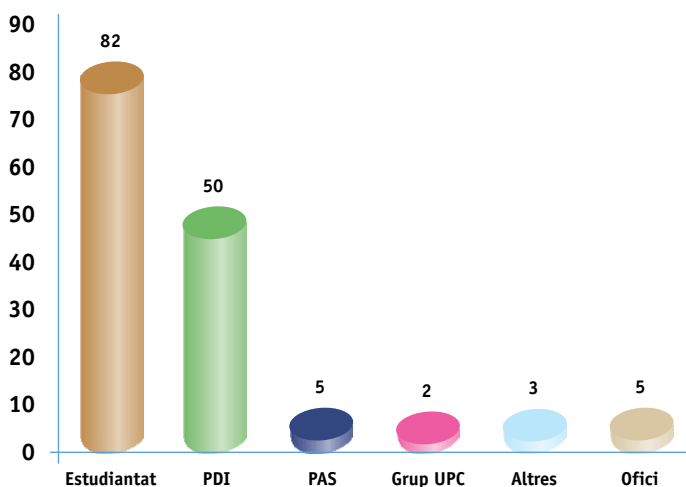
1. *El nombre de diligències* a instància de part de membres de la UPC, registrades l'any 2009, ha estat de 147 respecte a 114 de l'any 2008. Representa, per tant, un *increment del 29 %*. Probablement aquest increment ha estat motivat per la major preocupació i tensió experimentada en l'estudiantat i el professorat d'alguns centres, en una situació de canvis docents a la Universitat i per la novetat en el relleu del síndic.
2. L'actuació en casos que presentaven alguna dificultat ha propiciat el gran increment del nombre de *reunions de treball*. Així, l'any 2009 es comptabilitzen 73, respecte a 35 trobades l'any 2008. Aquestes xifres signifiquen un *increment superior al 100 %*. És possible que es pugui atribuir d'una part al fet que s'ha incrementat el nombre de casos presentats per professorat i també estudiantat de doctorat i màster. La gestió d'aquests casos comporta habitualment una dificultat més gran i també han necessitat més esforços i dedicació del síndic.
3. Els *actes acadèmics* amb l'assistència del síndic l'any 2009 (inauguració de cursos, repartiment de diplomes, conferències, commemoracions...) han estat 23 en relació amb els 31 de l'any 2008. Representa, per tant, una *disminució del 25 %*. Aquesta disminució forma part dels objectius del síndic, més focalitzats en l'increment d'esforços en la resolució de casos d'una certa complexitat.
4. La mateixa motivació que l'expressada en el punt anterior, mereix la disminució de la presència del síndic en les reunions de les *comissions d'avaluació curricular*, 7 l'any 2009 enfront d'11 l'any 2008.
5. En relació amb les *reunions d'òrgans col·legiats* (Ple del Consell Social i comissions, Consell de Govern de la UPC i comissions, Consell de Centres Docents i Departaments, CSAPDIU, Associació d'Amics de la UPC...), han disminuït lleugerament: 62 l'any 2009 enfront de 67 l'any 2008. Un nombre tal vegada excessiu.

# Remitents dels temes gestionats a la Sindicatura l'any 2009



L'anàlisi del nombre de tipus de remitents de peticions rebudes a instància de part, durant l'any 2009, pot explicar, en gran mesura, l'estructura dels diferents tipus d'activitats comentades anteriorment.

## Nombre d'expedients per col·lectiu



Col·lectiu	Nombre
Estudiantat	82
PDI	50
PAS	5
Grup UPC	2
Altres	3
Ofici	5
Total	147



## Comentaris

En primer lloc, amb referència a l'*estudiantat*, es pot destacar que és el grup més nombrós que ha originat actuacions de la Sindicatura, 82 diligències. Cal indicar que en realitat el nombre d'estudiants que han demanat la intervenció del síndic és aproximadament 100, atès que alguns casos han estat plantejats per més d'una persona. Destaquen els temes relacionats amb les avaluacions, la permanència, la matriculació i les relacions amb el professorat i altres col·legues. Cal destacar que, si bé ha estat el col·lectiu més nombrós, representa només el 0,2 % del conjunt d'estudiants i estudiantes de la Universitat. En aquest sentit, és possible que les mateixes estructures dels centres i departaments contribueixin, de forma eficient, a resoldre els conflictes generats. Es pot indicar que durant aquest període no s'ha aconseguit establir relacions formals amb les organitzacions estudiantils. Queda, per tant, oberta la disposició a atènyer aquest objectiu.

En relació amb els temes suscitats pel *PDI* es pot destacar que si bé el nombre de 50 casos presentats és inferior al de l'*estudiantat*, si es compara en percentatges respecte al nombre de *PDI* de la Universitat, s'observa una relació de l'1,6 %, que significa una quantitat 8 vegades superior al percentatge de l'*estudiantat*. Cal indicar que en realitat el nombre de *PDI* que han demanat la intervenció del síndic és aproximadament 60, pel fet que algunes peticions també han estat subscrietes per més d'un membre del *PDI*. Els temes principals que s'han presentat abasten la situació laboral, present i futura, els conflictes de convivència en departaments i centres, l'encàrrec acadèmic, els conflictes amb l'alumnat, la propietat intel·lectual, etc. En general la gestió d'aquests és bastant més complexa que la dels temes suscitats per l'*estudiantat* i, per tant, exigeix una dedicació més gran per resoldre'ls i en algunes ocasions necessita desenvolupar funcions de mediació. També s'ha pogut constatar que els temes laborals són difícils d'abordar des de la Sindicatura.

El nombre de casos presentats pel *PAS* és molt reduït, 5 l'any 2009, fet que significa que aquest col·lectiu disposa de canals propis per a la presentació de conflictes.

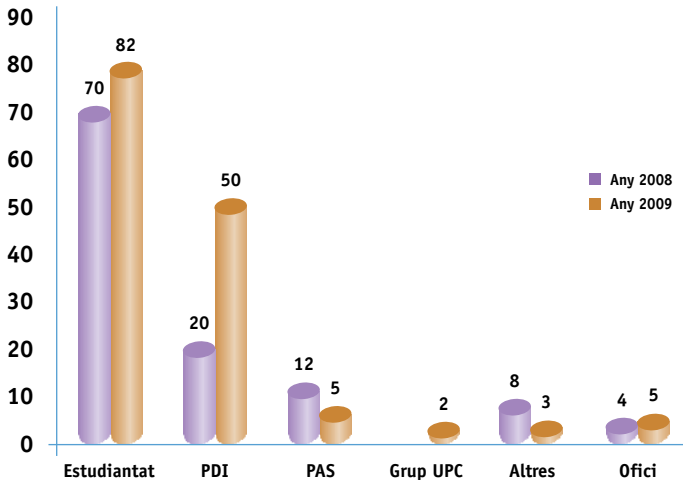
# Comparativa

## dels remitenters dels temes gestionats a la Sindicatura els anys 2008 i 2009



L'exercici de comparar l'estructura dels peticionaris dels serveis de la Sindicatura i la seva evolució temporal pot il·lustrar sobre la situació i les necessitats dels diferents col·lectius i senyalar alguns punts febles a la Universitat. La informació analitzada pot ser útil per als organismes de gestió acadèmica i per valorar alguns aspectes de la salut i la qualitat de l'organització universitària.

En aquest cas s'ha de valorar la comparativa esmentada entre els anys 2008 i 2009, pel fet que són dos exercicis en els quals hi ha hagut la intervenció de l'actual síndic. Participació parcial l'any 2008 i plena l'any 2009.



## Comentaris

En el cas del nombre de temes plantejats per l'**estudiantat**, 82 l'any 2009 respecte a 70 l'any 2008, representa un increment del 17 %. Com ja s'ha indicat anteriorment, la incorporació de noves titulacions de grau en alguns centres ha pogut promoure alguns conflictes l'any 2009 respecte als de l'any precedent.

S'ha de destacar l'increment espectacular del nombre de **PDI** que han sol·licitat la intervenció del síndic, 50 l'any 2009 enfront de 20 l'any 2008. Aquestes xifres representen un increment del 150 %. Caldrà analitzar, en exercicis successius, l'evolució d'aquest sector per determinar si l'increment experimentat aquest any és de tipus conjuntural, provocat per les circumstàncies específiques indicades anteriorment, o bé si no ho és, cas en el qual continuarà existint. En aquest capítol cal destacar que les tasques de mediació necessiten un esforç especial i un període bastant llarg per resoldre les qüestions, especialment en temes de propietat intel·lectual o de conflictes de convivència.

Amb referència al **PAS**, únicament 5 casos l'any 2009 respecte als 12 de l'any 2008, fins ara han tingut una rellevància escassa.

# Comparativa

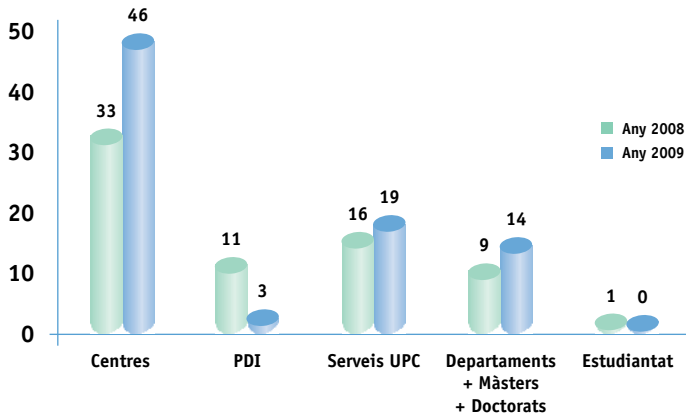
## dels remitenters/destinatariers dels temes gestionats a la Sindicatura els anys 2008 i 2009

Les peticions d'actuació a instància de part rebudes a la Sindicatura l'any 2009 (147) tenen destinataris i finalitats diversos, si bé tenen un denominador comú, que és l'expressió d'una insatisfacció, preocupació o dificultat que és dirigida al síndic per mostrar-li una queixa, que pot venir o no acompanyada per una petició, una simple petició, una consulta o la transmissió d'una informació.

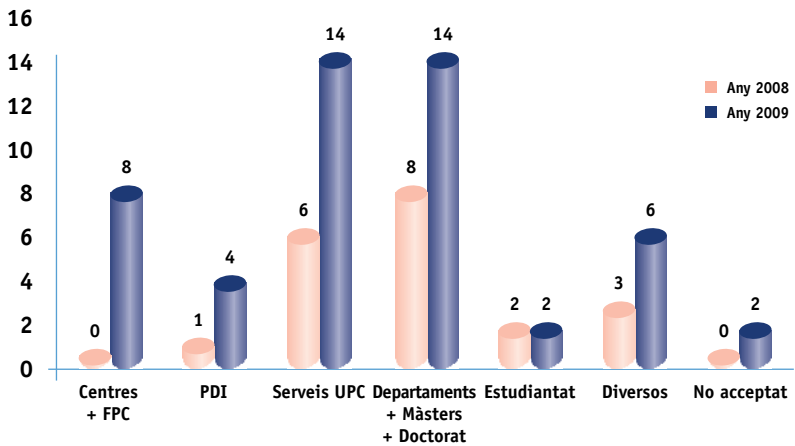
	Centres i FPC*		PDI		Serveis centrals UPC		Departaments Màsters Doctorat		Estudiantat		Diversos		No acceptat	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Estudiantat	33	46	11	3	16	19	9	14	1	-	-	-	-	-
PDI	-	8	1	4	6	14	8	14	2	2	3	6	-	2
PAS	-	2	-	-	12	2	-	1	-	-	-	-	-	-

\*FPC: Fundació Politècnica de Catalunya.

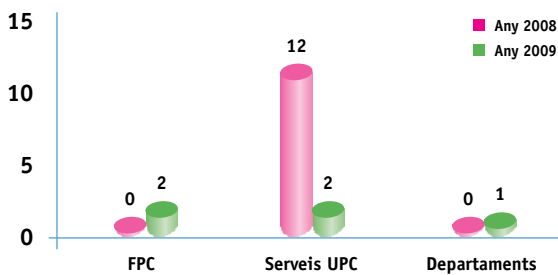
## Estudiantat



## PDI



## PAS



## Comentaris

Com ja s'ha indicat, els 82 casos presentats per l'**estudiantat** l'any 2009, representen un incrementat del 17 % respecte als 70 comptabilitzats l'any 2008. En relació amb els destinataris de les demandes, es pot observar que els *centres docents* han estat les unitats amb més implicació (46 casos enfront els 33 expedients de l'any 2008). Les causes d'aquest increment són diverses. En primer lloc, pels efectes dels canvis de pla docent en un centre, l'EP-SEB, que va decidir portar a terme la implantació dels nous estudis de grau de forma global, amb la qual cosa va propiciar alguns problemes d'adaptació dels estudis anteriors als nous títols. La resta de causes presentades en els centres, han estat les derivades dels processos d'avaluació, de permanència, d'aplicació de la normativa acadèmica específica d'algun centre i de la normativa general de la Universitat. Habitualment les diverses temàtiques han estat presentades de forma individual, si bé en alguns casos han estat signades per diversos estudiants. Altres tipus de queixes i peticions estaven adreçades als *serveis centrals* de la Universitat (19), amb un petit increment respecte de l'any 2008 (16), principalment a causa de les peticions relatives a incidències en la distribució dels carnets de la Universitat. Les 14 qüestions dirigides als *departaments* han experimentat un ascens respecte a l'any anterior (9), a causa de les incidències detectades en l'organització de màsters i, menys, de doctorat. Un element que cal destacar és la clara disminució dels casos conflictius adreçats directament a membres del PDI, que ha passat d'11 casos registrats l'any 2008 a 3 casos l'any 2009.

En la major part dels casos en els quals la Sindicatura ha demanat el suport del Servei de Gestió Acadèmica o de les direccions de centres i altres unitats, la col·laboració obtinguda ha estat plenament satisfactòria i ha permès donar una resposta adequada en molts casos.

Les peticions i queixes a instància de membres del **PDI** (50), s'han incrementat de forma considerable (150 %) respecte als casos comptabilitzats l'any 2008 (20). És un fenomen que caldrà seguir amb atenció en exercicis posteriors. És possible que les tensions

experimentades pel desplegament d'una bona part dels nous graus de la UPC, la regularització de la situació laboral d'alguns membres del PDI i els canvis que s'estan experimentant en la Fundació Politècnica de Catalunya hagin contribuït a aquest increment. Les queixes a departaments, amb 14 expedients, han superat netament els 8 experimentats l'any anterior. Aquest increment ha estat motivat principalment per les incidències observades en alguns màsters. També en els serveis centrals de la UPC, amb 14 casos, s'ha experimentat un augment important, respecte als 6 de l'any anterior, motivat per problemes d'ajustaments laborals. S'han comptabilitzat 8 casos que afecten centres, en els quals s'ha incorporat la Fundació Politècnica de Catalunya i el centre adscrit EUETIB. És una situació inèdita, atès que l'any 2008 no es va ressenyar cap cas. Possiblement els processos de canvis que estan experimentant les unitats esmentades han contribuït a aquesta situació. Les incidències amb altres membres del PDI han estat 4, que reflecteixen alguns problemes aïllats de convivència. Els problemes amb l'estudiantat (2) es pot considerar anecdòtic. El capítol d'altres (8) abasta un conjunt de casos molt diversos, entre els quals es poden senyalar 2 denegacions d'assistència del síndic per la natura del tema proposat, informacions o consultes de càrrecs directius al síndic (4 casos) i 2 que afectaven altres institucions externes.

En general, les qüestions suscitées pel PDI han estat més complexes i variades que les protagonitzades per l'estudiantat, i en algunes ocasions xoquen amb interpretacions estrictes del marc normatiu, especialment en el camp laboral.

Els temes suscitatats pel **PAS** tenen relació amb la seva situació laboral. Cal remarcar que de les 4 incidències recollides, dues corresponen al personal laboral de la Fundació Politècnica de Catalunya.

# Algunes actuacions

## destacades de la Sindicatura l'any 2009



Es recull, a tall de resum, una sèrie de casos que s'han gestionat a la Sindicatura. Com es pot apreciar, la casuística és molt variada. Algunes queixes o peticions les han presentades conjuntament professorat i estudiantat.

1. Arriba a la Sindicatura informació sobre un conflicte en els continguts i l'avaluació d'una assignatura de la FIB.
2. Un professor i un estudiant coincideixen a denunciar la utilització de blocs o grups de Facebook per fer-ne un ús malèvol.
3. Diversos doctorands presenten queixes per les conseqüències del canvi de director de tesi doctoral i de les obligacions de directors i doctorands.
4. Un professor planteja els problemes derivats de l'avaluació de l'assignatura TAP X i del projecte de fi de carrera a l'ETSAV.
5. Diversos estudiants plantegen diverses queixes per problemes d'encaix dels seus currículums, provocats pel desplegament del pla de Bolonya a l'EPSEB.
6. Un professor demana al síndic l'empara dels professors que s'esmenten en la presentació de la problemàtica de FUNIBER en un Consell de Govern de la UPC.
7. Alguns professors plantegen els problemes de representació acadèmica derivats del Pla de mobilitat interna del Departament de Projectes Arquitectònics.



8. Diversos estudiants denunciïn problemes de la gestió del carnet UPC, en particular sobre els retards en la distribució.
9. Alguns professors denunciïn problemes de funcionament del Departament d'Expressió Gràfica Arquitectònica I.
10. Alguns estudiants de l'ETSAV informen dels problemes de preparació i avaluació dels projectes de fi de carrera en aquesta escola.
11. Diversos delegats sindicals de la Fundació Politècnica de Catalunya plantegen alguns problemes laborals derivats de la reestructuració d'aquesta entitat.
12. Un grup d'estudiants de l'EPSEVG es queixen sobre la qualitat dels ensenyaments impartits per diversos professors.
13. Alguns professors demanen ajut per solucionar problemes derivats de la implantació de la normativa de l'estabilització laboral.
14. Un professor acusa d'assetjament psicològic institucional a un departament per problemes que considera reiteratius.
15. Un doctor es queixa dels directors de la seva tesi per la vulneració del dret de propietat intel·lectual.
16. Queixa d'un professor per l'assignació de docència en el seu departament.
17. Un grup de membres del PDI es queixen pels acords de la Junta d'Escola de l'EUETIB, que no havia estat renovada estatutàriament.

# Evolució

## dels suggeriments del síndic de l'any 2008



Aquest apartat recull amb un breu comentari l'evolució dels sis punts que es van suggerir a la Memòria de 2008, amb l'objectiu de valorar-ne el resultat durant l'any 2009 i eventualment seguir incorporant-los en aquesta memòria de 2009.

**Color verd:** atenció positiva al suggeriment amb resultat satisfactori.

**Color ambre:** desenvolupament parcial o insuficient de la iniciativa.

**Color vermell:** suggeriment encara no diligençiat o resultat negatiu.

1. **El doctorat i la recerca.** Els conflictes entre doctorands i directors de tesis van ser denunciats en la Memòria de 2008. Calia una certa normativa que regulés els drets i deures d'aquells. En aquest sentit es pot destacar com a molt positius els esforços realitzats des del Vicerectorat de Política Científica, que ha conduït a aprovar una norma que pot millorar la situació d'aquest problema.
2. **Ensenyament paral·lel en acadèmies.** L'ensenyament en algunes acadèmies externes a la UPC de disciplines dels plans d'estudis de diverses titulacions de la Universitat ha continuat essent un problema no resolt plenament durant l'any 2009. No obstant això, cal destacar positivament la incorporació de noves experiències, com ara el sistema de beques EnginyCAT, pensades perquè a través d'ajuts als estudiants i estudiantes d'enginyeria del sistema universitari català, els estudiants dels darrers cursos puguin orientar els estudiants i estudiantes de primer curs i donar-los suport. També el desplegament dels nous graus i les noves metodologies d'aprenentatge poden propiciar la millora de la situació actual. **Caldrà fer un seguiment, l'any 2010, de l'evolució d'aquest problema i eventualment introduir-hi noves iniciatives.**

3. **Desenvolupament de les sessions dels òrgans col·lectius.**

En relació amb aquest aspecte, es comentava la conveniència d'agilitzar-les de manera que fossin més sostenibles i s'evités la manca de quòrum en els òrgans de representació més nombrosos. Durant l'any 2009 s'ha notat una tendència a organitzar aquestes sessions de manera més eficient, si bé cal insistir en aquesta millora.

4. **Difusió de les activitats de la Sindicatura.** En relació amb l'escassa difusió de les activitats de la Sindicatura, es feia notar l'any 2008 que la presentació de la memòria anual al Claustre i al Ple del Consell Social era clarament insuficient pel retard de les presentacions i la brevetat de l'exposició. *Es proposava incrementar la periodicitat de les presentacions i l'ampliació a altres col·lectius, com ara els consells de centres i departaments.* **Aquesta petició de més difusió de l'activitat de la Sindicatura no s'ha pogut implementar i per tant caldrà considerar-la durant l'any 2010.**

5. **Flux d'informacions que arriben a la Sindicatura.** En relació amb la millora de la comunicació entre alguns òrgans de direcció de la UPC i la Sindicatura, cal indicar que no s'ha avançat en la conveniència de fer més fluïts els canals de comunicació entre l'equip de direcció i la Sindicatura. En aquest sentit segueix sent **convenient elaborar un procediment o canal que permeti una comunicació més eficient entre aquests.**

6. **Utilització de les xarxes d'Internet.** En relació amb l'ús d'aquestes xarxes per difondre acusacions o informacions que poden ser difamatòries per a membres de la comunitat universitària o fins i tot per a la mateixa comunitat, s'ha constatat que dintre de les seves atribucions reglamentàries no hi ha una regulació clara per controlar o, eventualment, sancionar aquesta activitat. Per tant, continua estant vigent la conveniència **d'analitzar aquest fenomen i, tot assegurant la llibertat d'expressió, acordar un marc de bones pràctiques en l'ús d'aquests mitjans de comunicació.**

# Algunes iniciatives

## del síndic i resultats obtinguts durant l'any 2009



Recull d'algunes iniciatives del síndic, durant l'any 2009, incorporant-hi una valoració qualitativa, a finals de l'any, sobre el grau d'èxit.

**Color verd:** atenció positiva al suggeriment amb resultat satisfactori.

**Color ambre:** desenvolupament parcial o insuficient de la iniciativa.

**Color vermell:** suggeriment encara no dil·ligenciat o resultat negatiu.

1. **Implementació del grau d'Enginyeria de l'Edificació a l'EP-SEB.** La implementació dels nous graus a l'EPSEB de forma global el curs 2009-2010, en lloc de fer-la de forma esglaonada, ha ocasionat diverses queixes d'alumnes que temien perdre l'oportunitat de finalitzar la seva titulació, a extingir. La solució de les queixes s'ha fet amb la participació de la Direcció del centre, la vicerectora de Política Acadèmica i el vicerector de Docència i Estudiantat.
2. **Problemes sobre propietat intel·lectual.** S'han suscitat alguns conflictes sobre la propietat intel·lectual entre doctors júnior i directors de tesis i doctors sèniors amb referència als signants dels articles. El síndic, amb el suport de l'adjunt al Vicerectorat de Recerca i Innovació, hi ha actuat de mediador proposant mesures conciliatòries. Cal fer el seguiment d'aquest problema, que pot adquirir una conflictivitat creixent.

3. **Pla d'incentivació de la jubilació voluntària del professorat funcionari.** Per iniciativa d'un professor, la Sindicatura realitza un estudi de les normatives sobre aquest assumpte a les universitats espanyoles. El resultat comparatiu amb la resposta de 27 síndics/defensors d'universitat es lliurarà al vicerector de Personal Acadèmic.
4. **Departament de Projectes d'Arquitectura a l'ETSAB i ETSAB.** Queixes de professors manifesten les dificultats d'aplicació del pla de mobilitat (ETSAB), així com els problemes suscitats per l'aplicació de les normes per a la presentació dels projectes de fi de carrera (ETSAB). S'han fet arribar a la direcció de les escoles i suggeriments de reformes.
5. **Resolucions administratives denegatòries.** Com a conseqüència d'una queixa d'un membre del PAS, es reitera al vicegerent de Personal, Organització i Sistemes d'Informació la necessitat que les resolucions denegatòries incloguin les motivacions corresponents, en línia amb el que indica la Llei 30/199.

# Resum d'actuacions

## previstes per a l'any 2010



El 2010, en vista de l'experiència acumulada, hom pretén portar a terme les línies d'actuació següents:

1. Procurar l'assistència, en la mesura que sigui possible, a les invitacions formulades per les unitats de la Universitat: actes acadèmics, visites, conferències, commemoracions, comissions d'avaluació curricular, etc., per tal de fomentar un coneixement proper de la Universitat.
2. Ser present en les comissions i plens del Consell Social, als consells de Govern i a alguns consells de directors de centres i de departaments. Procurar assistir a les reunions de la CSAPDIU i a algunes comissions del Consell de Govern (especialment a la Comissió de Docència i Estudiantat).
3. Prosseguir la política d'establiment d'una relació propera i directa amb les persones que demanen l'assistència i col·laboració del síndic.
4. Participar en la millora de la qualitat dels serveis de la UPC, d'acord amb les atribucions del síndic, mitjançant la preparació de propostes encaminades a aquest objectiu.
5. Reclamar una diligència més gran en la formulació de respostes a les qüestions plantejades per la Sindicatura als responsables de la gestió acadèmica i administrativa.
6. Recollint els suggeriments de l'any 2008 es pot insistir en els punts següents:
  - a) Analitzar la situació actual i l'evolució de les activitats externes de docència (acadèmies) referents als ensenya-

ments d'algunes matèries impartides a la UPC, i el resultat de les mesures implementades el curs passat.

- b) Oferir formalment als òrgans corresponents la disposició de la Sindicatura d'incrementar la difusió de les seves activitats a la Universitat i al Consell Social.
- c) Cercar una via de comunicació més eficaç amb els òrgans de direcció de la Universitat.
- d) Acordar un marc de bones pràctiques en l'ús de les xarxes d'Internet, tot assegurant la llibertat d'expressió.

# Suggeriments i reflexions



1. És desitjable una **informació més freqüent i útil a la Universitat** sobre les actuacions del síndic (dos a l'any al Consell de Govern i al Consell Social, més la informació anual estatutària).
2. La Sindicatura és un **observatori privilegiat** de les qualitats i defectes de la UPC. És especialment testimoni d'alguns punts febles de la institució i pot **col·laborar amb els òrgans de direcció** universitaris en la **millora de la qualitat** de la Universitat.
3. S'observa que algunes persones, unitats i serveis **utilitzen excessivament el silenci o el retard** en la resolució de les queixes. Aquest defecte dificulta l'actuació del síndic i la qualitat de la gestió de la Universitat, i en algun cas pot vulnerar els Estatuts de la UPC.
4. La tasca del síndic és delicada i en general molt valorada pels usuaris del seu servei. Algunes vegades, no obstant això, ha de fer esforços per mantenir la **independència i autonomia**. Aquestes qualitats són imprescindibles per portar a terme la seva funció i requereixen la **comprensió de tots**, especialment dels responsables acadèmics i de **direcció de la UPC**.



# Annexos





## Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya

Els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya vigents, aprovats pel Decret 225/2003, de 23 de setembre, en el títol VI "Síndic de greuges o síndica de greuges" (art. 201) especifiquen, entre altres aspectes, les activitats i funcions d'aquesta figura en l'àmbit específic universitari.

### Text íntegre del títol VI dels Estatuts de 2003

#### **Títol VI**

#### **Síndic de greuges o síndica de greuges**

##### *Article 201*

##### *Síndic de greuges o síndica de greuges*

*201.1* El síndic de greuges o la síndica de greuges exerceix una activitat informativa, de caràcter tuitiu, en les qüestions que li sotmeten, o que decideix d'ofici, sobre el funcionament de la Universitat.

*201.2* El Consell Social elegeix el síndic de greuges o la síndica de greuges per majoria absoluta dels seus membres, en votació secreta, i en fa el nomenament el president o la presidenta del Consell Social. El mandat del síndic de greuges o la síndica de greuges té una durada de quatre anys, renovable per un únic període consecutiu. El Claustre Universitari ha d'aprovar, amb l'informe previ del Consell de Govern, un reglament de la Sindicatura de Greuges que estableixi, almenys, els procediments per al cessament del síndic de greuges o la síndica de greuges.

La condició de síndic de greuges o síndica de greuges és incompatible amb la de membre en actiu de la comunitat universitària i amb la de membre d'un òrgan col·legiat de la Universitat.

*201.3* Són funcions del síndic de greuges o la síndica de greuges:

- a) Rebre les queixes i les observacions que li formulin sobre el funcionament de la Universitat.
- b) Valorar les sol·licituds rebudes per admetre-les o no a tràmit i prioritzar les pròpies actuacions.

- c) Sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones a què afecten les queixes i les observacions esmentades anteriorment i prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per esclarir-les.
- d) Realitzar, davant els òrgans competents, amb caràcter no vinculant, propostes de resolució dels assumptes que li han estat sotmesos i proposar fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida.
- e) Presentar al Consell Social i al Claustre Universitari un informe anual sobre les seves actuacions, que inclogui els suggeriments que se'n derivin respecte al funcionament de la Universitat.

Els òrgans universitaris i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic de greuges o la síndica de greuges en l'exercici de les seves funcions.

201.4 El Consell Social ha de destinar, amb càrrec al seu pressupost, una assignació econòmica com a retribució del síndic de greuges o la síndica de greuges, segons les condicions del seu contracte aprovades d'acord amb el rector o la rectora. Així mateix, li ha d'assignar el personal i els mitjans necessaris per a l'exercici de les seves funcions.

## **Reglament de la Sindicatura de Greuges**

(document disponible al web de la Sindicatura de Greuges, <http://www.upc.edu/sindicatura>)

# XII Trobada Estatal de Defensors Universitaris.

Universitat de Saragossa, octubre de 2009.



## RESUM I CONCLUSIONS DELS GRUPS DE TREBALL

### Mesa de Trabajo nº 1 - Conciliación de la vida académica, laboral y familiar

*Rosa María Galán Sánchez (Universidad Complutense)*

*Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)*

### Conclusiones

#### 1. Contexto:

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.
- Plan Concilia (plan integral de conciliación de la vida laboral y familiar en la Administración General del Estado), de 2005.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y su Normalización con los demás países de la UE: Libro Blanco.

#### 2. Las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar persiguen:

- Un incremento equilibrado de la eficacia y la productividad en el trabajo.
- Junto con la mejora sustancial de la calidad de vida –en todos los ámbitos: personal, familiar, relacional y social– de las personas trabajadoras.
- Estas políticas y prácticas se dirigen a las distintas Administraciones, empresarios y agentes e interlocutores sociales con el objetivo de diseñar estructuras y estrategias organizacionales capaces de generar condiciones de trabajo específicas que favorezcan la consecución del doble objetivo señalado.
- Aunque suelen orientarse hacia los colectivos más vulnerables o desfavorecidos: mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc., en realidad pueden incluir a todos los tipos de trabajadores.
- Hay que tener en cuenta que las medidas de flexibilidad y conciliación pueden ser requeridas por cualquier trabajador/a en un momento dado de su vida.

#### 3. Sus medidas se encuentran relacionadas fundamentalmente con:

- Horarios de trabajo (reducción, flexibilidad, etc.).
- Licencias, permisos, excedencias y otras suspensiones.
- Condiciones retributivas e igualdad salarial.
- Sistemas de movilidad protegida.

- Incremento de sistemas de teletrabajo y uso de TICs.
- Programas de igualdad en promoción y desarrollo de carrera profesional.
- Medidas asistenciales, de acción social y de facilitación en tareas de cuidado.
- Otras medidas de prevención de riesgos.

#### **4. En contextos universitarios se pueden identificar cuatro colectivos diferenciados, aunque comparten algunos aspectos comunes:**

- Estudiantes.
- Personal de Administración y Servicios.
- Personal investigador en formación.
- Personal Docente e Investigador.

##### **Estudiantes. Posibles medidas:**

- Medidas homogéneas, que eviten la falta de equidad e igualdad de trato.
- Flexibilización de horarios y turnos.
- Flexibilización en la presencialidad y el trabajo a distancia: métodos mixtos.
- Consideración en igualdad de estudiantes que trabajan y con situaciones personales y familiares que lo justifiquen.

##### **Personal de Administración y Servicios. Posibles medidas:**

- Incremento del teletrabajo cuando sea factible.
- Incremento de la flexibilidad horaria.
- Aumento de dotaciones económicas destinadas a medidas de acción social.

##### **Personal investigador en formación. Posibles medidas:**

- Adopción de medidas efectivas para prevenir situaciones de abuso/ explotación.
- Dedicar una especial consideración a colectivos desfavorecidos (becarios FPI, FPU, proyectos, artículos 83): jóvenes, mujeres, precarios...

##### **Personal Docente e Investigador. Posibles medidas:**

- Flexibilidad en la asignación de la docencia y horarios, cuando esté justificado.
- Mayor definición de la carrera profesional.
- Mayor agilidad en los procesos de sustitución por bajas maternales/ paternales.
- Mejor definición de los criterios de concesión de estancias en el extranjero por las universidades y de su evaluación por la ANECA.

##### **Sugerencias generales:**

- **Utilización responsable y razonable de las medidas de conciliación.**
- **Especial atención hacia colectivos más desfavorecidos o vulnerables.**
- **Creación de unidades o servicios específicos que valoren en cada universidad las solicitudes de medidas de conciliación.**
- **Fomentar una cultura de la conciliación que conciencie a la comunidad universitaria de sus potenciales beneficios.**

## Mesa de Trabajo nº 2 - Discapacidad y adaptación curricular

Ignacio Ugalde González (Universidad de Sevilla)

Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)

### Conclusiones

**Los Defensores Universitarios, queremos hacer públicas las siguientes conclusiones:**

1. Los Defensores Universitarios quieren destacar que los alumnos con diversidad funcional son, en primer lugar, personas con los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, y entienden que **debe haber un cambio en la nomenclatura sustituyendo el término discapacidad por diversidad funcional.**
2. En consonancia con el informe "Universidad y Discapacidad" del Defensor del Pueblo Andaluz **entendemos que:**
  - El derecho del alumno con discapacidad a la adaptación de estudios debe entenderse referida tanto a las adaptaciones metodológicas en la impartición y evaluación de las enseñanzas, así como a la posibilidad de flexibilizar el currículo y la elaboración de itinerarios específicos.
  - Las universidades deben aceptar que existan adaptaciones curriculares e itinerarios específicos para aquellos alumnos y alumnas que así lo precisen y lo demanden, entendiéndolo como un derecho de los mismos.
  - Las universidades deben regularizar las condiciones de ejercicio de este derecho, creando o potenciando servicios de orientación a los alumnos con diversidad funcional, y protocolizando los procedimientos.
3. La adaptación curricular **implica la sensibilización** y la formación del personal de la universidad, por tanto, los Defensores Universitarios creemos necesario que por los Servicios de Orientación a los alumnos con diversidad funcional se lleven a cabo acciones para alcanzar estos objetivos.
4. Entendemos que sería ideal una **orientación previa al inicio de los estudios universitarios por parte de los servicios específicos**, que fuera continuación de las orientaciones recibidas por parte del estudiante a lo largo de las anteriores fases de su educación. En este sentido, y siempre con la autorización del alumno, creemos necesario el **intercambio de información entre los orientadores de las distintas fases.**
5. Asimismo, entendemos necesaria, que la orientación, entendida siempre como personal y demandada por el estudiante con diversidad funcional, debería extenderse a lo largo del tiempo de permanencia en la Universidad.

Por último, queremos volver a hacer nuestra una de las conclusiones del IV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre este tema:

**“Un objetivo de la Universidad debería ser el desarrollo normativo de las adaptaciones curriculares entendidas como modificaciones de objetivos, contenidos, criterios y procedimientos de evaluación para atender a las diferencias individuales de los alumnos”.**

## Mesa de Trabajo nº 3 - TICs, plataformas e-learning y derechos universitarios

*José Manuel Bayod (Universidad de Cantabria)*

*Joan Miró Ametller(Universidad de Girona)*

### Conclusiones

#### INTRODUCCIÓN

La mesa trabajó fructíferamente el tema de la defensa de los derechos y las libertades universitarios en las condiciones que pueden darse con la aplicación en la docencia universitaria de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El método empleado en las sesiones de trabajo fue semejante al de un taller. Tras una breve introducción destinada a impulsar la participación de los asistentes, se abrió el debate con numerosas intervenciones, comentarios, nuevas aportaciones y propuestas.

La mesa valoró como positiva la adopción en el ámbito docente universitario de las tecnologías de la información y la comunicación y el esfuerzo que significa por renovar las metodologías de la enseñanza y del aprendizaje en los estudios universitarios, paralelamente a la adaptación al espacio europeo de educación superior.

Los defensores consideran en general que estas tecnologías son compatibles con la defensa de derechos y libertades que tenemos encomendada, favorecen la renovación educativa y la labor de los tres sectores de la comunidad universitaria en el camino común de hacer progresar el saber y los conocimientos; contribuyen a facilitar la labor docente, facilitan la colaboración de profesores y estudiantes e impulsan una mayor participación en el aprendizaje y en la construcción del conocimiento.

La mesa considera que la metodología aplicada en el curso del debate ha permitido cubrir los objetivos propuestos, tanto por la cantidad y la calidad de las intervenciones como por la actitud colaboradora de los defensores que participaron en la discusión.

## Conclusiones

### **La función fundamental de la docencia sigue siendo la misma.**

Las nuevas tecnologías contribuyen a facilitar y mejorar la información y la comunicación. Incluso pueden revolucionar la metodología docente. La enseñanza puede cambiar y, sin embargo, el sustrato fundamental en el proceso de creación del conocimiento se mantendrá vigente. Esta idea puede servir de punto de partida para afrontar los conflictos que, en el futuro, se planteen debido a la implantación de las TIC y encontrar las soluciones más adecuadas.

### **Ante los nuevos problemas, debemos aplicar la razón.**

Ser razonables puede ser la mejor orientación de carácter general en nuestra labor como defensores. Se pueden establecer paralelismos entre los nuevos conflictos y los ya conocidos, pues las nuevas situaciones quizá serán distintas y presentarán aspectos novedosos, en efecto, pero podemos esperar que los defensores evolucionen con ellas. Lo que hemos aprendido, todo lo que ha contribuido a configurar lo que el defensor considera razonable, incluida la intuición, en ciertos casos, de soluciones ingeniosas, permitirá trabajar con mente abierta las novedades en la defensa de derechos y libertades en la comunidad universitaria, siempre orientados a la mejora de la calidad en la universidad.

### **Adaptarse a los cambios continuos.**

La universidad es ámbito de estudio, investigación e innovación. Quienes trabajan en ella eligieron, entre otras cosas, estar siempre a la vanguardia de los avances humanísticos, técnicos y científicos. Optamos pues por la renovación, en aras de la calidad, y esperamos que los nuevos problemas que lleguen hasta los defensores, los casos relacionados con los cambios en la manera de trabajar que conllevan las tecnologías de la información y la comunicación, sean fuente de nuevas experiencias en nuestro trabajo.

Han quedado sin responder, por falta de tiempo, las cuestiones relacionadas con el plagio, los derechos de imagen y la obligatoriedad de la asistencia.

Sin embargo, consideramos que la orientación general que proponemos en la primera conclusión permitirá afrontar los problemas de este tipo que se presenten.

### **Recomendaciones a las universidades**

Creemos que para alcanzar en buenas condiciones los beneficios de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación debemos recomendar a las universidades que procuren **dotar al personal de la comunidad universitaria y a las instalaciones con los medios suficientes para alcanzar este fin.**



Entendemos que dichos medios comprenden tanto la formación del personal académico y del personal de administración y servicios como a los equipamientos de aulas y laboratorios que precise la aplicación eficiente de la tecnología.

Asimismo, se debe **procurar que la información sobre los nuevos métodos de trabajo sea sencilla y clara y de fácil acceso.**

Toda la comunidad universitaria tiene que implicarse en el proceso y ha de hacerlo transmitiendo unos valores formativos. Destacaremos dos que se consideran esenciales: **la deslegitimación del fraude y la apuesta por la equidad**, puesto que la universidad también contribuye a educar ciudadanos.

Como conclusión final, parafraseando a los clásicos podemos decir que **lo virtual también es humano.**

# Trobada anual

## De síndics/síndiques, defensors/ defensores de la Xarxa Vives d'Universitats.

Universitat de València, juliol de 2009



### ORDRE DEL DIA

1. Recepció dels Síndics i Síndiques, Defensors i Defensores Universitaris de la Xarxa Vives d'Universitats per part del Rector de la Universitat de València.
2. Llei de Protecció de Dades. Sessió conjunta per a tots els assistents. Intervindrà Ricard Martínez, coordinador jurídic de bases de dades de la Universitat de València i coordinador de universia.net.
3. Pausa cafè.
4. Problemes acadèmics que planteja el procés de Bolonya. Síndics. Visita guiada a la Biblioteca Històrica per al personal de suport administratiu assistent.
5. Acte de cloenda: Paraules del Síndic de Greuges de Catalunya, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i del Rector de la Universitat de València.

### Comentari

El principal fruit d'aquesta trobada ha estat l'intercanvi d'algunes experiències dels síndics de la Xarxa Vives relatives a la implementació del procés de Bolonya en les universitats respectives. Una discussió molt interessant, si bé breu, atès el temps, segurament excessiu, dedicat als actes protocol·laris i a la conferència sobre la Llei de protecció de dades. Seria convenient modificar el format d'aquestes reunions per fer-les més eficaces.

# 7th EnOHE Annual Conference.

Universitat d'Hamburg, març de 2009



## PROGRAMA

### Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing Bologna World

**Dijous, 26 març**

Congress Registration

Pre-Conference Workshop

Relevance of the ENOHE

Opening Remarks:

**Ulrike Beisiegel (Germany), Holger Fischer (Germany)**

**Ruth Deech (UK), Josef Leidenfrost (Austria)**

Overview on ENOHE developments and activities

*Coffee Break*

**Bastian Baumann (Italy)**

Students' View on Ombudsman and the Importance of their Activities for the Basic Values and Principles of the University

Discussion

-----  
ENOHE Business Meeting  
-----

**Divendres, 27 març**

Opening Remarks

**Dr. Herlind Gundelach (Germany)** Senator - Behörde für Wissenschaft und Forschung

**Prof. Dr. Margret Wintermantel (Germany)** President - Deutsche Hochschulrektorenkonferenz

**Prof. Dr. Ing. habil. Monika Auweter-Kurtz (Germany)** President of the University of Hamburg

First Session

**Academic Integrity and Ombudsmen: Standards, Problems, Sanctions**

Plenary Lectures

Chair: **Ruth Deech (UK)**

**Nick Steneck (USA)** The Role of the Ombudsmen in Fostering Integrity in Research

**Patrick Cras (Belgium)** Investigation of scientific fraud

**Ulrike Beisiegel (Germany)** How to promote Research Integrity

## Parallel Workshops

**Role of Ombudsman** Chair: Nick Steneck (USA)

Natalie Sharpe (Canada)

**Investigation of Scientific Fraud** Chair: Patrick Cras (Belgium)

Maria de Pellegrin (Austria)

**How to promote Research Integrity** Chair: Ulrike Beisiegel (Germany)

Nikolaus Douda (Austria)

**Plenary discussion** Chair: Ruth Deech (UK)

## Second Session

**Students and Quality: Ombudsmen and Institutional Guidance**

## Plenary Lectures

Chair: Jenna Brown (USA)

**Tim Birtwistle (UK)** The Improving Dispute Resolution in Higher Education Project in the U.K.: Some Preliminary Results

**Pilar Abad-Garcia (Spain)** Implementing Bologna: The impact on Campus ombudsmen – Observations from Spain

**Robert Behrens (UK)** Public Consultation to develop the Students Complaints Resolution Scheme in England and Wales

## Parallel Workshops

**UK Experience** Chair: Tim Birtwistle (UK)

Jose Manuel Bayod (Spain)

**Spanish Experience** Chair: Pilar Abad-Garcia (Spain)

Eugen Teuwsen (Switzerland)

**European Situation** Chair: Robert Behrens (UK)

Hans M. Eppenberger (Switzerland)

**Plenary discussion** Chair: Jenna Brown (USA)

---

## Public Lecture

**Josef Leidenfrost, Austrian Student Ombudsman**

Steigern Studiengebühren Qualität und Effizienz von „Bologna“-Universitäten?

---

## Dissabte, 28 març

## Third Session

**International Networking: Ombudsmen as Contact Persons**

Plenary Lectures

Chair: Mike Reddy (UK)

**Leoncio Laras (Mexico)** Mexican University Ombudsmen: Defending (not only) the Disenfranchised

**Sally Varnham (Australia)** Up with Students' Rights Down Under: Students and University Ombudsmen in Australia and New Zealand

**Luka Juros (Croatia)** The Most Current Status of the Introduction of the Student Ombudsman in Croatia

**Mexican System** Chair: Leoncio Laras (Mexico)  
Maria Vallarta (Mexico)

**Experience 'down under'** Chair: Sally Varnham (Australia)

**Dolores Gomez-Moran (USA)**

**The Croatian Perspective** Chairs: Luka Juros (Croatia)  
Clifford Picton (Australia)

**Plenary Discussion** Chair: Mike Reddy (UK)

**Presentation of the next Conference** Ruth Deech, Josef Leidenfrost

**Closing Ceremony** Ulrike Beisiegel, Holger Fischer

## Comentari

La Xarxa Europea de Defensors universitaris a l'Educació Superior (ENOHE) és una xarxa informal que es va establir el febrer de 2003 amb l'objectiu que els defensors universitaris tinguessin l'oportunitat d'intercanviar experiències i crear les condicions per a l'establiment d'una base sòlida per a la funció de mediador en el camp de l'educació europea. S'organitza una reunió anual, l'interès principal de la qual és poder copsar l'activitat dels defensors universitaris en diversos països europeus i d'altres continents (Amèrica, Austràlia, Nova Zelanda). En la reunió es va poder comprovar les enormes diferències que s'observen en els diferents països europeus en la missió i organització de la defensoria universitària. Curiosament es va poder constatar que Espanya és el país que té una estructura de defensors universitaris més completa, la qual explica la gran assistència de defensors universitaris.

# Reunió Comissió Executiva CEDU.

Universitat Catòlica San Antonio de Múrcia. Març 2009



## ORDRE DEL DIA

### **Jueves, 12 de marzo de 2009**

#### Conferencia

Excmo. Sr. D. José Pablo Ruiz Abellán, Defensor del Pueblo de la Región de Murcia

Título: "La figura del Defensor del Pueblo como garante de los derechos fundamentales."

#### Sesión de Trabajo Comisión Ejecutiva CEDU

- 1º. Aprobación, si procede, del acta de la reunión anterior (se acompaña en documento adjunto).
- 2º. Informe de la Presidenta.
- 3º. Conclusiones del XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles.
- 4º. XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles.
- 5º. Borrador del Estatuto del Estudiante Universitario.
- 6º. Estado de cuentas de la CEDU.
- 7º. Asuntos Varios.
- 8º. Ruegos y preguntas.

### **Viernes, 13 de marzo de 2009**

Visita Guiada al Museo Salzillo.

Sesión de Trabajo Comisión Ejecutiva CEDU

Clausura

## Comentari

La Comissió Executiva de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU) acostuma a invitar un nou defensor universitari a les seves reunions periòdiques. En aquesta ocasió el síndic de la UPC va rebre aquesta invitació a la reunió de Múrcia amb l'ordre del dia esmentat. Atès que en el punt 3 es va palesar l'absència de conclusions de la trobada estatal de 2008 a Oviedo, el síndic de la UPC es va brindar per recollir les conclusions.