

# **INFORME DEL SÍNDIC DE GREUGES 2008**

**DOCUMENT INFORMATIU CU 19/11 2009**

Sindicatura de Greuges  
30 de novembre de 2009

# Informe d'activitats

de la Sindicatura de Greuges de la UPC

# 2008



# Sumari

## **pàgina**

- 5** Presentació
- 7** Antecedents normatius de la Sindicatura de Greuges de la UPC
- 8** Els síndics de la UPC
- 9** Missió i funcions del síndic o síndica de greuges de la UPC
- 10** Activitats de la Sindicatura
- 14** Tipus d'actuacions gestionades a la Sindicatura
- 17** Remitents dels temes gestionats a la Sindicatura
- 19** Remitents/destinatari dels temes gestionats a la Sindicatura
- 23** Resum d'actuacions previstes per l'any 2009
- 25** Sugeriments del síndic
- 27** Annexos



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>

# Presentació



L'Informe d'activitats de la Sindicatura del 2008 té la singularitat de recollir les actuacions de dos síndics: el síndic José Navarro va finalitzar el seu mandat el 31 d'agost d'aquest any i va ser rellevat pel professor Xavier Ortega, que ha redactat aquest informe després de quatre mesos d'activitat com a nou síndic.

Per no contravenir el Reglament de la Sindicatura de Greuges de la UPC, Xavier Ortega va renunciar a la seva situació de catedràtic en actiu un any abans de la data de jubilació obligatòria, i va posar fi d'aquesta manera a una llarga trajectòria, de més de 40 anys, de serveis actius al Departament de Física i Enginyeria Nuclear, a l'ETSEIB i a l'Institut de Tècniques Energètiques, durant la qual va acomplir diverses missions encomanades pels successius rectors. Les unitats esmentades van donar suport a la proposta de nomenament de Xavier Ortega com a professor emèrit de la Universitat, distinció que va ser aprovada pel Consell de Govern del desembre de 2008.


Per tant, l'any 2008 ha estat per a aquest síndic un any molt especial, en què ha vist tancar-se una etapa molt dilatada i intensa de la seva vida professional i iniciar-se'n una de nova, necessàriament més breu, però no menys intensa, com a síndic de greuges i professor emèrit de la UPC.

És evident que no li manca experiència, ni una estimació provada a aquesta Universitat. Ha pogut viure un gran nombre d'esdeveniments que han configurat la Universitat actual, en situacions ben difícils i complexes. És un actiu que pot ser útil per ajudar a transitar per una situació universitària encara difícil.

La nova responsabilitat que li ha estat encomanada pel Consell Social de la UPC, que l'honora, implica un repte que li exigirà esforços per ser útil a la Universitat i que necessitarà la comprensió, la complicitat i el suport de tots.

El 2008 ha estat un any de treball intens a causa de la preparació dels nous estudis de grau. L'elevat nombre d'incerteses pel que fa a la implementació de les canviants instruccions ministerials i alguns sorolls externs i mediàtics no han impedit que una bona part del treball realitzat pels centres i els departaments s'hagi portat a terme sense grans repercussions en la Sindicatura.

Afortunadament, el relleu no ha estat excessivament traumàtic, en part pel fet que la Sindicatura ha estat durant molts anys en molt bones mans, en part per l'acolliment dispensat al nou síndic per la comunitat universitària i també pel suport inestimable del personal d'administració del Consell Social.



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.

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 del 23 de juny de 1995.

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

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 seu nomenament i al seu mandat i diu textualment:

*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.*

Per tant, d'acord amb el referit Reglament, el síndic o síndica de la UPC té una relació preferent amb el Consell Social de la UPC.

# 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 del 25 de juliol de 1995 i va prendre possessió del seu 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 seu càrrec l'11 de febrer de 1999 i va ostentar-lo fins al 31 d'agost de 2008.

El tercer 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 seu càrrec l'1 de setembre de 2008.

La Sra. Silvia Aguilar Cosials desenvolupa la tasca de responsable administrativa 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, el síndic o la síndica 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.

Un cop fet això, 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.

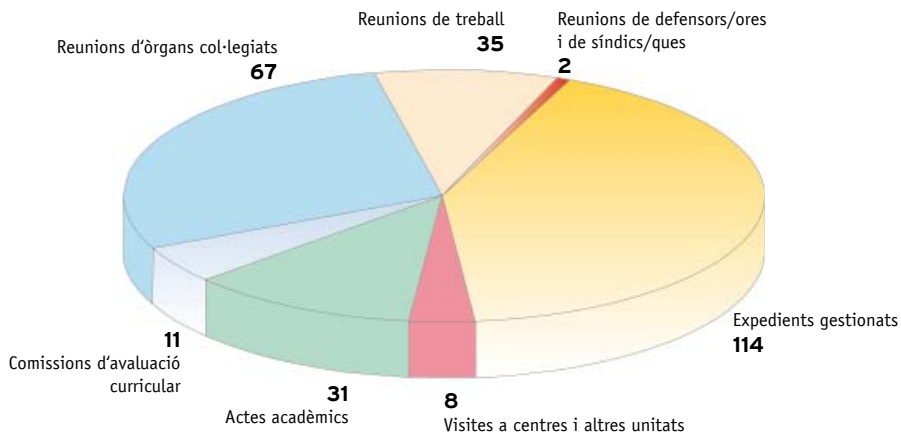
Finalment, el síndic o la síndica de greuges ha de presentar al Consell Social i al Claustre Universitari un informe anual sobre les seves actuacions que inclogui els suggeriments que se'n deriven respecte al funcionament de la Universitat.

# Activitats

## de la Sindicatura



<b>Activitats</b>	<b>Nombre</b>
Expedients gestionats	114
Visites a centres i altres unitats	8
Assistència a actes acadèmics	31
Assistència a comissions d'avaluació curricular	11
Assistència a reunions d'òrgans col·legiats	67
Reunions de treball	35
Assistència a reunions de defensors/ores i de síndics/ques	2
Presentació al Claustre Universitari i al ple del Consell Social de l'Informe d'activitats del 2007	
Preparació de la memòria del 2008	



## Comentaris

Les activitats que s'han desenvolupat a la Sindicatura l'any 2008 tenen la particularitat d'haver estat dutes a terme sota la responsabilitat de dos síndics: el professor José Navarro (1-01-08 / 31-08-08) i l'actual síndic, el professor Xavier Ortega (1-09-08 / 31-12-08). Durant el mes de juliol, el professor José Navarro va compartir la Sindicatura amb el professor Xavier Ortega, la qual cosa li va permetre portar a terme un bon exercici d'aprenentatge i de preparació per assegurar la continuïtat de la Sindicatura. El darrer quadrimestre, etapa en què el nou síndic va exercir de ple les seves responsabilitats, ha comportat una intensa immersió en la complexa realitat de la UPC, i cal destacar-ne la bona acollida dels membres de la UPC i la gran col·laboració i ajut del personal d'administració del Consell Social.

S'ha pogut constatar que, a més de la tasca assistencial derivada de peticions individuals o d'alguns col·lectius universitaris, la Sindicatura pot ser un actor destacat com a observador del funcionament de la Universitat, especialment en els aspectes més necessitats de mesures correctores. Les recomanacions que es poden derivar d'aquest coneixement han de contribuir a la millora de la qualitat dels serveis universitaris.

L'any 2008, la Sindicatura ha gestionat 114 casos, que han estat promoguts per membres de la Universitat, per diversos col·lectius, per persones externes i per pròpia iniciativa de la Sindicatura. La Sindicatura disposa dels expedients arxivats de cada cas, dels quals s'han derivat 35 reunions de treball i un bon nombre de contactes telefònics i correus electrònics. El síndic ha assistit a tots els esdeveniments universitaris als quals ha estat invitat, entre els quals hi ha 67 reunions d'òrgans col·legiats: plens del Consell Social i comis-

sions acadèmica i econòmica del Consell Social, Consell de Govern, Comissió de Selecció i d'Avaluació del PDI (CSAPDIU), consells de directors de centres i de departaments i també algunes comissions del Consell de Govern. També ha assistit a 11 comissions d'avaluació curricular, a petició dels corresponents centres. Aquesta darrera experiència ha permès observar les particularitats d'alguns centres i ajudar a conciliar algunes normatives específiques amb la normativa general de la UPC.

L'assistència del síndic a totes les reunions esmentades li ha permès constatar la gran diferència existent entre en el ritme de presa de decisions dels òrgans col·legiats del Consell Social respecte d'òrgans acadèmics com ara el Claustre Universitari, el Consell de Govern i les comissions, a les quals el síndic també ha assistit. En aquest sentit, seria desitjable estudiar la conveniència d'aconseguir una millora en l'eficàcia i la sostenibilitat dels processos de presa d'acords d'aquests òrgans col·legiats. Aquest sentiment ha estat expressat al síndic especialment pels membres externs del Consell Social i per molts membres de la Universitat.

Aquesta àmplia panoràmica d'activitats de la vida acadèmica de la UPC amb presència del síndic es completa amb la visita a vuit centres i altres unitats, per invitació de les direccions respectives.

En relació amb les visites, els actes acadèmics i l'assistència a comissions d'avaluació, s'ha pogut apreciar la bona acollida dispensada al síndic per part de la majoria de centres i les seves direccions: FIB, EPSC, EUETIT, ETSETB, EPSEB, EUETIB, EPSEVG, ETSEIB, i ETSAB. En general, les relacions amb els òrgans de govern de la Universitat han estat fluïdes, preservant el caràcter d'independència del síndic. En els propers anys caldrà completar el coneixement del conjunt de centres universitaris.

Cal destacar l'assistència a la Trobada de Síndics i Defensors de la Xarxa Vives a Barcelona i a la Trobada Estatal dels Defensors Universitaris d'Espanya, celebrada a Oviedo, la qual ha permès al síndic conèixer la funció, l'organització i els problemes generals i

específics de les diverses defensories (sindicatures) de tot el territori espanyol. En el marc de la Trobada Estatal també es va portar a terme la primera Assemblea General de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU). Els temes més destacats tractats en la reunió d'Oviedo pels diversos grups de treball van ser:

1. L'absentisme estudiantil universitari.
2. El procés de Bolonya: la defensoria universitària davant la implantació de l'espai europeu d'educació superior (EEES).
3. Problemàtica dels becaris i les becàries de recerca a les universitats espanyoles.
4. Participació dels defensors universitaris i les defensores universitàries en els processos d'avaluació de la qualitat i la millora contínua i integració en els sistemes de garantia de la qualitat de les universitats.
5. Igualtat efectiva entre homes i dones en l'àmbit universitari.

Tant l'ordre del dia de la reunió de la Xarxa Vives com el contingut íntegre de les conclusions de cadascun dels grups de treball de la Trobada Estatal es troben a l'annex d'aquest informe.

En l'elaboració d'aquesta memòria d'activitats de l'any 2008 s'ha decidit simplificar el format tradicional, que incloïa la redacció detallada de tots els casos tractats per la Sindicatura. En aquesta nova etapa es pretén fer un ús més ampli de la informació a través de la pàgina web de la Sindicatura, tot preservant la identitat de les demandes i queixes individuals, d'acord amb la Llei de protecció de dades. Es procurarà extreure ensenyaments de les activitats dutes a terme i oferir suggeriments i recomanacions a diversos destinataris de la Universitat.

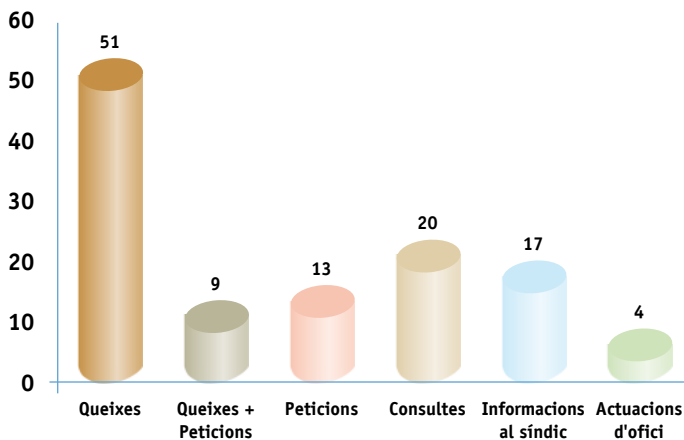
# Tipus d'actuacions

## gestionades a la Sindicatura



Tipus d'actuació	Nombre
Queixes	51
Queixes + Peticions	9
Peticions	13
Consultes	20
Informacions al síndic	17
Actuacions d'ofici	4

### Actuacions gestionades a la Sindicatura



## Comentaris

Les 114 actuacions esmentades anteriorment es refereixen exclusivament a aquelles que han estat recollides en un expedient i arxivades en la Sindicatura. Hi ha un bon nombre de qüestions que han estat tractades de forma verbal i informal i que, per tant, no figuren en aquest recompte.

El nombre total d'expedients gestionats per la Sindicatura (114) representa aproximadament el 3/1.000 dels membres de la Universitat. Aquest percentatge és comparable al d'altres universitats. No obstant això, no sempre la quantitat és l'únic indicador de la utilitat i l'eficàcia d'aquest servei. També cal valorar la seva contribució a la cohesió i la qualitat del funcionament de la Universitat.

En termes quantitius es pot considerar que la Universitat ha fet un ús discret de la Sindicatura, en un any de trànsit entre dues etapes del funcionament d'aquest ens. És possible que el nivell de coneixement d'aquesta institució, de les seves funcions i de la seva potencialitat sigui deficitari, i que, eventualment, s'hagi de dur a terme alguna acció per difondre les seves activitats. Caldrà seguir analitzant aquestes circumstàncies al llarg de l'any 2009, en què la Sindicatura es trobarà en fase d'implantació de la nova etapa i amb la presència de nous focus de tensió causats per la introducció de les noves titulacions de grau. També cal considerar el fet que un augment desmesurat de peticions ultrapassaria la capacitat de la modesta estructura actual, que es limita a dues persones, per fer front a les seves responsabilitats.

Les actuacions més freqüents han estat les catalogades com a **queixes** [51]. Algunes d'aquestes no reclamen actuacions del síndic, però, no obstant això, seguint el seu criteri, han ocasionat accions específiques i explicacions per part de la Sindicatura. En

alguns casos (9), les **queixes** estan acompanyades de **peticions** concretes d'actuació del síndic. Destaca, pel seu elevat nombre, el capítol de **consultes** (20), principalment en temes de gestió acadèmica, que han estat solucionades amb l'ajut dels serveis centrals o dels centres. Un nombre important (17) d'expedients es poden considerar com d'**informació al síndic**. Molt sovint aquestes informacions, presentades majoritàriament per membres del PDI, fan referència a conflictes plantejats en l'àmbit del rector o de la direcció de les unitats bàsiques. En aquest tipus d'accions, el síndic pot fer poca cosa més que donar-se per entès del tema, atès que el recorregut de cada expedient acostuma a ser llarg i no sempre s'informa al síndic de la resolució final.

En el cas de les peticions explícites formulades, en funció dels casos i seguint el criteri del síndic, s'han acordat entrevistes amb els agents implicats. A banda d'això, el síndic ha actuat d'**ofici** en quatre casos, amb la finalitat de proposar actuacions de millora dels serveis centrals en aspectes d'interès general. No s'ha pogut portar a terme cap actuació de **mediació** per manca d'acord entre les parts en els dos conflictes en què el síndic ha ofert els seus serveis.

Cal indicar que algunes de les consultes plantejades al síndic han estat resoltes pels òrgans administratius de la Universitat o de les unitats bàsiques, casos en què la Sindicatura ha actuat com a corretja de transmissió de les qüestions plantejades. Cal dir que en alguns casos els **problemes** i les **consultes** plantejats, principalment per l'estudiantat, podrien haver tingut resposta a través dels serveis acadèmics dels centres i dels departaments.

Segurament es poden millorar els fluxos d'informació entre els diversos agents que intervenen en el desenvolupament dels expedients, especialment en el cas dels recursos plantejats al rector. També s'han observat deficiències en la notificació del resultat final de l'actuació de la Sindicatura als seus beneficiaris.

Les actuacions d'**ofici** (4) tenen per finalitat la formulació de propostes de mesures de millora com a conseqüència de la detecció d'algun punt feble o conflictiu que requereix una acció.

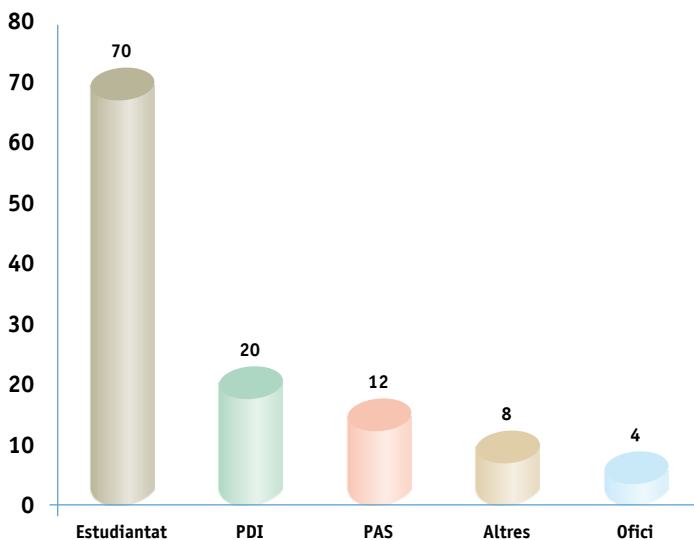


# Remitents dels temes gestionats a la Sindicatura



Col·lectiu	Nombre
Estudiantat	70
PDI	20
PAS	12
Altres	8
Ofici	4
TOTAL	114

## Nombre d'expedients per col·lectius



## Comentaris

La majoria de temes plantejats provenen de l'**estudiantat** (70), seguit del PDI (20), del PAS (12) i de persones externes a la UPC (8), a més de les quatre actuacions d'ofici per part del síndic. Cal remarcar que, malgrat la disponibilitat del síndic, no ha estat possible establir una relació amb les delegacions de l'estudiantat.

Dels diferents col·lectius que trobem entre els *usuaris* de la Sindicatura l'any 2008, el **PDI** ha estat el que, relativament, ha fet més ús d'aquest servei (8/1.000). En termes generals, els temes plantejats per aquest col·lectiu han estat els més difícils de gestionar, sovint a causa de la impossibilitat de suavitzar la rigidesa de les normatives aplicades en temes de personal.

El **PAS** ha reclamat en 12 ocasions l'atenció del síndic. Aquest personal té canals alternatius per expressar els seus problemes i iniciatives.

Es pot destacar que, en vuit casos, l'actuació del síndic ha estat motivada per peticions provinents de **persones externes** a la UPC. Aquesta possibilitat és particular de la normativa de la Sindicatura de la UPC, atès que en moltes universitats els defensors i les defensores actuen exclusivament a petició dels membres universitaris. En tots els casos s'han portat a terme actuacions adreçades a satisfer els demandants.

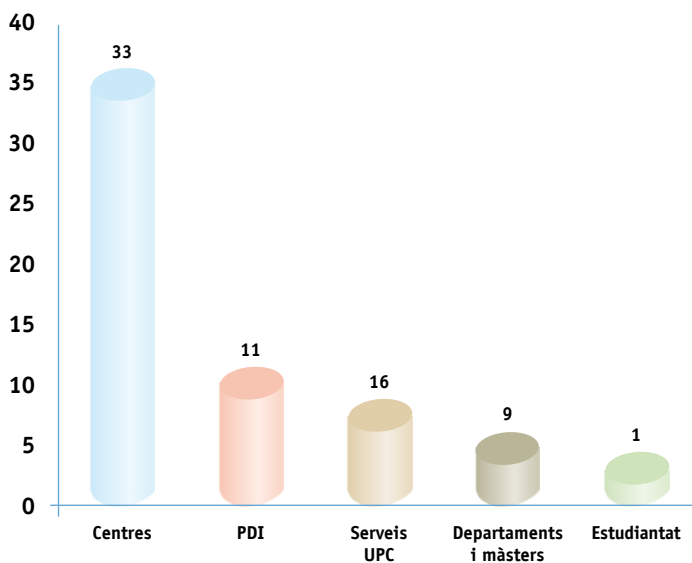
# Remitents / destinataris

## dels temes gestionats a la Sindicatura

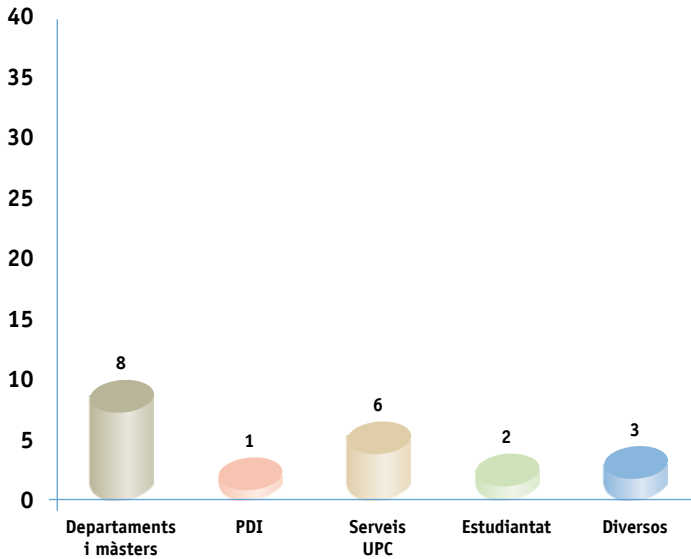


	Centres	PDI	Serveis centrals UPC	Departaments + Màsters	Estudiantat	Diversos
Estudiantat	33	11	16	9	1	-
PDI	-	1	6	8	2	3
PAS	-	-	12	-	-	-
Altres	1	-	7	-	-	-
Ofici	-	-	4	-	-	-

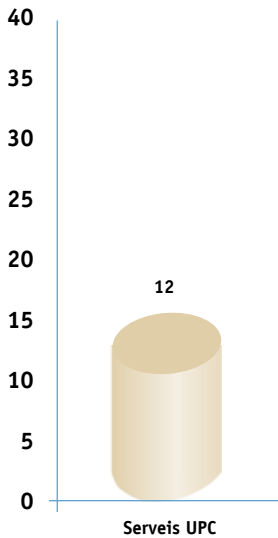
### Distribució de les actuacions del col·lectiu Estudiantat



## Distribució de les actuacions del col·lectiu PDI



## Distribució de les actuacions del col·lectiu PAS



## Comentaris

Les qüestions suscitées per l'**estudiantat** (70) han estat relacionades principalment amb temes derivats dels processos d'avaluació, d'organització acadèmica, de relacions amb el professorat, d'aplicació de la normativa acadèmica dels centres i de la normativa general de la Universitat, dels processos electorals, etc. Habitualment han estat presentades de forma individual, si bé en alguns casos han estat signades per diversos estudiants. La majoria de queixes, peticions, consultes i informacions tenien com a destinataris els centres (33). La resta estaven adreçades als serveis centrals de la Universitat (16), a membres del PDI (11), a les unitats de màster i doctorat (9) i a altres membres de l'estudiantat (1).

S'han detectat els primers casos de conflictes derivats de l'organització dels nous estudis de grau en una Escola que té prevista la total posada en marxa dels nous estudis de grau en el curs 2009-2010. Un cas singular és la presentació de cinc queixes amb el mateix text signades per estudiants d'una Escola amb motiu de la celebració d'eleccions a la direcció d'aquell centre. En els casos en què la Sindicatura ha demanat el suport de Gestió Acadèmica o de les direccions de centres i altres unitats, la col·laboració obtinguda ha estat plenament satisfactòria i ha permès donar resposta adequada en la majoria dels casos.

En referència a les 20 peticions del **PDI**, cal remarcar que en vuit casos els destinataris han estat els departaments i que les relacionades amb el govern de la Universitat han estat sis. La resta (6) han estat distribuïdes entre l'estudiantat, altres membres del PDI i altres col·lectius.

Habitualment les qüestions suscitées pel PDI són més complexes que les suscitées per l'estudiantat, i en més de la meitat dels expedients la col·laboració del síndic no ha donat resultats satisfactoris, especialment en problemes derivats de les relacions entre el PDI i les unitats bàsiques, i en temes relacionats amb l'aplicació de les normatives sobre la carrera acadèmica del PDI. Cal destacar que cinc dels expedients tramitats a la Sindicatura a petició del PDI han estat impulsats pel mateix professor.

S'ha detectat el desenvolupament de conflictes entre l'estudiantat i el professorat i també dins del col·lectiu del professorat a través de la utilització de blocs a Internet. En aquest sentit, la utilització agressiva d'Internet és un tema mal resolt des del punt de vista normatiu i sancionador.

En els conflictes dins del col·lectiu del PDI i entre el PDI i els doctorands i doctorandes s'ha pogut constatar que la majoria dels problemes que es presenten estan relacionats amb la propietat intel·lectual dels treballs realitzats i amb les responsabilitats de les persones implicades. En aquest cas, es destaca la necessària regulació de les obligacions i els deures dels doctorands i doctorandes i dels directors i directores de tesis, i dels temes derivats de l'autoria de les publicacions de recerca. Aquest problema s'ha tractat amb el Vicerectorat de Recerca i Innovació, que ha treballat en una normativa sobre això.

Els temes suscitats pel **PAS** tenen relació amb la seva situació laboral. En particular, s'han presentat cinc queixes referides al pla de prejubilacions.

Pel que fa a les qüestions suscitades per **persones externes**, les temàtiques presentades han estat molt diverses. Hi ha hagut reclamacions de persones per no haver estat acceptades en el curs del Certificat d'Aptitud Pedagògica de l'ICE, diversos desacords dins algun ensenyament de la Fundació Politècnica, la queixa d'un exalumne per no haver rebut el seu títol, o el desacord d'una empresa amb l'actuació d'un centre adscrit a la UPC. Un cas singular ha estat la queixa d'un exalumne pel fet de no haver estat autoritzat per la direcció de l'Escola a organitzar un acte de caràcter confessional amb motiu de la commemoració del 50è aniversari de la seva graduació. Aquest cas, que es pot repetir, va ser consultat a la Sindicatura de Catalunya per si hi havia jurisprudència sobre el tema, si bé no es va rebre una resposta conclouent.

# Resum d'actuacions

## previstes per l'any 2009



El 2009, en vista de l'experiència acumulada, es pretén portar a terme les línies d'actuació següents:

1. Seguir acceptant, en la mesura que es pugui, les invitacions de les unitats i dels serveis centrals a actes acadèmics, visites, comissions d'avaluació curricular, etc., per millorar el coneixement de la Universitat i de la seva evolució.
2. Assistir a les comissions i als 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. Seguir desenvolupant una relació propera i directa amb les persones que demanen l'assistència del síndic.
4. Col·laborar en la millora de la qualitat dels serveis de la UPC mitjançant la preparació de propostes encaminades a aquesta finalitat.
5. Millorar els sistemes de difusió de les activitats de la Sindicatura i preparar-la per afrontar l'etapa d'implantació dels nous estudis de grau.
6. Propiciar les relacions amb altres sindicatures i defensories de l'Estat i altres organitzacions europees amb missions similars.
7. Elaborar dos informes semestrals de les activitats de la Sindicatura per ser presentats al ple del Consell Social i oferir-los al Consell de Govern i als consells de centres i departaments.

8. Modificar la memòria anual d'activitats per fer-la més accessible. La nova memòria prioritzarà l'anàlisi de les diverses contingències i proposarà línies d'actuació per al futur.



# Suggeriments del síndic



Amb el risc que alguns dels suggeriments que es presenten en aquest informe de l'any 2008 puguin estar superats pel fet de presentar-se a finals de l'any 2009, es formulen les iniciatives següents:

1. **Ensenyament paral·lel a les acadèmies.** L'ensenyament a acadèmies externes de diverses disciplines de les titulacions de la UPC és un problema d'envergadura. *L'estudi d'aquest fenomen, així com de les causes que l'han provocat i la seva evolució en els propers cursos, podria resultar útil al nou desenvolupament dels graus.*
2. **El doctorat i la recerca.** Són ben coneguts els problemes que s'originen en algunes ocasions en relació amb les obligacions i els deures de doctorands i doctorandes i directores i directores de tesi. També s'observen alguns conflictes referents a la paternitat dels treballs de recerca i les publicacions que se'n deriven. *Caldria elaborar una normativa que orienti i eventualment reguli els comportaments dels agents implicats.*
3. **Difusió de l'activitat de la Sindicatura.** L'existència de la Sindicatura i de les seves funcions és poc coneguda en l'àmbit universitari. La presentació de les memòries anuals al Claustre és poc eficient perquè es porta a terme amb molt retard. *Es proposa augmentar la periodicitat dels informes de la Sindicatura al ple del Consell Social, al Consell de Govern i als consells de centres i departaments, que passaran a fer-se semestralment.*
4. **Desenvolupament de les sessions dels òrgans col·lectius.** El sentiment que els formats actuals de desenvolupament

de les sessions de diversos òrgans col·lectius (Claustre General, Consell de Govern i algunes comissions del Consell de Govern) són poc sostenibles i clarament millorables està bastant estès. *Caldria estudiar la regulació dels temps dedicats a les discussions i les preparacions dels temes a tractar, per fer aquests òrgans més eficients.*

5. **Flux d'informacions que arriben a la Sindicatura.** Alguns dels temes que han passat per la Sindicatura han arribat a presentar-se més endavant en forma de recursos, principalment al rector. La resolució d'aquests recursos arriben amb dificultat al coneixement del síndic. *Seria convenient elaborar un procediment que permetés un seguiment àgil per part del síndic dels referits casos, per millorar la seva gestió.*
  
6. **Utilització de les xarxes d'Internet.** S'ha pogut constatar que hi ha membres de la comunitat universitària que utilitzen Internet per difondre missatges malèvols o per crear blocs amb intencions i expressions que poden ser difamatòries per a altres membres de la comunitat universitària o fins i tot per a la mateixa comunitat. No hi ha una regulació clara per controlar o, eventualment, sancionar aquesta activitat. *Potser ha arribat el moment d'analitzar aquest fenomen i, tot emparant la llibertat d'expressió, acordar un marc de bones pràctiques en l'ús d'aquests mitjans de comunicació.*

# Annexos



# Normativa pròpia de la UPC



## 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>)

# XI Trobada Estatal de Defensors Universitaris

Universitat d'Oviedo. Novembre de 2008



## RESUM I CONCLUSIONS DELS GRUPS DE TREBALL

Documentació preparada per la Sindicatura de Greuges de la UPC a partir dels documents facilitats pel professor Ricardo Sánchez Tamés, defensor de la Universitat d'Oviedo, organitzadora de l'XI Trobada

### Mesa de trabajo nº 1. El absentismo estudiantil universitario

**Coordinador:** Luis Espada (Universidad de Vigo)

#### PARTE I: SEGUIMIENTO DE LA ASISTENCIA DEL ALUMNADO A CLASE

##### • OBJETIVOS

Se pretende en esta mesa de trabajo tomar como referencia el estado actual del grado de asistencia a las aulas por parte del alumnado de la Universidad de Vigo en cada uno de los centros de sus tres campus.

##### • METODOLOGÍA APLICADA

Para determinar el seguimiento de la asistencia a clase se contabilizó el número de alumnos existentes en el interior de las aulas de teoría, laboratorios de prácticas (de ser el caso), biblioteca y/o salas de estudio, sala de Internet y cafetería.

A tal efecto, en cada cuatrimestre, se tomó una muestra por centro a lo largo de cinco días en diferentes semanas consecutivas, desde las 9 horas hasta las 21 horas.

A partir de los datos de asistencia obtenidos en cada centro y, de forma agregada, se determinaron los índices de asistencia global, por campus y ámbito académico.

##### • TENDENCIAS OBSERVADAS

El estudio dio como resultado una tasa de asistencia global del 51,26 % de los alumnos matriculados, desglosada:

- Clases: 35,7 %
- Laboratorios: 5,1 %
- Biblioteca: 6,3 %
- Cafeterías: 3,0 %
- Aulas de Internet: 1,1 %

## **PARTE II: MOTIVOS QUE SEÑALAN LOS ESTUDIANTES PARA NO ASISTIR A LAS CLASES LECTIVAS**

### • OBJETIVOS

Los objetivos de este estudio fueron:

- Conocer los motivos más relevantes que inducen al alumnado tanto a asistir a clase como a no asistir.
- Determinar distintas variables relacionadas con los motivos para la no asistencia.

### • METODOLOGÍA APLICADA

Para la recogida de datos, se aplicó el cuestionario homólogo realizado en el Instituto de Ciencias Sociales de la Educación (ICE) de la Universidad de Oviedo, estructurado de la siguiente forma:

- Preguntas relativas a datos personales y académicos.
- Pregunta directa sobre la asistencia a clase: “de modo general y considerando las asignaturas en las que estoy matriculado, asisto a clase: siempre, con frecuencia, alguna vez, nunca”.
- Preguntas cerradas para conocer los motivos que el estudiantado considera más significativo tanto para asistir a clase como para no acudir a ella.
- Preguntas cerradas que incluyen hasta treinta afirmaciones relacionadas con el hecho de no asistir a clase, en las que deben de valorar el grado, en base a estas afirmaciones en cuatro niveles: muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y en total desacuerdo. Todas estas afirmaciones comienzan por: “no asisto a la clase cuando...”.
- Preguntas relacionadas con los horarios para ver hasta qué punto éstos influyen en el hecho de no ir a clase.
- Sobre el abandono de asignaturas, se formulan tres preguntas cerradas con objeto de señalar los motivos para abandonar una determinada asignatura.
- Para las categorías de análisis se establecieron las siguientes opciones de respuesta:
  - a) Motivos por los que no asiste a clase
    - > Actitud del profesorado: falta de interés por la enseñanza, falta de motivación, de preocupación...
    - > Aptitud del profesorado: falta de calificación, de calidad, de dominio y conocimiento de los contenidos de la asignatura, profesores mal preparados...

- > Metodología: apuntes al dictado, explicaciones malas y poco claras, recursos inadecuados, clases monótonas...
  - > Valor de las clases: todo lo relacionado con su aprovechamiento (no se aprende, ya tengo apuntes, no aportan nada nuevo, no hace falta asistir, no ayuda a la hora de estudiar...).
  - > Asignatura difícil: dificultad de la asignatura.
  - > Valor de la asistencia: no se valora la asistencia, asistir no cuenta para aprobar...
  - > Organización: muchas clases, horarios muy cargados, solapamiento de clases, en ciertos días sólo tengo una clase...
  - > Evaluación: todo lo relacionado con la evaluación, inadecuación de los exámenes a los contenidos explicados en las clases...
  - > Exámenes: proximidad del período de evaluación.
  - > Dejarón.
- b) Motivos por los que asistiría a clase
- > Todo lo relacionado con la metodología en general: clases más amenas, más participativas, más interesantes, mejores explicaciones...
  - > Aprovechamiento de las clases: que se aprenda, que se den buenos apuntes, mejores clases, que se hagan prácticas...
  - > Valoración de la asistencia: se tiene en cuenta la asistencia para aprobar.
  - > Todo lo referente a la relación profesor-alumno.
  - > Organización: no tantas clases, ni tan seguidas, mejores horarios...
  - > Todo lo relacionado con la evaluación: adecuación de los exámenes a los contenidos explicados.
- c) Grado de conformidad con posibles motivos para no asistir a las clases
- > La encuesta incluye 30 preguntas cerradas que contienen afirmaciones sobre posibles motivos para no asistir a clase. Todas estas afirmaciones comienzan por "no asisto a clase cuando...".
  - > Los entrevistados deben valorar el grado en base a estas afirmaciones en cuatro niveles: muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y en total desacuerdo.
- d) Preguntas relacionadas con los horarios para determinar su influencia en el absentismo estudiantil
- > Superposición de horarios.
  - > Entre clase y clase existen horas libres.
  - > Las clases son por la tarde.
  - > Las clases son en turnos de mañana y tarde.
  - > Hay muchas clases seguidas.
  - > Traslado de localidad.
  - > Compartir la actividad académica con obligaciones laborales.
- e) Motivos del abandono
- > Dificultad de la asignatura.
  - > Existencia de muchas asignaturas.



- > Todo lo relacionado con la metodología.
- > Todo lo relacionado con la evaluación.
- > Todo lo relacionado con horarios y falta de tiempo.
- > Falta de motivación.

Para seleccionar la muestra de este estudio, se aplicó sobre la población total de los estudiantes de centros propios de la Universidad de Vigo un método de muestreo probabilístico. Esto significa que se siguió el criterio de equiprobabilidad (todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser elegidos) con estratificación aleatoria y con afinación por centro y género dentro de las dependencias de los centros seleccionados (aulas, zonas comunes, cafeterías, bibliotecas, salas de lectura, de informática...) a estudiantes estrictamente matriculados en ese centro.

#### • TENDENCIAS OBSERVADAS

La pregunta directa sobre la asistencia a clase presenta la siguiente distribución global de frecuencia:

- Siempre 22,5 %
- Con frecuencia 45,0 %
- Alguna vez 26,5 %
- Nunca 5,9 %

### **PARTE III: REFLEXIONES A TENER EN CUENTA**

Dado que una de las misiones fundamentales de la Universidad reside en enseñar, resulta imprescindible un cambio profundo en ella para revalorizar la función docente, al hacer que este tema, que lleva implícito un cambio de comportamiento y de orientación del profesorado, sea prioritario para evitar así el abandono relativo a los compromisos académicos frente a los específicamente investigadores.

Es necesario conceder mayor importancia a la función docente del profesorado y fomentar la crítica y la interacción como herramientas didácticas.

Aumentar la relación profesor-alumno con el objeto de incentivar los grados de eficacia, eficiencia y rendimiento de las instituciones universitarias. Para eso debería potenciarse la figura del profesor-tutor: «Profesor que sirva para la orientación personalizada como uno de los objetivos que cualquier centro universitario debe llevar a cabo para evitar el fracaso escolar, por falta, en algunos casos, de recursos pedagógicos de su profesorado, además de que servirá para intensificar la relación profesor-alumno y aconsejarles sobre cualquier cuestión universitaria».

Autoanálisis de la propia universidad, ya que el fracaso escolar no es únicamente un problema individual (personal) sino que es institucional, pues la estructura y el funcionamiento del centro pueden condicionar que éste sea mayor o menor.

Fragmentación del conocimiento con la proliferación de materias (lo normal es 7 materias cuatrimestrales; esto es, 14 por curso y, por tanto, 70 a lo largo de una carrera de cinco años).

Inadecuación de materias optativas y de libre elección en la formación del estudiante.

### **Elaboración de los planes de estudios**

Hay que reconocer que en la elaboración de los planes de estudios se pensó poco, muy poco, en el alumnado; esto es, en su formación. Desgraciadamente, estos planes se diseñan dentro de un juego de intereses corporativos de departamento, pensando más en el profesorado existente o en el que pueda incorporarse que en la coordinación de objetivos para obtener un plan de estudios de acuerdo con lo que la sociedad solicita, a través de la ley de la oferta y la demanda. Existe, por tanto, en la mayoría de los casos, un divorcio entre los intereses del departamento a la hora de diseñarlos y la formación integral del alumnado.

¿Cuál es la solución a este problema? Bajo la firme creencia de que cualquier plan de estudios deberá conectar el ser, a la vez, intérprete de las demandas de la sociedad en que se inserta la Universidad, es por lo que creemos que tiene que cumplir los siguientes principios:

- **Necesidad de mantener un diálogo con los nuevos titulados para que informen a la Universidad de las carencias de sus conocimientos observadas cuando se incorporan a sus actividades profesionales. De esta forma, los planes de estudios tendrían una actualidad permanente, con un reciclaje constante de materias de acuerdo con la evolución de las actividades profesionales, sin renunciar a los principios básicos que todo plan de estudios implica.**
- **Definir con claridad los objetivos perseguidos por las titulaciones, con la adecuada definición de cada una de las materias que las componen.**
- **Orientación hacia una formación integral del alumnado, que evite enseñanzas enciclopedistas, que mantenga la firmeza en la que el plan de estudios deberá constituir el mejor compromiso entre lo deseable y lo posible.**
- **Los planes de estudios deberán actualizarse y adecuarse a la oferta y la demanda que la sociedad exige, pues los nuevos titulados deberán adaptarse a las nuevas tecnologías que, al evolucionar continua y rápidamente, requieren un reciclaje de sus conocimientos, hecho que implica inexorablemente la creación y la supresión de las titulaciones que sea necesario.**

## Mesa de trabajo n.º 2. El defensor universitario ante la implantación del espacio europeo de educación superior (EEES)

### Coordinadores:

Pilar Abad (Universidad de Valladolid)

José M. Bayod (Universidad de Cantabria)

Josef Leidenfrost (Ministerio de Educación de Austria)

### CONCLUSIONES

El interés y la preocupación de los defensores universitarios por el conocido como “proceso de Bolonia” o implantación del EEES, queda patente en la presencia y mantenimiento de un taller (*workshop*) abierto al tema en los encuentros anuales de defensores universitarios desde 2007 (Madrid).

La Mesa n.º 2, objeto de estas conclusiones, constituye el segundo de dichos talleres en el cual 20 defensores universitarios debatieron, en sendas sesiones, formulaciones concretas al respecto, fundamentalmente enfocadas a la prevención de eventuales conflictos en el ámbito académico fruto del proceso de implantación aludido.

El resultado del debate desarrollado en dicha Mesa ha permitido extraer un listado de previsible problemas derivados del proceso de transición de las universidades al EEES, problemas de posible repercusión en las oficinas de DU.

En este contexto, los problemas detectados pueden sistematizarse en tres ámbitos: universidades, profesores y estudiantes.

#### 1. Universidades:

- En general, problemas derivados de la escasa información y difusión del proceso europeo (Bolonia), aunque este fenómeno resulta variable en las distintas universidades españolas.
- Problemas de financiación para abordar con garantías dicho proceso.
- Problemas de infraestructura: espacios poco adecuados a las necesidades de la implantación de los nuevos grados
- Desarrollo de nuevas normativas adaptadas a dichas necesidades: fundamentales para el desarrollo de la actividad en las oficinas de los DU.
- Reforma del calendario escolar.
- Problemas administrativos, consecuencia de los cambios burocráticos del proceso de adaptación.

En cuanto a los ámbitos profesores y estudiantes, la implantación del EEES lleva consigo un cambio radical en nuestro sistema universitario el cual demanda igualmente cambios en las actividades docente y discente.

Estos cambios pueden asimismo suscitar problemas en los dos estamentos, los cuales pueden desembocar en las oficinas de los DU.

## **2. Profesores:**

En este ámbito, los problemas pueden ser de dos tipos: docentes y de investigación:

### a) Docentes:

- Adaptación metodológica al nuevo sistema.
- Aumento de la carga de trabajo en el mismo (incluida la posibilidad de tener que compatibilizar docencia en los dos sistemas: licenciatura y grado).
- Cambio en el sistema de evaluación.
- Problemas de calificación fruto de dicho cambio.
- Problemas de plantilla para profesores no integrados en los nuevos grados.
- Mayor adaptación al uso de las nuevas tecnologías.
- Aumento de la actividad burocrática.

### b) Investigación:

En general, los problemas serían consecuencia del previsible aumento en la dedicación a las tareas de docencia, así como de una eventualmente excesiva "comercialización" de las universidades:

- Posible disminución del tiempo para la actividad investigadora.
- Riesgo de que la excesiva preocupación por el rendimiento dificulte el necesario detenimiento inherente al pensamiento y la praxis científica (esta posibilidad puede plantear conflictos de "malas prácticas" en el ámbito investigador).

## **3. Estudiantes:**

Este estamento ofrece también su propia problemática:

- Aumento de la carga de trabajo como consecuencia de la dinámica de los nuevos grados.
- Acceso limitado/selectivo a los másteres.
- Cambio en el sistema de evaluación a otro más complejo y diversificado.
- Conciliación de la nueva casuística que ofrecen los alumnos que acceden a la universidad: trabajadores, discapacitados, mayores, etc.
- Cuestión socioeconómica (becas, préstamos).
- Reconocimiento académico (convalidaciones).

**Finalmente, los DU manifestaron su convicción de la importancia de la prevención en relación a estos previsible conflictos académicos, lo cual**

**no puede ser tomado en absoluto como índice de catastrofismo en relación al nuevo proceso de Bolonia.**

**Más bien se pretende llamar la atención hacia el relevante papel que los defensores universitarios están llamados a desempeñar en el contexto del cada vez más próximo EEES.**

## **Mesa de trabajo nº 3. Problemática de los becarios de investigación en las universidades españolas**

### **Coordinadores:**

M<sup>a</sup> Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)

José M<sup>a</sup> Marín Jaime (Universidad de Zaragoza)

Los defensores universitarios son garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria y deben procurar que sus actuaciones redunden en una mejora de la calidad. Con la voluntad puesta en cumplir estos objetivos, en la XI Reunión Anual celebrada en la Universidad de Oviedo, han analizado diferentes temas relacionados con la situación de los becarios de investigación. Para ello, han tomado como referencia tanto las solicitudes de intervención que llegan a las oficinas del defensor, cuanto la información recabada a becarios de distintas universidades y los documentos que las asociaciones en que éstos se agrupan han emitido.

Los temas que han sido objeto de reflexión en la citada reunión anual de defensores universitarios hacen referencia a las condiciones laborales, a la propiedad intelectual de los trabajos que realizan y a los mecanismos de participación en la vida universitaria. La situación de los becarios, en las tres perspectivas que se han analizado, es muy similar en las distintas universidades, por lo que es posible establecer criterios de actuación comunes que sean de interés para todas ellas.

### **Premisas:**

En materia de investigación la LOU pone de manifiesto el papel protagonista que debe desempeñar la Universidad otorgándole carta de naturaleza fundamental dentro de las actividades universitarias, definiendo los distintos ámbitos de la actividad investigadora, así como la importancia de la formación de los investigadores y la potenciación de su movilidad.

Los defensores universitarios constatan y entienden que es muy positivo el importante desarrollo que la actividad investigadora, que junto con la docente son las dos principales funciones que la sociedad encomienda a la universidad, ha alcanzado en la universidad española.

Entienden, igualmente, que la investigación es una actividad fundamental para que la sociedad pueda alcanzar mayores cotas de bienestar social, por lo que esperan que no se detenga, o incluso que aumente, tanto el esfuerzo que la sociedad realiza dotando de medios de investigación a las universidades cuanto el esfuerzo de éstas por promover una investigación de calidad.

Parte significativa de los recursos humanos en investigación está cubierta por becarios que trabajan en investigación bajo diferentes modalidades: convocatorias estatales, becarios que han obtenido su beca en convocatorias autonómicas, personal técnico de apoyo a la investigación, becarios asociados a proyectos o contratos de investigación...

Los defensores universitarios reconocen que en sus universidades:

- La situación laboral de los becarios, siendo varia en función de las modalidades de beca, no siempre es la más adecuada: becas que suplen mano de obra, periodos sin remuneración económica por retraso en las resoluciones de concesión o renovación, periodos de trabajo sin cobertura de desempleo...
- Excesiva dependencia de los directores de tesis o de proyectos de investigación en temas que no son exclusivamente académicos.
- No siempre existe un reconocimiento que les permita participar en los órganos universitarios.

## Sugerencias

*Por ello, los defensores universitarios, en calidad de garantes de los derechos y libertades de los universitarios y como promotores de la calidad, entienden que la Universidad debe cuidar con especial esmero el que las condiciones en las que trabaja el personal dedicado a tareas de investigación sean acordes con la función que este personal realiza. De manera más concreta estiman oportuno someter a la consideración de los universitarios las siguientes consideraciones y sugerencias:*

- 1. Las convocatorias de todas las becas, sea cual sea la modalidad, deben explicitar con claridad las obligaciones y condiciones de trabajo de los posibles beneficiarios. Tanto los becarios como los investigadores que están al frente de los trabajos de investigación deben respetar dichas condiciones así como, cuando sea el caso, la normativa estatal en la materia (en especial, el Estatuto del personal investigador en formación).**
- 2. Las universidades promueven programas de becas (becas de colaboración, prácticas en empresas...) destinadas, normalmente, a estudiantes que están finalizando sus estudios de grado, diplomatura o**

licenciatura. Son becas que buscan la formación de sus beneficiarios. No parece admisible que esta función de formación se convierta en excusa para contar con mano de obra barata.

3. Avanzar en la vía emprendida de considerar que los becarios, sea cual sea la modalidad de beca que posean, realizan un trabajo y disponer, en los inicios de su contratación, de los mismos derechos y deberes que el resto de los trabajadores en materia de seguridad social, prestaciones sociales, percepción del desempleo y renovación de contrato. En tanto que trabajadores se les debe reconocer los mismos derechos que al resto de trabajadores universitarios.
4. Los procesos de concesión o renovación de las becas deberían revisarse de manera que los beneficiarios puedan percibir sus emolumentos desde el momento mismo en que comienzan a trabajar en proyectos de investigación.
5. Cada universidad debería disponer de un censo actualizado de becarios. No parece adecuado que las diferentes instancias universitarias permitan el trabajo de licenciados o graduados universitarios sin ningún tipo de contrato o beca.
6. Las tesis doctorales son parte importante de la actividad investigadora de la Universidad. En ocasiones constituyen un requisito para incorporarse a determinados puestos de trabajo por lo que su realización en tiempo y forma es un derecho del doctorando. En línea con lo establecido ya por algunas universidades, los defensores universitarios apoyan medidas que faciliten el compromiso de doctorando y director de tesis en aspectos tales como: colaboración, obligaciones y dedicación de cada uno de ellos, confidencialidad, régimen de propiedad intelectual, resolución de conflictos, vigencia...

## **Mesa de trabajo n° 4. Participación de los defensores universitarios en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua e integración en los sistemas de garantía de la calidad de las universidades**

### **Coordinadores:**

Manuel C. Ruiz (Universidad Católica San Antonio de Murcia)

Pilar Abad (Universidad de Valladolid)

Es importante resaltar el potencial de contribución del defensor universitario al proceso de mejora de la calidad universitaria que ya queda refle-

jado en la definición que hace nuestra ley de la Figura (LOU 6/2001; LOU 4/2007). Este espíritu o cultura de la calidad aparece en la mayoría de los documentos más relevantes elaborados en el proceso de construcción del EEES, como la Declaración de Bolonia (1999), la Declaración de Berlín (2003), la Declaración de Bergen (2005) o el documento elaborado por la ENQA *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area* (2005), donde se menciona expresamente la necesidad de que los procesos de mejora de la calidad se realicen en colaboración con otros agentes implicados, otros mecanismos de desarrollo institucional, etc., entre los que deben incluirse la figura del defensor universitario.

Esto implica fundamentalmente la participación del defensor en el fomento y garantía de las “buenas prácticas” y la implantación y consolidación no sólo de los aspectos académicos, sino también de los valores éticos y científicos en el ámbito universitario.

Ya desde la implantación del II Plan nacional de calidad en las universidades, algunas universidades incorporaron en el proceso de autoevaluación y evaluación externa de las titulaciones oficiales, la información proveniente de la Oficina del Defensor Universitario respecto al proceso de resolución de reclamaciones y sugerencias presentadas por los miembros de la comunidad universitaria, ofreciendo a los comités de autoevaluación la información relativa a su titulación.

Actualmente, los distintos programas que ofrece la ANECA respecto a la evaluación de enseñanzas e instituciones, tales como VERIFICA<sup>1</sup> (Apartado 9.5 RD 1393/2007 de 29 de octubre), AUDIT<sup>2</sup> (Documento 04. Directriz 1.6.2.) o Mención de calidad a programas de doctorado<sup>3</sup> (principios y orientaciones para la aplicación de los criterios de evaluación para la concesión, seguimiento o renovación de la mención de calidad), establecen la necesidad de que las universidades dispongan de sistemas de garantía interna que aseguren la calidad de la formación universitaria, teniendo como elemento esencial que garantice dicha calidad los canales de resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias así como los procedimientos establecidos para ello en las universidades españolas.

También es importante mencionar el Programa de evaluación de servicios y unidades de gestión, otra posible vía de participación de los defensores universitarios para contribuir a los mencionados sistemas de garantía de

---

1 [http://www.aneca.es/active/docs/verifica\\_rd.pdf\\_071029.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/verifica_rd.pdf_071029.pdf)

2 [http://www.aneca.es/active/docs/audit\\_doc04\\_guiaevaluaci%F3n\\_080219.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/audit_doc04_guiaevaluaci%F3n_080219.pdf)

3 [http://www.aneca.es/active/docs/pdc08\\_principios\\_080722.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/pdc08_principios_080722.pdf)



la calidad en las universidades. Propuesto por la ANECA que, desde su ámbito de competencias, ha elaborado dicho programa de evaluación de servicios y unidades de gestión y ha definido un esquema de reconocimiento/acreditación, idéntico al que internacionalmente utilizan organizaciones que han alcanzado el máximo nivel de reconocimiento social respecto a la excelencia en su gestión: el modelo EFQM de excelencia creado por la European Foundation for Quality Management. Este programa pretende promover la cultura y estrategia de evaluación que favorezcan al establecimiento o la continuidad de procesos de mejora continua de la calidad en los servicios que ofrecen las universidades, entre ellos, las oficinas de los defensores universitarios.

Por estos motivos, estimamos oportuno presentar la mesa de trabajo “Participación de los defensores universitarios en los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua e integración en los sistemas de garantía de la calidad de las universidades” en el XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, para el estudio y análisis de los aspectos anteriormente señalados.

El documento marco que se presenta a continuación ha sido elaborado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y enviado a los distintos organismos que tienen competencias respecto a los procesos de evaluación de la calidad y mejora continua respecto a los sistemas de garantía de la calidad de las universidades españolas.

#### PARTICIPACIÓN DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA E INTEGRACIÓN EN LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES.

La figura del defensor universitario, creada por la Ley orgánica de universidades [disposición adicional decimocuarta], y desarrollada por los estatutos de las distintas universidades españolas, al definir su naturaleza dispone que “sus actuaciones, siempre regidas por los principios de independencia y autonomía, estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”. La normativa universitaria, tanto nacional como la propia de cada universidad, refrenda al defensor universitario como referencia ineludible de garantía de la calidad universitaria.

Por otra parte, la universidad como institución que cumple su función de servicio a la sociedad mediante la docencia y la investigación, está en un permanente proceso de adaptación para poder responder adecuadamente a las nuevas realidades sociales. Para ello, progresivamente, se ha dotado

de medios orientados a promover la calidad de los procesos y a mejorar los resultados ligados a la actividad docente, investigadora y de servicio al ciudadano. Al mismo tiempo, desde la administración educativa se han apoyado los objetivos de mejora de la calidad fomentando programas de evaluación institucional. En este contexto, resulta hoy normal que las universidades se acojan a los distintos programas de evaluación de la calidad y que establezcan sus propios criterios de evaluación institucional.

Por el compromiso que tienen los defensores universitarios con la mejora de la calidad y por la importancia que tienen en los procesos de enseñanza-aprendizaje y de gestión de las universidades, entendemos que la institución del defensor universitario debería asumir de forma explícita un papel fundamental en los sistemas de garantía de calidad impulsados desde el Ministerio.

Es importante reseñar que el Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en España contempla, en su Anexo I, referente a la memoria para la solicitud de títulos oficiales, los sistemas de garantía de calidad que deben tener los títulos y de forma más concreta, en el punto 9.5 se deben describir los procedimientos de atención a las sugerencias o reclamaciones, que no es otra que la tarea principal desarrollada por el defensor universitario en el ejercicio de sus funciones.

La contribución a la mejora de la calidad de los defensores universitarios no se limita a las funciones anteriormente descritas sino que es mucho más amplia. Dicha contribución incluye asimismo la especificidad del defensor tanto en cuanto a los aspectos de calidad humana (ético-científica) en la Universidad, como en su papel de mediador entre los miembros de la comunidad universitaria.

Ambos aspectos se materializan a través de resoluciones, informes, recomendaciones y sugerencias que posteriormente son recogidas en las sucesivas memorias de gestión anual emitidas por el defensor, así como en otras intervenciones de carácter personal.

Sus actuaciones dan respuesta a las consultas o quejas recibidas, por lo que reflejan, en buena medida, tanto el clima de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria como, en tanto que detector de problemas, los aspectos cuya mejora debiera acometerse.

Por todo lo expuesto, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, a propuesta de la Comisión Ejecutiva reunida en Zaragoza el 4 de abril de 2008, solicita que se estudie:

**“La inclusión expresa, en los distintos programas de evaluación y de promoción de la calidad universitaria impulsados desde el Ministerio de Ciencia e Innovación a través de la Agencia Nacional de la Calidad y Acreditación (ANECA), la participación activa de la Institución del Defensor Universitario como instrumento clave en los sistemas de garantía de la calidad en las universidades.”**

#### **OTROS DOCUMENTOS DE TRABAJO**

1. Real decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en España.
2. Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales grado y máster. Documento ANECA.
3. Guía de evaluación del diseño de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria. Documento ANECA.
4. Principios y orientaciones para la aplicación de los criterios de evaluación en mención de calidad a programas de doctorado. Documento ANECA.
5. Programa de evaluación de servicios y unidades de gestión. Documento ANECA.

## **Mesa de trabajo nº 5. Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario**

#### **Coordinadores:**

Magdalena Gianotti (Universidad de las Islas Baleares)  
Francisco Zapater (Universidad Rovira i Virgili)

#### **CONCLUSIONES**

- 1ª Formalmente la mujer y el hombre son iguales ante la ley, sobre todo desde la promulgación de la Ley de igualdad. Sin embargo, la realidad social y la universitaria en particular, demuestran que existen circunstancias, desequilibrios, situaciones discriminatorias y tics sexistas que impiden que esa igualdad legal sea efectiva.
- 2ª La discriminación histórica de la mujer y la maternidad son dos condicionantes cuyas consecuencias deben ser asumidas por la sociedad, como causante de la primera y beneficiaria de la segunda.
- 3ª La Ley de igualdad es un instrumento muy útil para corregir la desigualdad *de facto*. Sin embargo, causa perplejidad que, año y medio después

de su entrada en vigor, más de la mitad de las universidades españolas todavía no tengan Plan de Igualdad.

4ª La Universidad, como institución de vanguardia que es, debe liderar el cumplimiento de la Ley de igualdad para eliminar cualquier atisbo de discriminación y conseguir la igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario.

5ª Para lograr ese objetivo se recomienda a los rectores de las universidades españolas las siguientes actuaciones:

- a) Elaborar –si todavía no se tiene– un Plan estratégico de igualdad de oportunidades que incluya el mayor número posible de las medidas que, orientativamente, se relacionan en el catálogo del anexo II, y aquellas otras que se consideren oportunas.
- b) Adecuar la normativa interna a la nueva legislación sobre igualdad.
- c) Prever partidas presupuestarias suficientes para garantizar el cumplimiento efectivo del Plan de igualdad y el de la legislación sobre esa materia.

6ª Remitir estas conclusiones y el catálogo de medidas que contiene su anexo II a todos los rectores de las universidades españolas, a la CRUE, al Ministerio de Igualdad y al Ministerio de Ciencia e Innovación, para su conocimiento y efectos oportunos.

# Trobada Anual

## de Síndics/Síndiques, Defensores/ Defensors de la Xarxa Vives d'Universitats

Universitat de Barcelona. Juliol de 2008



### ORDRE DEL DIA

#### **A. Síndics / síndiques, defensores / defensors**

- 1- Recepció i acollida del Dr. Antoni Mirambell, síndic de greuges de la UB.  
Salutació del síndic de greuges de Catalunya, Dr. Rafael Ribó.
- 2- Exposició de l'estudi endegat per la Sindicatura de Greuges de la UB.  
Valoració i conclusions.
- 3- Pausa.
- 4- Posada en comú de qüestions organitzatives i casos tractats a les sindicatures universitàries.
  - Base de dades Sindicatura UB
  - Exercici del càrrec de síndic universitari o síndica universitària
  - Concepte de comunitat universitària
  - Tesis doctorals
  - Altres temes: procés de convergència europea, assetjament laboral, riscos psicosocials, legislació antitabac, relació amb la sindicatura de la CCAA corresponent
- 5- Presentació base de dades.
- 6- Visita seu i instal·lacions.

#### **B. Personal de suport a les oficines dels síndics / síndiques, defensores / defensors**

- 1- Recepció i acollida del Dr. Antoni Mirambell, síndic de greuges de la UB.  
Salutació del síndic de greuges de Catalunya, Dr. Rafael Ribó.
- 2- Recepció personal de suport administratiu, Biblioteca, 2n pis.
  - Presentació Sindicatura de Greuges UB
  - Atenció interpersonal
  - Exposició estudi sindicatures / defensories
- 3- Pausa.
- 4- Organització arxiu – Presentació base de dades. Aula, 2n pis.
- 5- Visita seu i instal·lacions.



Sindicatura de Greuges  
UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA