

# Informe d'activitats

de la Sindicatura de Greuges de la UPC  
2014



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

---

Sindicatura de Greuges

# Informe d'activitats

de la Sindicatura de Greuges de la UPC

2014



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

---

Sindicatura de Greuges

# Sumari

- 7** Presentació
- 10** Marc normatiu de la figura del síndic o síndica de greuges de la UPC
- 12** Els síndics de la UPC
- 13** Missió i funcions del síndic o síndica de greuges de la UPC
- 15** Activitats de la Sindicatura de l'any 2014
- 19** Comparativa de les activitats dels anys 2013 i 2014
- 21** Nombre de casos presentats per col·lectius l'any 2014
- 24** Comparativa dels casos presentats els anys 2013 i 2014
- 26** Comparativa dels remitents/destinatari dels casos presentats els anys 2013 i 2014
- 30** Temps de resolució dels expedients presentats a la Sindicatura l'any 2014
- 31** Algunes actuacions destacades l'any 2014
- 33** Evolució de diversos suggeriments del síndic d'anys anteriors
- 35** Altres iniciatives recollides a la Sindicatura durant l'any 2014
- 37** Resum d'actuacions previstes per a l'any 2015
- 39** Suggeriments i reflexions
- 41** Annexos



## Presentació

Si es fa un repàs de les presentacions dels informes d'activitats de la Sindicatura de Greuges de la UPC durant el sexenni passat (2008-2013) es pot observar que, de manera continuada, es valorava la situació universitària com a progressivament desfavorable per al funcionament de la Universitat.

Efectivament, el grau d'incerteses anava creixent com a conseqüència d'un conjunt de condicions externes i internes que s'anaven produint i que han estat obligant la UPC a modificar les seves estructures sense un objectiu ben definit.

Repassem cronològicament alguns dels elements que han incidit de manera destacada en el funcionament de la Universitat i que també han influït en el funcionament de la Sindicatura de Greuges:

### **2008**

Preparació dels nous estudis de grau en alguns centres en consonància amb els estudis de l'espai europeu d'educació superior (Pla de Bolonya). Noves instruccions ministerials que afecten el desenvolupament dels estudis en les universitats públiques.

### **2009**

Enggada d'algunes titulacions dels estudis de grau.

### **2010**

Desplegament de noves titulacions. Eleccions de rector i canvis en l'equip de govern. Canvis en el Govern de la Generalitat de Catalunya. Crisi econòmica que afecta particularment els estudis universitaris.

### **2011**

Retallades en el finançament de la Institució que afecten principalment els efectius del personal laboral i la retribució dels treballadors. Situació poc favorable per a la renovació del personal.

### **2012**

Crisi econòmica de la Universitat aguditzada. Aprovació d'un pla de viabilitat econòmica. El Govern espanyol aprova l'RD 14/2012 sobre mesures urgents de racionalització de despesa pública en l'àmbit educatiu, que incideixen en les mesures de control de les despeses a la Universitat.

La Generalitat i la UPC apliquen mesures restrictives de la despesa que afecten el personal quant al nombre i la remuneració. Un fet important d'aquesta situació és l'increment de les taxes acadèmiques, que altera les condicions de matrícula dels estudiants. En l'àmbit pressupostari, hom pretén arribar l'any 2013 a un dèficit de funcionament zero.

### 2013

Creix la disconformitat d'amplis sectors per les mesures que afecten les condicions de renovació de contractes laborals de PAS i PDI. Les nombroses manifestacions, protestes i vagues dificulten el funcionament normal de la UPC i impulsen el relleu anticipat del rector. A finals de l'any, pren possessió el rector elegit, prof. Enric Fosses Colet. No obstant aquestes mesures, no s'aconsegueix arribar a un tancament econòmic equilibrat.

Cal dir que durant aquest període, l'activitat de la Sindicatura ha estat sotmesa a un cert grau d'inestabilitats que han tesat el seu funcionament ordinari. Es pot dir que, no obstant això, s'ha intentat en tot moment mantenir una posició equilibrada i dialogant, fins i tot en els moments més convulsos.

La perspectiva de funcionament a la UPC l'any 2014 és aparentment molt més tranquil·la que en anys precedents. Des del punt de vista econòmic, sembla que les mesures restrictives durant l'any 2013 i les de contenció de la despesa aplicades per l'actual Gerència han contribuït a equilibrar, per primera vegada, el resultat de l'exercici pressupostari. No obstant això, si bé no hi ha hagut incidències destacables en el nombre de treballadors de la Universitat, cal assenyalar la gran precarietat de la situació del personal en centres i departaments, condicionada per l'objectiu econòmic més destacat de l'exercici actual, que és el de la no generació de dèficit, i per la normativa en vigor. En aquest sentit, les dificultats de renovació d'alguns efectius de personal, així com els dèficits de PDI i PAS en algunes àrees, poden ocasionar tensions i riscos en la qualitat dels serveis i en la sostenibilitat de les instal·lacions.

En relació amb les activitats de la Sindicatura corresponents a l'any 2014, que es presenten en aquest informe, cal destacar que es nota un cert descens quantitatiu respecte a l'any 2013. Curiosament aquest descens també es va palesar l'any 2013 respecte a l'any 2012. No sembla, per tant, que aquesta tendència depengui exclusivament dels episodis diversos, de caràcter ocasional, que s'han produït

a la Universitat. Per altra banda, caldrà analitzar altres elements que cal tenir en compte, com per exemple la tipologia de les persones que s'han dirigit al síndic.

El proper exercici de 2015 s'anuncia el desenvolupament de mesures internes a la UPC per combinar l'eficàcia i l'estalvi, amb els plans de reforma departamental i la centralització de la gestió administrativa, que tindran alguna influència en els treballs de la Sindicatura.

Prof. Xavier Ortega Aramburu  
Síndic de greuges de la UPC



## Marc normatiu

### de la figura del síndic o síndica 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 d'aquell moment.

El Consell Social de la UPC va aprovar el primer **Reglament del síndic de greuges de la UPC** el 27 de juny de 1995. L'any 2004, el Claustre Universitari de la UPC en va modificar alguns aspectes i va passar a denominar-se **Reglament de la Sindicatura de Greuges**. Cal indicar que, a finals de l'any 2011, el Claustre Universitari de la UPC va aprovar el projecte d'adaptació dels Estatuts de la UPC a la normativa general de les universitats. Aquests Estatuts van ser publicats al DOGC el juny de 2012, amb correcció d'errades el novembre de 2012. Com a conseqüència d'aquest procés, durant l'any 2012 es va redactar un nou reglament del síndic que estigués d'acord amb la nova redacció dels Estatuts de la UPC. L'aprovació d'aquest reglament la va dur a terme el 19 de febrer de 2013 el Ple del Consell Social.

D'altra banda, la **Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats (LOU)**, va establir les funcions de la figura del **defensor universitari o defensora universitària** (síndic o síndica de greuges en les universitats catalanes). Aquesta nova figura de defensor (síndic) havia de crear-se de manera obligatòria en totes les universitats de l'Estat.

En l'àmbit de Catalunya, la **Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya (LUC)**, ratificava la figura del síndic o síndica de greuges de la comunitat universitària.

Finalment el **Reial decret 1791/2010, de 30 de desembre, pel qual s'aprova l'Estatut de l'estudiant universitari**, estableix a l'article 46:

1. *D'acord amb el que estableix la disposició addicional catorzena de la Llei orgànica 6/2001, per vetllar pel respecte als drets i les llibertats dels professors, estudiants i personal d'administració i serveis, davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, les universitats han d'establir en la seva estructura organitzativa la figura del defensor universitari. Les seves actuacions, sempre dirigides cap a la millora de la qualitat universitària en tots els seus àmbits, no estan sotmeses a mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeixen pels principis d'independència i autonomia.*

2. *Els defensors universitaris poden assumir tasques de mediació, conciliació i bons oficis, conforme al que estableixen els estatuts de les universitats i les seves disposicions de desplegament, promovent especialment la convivència, la cultura de l'ètica, la coresponsabilitat i les bones pràctiques.*
3. *Els defensors universitaris han d'assessorar els estudiants sobre els procediments administratius existents per a la formulació de les seves reclamacions, sense perjudici de les competències d'altres òrgans administratius.*
4. *Els estudiants poden acudir al defensor universitari quan sentin lesionats els seus drets i llibertats en els termes establerts pels estatuts de les universitats i les seves disposicions de desplegament.*
5. *Els estudiants han de col·laborar amb el defensor universitari, individualment o, si s'escau, a través dels seus representants, en els termes i conforme a les vies que estableixin les universitats.*

## Els síndics de la UPC

El primer síndic de greuges de la UPC, **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, per la qual cosa el seu mandat finalitzà el mes de setembre de 2012. Va ser reelegit pel Ple del Consell Social, d'acord amb els Estatuts reformats de la UPC, el 24 de juliol de 2012. La presa de possessió del càrrec va tenir lloc el 4 de setembre de 2012.

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 síndica de greuges de la UPC

El Reglament del síndic o síndica de greuges especifica, entre altres aspectes, la seva missió i funcions. Recull, principalment, el contingut dels articles que regulen aquesta figura en els Estatuts vigents de la Universitat Politècnica de Catalunya, concretament en el títol VII, "El síndic o síndica de greuges", i que són relatius a la seva naturalesa, funcions, col·laboració amb el síndic o síndica de greuges, nomenament i règim econòmic (art. 221 al 225).

El text complet d'aquestes dues normatives es troba a l'annex d'aquest informe. No obstant això, en aquest apartat destacarem alguns dels aspectes que considerem més rellevants:

El síndic o síndica de greuges és l'òrgan institucional encarregat de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària, especialment en relació amb les actuacions dels altres membres de la comunitat i dels òrgans i serveis de la Universitat.

Exerceix una activitat informativa, de caràcter tuïtiu, en les qüestions que li sotmeten, o que decideix d'ofici, sobre el funcionament de la Universitat en tots els seus àmbits, i promou especialment la convivència, la cultura de l'ètica i les bones pràctiques.

La seva actuació no està sotmesa al mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeix pels principis d'independència i autonomia. Entre les seves funcions figuren les de rebre les queixes i les observacions que li formulin sobre el funcionament de la Universitat; 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; 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; actuar com a mediador en els casos previstos en els Estatuts i en els altres en què consideri oportú oferir la seva mediació, la qual ha de ser acceptada per les parts implicades;

atendre les peticions d'empara de qualsevol membre de la comunitat que es consideri afectat greument per l'actuació d'un òrgan de la Universitat, i vetllar pel compliment del que estableixen els Estatuts i altres normatives de la Universitat.

Els òrgans universitaris, les unitats i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar amb diligència les dades i les informacions que sol·liciti expressament el síndic o síndica de greuges en l'exercici de les seves funcions.

El Consell Social elegeix el síndic o síndica de greuges entre persones amb reconegut prestigi, acreditada probitat i un coneixement adequat de la institució universitària.

El mandat del síndic o síndica de greuges té una durada de quatre anys, renovable per un únic període consecutiu.

La condició de síndic 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.

## Activitats de la Sindicatura de l'any 2014

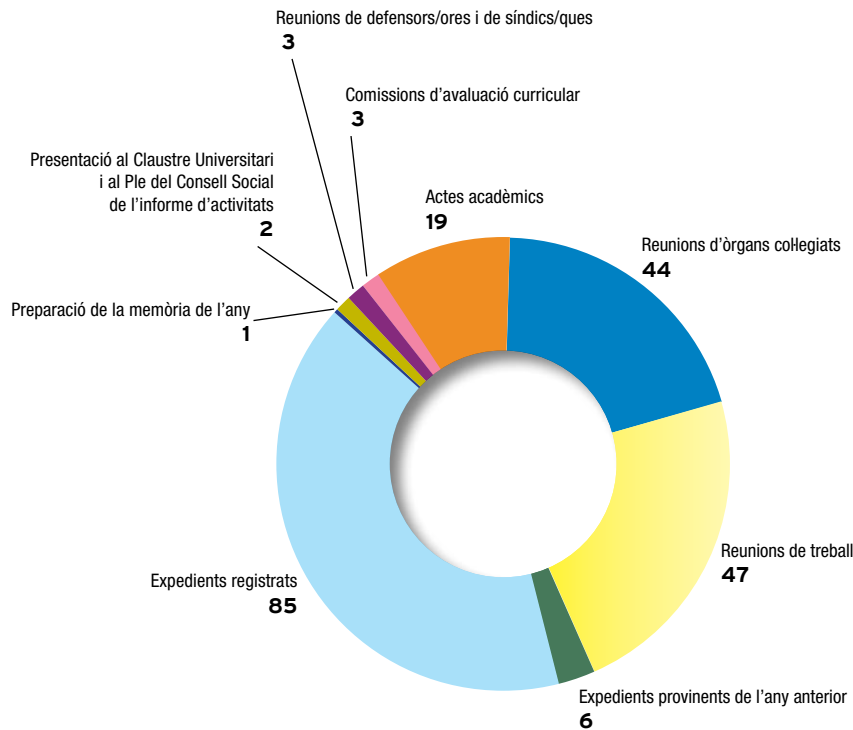
Les principals activitats dutes a terme per la Sindicatura es poden classificar en cinc grups:

- A. Per iniciativa de membres de la Universitat (queixes, peticions, consultes, informacions al síndic, mediacions).
- B. Reunions de treball.
- C. Participació del síndic en actes universitaris de caràcter institucional (actes acadèmics, reunions d'òrgans col·legiats).
- D. Presència externa del síndic (Conferència Estatal de Defensors Universitaris –CEDU–, trobades de síndics catalans i de la Xarxa Vives).

En l'apartat A figuren únicament les actuacions que han quedat acreditades formalment en la Sindicatura i que han comportat la realització d'algun tipus de gestió amb altres persones, ja siguin membres de la Universitat o d'altres entitats externes. No s'hi han comptabilitzat, per tant, un bon nombre de consultes orals o fetes per correu electrònic de membres del personal de la UPC, de l'estudiantat i també de persones externes a la Universitat, però que hi estan relacionades o hi tenen algun interès.

Activitats de l'any 2014	Nombre
Expedients registrats	85
Expedients provinents de l'any anterior	6
Reunions de treball	47
Assistència a reunions d'òrgans col·legiats	44
Assistència a actes acadèmics	19
Assistència a comissions d'avaluació curricular	3
Participació en reunions de defensors/ores i de síndics/ques	3
Presentació al Claustre Universitari i al Ple del Consell Social de l'Informe d'activitats del 2013	2
Preparació de la memòria	1
<b>Total</b>	<b>210</b>





## Comentaris

En el **grup A** es poden comptabilitzar 85 expedients registrats i gestionats, promoguts per diversos estaments universitaris o persones relacionades amb la Universitat, tal com s'analitza més endavant. Cal indicar que durant l'any 2014 s'han realitzat múltiples gestions corresponents a 6 casos que van tenir entrada durant l'any 2013, però que també es van desenvolupar en el transcurs de l'any 2014. Cal considerar que alguns dels 85 expedients gestionats han estat presentats per grups de signants, amb un total de 104 membres de la comunitat universitària involucrats, tal com s'indica més endavant. El sistema de transmissió de les queixes dirigides a la Sindicatura ha estat basat principalment en l'ús del correu electrònic i ocasionalment a través de la via telefònica. En certs casos s'ha demanat realitzar entrevistes presencials per part dels peticionaris del servei de la Sindicatura o per iniciativa del síndic. Aquestes reunions estan

comptabilitzades en el grup B d'activitats. Totes les actuacions estan recollides en un arxiu confidencial de la Sindicatura.

S'ha procurat que els peticionaris rebin notícies de la Sindicatura en un temps inferior a les 48 hores després de la recepció de la petició o queixa. S'ha informat els peticionaris de forma regular sobre el desenvolupament de les gestions, que en diverses ocasions han necessitat desplegar-se durant mesos. El temps de resposta per part del síndic està condicionat per la rapidesa amb la qual s'obté la col·laboració dels responsables acadèmics i de gestió administrativa de la Universitat, atès que alguns retards a completar l'acció del síndic poden ser atribuïts a les dificultats observades per rebre les respostes als temes plantejats a causa dels dèficits de personal d'administració. No obstant això, el 73 % dels expedients presentats a la Sindicatura s'han resolt en un interval de temps comprès entre 1 i 15 dies.

La Sindicatura ha hagut de respondre a un bon nombre de consultes formulades pel PDI i l'estudiantat com a conseqüència de la complexitat d'una normativa canviant. En aquest sentit, seguim insistint que en els temes que afecten els estudiants seria molt útil la col·laboració de les organitzacions estudiantils amb el síndic pel que fa a la tasca assistencial. Cal indicar que el síndic ha iniciat uns contactes amb la representació de l'estudiantat.

Habitualment les actuacions del síndic no es fan públiques i en moltes ocasions es manté la privacitat de la identitat del demandant. S'ha pogut comprovar que les actuacions del síndic són apreciades si es desenvolupen amb *eficiència i proximitat amb les persones i els problemes plantejats*.

El **grup B** d'activitats recull les entrevistes i reunions de treball que s'han programat durant l'any 2014, de les quals s'han comptabilitzat 47, nombre superior al de 2013. La motivació de les entrevistes pot estar basada en una petició expressa de les persones interessades o perquè el síndic ho considera oportú o necessari, atesa la complexitat del cas presentat. En determinades circumstàncies s'ha necessitat la programació de reunions de grups, amb la presència de diverses persones implicades. Algunes d'aquestes reunions han tingut una durada de diverses hores.

Durant l'any 2014 s'ha establert un calendari de reunions periòdiques amb el rector de la Universitat per tal de tractar temes d'interès recollits pel síndic.

En el **grup C** es poden destacar 44 activitats relacionades amb la presència del síndic en reunions d'òrgans de govern (Claustre Universitari, Consell de Govern, Consell Social, Consell Acadèmic, Comissió de Selecció i Avaluació del Personal Docent i Investigador de la Universitat (CSAPDIU)). També ha assistit, per invitació dels respectius centres, a 3 comissions d'avaluació curricular i a 19 actes promoguts per algunes unitats o per la mateixa Universitat. Cal indicar que habitualment el síndic ha estat invitat de forma personal pels responsables dels òrgans esmentats i ha intentat assistir als que tenien més interès d'acord amb les seves activitats. En altres casos la seva presència ha estat motivada per una invitació genèrica. Aquest darrer tipus d'activitats han permès copsar l'ambient general de la Universitat, mantenir col·laboracions amb un bon nombre de persones i responsables d'unitats de la UPC, incrementar-ne el coneixement i eventualment detectar alguns punts forts i febles de la Universitat.

En el **grup D** es poden agrupar les actuacions de projecció externa de la Sindicatura. En aquest sentit cal indicar l'assistència a una trobada de síndics de les universitats catalanes, organitzada per la Sindicatura de la Universitat Rovira i Virgili. També es pot destacar la Trobada de síndics de greuges, defensors i mediadors universitaris de la Xarxa Vives a la Universitat Pompeu Fabra, reunió que té una periodicitat anual. Amb referència a l'anomenat Encuentro Estatal de Defensores Universitaris de España, l'any 2014 va tenir lloc a la ciutat de Badajoz, organitzat per la Universitat d'Extremadura. Aquestes trobades permeten al síndic conèixer i intercanviar els problemes singulars o genèrics plantejats en les diverses institucions de defensa universitària (sindicatures) de tot el territori espanyol. En el marc de l'Encuentro Estatal se celebra l'Assemblea General de la Conferència Estatal de Defensores Universitaris (CEDU). A través de la CEDU es formulen, via Internet, qüestions que es presenten en les diverses defensories/sindicatures de l'Estat.

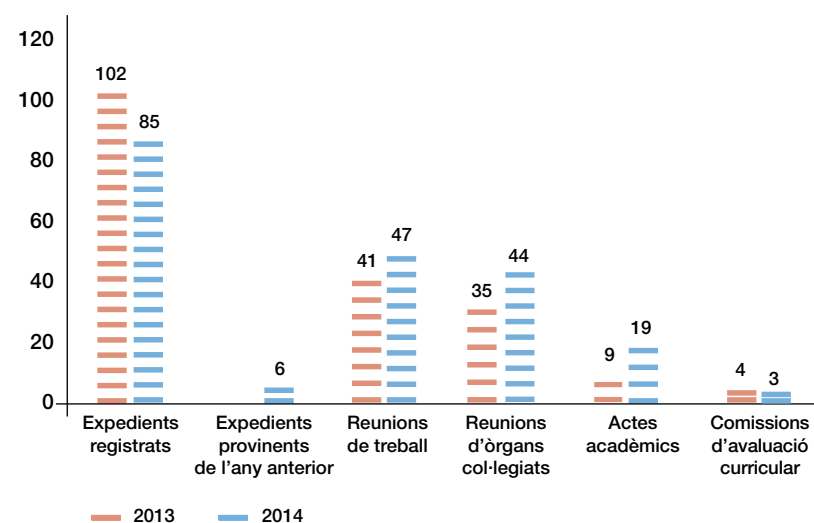
Tant l'ordre del dia de la reunió de síndics de les universitats catalanes, de la Xarxa Vives i de l'Encuentro Estatal, així com les conclusions de l'Encuentro, es recullen a l'annex d'aquest informe.

## Comparativa de les activitats dels anys 2013 i 2014

L'evolució de les activitats al llarg dels anys permet analitzar les tendències que s'hi apunten. Aquesta informació pot ser útil per a la planificació interna de la Sindicatura i també com a indicador de qualitat del funcionament de la Universitat en un període de canvis notables.

En el diagrama següent s'indica l'evolució de les activitats durant els anys 2013 i 2014.

### ■ Comparativa activitats



## Comentaris

Si es compara l'exercici 2014 amb el de 2013 es poden apuntar els elements següents:

1. El nombre de diligències registrades l'any 2014 ha estat de 85, respecte a 102 l'any 2013. Representa, per tant, una disminució del nombre de queixes o peticions ateses per la Sindicatura respecte de l'any 2013. També s'ha de tenir en compte que el nombre de persones que han presentat reclamacions és inferior al de l'any 2013 (104 peticionaris l'any 2014 enfront de 239 l'any 2013). Les causes d'aquest fenomen no estan clares, si bé caldria més informació en edicions successives.
2. El nombre de reunions de treball, 47 l'any 2014, ha augmentat respecte a les 41 corresponents a l'any 2013. És possible que la complexitat creixent dels casos expliquin aquesta tendència.
3. En relació amb les reunions d'òrgans col·legiats (Ple del Consell Social i comissions, Consell de Govern de la UPC i comissions, Consell Acadèmic, CSAPDIU...), també han tingut un ascens: 44 l'any 2014, enfront de 35 l'any 2013.
4. El nombre d'assistències a diversos actes acadèmics durant l'any 2014 (inauguració de cursos, entrega de diplomes, conferències, commemoracions...) ha estat de 19, en relació amb les 9 de l'any 2013. Representa, per tant, una augment significatiu.
5. La presència del síndic en les reunions de les comissions d'avaluació curricular, 3 l'any 2014 enfront de 4 l'any 2013, es manté en valors similars i acostuma a estar relacionada amb les invitacions cursades per 3 centres docents.

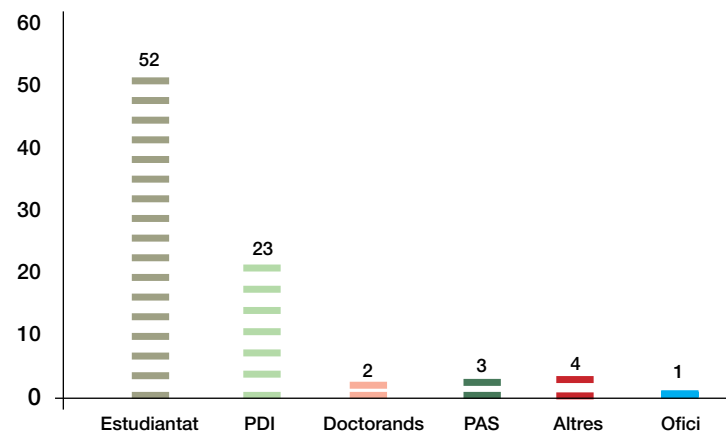
## Nombre de casos

### presentats per col·lectius l'any 2014

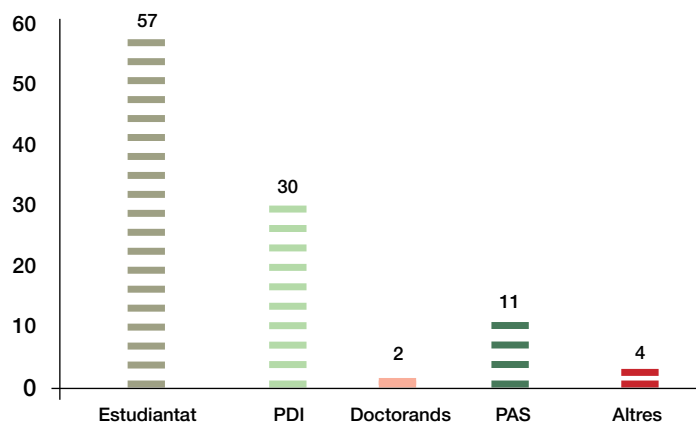
L'anàlisi del nombre i tipus de remitents de peticions rebudes a instància de part durant l'any 2014 pot donar informació sobre l'origen dels fluxos de peticions.

#### ■ Nombre de casos presentats pels diversos col·lectius. Any 2014

Col·lectiu	Nombre
Estudiantat	52
PDI	23
Doctorands	2
PAS	3
Altres	4
Ofici	1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>



■ **Nombre de remitents que s'han adreçat a la Sindicatura per col·lectius.**  
Any 2014



## Comentaris

Amb referència als casos presentats per l'**estudiantat**, es pot destacar que es tracta del grup més nombrós que ha originat actuacions de la Sindicatura, 52 diligències, que han estat presentades per 57 persones (com es palesa al segon gràfic d'aquest apartat). Aquesta diferència de xifres indica que en algun cas la queixa ha estat presentada per diversos signataris. En destaquen els temes relacionats amb les avaluacions, la matriculació, els títols, la permanència, les beques, les taxes, les devolucions, les extincions de títols, les relacions amb el professorat i altres companys. Cal destacar que si bé ha estat el col·lectiu més nombrós, representa, no obstant això, un percentatge molt petit (0,2 %) del conjunt de l'estudiantat de la Universitat. Per altra banda, cal assenyalar que en aquest exercici del 2014 s'ha aconseguit establir un contacte amb la representació de l'estudiantat.

En relació amb els temes suscitats pel **PDI + doctorands** es pot destacar que el nombre de 25 casos presentats, que ha estat promogut per 32 membres del col·lectiu (vegeu el gràfic corresponent), és inferior al de l'estudiantat. Si es compara en percentatges respecte al

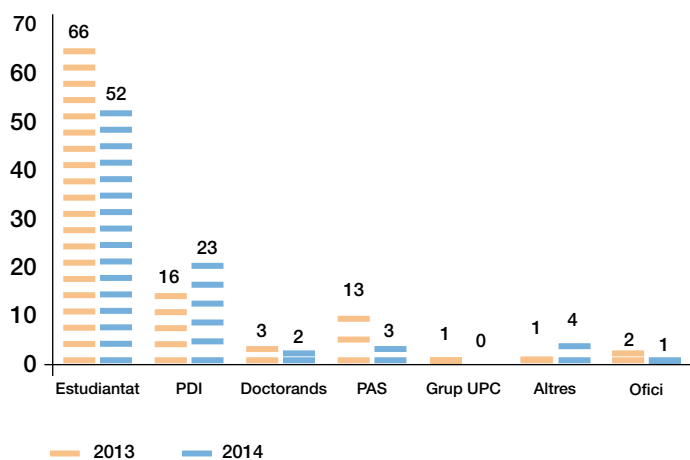
nombre de PDI + doctorands de la Universitat, s'observa una relació del 0,5 %, una quantitat superior al percentatge de l'estudiantat matriculat. Si es té en compte exclusivament el PDI, amb 23 casos presentats, la relació és del 0,9 %, per la qual cosa es tracta del col·lectiu més nombrós en termes relatius. En algun cas, les peticions d'intervenció al síndic estan promogudes per un grup de persones. Cal indicar també que quatre dels casos presentats pel PDI ho han fet en qualitat de membre de l'equip directiu d'alguna unitat estructural. Els temes principals que s'han presentat abasten la situació laboral, present i futura, les avaluacions del PDI, els conflictes de convivència en departaments i centres, l'encàrrec acadèmic, els conflictes amb l'estudiantat, etc. La gestió de les queixes plantejades per aquest col·lectiu presenta habitualment una complexitat més gran i per tant una dedicació més gran. En alguns casos ha estat necessari desenvolupar funcions de mediació.

El nombre de casos que provenen de membres del **PAS** ha estat de 3 l'any 2014, presentats per 11 membres (vegeu el gràfic corresponent). D'aquestes xifres es dedueix que en algun cas les queixes han estat signades per diverses persones. Cal destacar que ha estat el col·lectiu que menys peticions ha adreçat, representant el 0,2 % del conjunt total del PAS i, per tant, amb el mateix percentatge que l'estudiantat.

## Comparativa dels casos presentats els anys 2013 i 2014

L'exercici de comparar l'evolució dels serveis prestats per la Sindicatura en relació amb l'exercici anterior pot ser útil per observar l'evolució de la situació i les necessitats dels diferents col·lectius i assenyalar alguns punts febles a la Universitat.

### ■ Evolució dels casos suscitats pels diferents col·lectius. Anys 2013 i 2014



### Comentaris

En el cas del nombre de temes plantejats per l'estudiantat, 66 l'any 2013, respecte a 52 l'any 2014, representa una certa disminució per causes que caldrà seguir analitzant. Com es podia esperar, s'han incrementat els casos relacionats amb els preus de matrícula i l'aplicació de la normativa de permanència, que tenen incidència en les economies domèstiques.

El nombre de casos en què el PDI ha sol·licitat la intervenció del síndic ha estat de 23 l'any 2014 enfront de 16 l'any 2013. Es pot remarcar que aquest increment de casos presentats per PDI contrasta amb la disminució dels altres col·lectius. Aquesta tendència reflecteix les dificultats actuals per mantenir unes plantilles adequades, cosa que ocasiona tensions progressivament creixents en algunes àrees de coneixement. Cal indicar que els 2 casos presentats per doctorands es poden considerar com a PDI en formació.

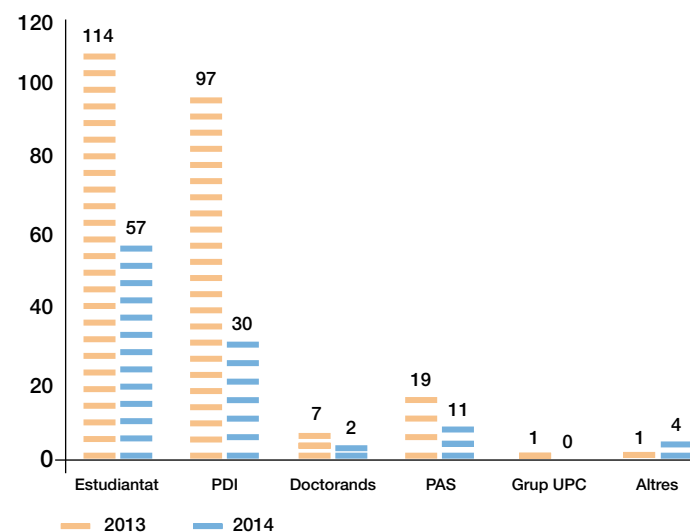
Amb referència al PAS, hi ha hagut 3 casos l'any 2014 respecte a 13 l'any 2013, amb la qual cosa s'observa un clar descens de les peticions plantejades per aquest col·lectiu.

Es pot constatar que el cas d'ofici promogut pel síndic l'any 2014 és una xifra similar als 2 casos comptabilitzats l'any 2013.

En general es pot afirmar que el nombre de casos presentats a la Sindicatura en el conjunt dels sectors és inferior l'any 2014 respecte al 2013, excepte en el cas del PDI.

Pel que fa al nombre de remitents que s'han adreçat a la Sindicatura durant l'any 2014, cal indicar-ne la disminució respecte a l'any 2013 en pràcticament tots els col·lectius, tal com es reflecteix en el gràfic inferior.

### ■ Evolució del nombre de remitents per col·lectius. Anys 2013 i 2014



# Comparativa dels remitents/destinataris

## dels casos presentats els anys 2013 i 2014

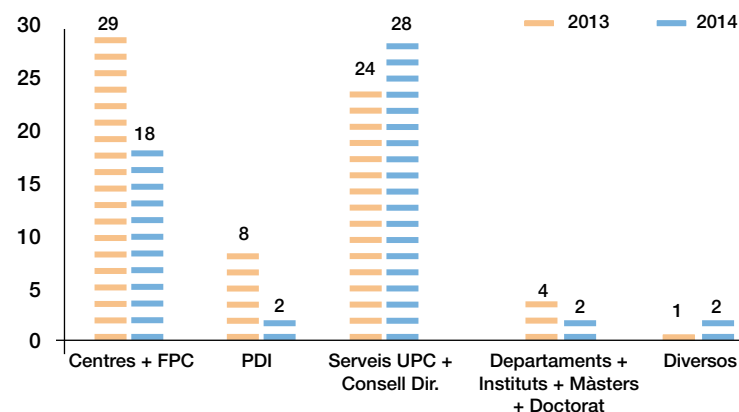
Les peticions tramitades per la Sindicatura l'any 2013 (102) i l'any 2014 (85) tenen destinataris i finalitats diversos, si bé un denominador comú, que és l'expressió d'una insatisfacció, protesta, preocupació o dificultat de tipus ocasional o de més abast. En moltes ocasions és acompanyada d'una petició d'ajut del síndic.

### ■ Distribució dels casos presentats pels diversos grups remitents i destinataris. Anys 2013 i 2014

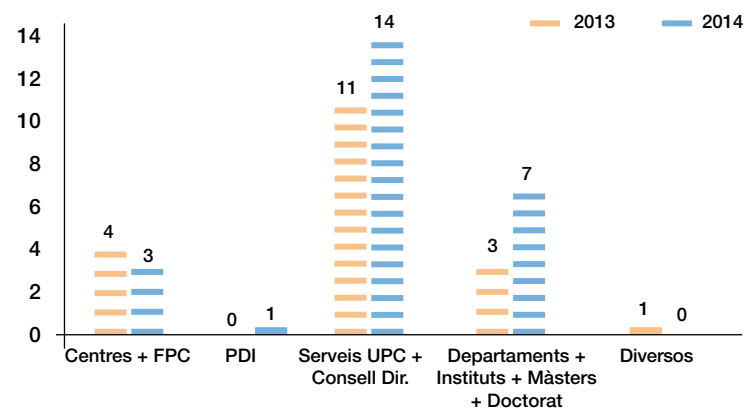
	Centres FPC <sup>(1)</sup>		PDI		Serveis UPC Consell Direcció		Departaments instituts màsters doctorat		Diversos	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Estudiantat	29	18	8	2	24	28	4	2	1	2
PDI i doctorands	4	3	-	1	11	14	3	7	1	-
PAS	-	1	1	-	11	1	1	1	-	-
Altres	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2

(1) FPC: Fundació Politècnica de Catalunya.

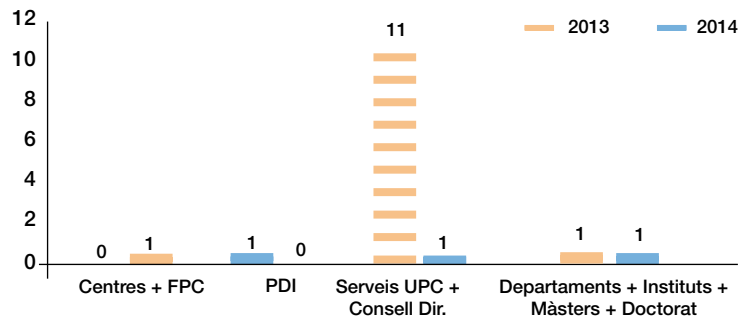
### ■ Estudiantat



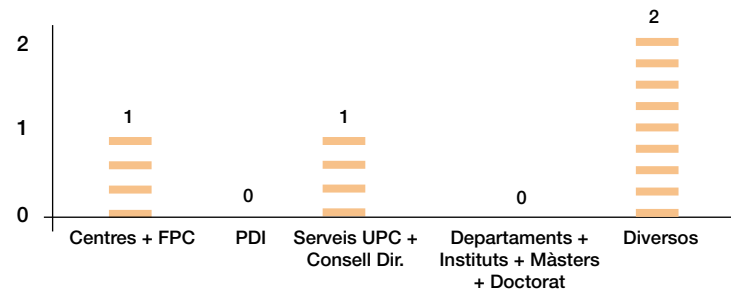
### ■ PDI i Doctorands



## ■ PAS



## ■ Altres



## Comentaris

En relació amb els casos presentats per l'estudiantat, els destinataris dels greuges, peticions o informacions més nombrosos han estat en aquesta ocasió els serveis generals de la Universitat i el Consell de Direcció, 28 casos l'any 2014 enfront 24 expedients l'any 2013, amb un lleuger augment respecte de l'any anterior, principalment originats pels processos de matrícula, el règim de beques i l'expedició de títols. Altres tipus de queixes i peticions estaven adreçades als centres docents i la Fundació Politècnica de Catalunya (FPC), 18 casos l'any 2014 enfront els 29 expedients l'any 2013, disminució significativa respecte a l'any anterior, previsiblement pel fet que hi ha hagut menys casos relacionats amb els processos d'avaluació i de conflictes amb professors. El nombre de qüestions adreçades als departaments, als instituts, als màsters i al doctorat, 2, ha experimentat un lleuger descens respecte a l'any anterior, 4. Pel que fa al nombre de casos plantejats per l'estudiantat al PDI, cal destacar el lleuger descens de casos de l'any 2014, 2 respecte a l'any 2013, 8. En l'apartat de diversos, s'hi han comptabilitzat dos casos l'any 2014, respecte a un cas l'any 2013. Cal indicar que en la pràctica totalitat les diverses temàtiques s'han presentat de forma individual llevat d'algun cas puntual en què s'ha fet de forma col·lectiva.

Les peticions i queixes a instància de membres del PDI i de l'àmbit dels doctorands l'any 2014 han estat superiors a les de l'any 2013. S'han adreçat principalment als serveis generals de la UPC i el Consell de Direcció, 14 casos, nombre superior als 11 casos de l'any 2013. Pel que fa als casos adreçats pel PDI relacionats amb centres o l'FPC, cal indicar-ne també la disminució, 3 l'any 2014 respecte a 4 l'any 2013. Els casos presentats pel PDI en relació amb els departaments, els instituts, els màsters i el doctorat han estat 7 l'any 2014, nombre superior als 3 de l'any 2013. Els temes suscitats pel PDI han estat relacionats amb interpretacions del marc normatiu i del control de l'activitat acadèmica.

En general, els temes presentats per membres del PAS han estat relacionats amb la seva situació laboral. Cal remarcar la marcada disminució de casos presentats pel PAS, que han passat de 13 l'any 2013 a 3 el 2014. Finalment, s'ha incorporat el col·lectiu Altres, en el qual s'inclouen peticions formulades per persones alienes a la Universitat però que plantegen alguna temàtica relacionada amb la institució.

# Temps de resolució dels expedients presentats a la Sindicatura

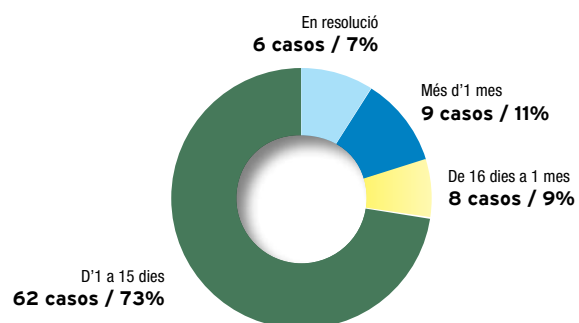
## l'any 2014

Aquest any s'ha incorporat una classificació que pretén aportar informació del temps emprat per la Sindicatura a resoldre els expedients que han estat presentats l'any 2014. Concretament els casos es classifiquen en quatre grups segons les següents franges de temps: d'1 a 15 dies, entre 16 dies i un mes, aquells en què s'ha destinat més d'un mes i finalment els que es troben en resolució a 31 de desembre de 2014.

El gràfic següent il·lustra el nombre de casos pertanyents a cada grup, així com el percentatge de cada grup respecte a la totalitat. Com es pot comprovar, el 73 % dels casos (62 expedients) s'han resolt en un temps que oscil·la entre 1 i 15 dies.

Com ja s'ha indicat anteriorment, aquesta durada depèn principalment del temps de resposta emprat per les persones i unitats que han de subministrar les informacions sol·licitades pel síndic.

■ Nombre de casos i percentatge dels temps de resolució dels expedients presentats a la Sindicatura



# Algunes actuacions destacades l'any 2014

Es presenten temes gestionats a la Sindicatura que mostren la gran varietat de casuística.

1. Diversos estudiants han manifestat queixes relatives al retard en l'expedició dels títols acadèmics per part de la Universitat, principalment pel SET (suplement europeu al títol). Es fan diverses gestions amb els responsables de gestió acadèmica de la Universitat. Cal destacar els esforços del personal de Gestió Acadèmica, que palesa limitacions dels efectius humans disponibles.
2. Alguns estudiants d'un centre docent manifesten el seu desacord amb les qüestions referents a l'incompliment de la normativa acadèmica per part de professors. Es fan diverses actuacions amb els responsables de la gestió acadèmica.
3. Col·laboració amb l'equip directiu d'una escola en l'elaboració d'una normativa d'actuacions en casos de còpia.
4. Un grup de PAS d'un laboratori es posen en contacte amb el síndic per fer-li una sèrie de consultes relacionades amb la seva forma de relació amb el departament al qual estan adscrits. El síndic realitza gestions amb el secretari general de la Universitat.
5. Un PDI comunica al síndic el tracte d'intimidació i discriminació rebut per part d'un responsable acadèmic en relació amb les seves propostes. El síndic efectua diverses gestions amb responsables de les unitats implicades i del consell de direcció.
6. Queixes de PDI per incidir en la conveniència de modificar l'actual sistema d'avaluació de mèrits docents del PDI. En particular destaquen l'opacitat del procediment emprat en les qualificacions de l'autoinforme com a favorable i molt favorable. El síndic tracta el cas amb els òrgans competents en el tema.
7. Manifestació d'alguns estudiants sobre la denegació de la beca Erasmus+ tot i complir els requisits sol·licitats. Es realitzen diverses gestions amb els responsables acadèmics.



8. Dos estudiants sol·liciten la col·laboració i mediació del síndic davant el rector per la resolució derivada d'un procés d'instrucció per un acte de còpia en un examen en el qual se'ls acusa de falta de probitat. Es porten a terme diversos contactes relatius a aquest cas.
9. Una persona desvinculada ja de la Universitat des de fa molts anys es queixa al síndic sobre la no inclusió del seu nom en la sol·licitud d'una nova patent, la qual considera derivada d'una altra anterior, en la qual va participar. S'informa l'interessat sobre la posició de la Universitat sobre aquesta qüestió.
10. Un exestudiant demana la mediació del síndic per reclamar una reparació pels perjudicis relacionats amb la utilització de productes que considera perillosos mentre va ser estudiant d'aquesta universitat.

## Evolució de diversos suggeriments del síndic d'anys anteriors

Aquest apartat recull amb un breu comentari l'evolució d'alguns temes suggerits en anys anteriors i que a finals de l'any 2014 no es consideren prou desenvolupats o no han obtingut un resultat favorable.

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

**Color vermell:** suggeriment encara no diligenciat o amb resultat negatiu.

### 1. Difusió de les activitats de la Sindicatura.

En anteriors informes es feia notar la conveniència d'incrementar la difusió de les activitats de la Sindicatura a la Universitat. Aquesta petició de més coneixement de les seves activitats s'ha satisfet parcialment amb les trobades periòdiques programades amb el rector i amb els informes semestrals presentats al Ple del Consell Social.

### 2. Situació del procés de plena adscripció de l'EUETIB a la UPC.

Es manifestava en altres ocasions la necessitat de renovar el conveni d'adscripció plena de l'EUETIB, els Estatuts del CEIB i el Reglament intern de l'EUETIB. També s'ha reclamat el canvi de denominació de l'Escola, que encara sustenta el qualificatiu d'escola universitària. No obstant això, aquest procés s'ha activat paral·lelament al desenvolupament dels edificis del Campus del Besòs (rector).

### 3. Millores dels serveis de l'edifici Til·lers.

Els usuaris de l'edifici Til·lers han fet arribar al síndic les seves preocupacions en referència a alguns defectes dels serveis d'aquesta instal·lació. En conseqüència, s'ha proposat diverses vegades la conveniència d'efectuar un estudi sobre les possibilitats tècniques i econòmiques necessàries, per tal de decidir sobre la viabilitat de realitzar-hi les correccions i millores que els usuaris de l'edifici reclamen (rector).

**4. Règim de disciplina acadèmica.** Continua sense solució la manca d'una regulació del règim de disciplina acadèmica. Mentre no hi hagi una llei d'àmbit estatal, la Universitat, en l'ús de la seva autonomia, hauria d'aplicar unes regles de joc que estiguessin en consonància amb un estat modern i democràtic (vicerector de Docència i Estudiantat).

## 5. Ensenyament paral·lel en acadèmies.

El síndic ha suggerit en diverses ocasions la conveniència d'analitzar la situació real de la utilització de centres externs (acadèmies) per decidir si cal fer algun esforç en la docència en els diversos centres per controlar aquest fenomen. És necessària la col·laboració de les direccions dels centres docents per conèixer la diversa incidència sobre les matèries amb més demanda, la qualitat dels seus cursos i la possible influència en els resultats de les avaluacions (rector).

## 6. Pràctiques inapropiades en els actes d'avaluació.

Són relativament reiteratius els casos de conductes fraudulentas, individuals o col·lectives, d'estudiants en els processos d'avaluació. En absència d'una reglamentació adequada en el tema del règim de disciplina acadèmica, els diferents centres apliquen mesures preventives per assegurar que les proves d'avaluació no possibilitin les pràctiques inapropiades que poden ser lesives per a la qualitat de la docència impartida a la UPC i també algunes accions disciplinàries complementàries de la Normativa acadèmica. Cal realitzar una valoració amb profunditat d'aquest fenomen (rector).

# Altres iniciatives recollides a la Sindicatura durant l'any 2014

Recull d'iniciatives plantejades pel síndic durant l'any 2014.

### 1. Inquietud per les activitats d'R+D+I.

Alguns membres de PDI han mostrat la seva inquietud en l'àmbit del desenvolupament de les activitats d'R+D, preocupació basada per alguns elements que poden dificultar aquest desenvolupament (cessament del centre INTEL-UPC, increment de l'overhead de la UPC, dubtes sobre el tractament dels romanents...).

### 2. Disciplina acadèmica dels estudiants.

S'han produït diversos casos greus de còpia en proves d'avaluació. S'ha suggerit la conveniència d'adoptar un règim transitori en el marc de les universitats públiques de Catalunya. En aquest sentit, es podria considerar com a referència el document de Règim disciplinari dels estudiants de la Universitat Pompeu Fabra.

### 3. Deficiències a l'edifici dels Til·lers.

Respecte a les deficiències de funcionament de l'edifici, en particular de l'ascensor, si bé s'han efectuat recentment modificacions en el sistema de control, caldrà verificar la fiabilitat de la reforma, atès que continuen existint-hi incidències en aquest sentit.

### 4. Atenció a la qualitat i a l'eficàcia dels serveis generals de la Universitat.

Alguns dels processos que se segueixen en la resolució de peticions o tramitació de queixes des de la Sindicatura pateixen retards que poden ser causats per problemes de comunicació, per deficient eficàcia d'alguns serveis, per mancances de personal o altres causes. Cal vetllar perquè una política excessivament centrada en els aspectes econòmics no posi en perill la qualitat dels serveis de la Universitat.

### 5. Establiment de relacions amb el Consell de l'Estudiantat.

S'ha iniciat un contacte formal entre el Consell i el síndic, que fins al moment actual ha estat inexistent. Hom pretén complir una vella aspiració del síndic que no havia pogut realitzar-se.

## 6. Pla de millora del control dels indicadors dels processos emprats a la Sindicatura.

Es tracta d'obtenir més informació dels casos tractats a la Sindicatura per tal de millorar l'eficàcia del servei encomanat.

## 7. Problemes associats a la implementació de les UTG.

En alguns centres i campus s'han implementat les anomenades UTG, estructures organitzatives que pretenen concentrar les tasques administratives que s'han portat a terme de manera descentralitzada. Aquestes noves estructures organitzatives obliguen els PDI de centres, departaments i instituts a adoptar noves formes de treball que poden crear tensions i ineficiències importants en el sistema. S'ha suggerit que amb la participació dels interessats, seria convenient fer un seguiment intens del desenvolupament de les UTG, que tinguin en compte la pluralitat real de les tasques i compromisos assolits per les diferents unitats i grups. Cal remarcar la gran diversitat de laboratoris, instal·lacions i serveis.

## 8. Inquietud d'alguns sectors pel desplegament de la circular per a la gestió de les despeses per atencions protocol·làries de l'1/06/2012.

L'any 2012 la gerent d'aquell moment va adreçar una circular al Consell de Direcció, als administradors i administradores i a diversos responsables de serveis centrals que portava com a títol: Circular per a la gestió de les despeses per atencions protocol·làries. Recollia una sèrie de requisits clarament restrictius per a la gestió d'aquelles despeses. Els interlocutors consideren que un excés de rigor indiscriminat en els grups de recerca pot propiciar un cert grau de desinterès en l'aplicació d'alguns fons propis i que en part eren dedicats a accions protocol·làries i de cohesió de grup. S'ha suggerit que seria convenient revisar els continguts de la referida circular de l'1 de juny de 2012.

# Resum d'actuacions previstes per a l'any 2015

Previsiblement la Universitat estarà sotmesa a les limitacions pressupostàries recollides en els pressupostos de la Generalitat de Catalunya. La situació econòmica de la UPC seguirà sent bastant crítica, il·lustrada pel dèficit històric que continua estant present, sense grans esperances que pugui disminuir a curt termini.

La Universitat pretén incrementar els ingressos sense perjudicar les activitats d'R+D+I. Complementa aquest objectiu el control de la despesa de personal sense penalització en els efectius de treballadors de la Universitat però incrementant l'eficàcia de la seva estructura funcional, especialment amb la centralització dels serveis administratius (UTG) i portant a terme una reforma departamental que ha de culminar amb la reducció del nombre de departaments.

En aquest marc general, des de la Sindicatura es poden destacar algunes actuacions que es preveu dur a terme l'any 2015:

1. És previsible que les repercussions de les limitacions en la contractació de personal puguin propiciar una tendència al desànim d'alguns sectors de la comunitat universitària, que esperen ja sigui consolidar la seva situació o promocionar el seu estat laboral. En aquest sentit, des de la Sindicatura s'intensificarà la relació propera i directa amb les persones que demanen la seva assistència i amb els responsables de la gestió universitària.
2. La Sindicatura, en el marc de les seves competències, procurarà col·laborar perquè la difícil perspectiva econòmica no afecti de forma irreversible els actius de les persones i de les instal·lacions de la UPC, tenint en compte els objectius de qualitat de la Universitat.
3. També la Sindicatura estarà preparada per col·laborar amb el desplegament dels plans de modificació de l'estructura funcional que s'ha explicat anteriorment.
4. El síndic seguirà disponible per participar en els actes organitzats per centres i altres unitats acadèmiques. En particular, procurarà assistir a les comissions i plens del Consell Social, els consells



de govern, les reunions de la CSAPDIU i del Consell Acadèmic i els Claustres, amb l'objectiu de seguir la marxa dels diversos òrgans de la Universitat.

5. Seguir treballant en l'objectiu d'incrementar les bones pràctiques i aconseguir una comunicació fluida entre tots els membres de la comunitat, especialment amb els responsables de la gestió universitària.

## Suggeriments i reflexions

1. La situació de grans dificultats econòmiques de la Universitat pot desviar l'atenció de forma exclusiva cap a les polítiques de contenció que podrien afectar, de manera irreversible, les persones, grups de recerca i àrees més febles de la Universitat i també sectors de caràcter estratègic que en comprometin el futur. Cal actuar amb gran atenció per tal de minorar els efectes de la crisi.
2. Superat el període d'inestabilitat de l'any 2013, la direcció de la Universitat està desplegant mesures internes de racionalització de la gestió, principalment de centralització administrativa i de reestructuració departamental. Aquestes reformes poden crear tensions i perturbacions en el funcionament de la institució. Caldrà estar atent a aquest fenomen, intensificar el diàleg amb les persones implicades i modular els ritmes d'implementació de les reformes.
3. Aquest síndic ha manifestat en múltiples ocasions la denúncia del règim oficial de sancions per comportaments inapropiats d'estudiants que encara preveu el reglament de disciplina acadèmica de l'any 1954. En aquest sentit, aprofitant les nombroses conteses electorals de l'any 2015, seria oportú sensibilitzar les diverses opcions polítiques que tindran responsabilitats de govern per tal de derogar aquest reglament i establir una normativa en consonància amb els requeriments actuals. En general es podria reclamar als nous dirigents més atenció i compromís amb les universitats.
4. Transcorregut un període lleugerament superior a l'any de govern de l'equip de direcció actual, es pot afirmar que és destacable el seu esforç per aconseguir que les actuacions i plans de futur arribin a la comunitat universitària en el marc de la desitjada transparència. Cal dir, no obstant això, que la situació delicada del desenvolupament de la UPC, la gran diversitat de normatives canviants, la dispersió dels seus campus i de trajectòries històriques dels diferents centres no faciliten la implicació de tots els membres de la comunitat. Cal, per tant, fer un esforç suplementari per evitar la creació de "borses" aïllades del conjunt de la Universitat.



5. Els Estatuts de la UPC senyalen que el síndic ha d'actuar amb independència i autonomia. Així mateix, el Reglament del síndic o síndica de greuges indica que les seves actuacions han de fer-se amb criteris de proximitat i d'eficàcia. S'ha pogut comprovar que aquestes qualitats són molt apreciades per les persones que reclamen l'atenció del síndic. No obstant això, aquests objectius no es podrien portar a terme sense la complicitat i comprensió dels serveis i les persones que col·laboren en donar resposta als expedients.

## Annexos

# Normativa pròpia de la UPC

## Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya

(articulat que fa referència al síndic de greuges)

Els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya vigents, aprovats per l'Acord Gov/43/2012, de 29 de maig, en el títol VII, "El síndic o síndica de greuges" comprenen els articles relacionats amb la seva naturalesa, funcions, col·laboració amb el síndic o síndica de greuges, nomenament i règim econòmic (art. 221 al 225).

## Text íntegre del títol VII dels Estatuts de 2012

### Títol VII

#### El síndic o síndica de greuges

##### *Article 221*

##### *Naturalesa*

El síndic o síndica de greuges és l'òrgan institucional encarregat de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària, especialment en relació amb les actuacions dels altres membres de la comunitat i dels òrgans i serveis de la Universitat.

Exerceix una activitat informativa, de caràcter tuitiu, en les qüestions que li sotmeten, o que decideix d'ofici, sobre el funcionament de la Universitat en tots els seus àmbits, i promou especialment la convivència, la cultura de l'ètica i les bones pràctiques.

La seva actuació no està sotmesa al mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeix pels principis d'independència i autonomia.

##### *Article 222*

##### *Funcions*

Són funcions del síndic o 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) Actuar com a mediador en els casos previstos en aquests Estatuts i en els altres en què consideri oportú oferir la seva mediació, la qual ha de ser acceptada per les parts implicades.
- f) Atendre les peticions d'empara de qualsevol membre de la comunitat que es consideri afectat greument per l'actuació d'un òrgan de la Universitat.
- g) Fer propostes als òrgans competents per a la millora de la qualitat universitària, quan el resultat de les seves actuacions ho aconselli.
- h) Vetllar pel compliment del que estableixen aquests Estatuts i altres normatives de la Universitat.
- i) Presentar al Consell Social i al Claustre Universitari un informe anual sobre les seves actuacions, que ha d'incloure els suggeriments que en derivin respecte al funcionament de la Universitat.

#### Article 223

##### **Col·laboració amb el síndic o síndica de greuges**

Els òrgans universitaris, les unitats i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar amb diligència les dades i les informacions que sol·liciti expressament el síndic o síndica de greuges en l'exercici de les seves funcions.

#### Article 224

##### **Nomenament**

El Consell Social elegeix el síndic o síndica de greuges entre persones amb reconegut prestigi, acreditada probitat i un coneixement adequat de la institució universitària.

L'elecció es fa mitjançant una votació secreta i requereix la majoria absoluta dels membres del Consell Social i en fa el nomenament el president o presidenta.

El mandat del síndic o síndica de greuges té una durada de quatre anys, renovable per un únic període consecutiu.

La condició de síndic 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.

El Reglament del síndic o síndica de greuges és aprovat pel Consell Social.

#### Article 225

##### **Règim econòmic**

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

### **Reglament del síndic o síndica de greuges**

Document disponible al web de la Sindicatura de Greuges,

[www.upc.edu/sindicatura/reglament-del-sindic-o-sindica-de-greuges](http://www.upc.edu/sindicatura/reglament-del-sindic-o-sindica-de-greuges)

## Trobades de síndics i síndiques de les universitats catalanes

**Universitat Rovira i Virgili, novembre de 2014**

### **Ordre del dia**

1. Acollida a la seu de la Sindicatura de Greuges de la URV, situada a l'edifici del Rectorat, carrer Escorxador, s/n, de Tarragona.
2. Sortida en bus des de la porta principal de l'edifici del Rectorat cap a Dow Chemical, on farem una visita guiada a l'empresa, polígon sud i nord.
3. Sessió de treball a la seu de la Sindicatura «Polítiques d'Igualtat a les Universitats», a càrrec de la professora Inmaculada Pastor, directora de l'Observatori de la Igualtat de la URV i delegada del rector per als temes d'igualtat efectiva de dones i homes.
4. Dinar

### **Comentari**

Aquesta reunió forma part d'una tradició de les universitats catalanes. En aquesta ocasió la iniciativa va sorgir de la síndica de la Universitat Rovira i Virgili. S'aprofitava aquesta trobada per trametre el seu comiat com a síndica per haver complert el seu mandat en aquella universitat. Va ser molt il·lustratiu poder fer una visita a la zona industrial de Tarragona i finalment portar a terme una discussió sobre polítiques d'igualtat a la Universitat.

# Trobada anual de síndics/síndiques, defensors/defensores i mediadors/mediadores de la Xarxa Vives d'Universitats Universitat Pompeu Fabra, juliol de 2014

## Ordre del dia

### Dijous, 3 de juliol

20 h Recepció de benvinguda

### Divendres, 4 de juliol

9 h Primera sessió de treball  
Sapere aude: la gènesi dels codis ètics universitaris  
Josep Eladi Baños, catedràtic del Departament de Ciències  
Experimentals i de la Salut de la Universitat Pompeu Fabra (UPF)  
i exvicerector de Docència i Ordenació Acadèmica de la UPF.  
Discussió col·lectiva i conclusions generals

11 h Pausa

11.30 h Segona sessió de treball  
Cartografiant el caos: una proposta de normativa contra el plagi  
i la falta d'ètica professional a l'entorn universitari  
Javier Aparicio Maydeu, professor titular de Literatura Espanyola  
i Literatura Comparada amb acreditació de catedràtic, delegat  
de Cultura i membre del Consell de Direcció de la UPF.  
Discussió col·lectiva i conclusions generals

13.30 h Cloenda  
Jaume Casals, rector de la UPF

14 h Dinar

## Comentari

La reunió anual de síndics de la Xarxa Vives (universitats de l'àrea lingüística del català) va ser organitzada per la Universitat Pompeu Fabra. Els temes tractats en aquesta trobada van ser del màxim interès i actualitat. En efecte, es tractava de presentar alguns aspectes relatius als codis ètics i discutir una proposta de normativa contra el plagi i la falta d'ètica. Aquest últim tema va originar un animat col·loqui.

# XVII Encuentro Estatal de defensores universitarios

Universidad de Extremadura, octubre de 2014

## Programa

### Miércoles, 22 de octubre

9 – 9.30 h Registro  
9.30 – 10 h Inauguración  
10.10 – 11 h Tema 1: "Asignaturas con resultados anómalos".  
(UDC, UPV, UEx, Martínez, E. Etxebarria, I. Montanero, M.)  
11 – 11.30 h Café  
11.30 – 12.10 h Tema 1: Análisis en grupos  
12.15 – 13 h Tema 1: Debate y conclusiones  
14 – 16 h Almuerzo  
16 – 16.40 h Tema 2: "Copia, fraude intelectual, derechos de autor  
y propiedad intelectual". (UPM, UMA, UA, UCA; González,  
K; Montalbán, M.; Louis, M.; Acade, M.)  
16.40 – 17.30 h Tema 2: Análisis en grupos  
17.30 – 18 h Descanso  
18 – 18.30 h Tema 2: Debate y conclusiones  
18.30 h Visita a la bodega experimental de la UEx y degustación  
de vinos

### Jueves, 23 de octubre

9.30 – 11 h Conferencia a cargo de D. Joaquín Trillo Álvarez,  
Jefe del Área de Empleo, Educación y Cultura  
en la Oficina del Defensor del Pueblo  
11 – 11.30 h Café  
11.30 – 13.45 h Asamblea General CEDU  
14 – 16 h Almuerzo  
16 – 17.30 h Mesa redonda: "Las defensorías universitarias en el ámbito  
iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración".  
Moderador: José Manuel Palazón (UM)  
18 – 19.15 h Visita a Badajoz y recepción del Alcalde de Badajoz  
19.15 – 21 h Visita a Elvas (Portugal)  
21.30 h Cena



### Viernes, 24 de octubre

10 – 10.50 h	Tema 3: “Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes”. (UIB, UEM, UCO; Petrus, J.M.; Cambón, E.; Jiménez, C.)
10.50 – 11.30 h	Tema 3: Debate y conclusiones
12.30 – 13.30 h	Presentación Revista electrónica
13.30 – 14 h	Clausura del Encuentro
14 – 16 h	Almuerzo (Aperitivo)

## Documentación

### Tema 1: Asignaturas con resultados anómalos<sup>1</sup>

(UDC, UPV, UEx, Martínez, E. Etxebarria, I. Montanero, M.)

Los resultados anómalos (suspensos masivos, aprobados generales...) afectan de lleno al corazón mismo de la educación universitaria y pueden acarrear problemas de tanta gravedad como el abandono de los estudios por parte de numerosos alumnos que pierden injustamente sus becas y tienen que hacer frente a un coste del crédito muy elevado en segundas y posteriores matrículas. Al abordar el tema de las asignaturas con resultados anómalos, nuestro objetivo no es otro que el de contribuir a atajar esta vieja lacra que aún hoy sigue afectando gravemente a centenares de alumnos cada curso en muchas de nuestras universidades.

Partimos de la base de que las responsabilidades sobre la calidad de la docencia y de la evaluación de los resultados que se obtienen en cada materia recaen no sólo en el profesorado encargado de su impartición sino también, y en gran medida, en muy diversos órganos y comisiones.

En los máximos órganos de gobierno de las universidades, y especialmente en el Consejo de Gobierno, recae buena parte de la responsabilidad sobre la normativa que afecta a la organización docente y al control de los procesos de calidad, y en los centros y departamentos se substancian aspectos de tanta importancia como la elaboración y aprobación de los planes de estudio, el control inmediato de los resultados y la propuesta de medidas correctoras para su mejora.

Una breve reseña del marco institucional básico y un diagnóstico sobre cómo se está abordando el tema de los resultados anómalos en nuestras universidades, sobre las causas y factores que influyen en tales resultados y sobre las responsabilidades de los órganos de gobierno en la prevención, control y propuestas de mejora, constituyen el núcleo de este pequeño estudio, que finaliza con un conjunto de propuestas para la reflexión y el debate.

<sup>1</sup> En virtud de lo previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, toda mención a personas o colectivos en masculino incluida en este texto estará haciendo referencia al género neutro, incluyendo, por lo tanto, a mujeres y a hombres.

## Marco normativo

### Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril

**Artículo 8.1.** Las escuelas y facultades son los centros encargados de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de grado. Podrán impartir también enseñanzas conducentes a la obtención de otros títulos, así como llevar a cabo aquellas otras funciones que determine la universidad.

**Artículo 9.1.** Los departamentos son las unidades de docencia e investigación encargadas de coordinar las enseñanzas de uno o varios ámbitos del conocimiento en uno o varios centros, de acuerdo con la programación docente de la universidad, de apoyar las actividades e iniciativas docentes e investigadoras del profesorado, y de ejercer aquellas otras funciones que sean determinadas por los estatutos.

**Artículo 15.** El Consejo de Gobierno es el órgano de gobierno de la Universidad. Establece las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, así como las directrices y procedimientos para su aplicación, en los ámbitos de organización de las enseñanzas, investigación, recursos humanos y económicos y elaboración de los presupuestos, y ejerce las funciones previstas en esta Ley y las que establezcan los Estatutos.

**Artículo 33.2.** La docencia es un derecho y un deber de los profesores de las Universidades que ejercerán con libertad de cátedra, sin más límites que los establecidos en la Constitución y en las leyes y los derivados de la organización de las enseñanzas universitarias.

**Artículo 46.2.** Los Estatutos y normas de organización y funcionamiento desarrollarán los derechos y los deberes de los estudiantes, así como los mecanismos para su garantía. En los términos establecidos por el ordenamiento jurídico, los estudiantes tendrán derecho a: ... h) La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

**Disposición adicional decimocuarta.** Del Defensor Universitario: Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

### Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario

**Artículo 7.1.** Los estudiantes universitarios tienen los siguientes derechos comunes, individuales o colectivos: ... c) A una formación académica de calidad, que fomente la adquisición de las competencias que correspondan a los estudios elegidos e incluya conocimientos, habilidades, actitudes y valores... g) A una evaluación objetiva y siempre que sea posible continua, basada en una metodología activa de docencia y aprendizaje.

**Artículo 12.** Para la plena efectividad de los derechos recogidos en los artículos 7 al 11, las universidades: ... c) Garantizarán su ejercicio mediante procedimientos adecuados y, en su caso, a través de la actuación del Defensor Universitario.

**Artículo 23. Programación docente de las enseñanzas universitarias que conducen a la obtención de un título oficial.**

1. La universidad, con el apoyo de las administraciones que tienen competencia en materia universitaria, velará para que la docencia y la gestión de las enseñanzas correspondientes a sus distintas titulaciones oficiales cumplan las mismas condiciones de calidad.
2. Los estudiantes tienen derecho a conocer los planes docentes de las materias o asignaturas en las que prevean matricularse, con antelación suficiente y, en todo caso, antes de la apertura del plazo de matrícula en cada curso académico. Los planes docentes especificarán los objetivos docentes, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología y el sistema y las características de la evaluación.
3. Los departamentos o los centros, según a quienes corresponde la responsabilidad de aprobar los planes docentes de las materias y asignaturas cuya docencia tienen adscritas, garantizarán su cumplimiento en todos los grupos docentes en que se imparten.
4. Los centros responsables de cada titulación, con anterioridad a la apertura del plazo de matrícula, informarán de la planificación de la titulación para el curso académico, que incluirá la dedicación del estudiante al estudio y aprendizaje en términos ECTS, el profesorado previsto y la distribución horaria global de cada materia o asignatura, a partir de una coordinación interdepartamental que tendrá en cuenta las exigencias del trabajo, fuera del horario lectivo, que los estudiantes deben realizar.
5. Las universidades, en el marco de la libertad académica que tienen reconocida, podrán establecer mecanismos de compensación por materia y formar tribunales que permitan enjuiciar, en conjunto, la trayectoria académica y la labor realizada por el estudiante y decidir si está en posesión de los suficientes conocimientos y competencias que le permitan obtener el título académico al que opta.

**Artículo 28.1.** Los estudiantes podrán solicitar evaluación ante tribunal de acuerdo con las condiciones y regulación que a tal fin dispongan las universidades.

**Artículo 30.1.** Los estudiantes tendrán acceso a sus propios ejercicios en los días siguientes a la publicación de las calificaciones de las pruebas de evaluación realizadas, en los términos previstos en la normativa autonómica y de la propia universidad, recibiendo de los profesores que los calificaron o del coordinador de la asignatura las oportunas explicaciones orales sobre la calificación recibida. Asimismo, en los términos previstos en la normativa autonómica y de la propia universidad, los estudiantes evaluados por tribunal tendrán derecho a la revisión de sus ejercicios ante el mismo. En el caso de las universidades a distancia, los canales de comunicación podrán ajustarse a su metodología y tecnologías de comunicación.

**Artículo 31.** Contra la decisión del profesor o del tribunal cabrá reclamación motivada dirigida al órgano competente. A propuesta de dicho órgano, se nombrará una Comisión de reclamaciones, de la que no podrán formar parte los profesores que hayan intervenido en el proceso de evaluación anterior, que resolverá en los plazos y procedimientos que regulen las universidades.

**Artículo 46. El Defensor Universitario.**

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.
2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.
3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.
4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.
5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

### Estatutos

En los estatutos de la mayoría de nuestras universidades se hace alguna referencia explícita a las responsabilidades de centros y departamentos en la supervisión y el control de la actividad docente, así como a otras atribuciones básicas que pueden influir decisivamente en los resultados del aprendizaje. Mientras que para los centros las referencias son casi generalizadas a la supervisión de la actividad docente y el control de la calidad de la docencia, para los departamentos suele ponerse el acento en la asignación del encargo de docencia a su profesorado, en el impulso permanente a la actualización científica y pedagógica de sus miembros y, en menor medida, en la participación en los procesos de evaluación, certificación y acreditación de la calidad de las actividades que le competen y en la selección del profesorado.

## Diagnóstico

### Resultados de la encuesta

En julio de 2014 se envió a los defensores universitarios un cuestionario sobre las causas, consecuencias y mecanismos institucionales de gestión de las asignaturas con resultados anómalos en las universidades españolas. La tasa de devolución fue de cerca del 41%.

Del análisis de los resultados se desprenden las consideraciones básicas que señalamos a continuación, organizadas en tres epígrafes: Tratamiento de la problemática de los resultados anómalos en nuestras universidades, Causas y factores que influyen en la obtención de resultados anómalos, y Responsabilidades de los órganos de gobierno en la prevención, control y propuestas de mejora.

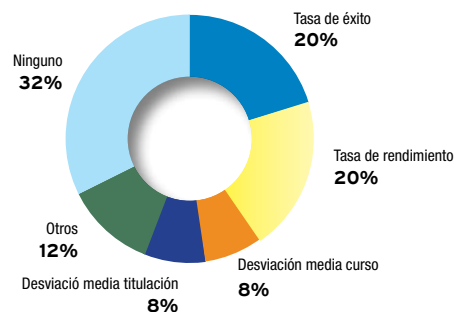
### Tratamiento de la problemática de los resultados anómalos en nuestras universidades

El primer ítem de la encuesta pone de manifiesto que todavía hoy algunas de nuestras universidades carecen de un sistema de garantía de calidad que implique el análisis y el control periódico de los resultados de las evaluaciones de las asignaturas.

En un tercio de las universidades en las que sí se halla implementado algún sistema de garantía de calidad, no se ha fijado ningún umbral o valor de referencia que lleve emparejada alguna consecuencia directa o que implique la obligatoriedad de efectuar un análisis de las causas que pueden haber llevado a la obtención de los resultados aparentemente anómalos.

Entre las universidades que tienen fijado algún tipo de umbral predomina la referencia a la tasa de éxito o a la tasa de rendimiento por debajo de un determinado valor<sup>2</sup>, en algunas se sitúa como referencia la desviación de estas mismas tasas más allá de un determinado valor, y sólo en unas pocas se marcan umbrales de referencia en relación con posibles resultados anómalos por exceso, tratándose en estos casos de universidades que suelen contemplar en sus normativas todos o la mayoría de los valores de referencia previamente citados (Figura 1).

Figura 1. Umbral de referencia



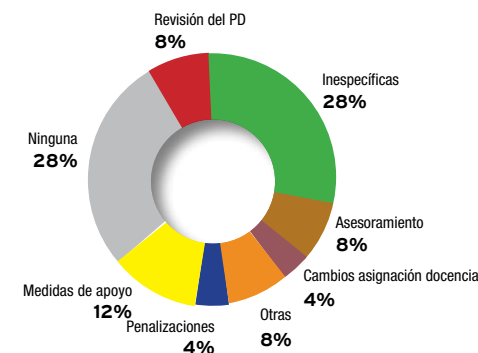
<sup>2</sup> Tasa de éxito =  $(N.º \text{ de Aprobados} / N.º \text{ de Presentados}) \times 100$

Tasa de rendimiento =  $(N.º \text{ de Aprobados} / N.º \text{ de Matriculados}) \times 100$

Aunque en la mayoría de las universidades los valores de referencia establecidos afectan a todos los cursos y titulaciones, en algunas varían según curso y/o titulación.

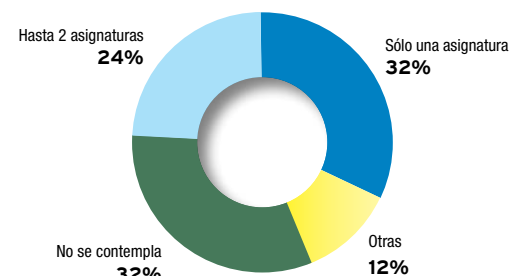
Identificada una asignatura con resultados anómalos, la adopción de medidas concretas sólo está prevista en menos de la mitad de las universidades (Figura 2). Entre las medidas a adoptar destacan el apoyo al aprendizaje de los estudiantes, la revisión del plan docente de la asignatura y la formación o asesoramiento al profesorado implicado. La asignación de la docencia a otro profesor, su penalización o la previsión de una nueva evaluación por un tribunal son aspectos poco o nada contemplados en las normativas.

Figura 2. Consecuencias



En dos tercios de las universidades se contempla la validación curricular o el aprobado por compensación para un número de créditos, que pocas veces rebasa el 2,5 % del total de créditos de la titulación (Figura 3).

Figura 3. Aprobado por «compensación»



### Causas y factores que influyen en la obtención de resultados anómalos

Muchas son las causas o factores que pueden llegar a tener alguna influencia relevante en los suspensos masivos (véase nuevamente el Anexo I). Tanto por su frecuencia como por su peso, destacan la dificultad intrínseca de la materia, las insuficientes competencias de una parte del alumnado que accede a la titulación, el complejo de “torre de marfil” o “profesor duro”, el insuficiente aprendizaje de los contenidos de asignaturas previas, la falta de implicación o de autoridad por parte de los órganos de gobierno y la insuficiente motivación y/o esfuerzo del alumnado (Figura 4). La figura 5 representa, en concreto la valoración del factor que ha sido considerado el “más frecuente” entre los encuestados.

Figura 4. Factores muy relevantes en las calificaciones demasiado bajas

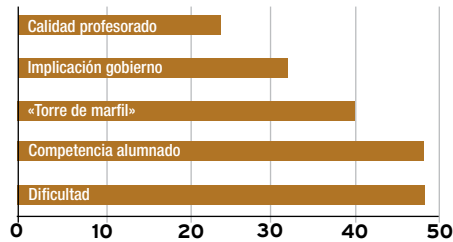
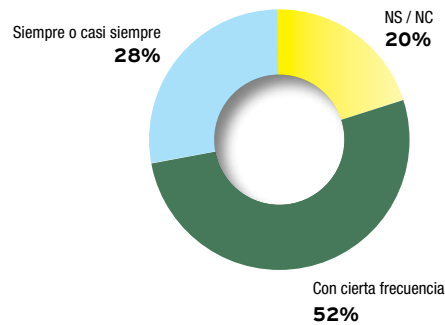


Figura 5. Dificultad intrínseca de la asignatura



También son muchas las causas o factores que pueden llegar a tener alguna influencia relevante en la obtención de calificaciones demasiado elevadas. Tanto por su frecuencia como por su relevancia destacan la facilidad real e intrínseca de la materia, el complejo de profesor “guay”, la baja exigencia del profesorado, el escaso número de alumnos, la hipermotivación y/o esfuerzo del alumnado y el deseo del profesor de obtener buenas valoraciones en las encuestas de satisfacción del alumnado (Figura 6). La figura 7 representa la valoración del factor que ha sido considerado el “más frecuente” entre los encuestados.

Figura 6. Factores muy relevantes en las calificaciones demasiado altas

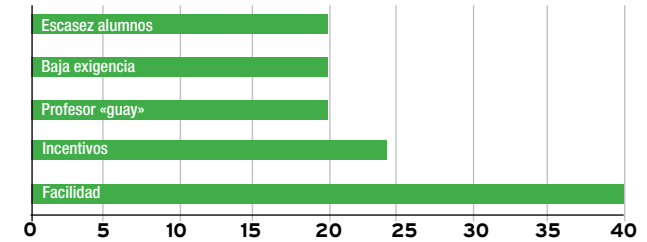
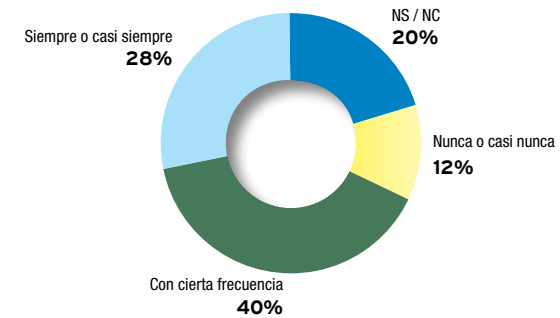


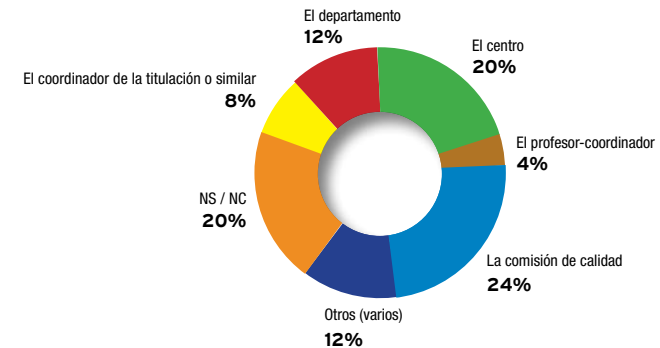
Figura 7. Facilidad intrínseca de la asignatura



### Responsabilidades de los órganos de gobierno en la prevención, control y propuestas de mejora

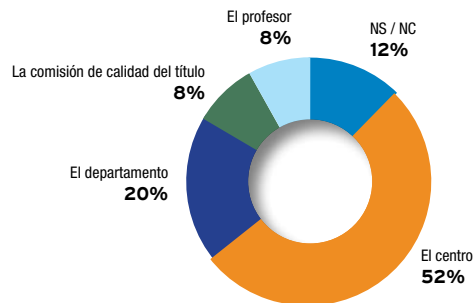
La responsabilidad de la supervisión y/o validación de los planes o guías docentes va generalmente más allá del profesorado directamente implicado en la asignatura. La comisión de calidad del título y/o centro es la que asume estas funciones en un mayor número de universidades, seguida del Consejo de Facultad, Junta de Centro o Comisión en que deleguen (Figura 8).

Figura 8. Responsabilidad en la supervisión de guías docentes



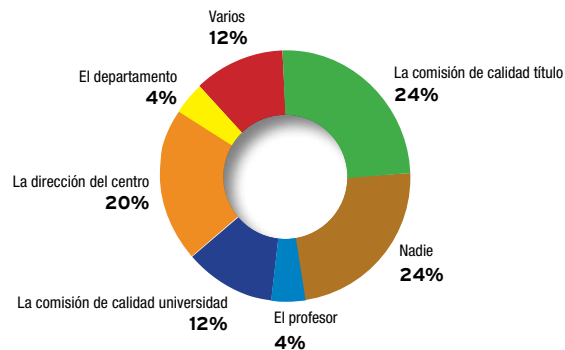
El centro en el que se imparte el título o la persona o comisión en quien delegue son los responsables de la reclamación de calificaciones en más de la mitad de las universidades. El departamento responsable de la docencia o la persona o comisión en quien delegue se responsabiliza en un 20 % de las universidades (Figura 9).

**Figura 9. Responsabilidad en la reclamación de calificaciones**



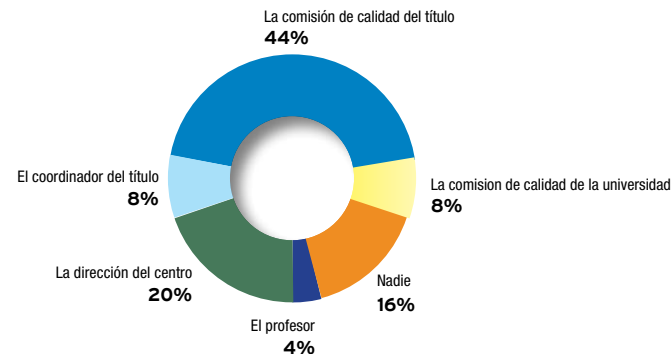
La responsabilidad de la supervisión del rendimiento académico registrado en las asignaturas varía mucho según la universidad, siendo inexistente en la cuarta parte de las universidades, correspondiendo fundamentalmente, en los casos en que existe, a la Comisión de calidad del título y/o centro (24 % de las universidades), a la dirección del centro (20 %) y a la Comisión de calidad de la propia universidad o a una Unidad técnica de evaluación de la calidad o similar (12 %). Aunque excepcional, es de destacar, por su singularidad, la responsabilidad del propio profesor a través de un autoinforme (Figura 10).

**Figura 10. Responsabilidad en la supervisión de resultados**



En casi la mitad de las universidades que han respondido a la encuesta está prevista la realización de propuestas de mejora a cargo de la Comisión de calidad del título y/o centro y en una quinta parte a cargo de la dirección del centro. Destaca la carencia de responsables de propuestas de mejora en varias universidades (Figura 11).

**Figura 11. Responsabilidad en las propuestas de mejora**



**A la búsqueda de soluciones a los resultados anómalos: mejoras en los procedimientos y verdadera asunción de responsabilidades**

A la vista de todo lo anteriormente expuesto, y tras reflexionar sobre diversos aspectos que podrían redundar en una mejora de la calidad docente y en unas evaluaciones del aprendizaje cada vez más justas, se realizan las siguientes consideraciones:

- La dificultad intrínseca de la materia aparece como la principal causa de los suspensos masivos. Convendría reflexionar sobre el hecho de que cada crédito ECTS debe traducirse en un total de 25 a 30 horas de trabajo para un estudiante tipo medio (1.500 a 1.800 horas anuales), sea cual fuere la dificultad intrínseca de los estudios que cursa. Lo contrario sería tanto como admitir la esclavitud en el estudio.
- Por muy resistentes que sean las “torres de marfil”, los órganos de gobierno con competencias directas sobre la calidad de la enseñanza, y más aún los defensores universitarios, debemos implicarnos decididamente en su derribo. La persistencia de este problema y la incapacidad en ocasiones para acometerlo tienen probablemente un trasfondo relacionado con las raíces fuertemente individualistas, con la insuficiente conciencia colectiva que tradicionalmente ha encorsetado a la docencia universitaria, más que en ninguna otra etapa educativa. Ese trasfondo se traduce en la ausencia de un proyecto común en muchos títulos, de la suficiente corresponsabilidad del profesorado en cuanto a los resultados de aprendizaje de los estudiantes,

así como de la incapacidad de abordar en equipo tanto la evaluación como la mejora de dicho aprendizaje. La introducción en muchas universidades de incentivos casi exclusivamente “individualistas” (basados en encuestas a estudiantes sobre cada profesor), no sólo no resuelve, sino que puede llegar a esclerotizar el problema. Algunos profesores bien valorados por los estudiantes acaban comprendiendo que, cuanto peor lo hacen sus compañeros, mejor son los resultados de sus propias encuestas; otros mal valorados encuentran en su excesiva exigencia en las evaluaciones una buena excusa que en ocasiones realimenta el problema.

- Por mucha simpatía que generen los “profesores guay” en el alumnado, los órganos universitarios competentes deben controlar que la calidad de la docencia y el aprendizaje se correspondan con sus calificaciones.
- El departamento y el centro, en su caso, como responsables de la asignación de la docencia, tienen la posibilidad de reorganizar el encargo docente atendiendo a los resultados de los cursos precedentes.
- Los coordinadores de titulación y los departamentos deben coordinar y optimizar la distribución temporal de conocimientos para facilitar el aprendizaje.
- Los coordinadores de curso deben velar por una correcta distribución temporal de tareas y pruebas de evaluación en las distintas asignaturas, evitando excesivas concentraciones y solapamientos.
- Los órganos de gobierno de la universidad y los Consejos Sociales deberían tener presente que las normativas de permanencia que exijan al alumnado matricularse de todas las asignaturas del curso precedente para poder matricularse del siguiente, pueden incidir negativamente en el alumnado afectado (rendimiento, costes) y en un adecuado desarrollo de la docencia interactiva para el resto del alumnado, con la consiguiente disminución del rendimiento académico global.
- El refuerzo en la enseñanza en las asignaturas en las que se observan mayores dificultades para los estudiantes acudiendo a la figura del alumno-tutor (estudiante de últimos cursos), tal como se viene haciendo en la UNICAN, o la realización de cursos “0” que se vienen realizando en muchas universidades pueden constituir un elemento de apoyo apreciable.
- El establecimiento de dos sistemas de aprendizaje y evaluación por asignatura (uno más apegado a la evaluación continua y el otro con un formato de aprendizaje más libre y focalizado en la medida de lo posible en una evaluación global de los conocimientos y competencias), tal y como ya se hace en la UPM, puede redundar en una clara mejora de la calidad docente, al separar de manera voluntaria al alumnado en dos facciones en función de sus necesidades, actitudes y aptitudes ante el aprendizaje.
- Las evaluaciones curriculares o los aprobados por compensación de un pequeño número de créditos siguen siendo una salida a los suspensos masivos, pero no deberían convertirse ni en una solución utilizada perversamente por una parte del alumnado ni en un simple alivio para la conciencia de quienes tenemos responsabilidades académicas. La solución ideal no es el aprobado por compensación, sino, por un lado, la alternativa de una evaluación objetiva y justa para estudiante y, por otro, el análisis de los fac-

tores subyacentes, en una constante búsqueda de la mejora de la calidad docente y de los resultados del aprendizaje.

- Se trata de evaluar justamente al estudiante, no de perdonarle o regalarle una asignatura porque algo ha funcionado mal. Los estudiantes que han sufrido un caso de suspensos masivos injustificados deberían tener derecho a repetir la prueba. Por ello, una respuesta más adecuada a las situaciones de suspensos masivos injustificados parece la repetición de la prueba, tal como viene recogido en la normativa de algunas universidades.
- Tal y como se recoge en el procedimiento para el análisis y mejora de la actividad docente de la UM, la actividad docente debe abordarse desde una reflexión sobre la propia práctica que favorezca el aprendizaje del profesorado, a través de la autoformación o la formación regulada por otras instancias, y debe desarrollarse desde una predisposición a introducir cambios que afecten el modo en que se planifica y se desarrolla la enseñanza o se evalúan los resultados de la misma.
- En cualquier caso, cuando se detecten situaciones de resultados anómalos, las autoridades académicas deberían adoptar medidas no sólo para reparar lo antes posible la evaluación injusta del estudiante, sino también para incidir en los factores que han podido conducir a tales situaciones.
- Ahora bien, al tiempo que no se puede aceptar que un profesor haga y deshaga lo que le dé la gana en su asignatura, conviene estar alertas ante posibles presiones hacia el profesorado para rebajar el nivel de exigencia o elevar sus calificaciones a fin de cumplir determinados contratos-programa, no afectar negativamente a las tasas de éxito y similares incluidas en las memorias de verificación o responder sumisamente a cualquier otro criterio de rentabilidad ajeno a la calidad docente.
- Resultaría muy conveniente que para la elección de miembros participantes en las diferentes comisiones o tribunales de reclamaciones, en las comisiones de coordinación y en las de garantía de calidad se piense seriamente en las personas que se consideren más adecuadas por su formación, independencia, disponibilidad e implicación, huyendo del mero reparto numérico de tareas o de cualquier otro interés de carácter personal: complementos retributivos, descuento de horas lectivas, méritos de cara a una acreditación...
- Por último, consideramos que, en cuestiones tan trascendentales en el ámbito académico como lo es el procurar una buena calidad de la docencia y unas evaluaciones justas de los resultados del aprendizaje, los defensores universitarios debemos adoptar una actitud proactiva.

## Tema 2: “Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual”.

(UPM, UMA, UA, UCA; González, K; Montalbán M.; Louis, M.; Acade, M.)

### Conclusiones

El tema 2 se desarrolló durante la tarde del miércoles, 22 de octubre de 2014. Se partió de cuatro trabajos previos presentados por Miguel Louis (UA), Karen González (UPM), Manuel Montalbán (UMA) y María Acale (UCA), sobre clarificación conceptual y tipología, procedimientos de regulación, datos de las defensorías, componentes extra- e intra-sistema académico, y aspectos normativos y régimen sancionador.

Posteriormente los participantes se dividieron en tres grupos de análisis, cuyas elaboraciones fueron expuestas en una sesión conjunta final donde se reunieron estas conclusiones principales:

- Urgir al legislador a dar desarrollo a la disposición transitoria del Estatuto del Estudiante que prevé una norma reguladora de la potestad sancionadora.
- Realzar el carácter preventivo en el abordaje global de enfrentamiento de este tipo de acciones, analizando las situaciones de copia, plagio y fraude en los procesos de evaluación en la Universidad desde una perspectiva multidimensional, que contemple aspectos académicos, pedagógicos, administrativos, sociales, etc.
- Oportunidad de incorporar en los procesos de matriculación compromisos éticos por parte de los estudiantes, en forma de declaraciones de integridad académica, donde se clarifiquen además las prácticas y comportamientos no permitidos y sus consecuencias en los diferentes ámbitos contemplados.
- Recomendación de que las evaluaciones conlleven componentes de aplicación donde la literalidad de los materiales y contenidos estudiados no sea el ingrediente determinante. Esto conjuntamente con la posibilidad de utilización de otras dimensiones de evaluación, complementarias a las pruebas escritas, por ejemplo, preparación y presentación de bibliografía comentada, informes, estudios, poster, etc., donde los componentes escritos de la evaluación tengan oportunidad de ser defendidos oralmente.
- Desarrollo de competencias documentales y de gestión de la información por parte de nuestros estudiantes, así como extensión de una cultura dentro del aula de respeto a la autoría intelectual y ética de la “intertextualidad”.
- Conocimiento previo y claridad de las condiciones concretas de admisión a las pruebas de evaluación (p. e. prohibición de portar dispositivos electrónicos, materiales de clase, etc., en el puesto asignado).
- Necesaria mayor coordinación de los equipos docentes y presencia activa de docentes en la supervisión de las pruebas.
- Definición clara de la labor y responsabilidad académica del tutor en los TFM y TFG en relación a la aparición de este tipo de conductas.
- Contemplar normativa y fórmulas de actuación específica para la expresión de acciones de copia, fraude y plagio entre el personal docente e investigador.

## Tema 3: “Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes”.

(UIB, UEM, UCO; Petrus, J.M.; Cambón, E.; Jiménez, C.)

### Conclusiones

Hemos visto cómo los procesos de anulación de matrícula y sus efectos derivados, como es la devolución de importes cuando procede, es una cuestión que ha cobrado importancia en la actual época de crisis, tanto porque se ha incrementado el número de alumnos que han pedido anular su matrícula al no poder continuar sus estudios, como porque las universidades han procedido a la anulación de matrículas como forma habitual de responder a las situaciones de impago.

Tras analizar mediante una encuesta las normas que rigen en las universidades los procesos de anulación de matrícula, hemos extraído las siguientes conclusiones:

1. Existe en la mayoría de universidades una fecha límite hasta la cual los alumnos pueden solicitar la anulación parcial/total de matrícula sin necesidad de ninguna justificación; una vez pasada esa fecha, la solicitud de anulación parcial / total debe ser justificada, sirviendo a estos efectos las causas preestablecidas como «justas» para determinar qué solicitudes merecerán la devolución del importe y cuáles no (por lo general, no se devuelve el importe cuando las matrículas son anuladas a petición del estudiante sin que éste alegue causa considerada justa).
2. Existe grosso modo, diferencias entre las universidades privadas y las universidades públicas sobre los plazos para anular la matrícula y los procesos. Al no estar las universidades privadas sometidas a los mismos procedimientos administrativos que las universidades públicas, pueden tener procesos más flexibles, proclives a la negociación y al cierre de acuerdos más personalizados.
3. El acto de matricularse es necesariamente bilateral, ha de contar con la voluntad expresa de un sujeto de contratar el servicio académico que oferta la universidad, en cambio, el acto de anular la matrícula puede ser unilateral, por parte de la universidad, y cuando se insta a petición del alumno, necesariamente debe contar con el beneplácito de la universidad.
4. Hay que desterrar el término «tasas» para hablar de los «precios públicos», pues hay una diferencia sustancial a la hora de poder exigir la devolución de los segundos mientras que es mucho más difícil pedir la devolución de tasas.
5. De acuerdo con la Ley 8/1989, de 13 de abril, de tasas y precios públicos «los precios públicos podrán exigirse desde que se inicia la prestación de servicios que justifica su exigencia», de manera que el pago anticipado de la matrícula es una condición contractual libremente aceptada, por lo que si la anulación de matrícula se produce antes de iniciarse la prestación de servicios, queda plenamente justificada la devolución de la totalidad del importe satisfecho.
6. Que en prácticamente todas las universidades existe el pago fraccionado y en un 61 % en 5 plazos o más, lo que es altamente recomendable.
7. No es habitual que se ofrezcan bonificaciones por pronto pago, como sí hacen algunas universidades privadas, pues persiste la idea de que ofrecer distintos precios según el momento de pago resulta discriminatorio, cuando sólo lo sería si estuviéramos ante una tasa.



- 8.** La relación Alumno becario-matrícula genera un abanico de casos muy problemáticos:
- C) El hecho de que los alumnos que estudian con beca no paguen la matrícula, sino que el importe de las mismas las pague el Estado a las universidades, genera en las universidades con precios públicos superiores a la cuantía con la que el Estado concede la beca, a soportar el diferencial de precio.
- D) Los alumnos que han solicitado beca y no resultan beneficiarios deben hacer frente al pago de su matrícula en condiciones distintas y peores que el resto. La resolución tardía, una vez bien avanzado el curso, obliga (¿obliga?) a las universidades a exigir el pago de la matrícula en un solo pago y en un plazo muy breve de tiempo. (63 % impide fraccionar, aunque un 62 % permite «negociar el pago»).
- 9.** La política de precios públicos permitiría establecer una gama de precios variada: con bonificaciones, exenciones y condiciones que podrían ser distintas más allá de las causas de exención o reducción que están tipificadas por Ley (discapacidad, violencia de género, víctimas terrorismo, familia numerosa, etc.).
- 10.** El «momento» en el que el estudiante pide la anulación de su matrícula y la devolución de su importe es decisivo para el éxito de su pretensión. El momento determina si el estudiante tiene o no derecho a recuperar el dinero pagado:
- C) Desde que se matricula y paga (todo o parte) hasta una fecha que debería coincidir con el inicio de curso, el alumno debería poder anular su matrícula con efecto económico y recibir la totalidad del importe satisfecho SIN necesidad de exponer causa alguna. La anulación tendría efectos de nulidad total y eliminaría también eventuales efectos académicos (no implicaría segundas/terceras matrículas, no agotaría convocatorias...).
- D) Una vez iniciado el curso, la anulación sólo puede ser total o parcial por causa justificada. Si se acepta la existencia de causas «sobrevinidas», entonces no puede establecerse un período en el que pedir la anulación total o parcial, pues la misma naturaleza de lo imprevisto, impide tal previsión. La anulación por causa justa debería mantener siempre los efectos académicos de las actividades realizadas hasta el «momento» en que se sobrevino la causa y suspender los efectos académicos de ahí en adelante (supuesto de anulabilidad).
- 11.** La causa más frecuente por la que la universidad insta la anulación de la matrícula es precisamente la falta de pago de la misma.
- 12.** El impago produce consecuencias académicas inmediatas, que se utilizan como coacción para obligar al pago, cuando la falta del pago no puede provocar la suspensión del servicio contratado sin notificación y preaviso, período de prórroga y conllevar, en caso de persistir el impago a las vías administrativas para la reclamación (apremio, constreñimiento, etc., incluyendo intereses de demora y posteriormente recargo).

- 13.** Es contrario a derecho que la anulación de matrícula por impago pueda producir efectos académicos permanentes sobre el período que permaneció impagado, puesto que para ser así, la declaración de nulidad debería ser total y en ese caso afectaría también el importe. Si el alumno paga la matrícula y lo hace fuera del plazo establecido pueden devenir consecuencias económicas (intereses de demora, recargos etc.) pero pueden derivar consecuencias académicas más que de un impago persistente, que no se salda.
- 14.** La Universidad no puede impedir el uso de sus servicios académicos como medida coercitiva para obligar al pago de otros servicios que se adeudan, máxime cuando la no prestación de dichos servicios supongan un obstáculo administrativo que perjudique al estudiante en el ejercicio de sus derechos fundamentales.
- 15.** Las universidades parecen utilizar medios para el cobro de sus impagados que no están acordes con los tiempos actuales, pues todas las administraciones ofrecen sus servicios en condiciones cada vez más favorables y adaptadas a sus ciudadanos.
- 16.** Probablemente por la existencia de una equivocada acepción del concepto de autonomía universitaria, las CCAA no han regulado suficientemente los mecanismos de pago y cobro de los precios públicos universitarios. La autonomía universitaria y la legítima pretensión de cobrar en tiempo y forma por los servicios académicos prestados no puede amparar mecanismos coercitivos como los que se utilizan.
- 17.** Los procesos de notificación de la anulación de matrícula o de la situación de impago son, a juicio de las defensorías, mejorables y ofrecer más garantías procesales a los alumnos. Se echa en falta una mejor explicación de cómo “reactivar” la matrícula una vez que la universidad la anuló.
- 18.** Se observa una baja implementación de los procesos de notificación telemática con uso de firma electrónica y certificación cifrada y con comprobación de recepción. Se sigue haciendo uso casi exclusivo de los procedimientos postales y cuando se utilizan plataformas digitales, éstas carecen de seguridad jurídica y de validez de notificación.

### Comentari:

En aquesta reunió de Badajoz es pot destacar el gran esforç desplegat pel comitè local de l'Encuentro, la profunditat i interès dels temes tractats i l'èxit del format emprat, que ha permès la participació molt activa dels assistents.





**UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA**  
**BARCELONATECH**

---

Sindicatura de Greuges

Campus Nord. Edifici Til-lers  
C. Jordi Girona, 31  
08034, Barcelona

Tel.: +34 93 401 63 36  
[sindic.greuges@upc.edu](mailto:sindic.greuges@upc.edu)  
[www.upc.edu/sindicatura](http://www.upc.edu/sindicatura)