

Informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona del curs 2015-2016

Índex

Presentació.....	2
1. La gestió	2
1.1 L'atenció preliminar	2
1.2 Els expedients.....	3
1.3 Informació estadística	19
1.4 Les recomanacions	23
2. L'activitat institucional.....	26
2.1 Activitats de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU).....	26
a) XVIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris.....	26
b) VIII Asamblea General de la CEDU	26
c) <i>Revista Universidad, ética y derechos</i> (RUED@).....	27
2.2 Trobada de síndics catalans a la UB	27
2.3 I Trobada de Síndics a Agbar.....	28
2.4 IX Trobada de Síndics de la Xarxa Vives.....	28
2.5 Trobada d' <i>ombudsmen</i> de recerca de Catalunya.....	29
2.6 Relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya	29
3. La Sindicatura.....	30
3.1 Les persones	30
3.2 L'activitat interna	30
3.3 El web.....	30
3.4 El pressupost	30
3.5 Lectura de l'informe al Claustre.....	31
3.6 Lectura de l'informe al Consell Social.....	31
Epíleg.....	31

Presentació

La Sindicatura de Greuges de la Universitat de Barcelona, en compliment del que disposa l'article 66.5e de l'Estatut de la Universitat de Barcelona, elabora el present informe sobre l'activitat desenvolupada durant el curs acadèmic 2015-2016 per a coneixement del Claustre, del Consell Social i de tota la Universitat de Barcelona.

Aquest informe és el segon que presenta el Dr. Lluís Caballol com a síndic en funcions per encàrrec del rector, des que el Dr. Antoni Mirambell i Abancó va renunciar al càrrec de síndic el 17 de setembre de 2015.

L'informe està estructurat en tres apartats. En el primer es fa un resum de la gestió en relació amb els casos i les queixes que s'han presentat. S'aporta també informació estadística i es fa una síntesi de les recomanacions o suggeriments que ha fet la Sindicatura. Al segon apartat es ressenya, també succintament, l'activitat de relació institucional. I, en el tercer apartat, s'informa d'aspectes interns de la Sindicatura.

1. La gestió

1.1 L'atenció preliminar

Una part de l'actuació de la Sindicatura consisteix a atendre, de manera preliminar, les persones que s'hi adrecen sense haver formalitzat una queixa per escrit. Moltes qüestions es canalitzen en aquest primer contacte i no s'arriba a generar cap altra gestió.

És complex reflectir tots els assumptes d'aquesta mena. No obstant això, en aquest informe es proporcionen algunes dades sobre aquesta modalitat d'atenció, que permeten fer-se una idea de l'actuació quotidiana.

El curs 2015-2016 s'han atès per telèfon 246 assumptes (respecte dels 170 de l'informe anterior), dels quals 190 corresponien a estudiants, 19 a personal d'administració i serveis, 16 a professorat i a becaris, i 23 a persones que no formaven part de cap d'aquests col·lectius.

D'aquestes consultes, 83 han esdevingut posteriorment queixes formals que han donat lloc a l'obertura d'un expedient.

També s'han atès 23 visites, de les quals 15 (no incloses en les abans esmentades) han esdevingut posteriorment queixes formals.

Els motius d'atenció més reiterats han estat:

Estudiants: pagaments de matrícula pendents, avaluació, beques, tracte rebut pel professorat i pel PAS.

PDI: professorat emèrit, distribució de les hores de docència, accés a infraestructures de recerca.

PAS: catàleg de llocs de treball, conciliació, calendari laboral, accés a documentació.

1.2 Els expedients

Aquest apartat inclou la relació dels 112 expedients que s'han obert a la Sindicatura durant el període que és objecte de l'informe.

La informació s'organitza en una taula. El contingut dels expedients se sistematitza i sintetitza en un resum¹ del cas, una referència a la situació² de l'expedient en el moment de tancar l'informe, i una explicació sobre l'actuació.³

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
1	Es queixa que ha d'abonar taxes per aconseguir una certificació acadèmica dels estudis cursats.	Desestimat	L'informem que l'emissió de certificacions és un concepte tradicionalment gravat amb una taxa i li indiquem que consulti a la secretaria del seu centre l'existència d'alternatives més econòmiques per obtenir un document on consti la mateixa informació.
2	Li queden 18 crèdits per acabar la titulació, que s'extingeix, i s'ha d'adaptar al grau. Demana una avaluació curricular.	Derivat	L'informem que aquest tipus d'avaluació no s'aplica a la UB. No obstant això, li indiquem que adreci la petició a la seva cap d'estudis i als responsables acadèmics del seu centre.
3	Es queixa que la informació que es facilita sobre la necessitat de cursar diferents especialitats del màster de formació no es correspon amb els requisits que exigeix la normativa vigent.	Derivat	Donem trasllat d'aquesta informació al centre i suggerim que es contrasti i que, si escau, s'esmeni.
4	Li donen hora per recollir el resguard del títol set dies després	Derivat	Li indiquem que adreci la queixa al cap de la secretaria del seu centre.

¹ A la columna *Resum* hi ha una síntesi del cas. Per elaborar-la, s'ha pres com a referència principal l'escrit adreçat a la Sindicatura. Té una finalitat purament descriptiva; per tant, no és una presa de posició. D'altra banda, es procura que la descripció respecti l'exigència de confidencialitat.

² A la columna *Situació* es fa constar el resultat de l'actuació de la Sindicatura. S'hi utilitzen les expressions:

- *Estimat/resolt*: la Sindicatura s'ha pronunciat sobre el fons de la qüestió i els òrgans executius han posat en pràctica la recomanació del síndic.
- *Estimat/no resolt*: la Sindicatura s'ha posicionat sobre el cas recomanant una determinada actuació, però aquesta recomanació no s'ha acollit.
- *Derivat*: la qüestió plantejada no s'havia formulat davant l'òrgan competent i, per tant, la Sindicatura ha indicat a la persona interessada que s'hi adrecés. La Sindicatura resta pendent de l'evolució del cas, si bé en ocasions puntuals fa alguna actuació de caràcter preventiu.
- *No admès*: la queixa presentada es troba en un dels casos en què el Reglament de la Sindicatura en disposa la no-admissió.
- *Suspens*: la queixa, un cop presentada, està pendent de resolució a petició de la part o perquè s'inicia un procés judicial pel qual s'aturen les actuacions i es resta a l'espera de poder reprendre el cas més endavant.
- *Desistit*: la persona interessada ha retirat la queixa o ha demanat a la Sindicatura que deixés d'actuar en relació amb el cas.

³ A la columna *Observacions* es fa constar resumidament una explicació de l'actuació o del posicionament de la Sindicatura, de la recomanació feta, de la informació facilitada o de la causa de no-admissió o de desistiment.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	del venciment del tràmit en què necessita fer-lo valer. Es queixa del tracte rebut a la finestra de la secretaria d'estudiants en fer les gestions per salvar aquest problema (poca empatia i manca de raons per justificar la negativa a atendre'l abans).		
5	No li permeten traslladar l'expedient perquè té unes quantitats en concepte de matrícula impagades.	Desestimat	Li indiquem que, en bloquejar l'expedient, la UB actua d'acord amb el que estableixen les normes de matrícula.
6	Sosté que a la secretaria d'estudiants la van informar que tenia set dies per modificar la matrícula i que, quan va demanar al cap d'estudis el canvi de torn de tarda a matí, ell li va dir que això no era així.	Derivat	La informem que la petició de canvi de torn d'una assignatura no és una modificació de la matrícula, i li indiquem que pot fer la petició en base al dret a organitzar-se el currículum, aportant una acreditació de les raons que fan que no pugui cursar les assignatures a la tarda. L'estudiant ens comunica que s'ha donat lloc a la seva petició.
7	Sosté que des del 2014 coordina un postgrau sense contracte i no li fan efectiva la remuneració que li van oferir.	Derivat	Li indiquem que s'adreça al degà del seu centre.
8	Va pagar electrònicament la taxa de preinscripció a un màster i després es va adonar que l'admissió s'havia resolt dies abans. Entén que li haurien de tornar l'importat pagat, perquè el sistema informàtic no hauria hagut d'acceptar el pagament.	Derivat	El màster no va valorar la candidatura de l'estudiant perquè en el moment de resoldre l'admissió no havia abonat la taxa, però manté oberta la possibilitat que aquesta taxa s'aboni perquè obre períodes extraordinaris d'inscripció si les places no s'han exhaurit. En parlar amb l'interessat, apreciem que encara té interès a accedir al màster i que estaria conforme que es valorés la seva sol·licitud. El coordinador del màster accepta valorar-la.
9	Li queda una assignatura per acabar la llicenciatura, que s'acaba d'extingir. Es veu obligada a adaptar-se al grau.	Derivat	Li indiquem que s'adreça al degà del seu centre i al Vicerectorat de Política Acadèmica.
10	Denuncia les diferències entre la reavaluació i l'avaluació continuada i final d'una assignatura.	Derivat	Li indiquem que plantegi la queixa a la seva cap d'estudis.
11	Immediatament després de matricular-se, li confirmen que està embarassada. Com que el naixement serà a l'abril, preveu que no podrà cursar les assignatures del segon quadrimestre. En intentar modificar la matrícula per fer només les del primer quadrimestre, li indiquen que la normativa de permanència no ho permet. Demana l'anul·lació de la matrícula i	Derivat	Li indiquem que exposi el cas a la seva cap d'estudis. Finalment, ens informa que, ateses les circumstàncies, l'han autoritzat a matricular-se de menys assignatures i a modificar la matrícula en els termes que necessitava.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	quedar alliberada d'abonar-ne l'import, però l'hi deneguen.		
12	Es queixa que en el certificat substitutori del títol del màster que ha rebut no consta la denominació sencera del programa que ha cursat.	Estimat/resolt	Ho comentem a la secretaria, que es compromet a fer un certificat nou i a revisar tots els que s'han emès.
13	S'ha hagut d'adaptar de la llicenciatura al grau. Considera que el recàrrec per repetir assignatures no és d'aplicació, perquè diu que llicenciatura i grau són títols diferents.	Derivat	Li indiquem que faci un escrit al seu degà explicant les raons per les quals considera que l'increment del preu no és procedent.
14	Entén que la normativa de professorat emèrit i honorífic i la seva aplicació genera greuges. Denuncia que hi ha poca transparència. Li costa determinar a qui s'ha reconegut aquesta condició. Diu que això pot afectar el prestigi del professor que ho sol·licita.	Pendent	La queixa evidencia la necessitat d'aprofundir en estatuts de l'antic professorat.. Convé fer una revisió profunda del model. No obstant això, per poder incidir en la regulació d'aquest tipus de nomenament, caldria modificar la normativa estatal. Constatem que tot i que els expedients es poden consultar a la Secretaria General, el cert és que no es fa pública una llista dels candidats escollits. A més, els perfils de les diferents especialitats són molt heterogenis i que fer-los concórrer a tots en una única modalitat pot no ser equitatiu.
15	Sosté que els darrers cinc anys ha estat col·laborant amb un departament impartint classes sense remuneració. Diu que li acaben de comunicar que no podrà continuar fent aquestes classes i que tampoc no li poden donar una acreditació oficial de la docència que ha impartit durant tot aquest temps.	Derivat	Li indiquem que s'adreci al Vicerectorat de Professorat.
16	Després de finalitzar el màster (dos anys) li diuen que no li donen el títol perquè no va lliurar una documentació. Li suggereixen que torni a cursar el màster . L'estudiant sosté que ningú no li va reclamar que aportés cap document.	Derivat	Derivem el cas a l'Agència de Postgrau, que ens comunica que cercarà la manera d'esmenar l'errada. L'estudiant ens informa que s'ha trobat una solució que li sembla satisfactòria.
17	El 2013 va finalitzar un curs monogràfic, i encara no n'ha rebut l'acreditació.	Estimat/resolt	La unitat responsable ens informa que eren conscients del retard, causat per unes circumstàncies que escapaven al seu control. Es comprometen a lliurar el títol en breu. La interessada ens confirma que ja l'ha rebut.
18	Estudiant d'un centre adscrit ha anul·lat la matrícula per malaltia i demana la devolució de l'import, però no li donen resposta.	Derivat	Derivem el cas al Vicerectorat de Política Acadèmica, Estudiants i Qualitat. L'estudiant ens comunica que ha rebut una resolució en la qual li comuniquen l'anul·lació de la matrícula i la devolució de l'import.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
19	Es queixa que no li volen fer el trasllat d'expedient perquè ha deixat impagada una part de la matrícula del curs anterior.	Desestimat	L'informem que el bloqueig de l'expedient es produeix per efecte de la normativa de preus de la Generalitat de Catalunya.
20	Denuncia dèficits en el funcionament del màster de títol propi que està cursant.	Derivat	Donem trasllat de la queixa als responsables del curs i a l'Agència de Postgrau.
21	Denuncia dèficits de funcionament en el màster de títol propi que està cursant.	Derivat	Donem trasllat de la queixa als responsables del curs i a l'Agència de Postgrau. El coordinador ens explica que hi va haver una errada deguda a la coincidència del nom de dos estudiants del mateix curs.
22	Per circumstàncies sobrevingudes, va demanar la beca general, tot i complir els requisits econòmics, no l'hi van concedir perquè tenia la matrícula anul·lada per impagament. Ara vol tornar a matricular-se i demanar la beca, però li reclamen el pagament de la matrícula del curs passat. Explica que un germà seu que estudia en una altra universitat va poder continuar estudiant i sí que li van concedir la beca.	Derivat	Li indiquem que adreci la petició al Vicerectorat de Política Acadèmica, Estudiants i Qualitat.
23	Ha trobat una feina l'horari de la qual és incompatible amb el torn de classes que se li va assignar en matricular-se. Es queixa perquè li han denegat el canvi que ha sol·licitat.	Derivat	L'Estatut de l'estudiant universitari preveu el dret dels estudiants a conciliar la vida laboral i els estudis. El cap d'estudis ens informa que el torn el trien els estudiants tria per qualificació i que tenen moltes peticions de canvi de torn que esgrimeixen un contracte de treball. Ofereix la possibilitat de reunir-se amb l'estudiant per estudiar més detalladament la situació. Observem dificultats per compatibilitzar el reconeixement del mèrit acadèmic amb el dret a conciliar la vida laboral i l'acadèmica. Cal aprofundir-hi per poder establir prioritats.
24	Es queixa del funcionament del curs de postgrau que ha fet; en particular, de l'experiència que ha tingut amb l'avaluació del treball final. No està d'acord ni amb els criteris ni amb la puntuació.	Derivat	Li indiquem que s'adreci al coordinador del curs i que demani la constitució d'un tribunal especial de revisió.
25	Es queixa de la manera de treballar de professorat d'una especialitat: tarden molt a publicar les qualificacions, no publiquen els resultats de les activitats que encarreguen, etc. En adreçar-se, amb altres companys, al	Derivat	L'estudiant ens informa que el cap d'estudis els ha citat. Quedem a l'espera que ens comuniquin el resultat de l'avaluació.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	coordinador, e els ha dit que facin força per canviar la situació.		
26	Denuncia un seguit d'irregularitats en el màster en què es va matricular. Va decidir no cursar-lo perquè se'n va retardar l'inici, però no li retornen 700 € dels 3.000 € que va pagar. Li diuen que imputen els diners a la prestació d'uns serveis per facilitar-li la vinguda a Espanya. S'ha adreçat a la Universitat, però no li contesten.	Estimat/no resolt	Li indiquem que s'adreci a l'Agència de Postgrau. La sindicatura ha pogut saber que la UB ha donat per acabada la relació amb el soci. La publicitat de la formació no indicava ni els serveis que s'oferien al marge de la formació, ni el seu cost. En la mesura que tot formava part de la matrícula, l'import pagat s'hauria de retornar íntegrament. Apuntem la necessitat de desglossar les diferents partides que integren el cost total dels cursos.
27	Es queixa de la manca de visibilitat de la seva titulació i que les bases de les convocatòries d'oposicions a les administracions públiques discriminen la seva titulació.	Derivat	Li indiquem que es posi en contacte amb el degà del seu centre.
28	Estudiant de doctorat des del 2007 es troba que li deneguen el dipòsit de la tesi.	Derivat	Li indiquem que s'adreci a l'Escola de Doctorat. Ens comunica que té una reunió amb el director de la tesi i amb l'Escola de Doctorat. Ens demana que quedem a l'espera que ens informi del resultat de la reunió.
29	Estudiant de màster no compleix els requisits exigits per obtenir el visat per anar als Estats Units i poder completar el programa de màster que de què es va matricular. Es queixa que li fan abonar unes quantitats addicionals per poder acabar-lo a Barcelona en un programa diferent.	Derivat	Li indiquem que plantegi la seva discrepància als responsables del curs.
30	Li deneguen el trasllat de l'expedient perquè va deixar impagades unes quantitats la darrera vegada que es va matricular.	Desestimat	L'informem que l'actuació de la Universitat obeeix al que disposa la legislació aplicable.
31	El mes de juliol de 2015 va presentar un recurs contra una resolució de places de professor al seu centre, i encara no han resolt el recurs.	Estimat/resolt	Li indiquem que denunciï la demora. En interessar-nos per l'estat en què es troba la tramitació del recurs, ens informen que ja s'ha resolt i que està pendent de notificar. No es dona cap explicació sobre les raons del retard en la resolució.
32	Es queixa de les dificultats que té per tramitar una certificació del pla d'estudis des del seu país i del fet que hagi de pagar una taxa. Diu que en altres universitats no l'ha hagut de pagar.	Derivat	El pagament de la taxa el regula el Decret de preus dels serveis acadèmics universitaris. Ens interessem pel cas davant de Gestió Acadèmica i de la secretaria d'estudiants del centre per agilitar la gestió.
33	Tot i que té bones qualificacions, li han suspès el treball de fi de màster (TFM). Es queixa de la manca de	Derivat	Li indiquem que s'adreci al coordinador del màster.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	seguiment del treball.		
34	Va fer una reclamació en relació amb l'atribució d'una plaça de professor associat i, després de tres mesos, encara no li han contestat.	Derivat	Li indiquem que denunciï la demora.
35	Es queixa que l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE) convoqui un curs de dotze hores de preparació per a la defensa de la tesi amb un cost de 200 euros. Considera discriminatori que els estudiants amb beca tinguin matrícula gratuïta. Entén que aquesta formació s'hauria d'oferir als estudiants de doctorat sense cost, en lloc d'altres propostes.	Desestimat	La formació del doctorat l'organitzen els diferents programes de doctorat. L'oferta de l'ICE es fa al marge d'aquests programes. Proposem a l'estudiant que parli amb els responsables del seu programa. Eximir del pagament de la matrícula els becaris no es pot considerar discriminatori.
36	Al maig va demanar a l'Escola d'Idiomes Moderns (EIM) que li convalidessin un curs que va fer a l'Escola Oficial d'Idiomes, per poder reconèixer els crèdits. Al setembre li van contestar que no era possible, i ara s'ha d'adaptar al grau. Es queixa que, si no haguessin trigat tant a respondre o li haguessin anticipat el sentit de la resolució, hauria pogut fer altres cursos per obtenir el reconeixement.	Estimat/no resol	Constatem l'existència d'un retard injustificat.
37	Becària de doctorat que va demanar la baixa maternal es troba que no pot gaudir dels quatre mesos de contracte que li restaven perquè no va demanar la interrupció de la beca al Ministeri.	Pendent	Depèn del Ministeri que es pugui fer efectiva la pròrroga. Li indiquem que faci la sol·licitud. Detectem que, quan es tramita la baixa, els serveis de la UB no avisen de la necessitat de demanar la pròrroga de la beca al Ministeri.
38	En demanar la tramitació del títol que hauria finalitzat el 2008, li indiquen que li falta una assignatura optativa del primer cicle. Es queixa de que com que hi ha hagut un canvi de titulació, s'ha d'adaptar al grau.	Desestimat	L'informem que l'expedició de títols es regeix pel compliment del que disposen els plans d'estudis, i que l'actuació de la UB s'ajusta a la legalitat vigent. Li suggerim que s'adrexi al cap d'estudis de seu ensenyament per estudiar bé la manera de fer l'adaptació.
39	No està d'acord amb la puntuació que li han atorgat al TFM. Indica que, a més, l'han penalitzat amb un 10 % de la qualificació perquè va demanar un pròrroga de quatre dies per presentar-lo. No hi està conforme i sosté que la penalització del 10% no s'aplica correctament.	Pendent	
40	Es queixa que, en matricular-se al segon quadrimestre d'assignatures que no estaven disponibles a l'inici	Estimat/no resol	Si les assignatures no estaven disponibles a l'inici del curs, no és procedent reclamar el pagament de la taxa per modificació de matrícula. S'hauria de

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	del curs, li fan pagar una taxa per modificar la matrícula.		procedir ala devolució de l'import de la taxa.
41	Per raons laborals, arriba entre 10 i 15 minuts tard a les classes d'una assignatura. Es queixa que el professor no la deixa entrar a l'aula.	Derivat	Li indiquem que exposi el cas al cap d'estudis del seu ensenyament. L'estudiant ens comunica que ja hi han trobat una solució: l'han canviat de grup.
42	Es queixa que l'encàrrec d'intervenir en un màster interuniversitari no consta al seu pla de dedicació acadèmica (PDA) i que ningú no li dóna cap explicació sobre què hi pot fer ni sobre a qui s'ha adreçar.	Estimat/resolt	Fem gestions amb el Vicerectorat de Professorat. Finalment, l'interessat ens informa que la dedicació objecte de la queixa ja consta al PDA.
43	En dues assignatures en què es fa avaluació única no rep cap mena d'atenció al Campus Virtual.	Derivat	Li indiquem que no ha d'assimilar avaluació única amb formació a distància però que, no obstant això, pot adreçar-se al cap d'estudis i al director del departament per exposar la situació.
44	Va cursar un màster oficial en un centre adscrit a la UB i no aconsegueix tramitar el títol. En el termini d'un mes necessita poder acreditar els estudis a una oposició.	Pendent	El títol es va començar a impartir quan encara no se n'havia completat l'acreditació. Per diverses circumstàncies, l'acreditació s'ha demorat i el títol no es pot tramitar. El centre adscrit ha lliurat un escrit als estudiants explicant aquestes circumstàncies. Al novembre el programa ja ha completat els tràmits. El centre està elaborant el resguard del títol sense cost per als estudiants.
45	Fa un seguit de queixes sobre el valor dels seus estudis a la facultat i sobre les convalidacions, però no rep cap resposta.	Desestimat	Li expliquem que les informacions que rep de la facultat són correctes i li indiquem possibles alternatives per gestionar la situació.
46	Després que una fundació de la UB li concedís una beca, l'hi han revocat per un error en la tramitació que no li és imputable.	Estimat/no resolt	Ens interessem perquè es prenguin mesures per mitigar els efectes perjudicials de la revocació i per preservar el bon nom de la persona interessada.
47	Es queixa dels entrebancs amb què topa per accedir als espais d'una infraestructura de recerca que depèn de la facultat. Entén que li demanen requisits que no corresponen per la recerca que fa.	Pendent	Ens interessem perquè la facultat analitzi el cas i es posicioni. En fem un seguiment. L'estudiant ens informa que s'aprecia una evolució, encara massa lenta, de la situació.
48	Va demanar d'accedir a la documentació de l'adjudicació d'un contracte de relleu parcial i no li han contestat.	Estimat/resolt	En interessar-nos pel cas, se'ns informa que s'han donat ordres perquè es faciliti l'accés a la documentació. Després de dos mesos, l'interessat ens informa que no ha rebut cap comunicació i que tampoc no ha pogut accedir a la documentació sol·licitada. Li indiquem que reiteri la petició i ens interessem pel que ha passat. Finalment, l'interessat ens comunica que ha rebut la documentació que va sol·licitar.
49	Es queixa de la poca qualitat d'un curs de diploma de postgrau.	Derivat	Li indiquem que adreci la reclamació a l'Agència de Postgrau.
50	Fa una consulta sobre com ha de fer	Informació	

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	constar l'autoria dels articles que ha elaborat a partir dels treballs de la tesi doctoral. Comenta que el director també hi vol constar com a autor.	facilitada	
51	Va demanar d'accedir a la documentació del concurs de trasllat i no li han respost.	Estimat/no resolt	En interessar-nos pel cas, ens informen que ja s'ha ordenat que se li faciliti l'accés a l'expedient. La interessada ens informa que, passats sis mesos, no ha rebut cap indicació o instrucció per poder accedir-hi.
52	Ha cursat un grau de 180 crèdits i dos màsters de 60, però li deneguen l'admissió al doctorat perquè consideren que els crèdits reconeguts del primer al segon màster no es compten i, per tant, no arriba als 300 crèdits. Està molt contrariada perquè ho ha fet tot d'acord amb el que li ha aconsellat la secretaria d'estudiants del seu centre.	Estimat/no resolt	Apreciem una discrepància en la interpretació de l'abast dels crèdits reconeguts. Consideren que, si es dóna accés al doctorat, els crèdits d'una mateixa assignatura computen dues vegades. Es tracta d'un cas excepcional que, per ara, només es pot donar si l'estudiant ha fet el grau en un altre país. Considerem que per accedir al doctorat no es pot fer la distinció en què es fonamenta la resolució, perquè tant l'avaluació com el reconeixement són maneres de superar els crèdits per obtenir una titulació. Sembla excessiu abocar l'estudiant a iniciar un tercer màster.
53	Va cursar un màster oficial en un centre adscrit a la UB i no aconsegueix tramitar el títol. En el termini d'un mes necessita poder acreditar els estudis a una oposició.	Pendent	El títol es va començar a impartir quan encara no se n'havia completat l'acreditació. Per diverses circumstàncies, l'acreditació s'ha demorat i el títol no es pot tramitar. El centre adscrit ha lliurat un escrit als estudiants explicant aquestes circumstàncies. Al novembre el programa ja ha completat els tràmits. El centre està elaborant el resguard del títol sense cost per als estudiants.
54	Considera que la qualificació final d'una assignatura no s'ha calculat d'acord amb el que diu el pla docent. Després de ponderar la teoria i la pràctica, li rectifiquen la qualificació a la baixa perquè consideren que a les pràctiques els posen qualificacions massa altes.	Estimat/no resolt	Li indiquem que s'adreci al seu cap d'estudis. Els criteris d'avaluació no es poden modificar durant el curs sense modificar el pla docent i sense que els aprovi el Consell d'Estudis en els terminis establerts. És necessari, a més, que hi hagi raons que justifiquin la modificació un cop iniciat el curs. Recomanem que es calculi la qualificació de l'estudiant aplicant el criteri publicat al pla docent.
55	En accedir al seu expedient laboral per raons circumstancials, ha trobat un informe d'una responsable de la unitat on treballava, l'existència del qual desconeixia. Sosté que les afirmacions que s'hi fan no es corresponen amb la realitat i pregunta què hi pot fet, perquè entén que la perjudica injustament.	Pendent	Demanem que s'informi sobre la procedència d'incorporar l'informe a l'expedient i les normes aplicables. Recomanem que aquesta mena de notes no s'incorporin a l'expedient sense donar la possibilitat que la persona afectada hi faci al·legacions. Advertim del risc que implica que pugui ser una penalització encoberta.
56	En matricular-se del treball de fi de grau (TFG), no es va matricular d'una assignatura optativa que li	Derivat	Li indiquem que s'adreci a la secretari del seu centre. Ens comunica que li han dit que li retornaran l'import de la matrícula del TFG, però

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	manca. Ha demanat d'ampliar la matrícula, però l'hi han denegat.		que no es pot modificar la matrícula per incorporar l'optativa.
57	Li deneguen la beca d'insularitat aplicant un article pensat per a la beca de residència.	No admès	Li indiquem que la Sindicatura de Greuges de la Universitat no té competència per conèixer l'actuació de l'Agència de Gestió d'Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR). Pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
58	Estudiant de 38 anys viu ocupant un pis i l'AGAUR li ha denegat la beca perquè no acredita independència econòmica. No pot pagar la matrícula del màster que està cursant. També li deneguen un certificat de l'expedient del grau que té finalitzat perquè té l'expedient bloquejat.	No admès	Li indiquem que la Sindicatura de Greuges de la Universitat no té competència per conèixer l'actuació de l'AGAUR i que pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya. D'altra banda, la denegació de la beca —no l'anul·lació de la matrícula per impagament— no hauria de portar al bloqueig de l'expedient.
59	Estudiant que ha aconseguit la beca de matrícula es queixa que l'AGAUR li ha denegat la beca de transport perquè no acredita la nota exigida.	No admès	Li indiquem que la Sindicatura de Greuges de la Universitat no té competència per conèixer l'actuació de l'AGAUR. Pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
60	A l'inici del curs es va matricular de les pràctiques, però en suspendre el mòdul del primer quadrimestre no pot fer les pràctiques del segon, tal com s'explica al pla docent de l'assignatura.	Desestimat	El primer mòdul de pràctiques és eliminatori. Suggestim que es prevegi la possibilitat de dividir les pràctiques en dos blocs com a assignatures diferents i incompatibles per mitigar el perjudici econòmic que suposa haver pagat una matrícula i no poder cursar el segon mòdul de pràctiques.
61	Es queixa de la demora en l'assignació de les pràctiques, del tracte rebut i de la manca d'explicacions.	Derivat	Li indiquem que s'adreci als responsables executius del seu centre.
62	Es queixa de la negativa de l'ICE a certificar-li un curs.	Desestimat	L'ICE explica que no estava ni inscrita ni admesa al curs: el va seguir pel seu compte.
63	Es queixa que Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) no li fa un duplicat de la targeta T-mes que li van sostreure en un furt.	No admès	La UB no té cap responsabilitat en aquest fet. Li indiquem que faci la queixa a TMB o que s'adreci a la Sindicatura de Greuges de Barcelona.
64	Es queixa que els preus són massa elevats i de l'increment del preu establert quan s'ha de repetir una assignatura.	No admès	Els preus universitaris els fixa un decret de la Generalitat de Catalunya. La Sindicatura no té competència per conèixer el cas perquè la Universitat es limita a aplicar una normativa que li ve donada. Li indiquem que adreci la queixa a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
65	Es queixa que li han denegat la beca perquè entenen que no acredita que té vida independent.	No admès	La decisió a la qual es refereix no l'ha dictat la UB. Li indiquem que pot adreçar-se a la Sindicatura de Greuges de Catalunya.
66	Demana on s'ha d'adreçar per poder rebre informació actualitzada sobre el programa Dreamspek de Microsoft en la versió Premium, que segons el web de la UB té subscrit.	Derivat	L'Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació ens informa que el servei s'està posant en funcionament, que hi ha algunes dificultats tècniques i que la previsió és que a principis del mes de juny el servei estigui

	Resum	Situació	Observacions
			disponible per a tots els usuaris. El 2 de juny l'Àrea ens comunica que el servei està en funcionament i el dia 3 l'estudiant ens confirma que està plenament operatiu.
67	Es queixa que les beques d'estada de la Fundació Santander Iberoamericà per a Joves Professors, Investigadors i Estudiants de Doctorat que gestiona la UB només s'ofereixen als estudiants de doctorat que tenen la condició de professors en formació.	Desestimat	La convocatòria de la UB restringeix l'àmbit de la convocatòria general . Es tracta de resoldre la concessió de tres beques, i un perfil molt ampli referit a una institució de les dimensions de la UB dificulta la gestió de la convocatòria, sense que sigui previsible que els resultats de la concessió variïn substancialment, atès que la restricció es fa en favor de currículums en un estadi de formació més avançat.
68	Es queixa que la convocatòria de les beques d'estada de la Fundació Santander Iberoamericà per a Joves Professors, Investigadors i Estudiants de Doctorat que gestiona la UB només s'ofereixen a doctors que tenen la condició de professors en formació, i que la convocatòria no està oberta als estudiants de doctorat que no són professors.	Desestimat	La convocatòria de la UB restringeix l'àmbit de la convocatòria general. Es tracta de resoldre la concessió de tres beques, i un perfil molt ampli referit a una universitat de les dimensions de la UB dificulta la gestió de la convocatòria, sense que sigui previsible que els resultats de la concessió variïn substancialment, atès que la restricció es fa en favor de currículums en un estadi de formació més avançat.
69	Es queixa que l'organització acadèmica que s'aplica al seu centre l'obliga a matricular-se del TFG al setembre i no li permet de matricular-s'hi per al febrer. Per aquesta raó s'ha vist obligat a matricular-se d'una assignatura que no necessitava, perquè paral·lelament estava mirant de fer un curs per aconseguir un reconeixement dels crèdits necessaris per acabar la carrera. Demana que li tornin els diners de l'assignatura.	Derivat	Li indiquem que adreci la petició al deganat del seu centre.
70	Es queixa de la baixa qualitat d'una assignatura del primer quadrimestre que es va impartir en anglès. Demana que se li torni l'import de la matrícula.	Derivat	Li indiquem que adreci la petició per escrit als responsables del seu centre.
71	Es queixen que un diari de difusió nacional va publicar una fotografia d'ells a la facultat, obtinguda sense el seu consentiment. Expliquen que el degà del seu centre va fer gestions que van portar a retirar la fotografia de la versió digital del diari. Pregunten si s'ha d'emprendre	Informació facilitada	L'acció no l'ha protagonitzat la UB. Valorem com a adequada la gestió del degà del centre. Si volen exercir alguna acció contra el mitjà, els correspon a ells a títol individual.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	alguna acció més.		
72	Li deneguen el trasllat de l'expedient perquè va deixar impagada la matrícula del segon quadrimestre.	Desestimat	El bloqueig de l'expedient en cas d'impagament l'estableix el Decret de preus dels serveis acadèmics universitaris.
73	Està fent l'accés a la universitat per a més grans de 45 anys i li han programat l'entrevista personal en un període dies en què no hi pot assistir, perquè està de viatge. Pregunta si hi ha alguna manera de fer l'entrevista abans de marxar, de fer-la per videoconferència o que la dispensin de fer-la. Considera que l'hi haurien de concedir perquè, al calendari publicat, l'entrevista no tenia data fixada i es va publicar amb dues setmanes d'anticipació.	No admès	Li indiquem que adreci la petició a l'Oficina d'Accés a la Universitat de la Generalitat de Catalunya.
74	Ha hagut de renunciar a la beca de col·laboració a meitat de mes i no està d'acord amb la manera com s'ha liquidat l'import de la darrera setmana.	Derivat	Els responsables de la liquidació no tenen cap notícia de la discrepància. Demanen que se'ls adreci una escrit sol·licitant la revisió de la liquidació. Finalment, estimen la petició.
75	Es queixa que els han anunciat que no cal que demanin canvi de torn, perquè no els el concediran. Argumenta que té una feina (contracte interí) en un horari que se li solapa amb la classe.	Pendent	Li indiquem que faci la petició de canvi de torn per escrit i justificant el contracte i l'horari de treball, i que invoqui el dret que reconeix l'Estatut de l'estudiant universitari a conciliar la vida laboral i els estudis.
76	A l'inici del curs va demanar de no fer l'assignatura de laboratori i, en el seu lloc, fer un conveni de pràctiques, però no ho va manifestar per escrit i ara es troba que li van fer una aplicació de matrícula en comptes d'una modificació. A l'expedient té un no-presentat de les assignatures que no va cursar, cosa que el perjudica per demanar la beca.	Desestimat	La secretaria d'estudiants ens informa que no té cap escrit de renúncia o de modificació de la matrícula: l'estudiant va donar per suposat que en autoritzar-li el conveni de pràctiques s'anul·laven les altres activitats, cosa que no era així.
77	No està conforme amb la resposta que ha rebut a una al·legació general sobre el PDA de recerca. Entén que és poc transparent i que la terminologia no s'utilitza amb precisió.	Pendent	
78	Es queixen de la manca de respostes clares en relació amb la continuïtat, el segon any, del màster que estan cursant.	Desestimat	Els indiquem que l'Agència de Postgrau està al corrent del cas i que ens han informat que el segon curs es farà, però que per dèficits apreciats durant el primer curs és possible que no es pugui fer amb la col·laboració del soci que s'havia

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
			previst.
79	En defensar el TFG, el tribunal (format pel seu tutor i un altre professor) el va ridiculitzar i menystenir, a més de suspendre'l. Es queixa que el seu tutor el va autoritzar a defensar el treball i no el va avisar que era tan deficient.	Derivat	Li indiquem que s'adreci al cap d'estudis del seu ensenyament.
80	Es queixa del tracte rebut per un professor en relació amb una síndrome que patia en el moment de fer l'examen.	Derivat	L'estudiant va rebre el suport del degà del seu centre. Li indiquem que hi torni a parlar.
81	A l'octubre va finalitzar un màster publicitat com a oficial per un centre adscrit a la UB, i encara no ha aconseguit que li tramitin el títol. Li diuen que encara no s'ha acreditat com a oficial.	Pendent	Al novembre el programa ja ha completat els tràmits. El centre està elaborant el resguard del títol sense cost per als estudiants.
82	Estudiant de doctorat de 55 anys exposa que fa un temps es va quedar a l'atur i que, quan se li va exhaurir la prestació, en lloc de sol·licitar un subsidi, va gaudir d'una beca de col·laboració a la UB mentre anava fent el doctorat. Exhaurida la beca, li deneguen la possibilitat de demanar el subsidi d'atur perquè ja ha transcorregut el termini.	No admès	L'actuació de la UB no és objecte de cap consideració crítica. Li indiquem que pot adreçar les consideracions al ministeri competent perquè li concedeixin el subsidi d'atur.
83	L'AGAUR li ha notificat que no li concedeix la beca que va demanar, i no pot fer front al preu de la matrícula, de la qual li reclamen el pagament. Demana informació sobre les alternatives que té.	Derivat	Li indiquem que miri si el programa bkUB pot atendre la seva situació. Li diem que pot anul·lar la matrícula i que, a parer de la Sindicatura, el deute hauria de quedar cancel·lat, perquè l'anul·lació seria per una causa que no li és imputable.
84	Es queixa de la manca d'eficiència i de la confusió que troba en la gestió del grau en què està matriculat.	Pendent	Considerem convenient aprofundir en l'elaboració de cartes de serveis per tal de tenir referents objectius a l'hora de valorar la qualitat.
85	Es queixa que en l'horari del torn de tarda han posat dues assignatures obligatòries a la franja horària de 14 a 16 h.	Pendent	Aquest horari el va acordar el Consell d'Estudis, juntament amb la mesura de suprimir el torn de matí. Suggestim als estudiants que facin una assemblea i que es posin en contacte amb la cap d'estudis per veure el marge de maniobra que hi ha per fer la modificació. La possibilitat de fer docència de 14 a 16 h perquè puguin cursar optatives tant els estudiants del torn de matí com els de tarda no permetria fer variacions en l'organització acadèmica no previstes en cursos anteriors.
86	Estudiant d'un centre adscrit va fer el pagament per via electrònica amb	Pendent	

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	la finalitat d'obtenir un descompte del 10 %, però el cobrament no es va fer de manera correcta. No aconseguim que li facin el rebut de les quantitats abonades en concepte de matrícula.		
87	No aconseguim fer avançar una negociació sobre l'estatus jurídic del coordinador acadèmic del centre adscrit.	No admès	Manca de legitimació: la persona interessada no té la representació del centre adscrit. A més s'han produït canvis en el Vicerectorat de Professorat que expliquen el retard. La negociació és sobre una matèria en què no hi ha deure d'arribar a un acord.
88	Ha detectat una errada en la transcripció a l'acta de la qualificació d'una assignatura.	Derivat	Li indiquem que s'adreci al professor responsable de l'assignatura i a la secretaria d'estudiants del seu centre per gestionar l'esmena.
89	Va presentar una sol·licitud d'accés a la documentació d'un concurs de provisió de llocs de treball de personal funcionari i no li han contestat.	Pendent	Les persones interessades tenen dret a accedir als expedients per consultar la documentació. Ens interessem diverses vegades perquè es doni plena efectivitat a aquest dret.
90	Sosté que ha vist rebutjada la seva petició d'accedir a un màster d'una altra universitat perquè encara no pot acreditar els crèdits superats enguany.	Derivat	Encara no ha finalitzat el període per tancar les actes del curs. Li indiquem que s'adreci a la secretaria del seu centre per cercar alguna alternativa.
91	Estudiant de doctorat que va esgotar el seu programa quan estava fent les esmenes requerides en el dipòsit de la tesi, es queixa que ha d'abonar un estudi d'equivalència de títol per poder accedir al programa nou.	Derivat	Si l'estudiant ja estava cursant un doctorat anterior, no se li hauria d'exigir un estudi d'equivalència de títol. No obstant això, el problema que planteja l'estudiant no se circumscriu a l'estudi d'equivalència.
92	Al·lega que ha estat víctima d'una estafa i demana poder recuperar les qualificacions que va obtenir en cursos anteriors, quan es pensava que estava matriculada sense estar-ho.	Estimat/resolt	Un cop avaluat que el relat de l'estudiant és creïble, suggerim que es faci el possible per incorporar a l'expedient les qualificacions obtingudes en cursos anteriors, previ pagament de l'import de la matrícula.
93	Es queixa del funcionament de la via d'accés a la universitat per a titulats universitaris al centre al qual vol accedir. Explica que no es fan públiques ni la llista dels sol·licitants ni les puntuacions que hi donen l'accés.	Derivat	Aquesta problemàtica es repeteix cada any. Li indiquem que s'adreci l'Oficina d'Accés a la Universitat de la Generalitat de Catalunya.
94	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de reavaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
			puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
95	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
96	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
97	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
98	Estudiant es queixa de la resposta que ha donat el seu centre davant el fet que un grup d'estudiants pengessin a les xarxes socials un vídeo on haurien fet mofa d'una intervenció que va fer a l'aula.	Derivat	Li indiquem que expressi la seva disconformitat als responsables del seu centre.
99	Es queixa del funcionament del sistema d'accés a les universitats per als titulats universitaris: no es fa pública la llista de candidats ni les puntuacions que hi donen accés.	Derivat	Aquesta problemàtica es repeteix cada any. Li indiquem que adreci la reclamació a l'Oficina d'Accés a la Universitat de la Generalitat de Catalunya.
100	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
101	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
102	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de revaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants.

	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
			Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
103	Es queixa de les dificultats que està tenint per aconseguir que un centre adscrit a la UB li faci el trasllat de l'expedient a una altra universitat.	Pendent	Li indiquem que s'adreci al Vicerectorat de Política Acadèmica, Estudiants i Qualitat.
104	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de reavaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
105	Demana informació sobre diferents convocatòries de contractació fetes per la UB.	Derivat	Li indiquem que s'adreci als òrgans executius responsables de les convocatòries a què es refereix.
106	Afirma que es va oblidar de penjar un treball que tenia fet i que per aquesta raó ha suspès. Considera injust haver de repetir l'assignatura.	Pendent	
107	Després d'haver aconseguit el doctorat, es queixa del tracte rebut pel director de la tesi.	Derivat	Li indiquem que s'adreci a l'Escola de Doctorat.
108	Estudiant d'un centre adscrit es queixa que va rebre a finals de juliol la informació per fer la recuperació de les assignatures que li quedaven. Llavors estava de vacances i no tenia accés als materials necessaris per preparar-se. Ha demanat un termini addicional per poder fer les recuperacions, però l'hi han denegat.	Pendent	
109	Es queixa de l'anul·lació de l'examen de reavaluació d'una assignatura.	Desestimat	La incidència que ha portat a anul·lar l'examen és greu i no permet discriminar entre els estudiants. Ens interessem perquè es doni informació sobre les causes de l'anul·lació i es prenguin mesures per atendre els casos dels estudiants que no puguin concórrer a l'examen en la nova data d'avaluació.
110	Es queixa del funcionament del sistema d'accés a la universitat per als titulats universitaris. Diu que no es publiquen les places disponibles ni les puntuacions.	Derivat	Aquesta problemàtica es repeteix cada any. Li indiquem que adreci la reclamació a l'Oficina d'Accés a la Universitat de la Generalitat de Catalunya.
111	Es queixa de la manca de resposta de la secretaria i del cap d'estudis en	Pendent	

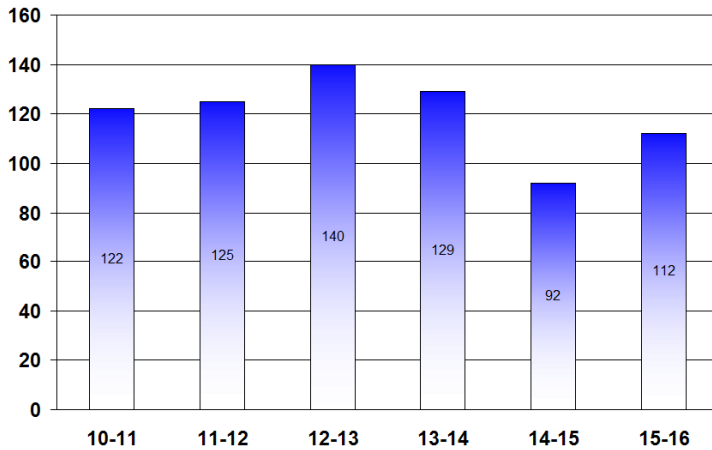
	<i>Resum</i>	<i>Situació</i>	<i>Observacions</i>
	relació amb les gestions fetes per aconseguir l'esmena d'una acta.		
112	Estudiant d'un centre adscrit es queixa de la baixa qualitat del màster del qual s'ha matriculat. Demana la devolució de l'import de la matrícula.	Estimat/resolt	Ens comunica que ja li han tornat els diners, però insisteix en la baixa qualitat de l'oferta. Li indiquem que ho posi en coneixement del Vicerectorat de Política Acadèmica, Estudiants i Qualitat.

1.3 Informació estadística

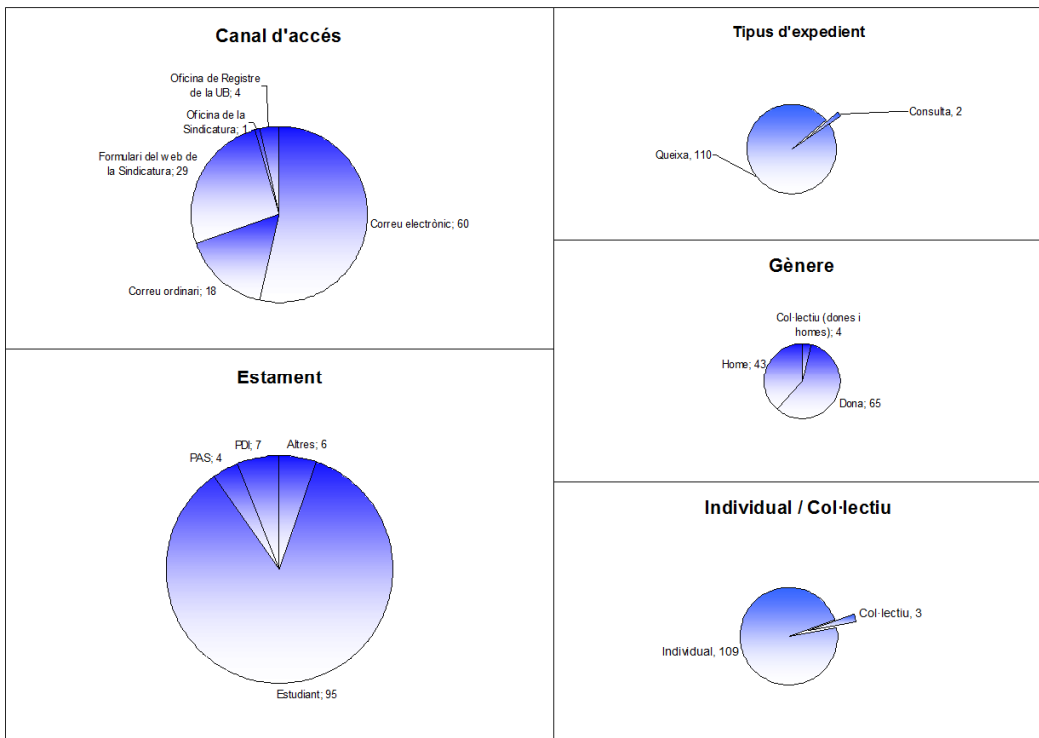
A continuació, s'ofereix informació estadística sobre l'actuació de la Sindicatura. S'analitzen les dades relatives al canal d'accés, el tipus d'expedient, l'estament, el gènere, la modalitat (individual o col·lectiva), la situació de l'expedient i la temàtica, dins de la qual s'especifica quines han estat les matèries amb més casos, tenint en compte, però, que una mateixa queixa pot referir-se a diverses temàtiques.

Durant el curs 2015-2016 s'han obert 112 expedients.

Evulció del nombre d'expedientes dels darrers 6 anys

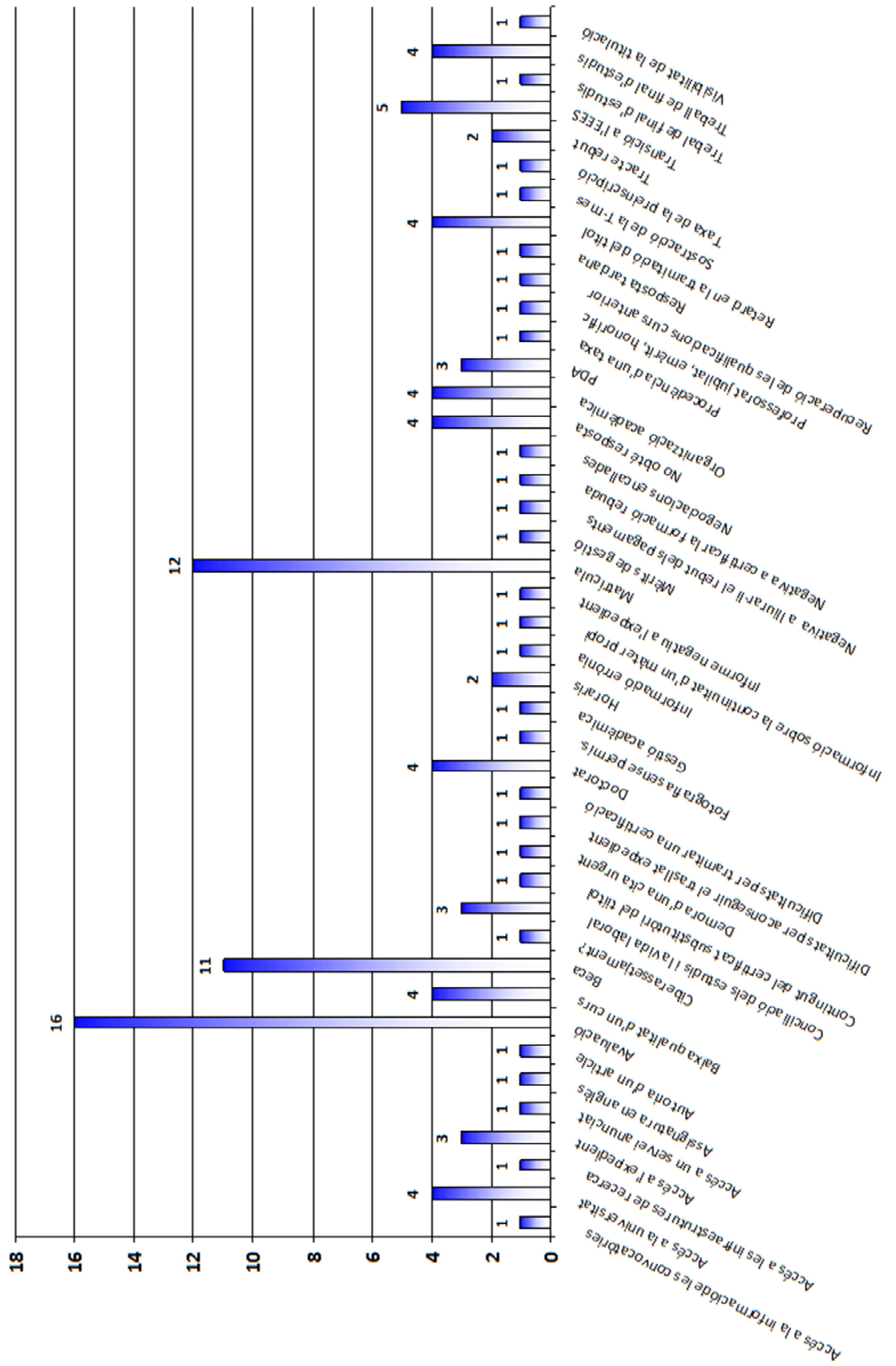


Del total d'expedients, 95 els han iniciat estudiants; 4, personal d'administració i serveis; 7, personal docent i investigador, i 6, persones que tenien un vincle diferent amb la Universitat.

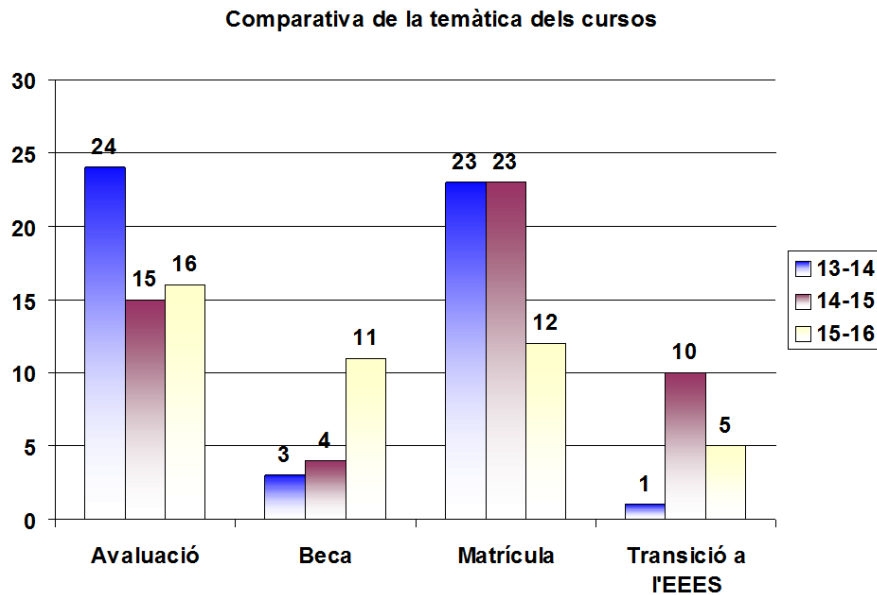


La temàtica dels assumptes ha estat molt variada. Predominen les qüestions relacionades amb l'avaluació (16), la matrícula (12), les beques (11) i la transició a l'Espai europeu d'educació superior (5).

Temàtica



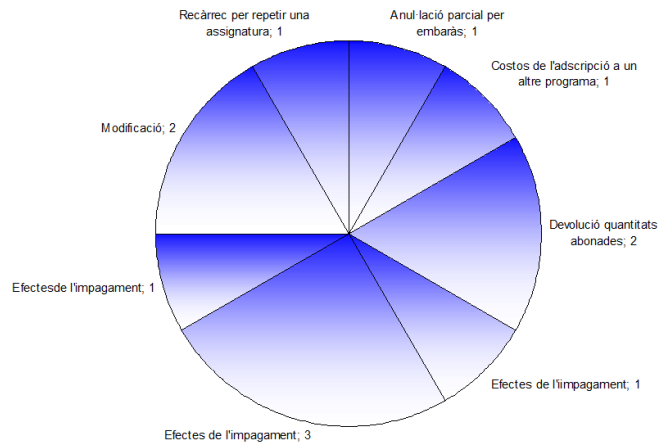
L'evolució, en els darrers informes, del nombre d'expedients en els camps temàtics on hi ha hagut més incidència ha estat la següent:



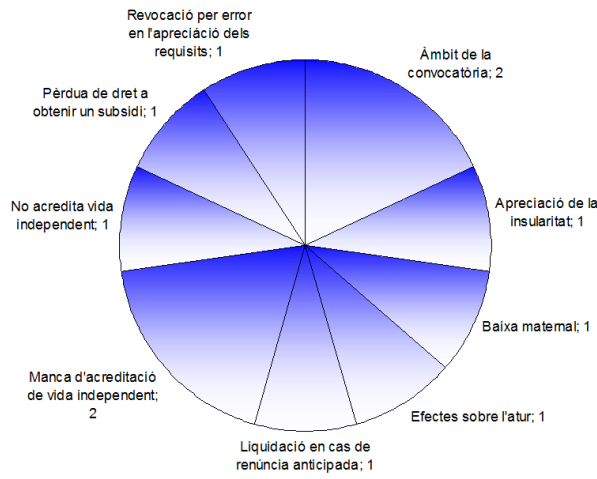
Tot seguit s'amplia la informació en relació amb la casuística que s'ha donat en els àmbits on hi ha hagut més expedients:



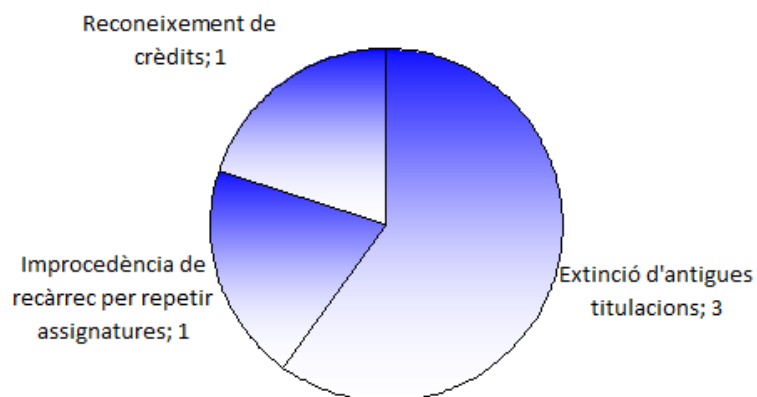
Matrícula



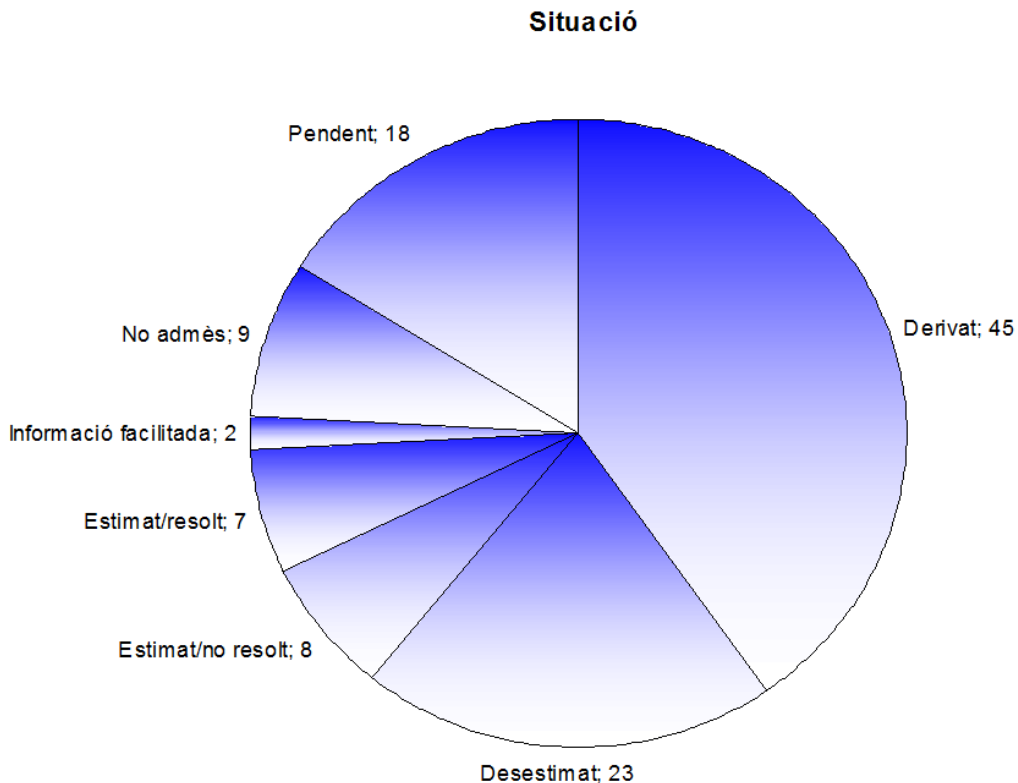
Beca



Transició a l'EEES



En el moment de finalitzar el període objecte d'aquest informe, els expedients es trobaven en la situació següent:



La Sindicatura ha derivat 45 expedients de persones que s'hi han adreçat sense, abans, haver-se dirigit formalment a l'autoritat competent. La Sindicatura els ha indicat que han de presentar la sol·licitud als responsables corresponents, i s'ha interessat pels casos i n'ha fet un seguiment.

Pel que fa a les 9 sol·licituds que no s'han admès, cal dir que, a més dels supòsits que reglamentàriament no són admissibles, sovint es reben escrits de persones que no es poden considerar membres de la comunitat universitària ni en el sentit més ampli, i que es refereixen al sistema universitari en general. La Sindicatura ha posat aquestes peticions en coneixement de les autoritats competents, als efectes oportuns.

En 15 ocasions, la Sindicatura s'ha pronunciat en sentit favorable a la sol·licitud que li ha arribat. En 8 casos s'ha acollit la proposta feta i s'ha portat a terme, i en 7, per diferents raons, la situació no s'ha modificat.

En finalitzar el període a què es refereix aquest informe, restaven 18 expedients pendents.

1.4 Les recomanacions

L'activitat desenvolupada en relació amb alguns expedients ha donat peu a formular recomanacions i suggeriments als òrgans competents de la Universitat.

La Sindicatura constata que, en algunes ocasions, esmenar la situació no és responsabilitat directa de la Universitat de Barcelona i dels seus responsables executius, perquè requereix una actuació a nivell de sistema universitari català, de la mateixa

Generalitat o fins i tot de l'Administració de l'Estat. En aquest cas, la UB no és l'origen del greuge, però sí que acaba esdevenint la corretja de transmissió que fa que es concreti en casos determinats.

La Sindicatura de Greuges de la UB veu oportú explicitar la seva posició en relació amb aquest tipus de qüestions per afavorir la reflexió i, en la mesura que es comparteixi el criteri, suggereix que es consideri la possibilitat d'actuar en els nivells competents per mirar de redreçar-la.

Destaquem els suggeriments i les recomanacions següents:

1. Els efectes de l'impagament de la matrícula

Els poders públics tenen tota la legitimació per regular els efectes de l'impagament de la matrícula i exigir als estudiants que gestionin amb responsabilitat els compromisos de pagament que assumeixen. També sembla coherent que la prestació de determinats serveis se subordini a la cancel·lació prèvia dels deutes pendents. No obstant això, els casos que arriben a la Sindicatura permeten apreciar la necessitat d'aprofundir en la regulació d'aquests aspectes per atenuar la severitat d'algunes mesures.

En aquest sentit, s'estima que el bloqueig de l'expedient que implica l'impagament de la matrícula no hauria d'afectar l'emissió de certificacions acadèmiques. En la mesura en què l'expedient roman a la Universitat, impedir que l'estudiant pugui acreditar els estudis que ha cursat pot arribar a valorar-se com a excessiu i contrari als interessos de la mateixa Universitat. És excessiu perquè la certificació denegada es refereix a una formació en relació amb la qual no hi ha deute pendent. A més, l'emissió del certificat és un servei que s'abona separatament de la matrícula, i la certificació no es lliura si no s'abona la taxa. Finalment, el perjudici que implica l'adopció de la mesura no suposa una millora de les opcions de la Universitat de recuperar el deute pendent.

En els casos en què l'estudiant deutor s'interessa per reprendre els estudis, es considera adequat suggerir que s'arbitrin fórmules que facin compatible la cancel·lació parcial i progressiva del deute i la represa simultània dels estudis, tenint en compte la capacitat econòmica de l'estudiant.

2. La llengua de la docència

La internacionalització de la docència i l'objectiu d'assolir competències lingüístiques en una llengua estrangera generen punts de fricció en relació amb la llengua i la docència.

És convenient oferir informació prèvia i precisa sobre les llengües amb què s'imparteix la docència i amb què es faciliten els materials, si n'hi ha. Es desaconsella que la informació es limiti a enumerar les llengües d'ús.

Cal remarcar que aquesta informació forma part de l'oferta formativa i que els eventuais canvis sobrevinguts n'impliquen una modificació substancial. En conseqüència, la informació lingüística sobre el desenvolupament del curs és un compromís que cal respectar, en tot cas, al marge de les competències lingüístiques que tinguin o se suposin als estudiants.

3. El professorat que es jubila

La finalització de la trajectòria professional del professorat que arriba a l'edat de jubilació propicia la presentació de queixes i consultes que fan palès el dèficit

estructural de la UB en aquest àmbit. La normativa vigent, en particular la normativa de designació de professorat emèrit, no fa un enfocament adequat de la situació, resulta completament insuficient i genera greuges i decepcions innecessàries a una part del professorat que aspira a mantenir un cert grau relació amb la UB.

Sembla adequat fer esforços per donar més transparència als processos de selecció del professorat emèrit. Fer pública la llista de les persones seleccionades sembla ineludible. També sembla convenient cercar criteris que s'ajustin als perfils propis de cada especialitat i que evitin avaluar trajectòries professionals tenint en compte paràmetres que són aliens a l'especialitat dels candidats.

També sembla oportú indicar la conveniència de fixar una política institucional en relació amb la figura de l'antic professor, la qual —sense suposar un entrebanc al ple i efectiu relleu generacional— posi en valor el fet d'haver estat professor de la UB i acompanyi les persones que, tot i jubilar-se, estan interessades a mantenir una certa vinculació amb la Universitat o a continuar fent recerca i activitat intel·lectual.

4. Els títols propis

En relació amb els títols propis, arran de les queixes i consultes gestionades, considerem adequat fer les recomanacions següents:

- En els casos en què els títols propis tinguin edicions successives, es suggereix articular mecanismes per permetre que els estudiants que no han superat un mòdul, assignatura o treball de fi de programa puguin tornar a matricular-s'hi en futures edicions.
- En els cursos oferts en col·laboració amb un soci extern, a més dels instruments per garantir la qualitat, es recomana implementar mesures per garantir el compliment de les responsabilitats concretes, especialment quan cessa la col·laboració.
- En el cas dels títols propis que han evolucionat cap a graus o màsters oficials, es suggereix aprofitar al màxim les possibilitats que ofereix el marc legal per reconèixer àmpliament la formació cursada al títol propi en accedir al títol oficial.

5. Els treballs de fi dels estudis

La Sindicatura rep queixes respecte al coneixement de l'oferta, l'assignació de tutors i el seguiment i l'avaluació de treballs de fi de grau i de màster. Sembla convenient assenyalar la necessitat de continuar aprofundint en els aspectes organitzatius, acadèmics i pedagògics d'aquesta activitat, així com en els criteris de mesura de la dedicació del professorat que se'n fa càrrec, per tal d'apropar-los a la dedicació real.

6. El respecte per les garanties en l'actuació administrativa

No és sobrer insistir en la necessitat de donar plena efectivitat a les garanties que el procediment administratiu reconeix als administrats: dret d'accedir a l'expedient i a obtenir-ne còpies, dret d'audiència, dret a una resolució expressa i dret a una motivació congruent. Són instruments metodològics per evitar errades, que permeten controlar els actes i que donen als usuaris el reconeixement de la dignitat bàsica que mereixen.

En especial, cal insistir que cal donar accés a l'expedient a les persones que el sol·liciten, i es desaconsella la pràctica de donar la informació sol·licitada en forma d'extracte. L'accés ha de ser directe i s'ha de facilitar en un termini de temps breu que

permeti a la persona interessada exercir els seus drets davant les instàncies corresponents.

Els canvis legislatius recents han posat en la primera línia de l'actuació administrativa l'exigència d'actuar donant accés amb caràcter general a dades sobre l'activitat administrativa. Cal mirar d'aprofitar el període d'adaptació per atendre les exigències legals i per revisar els processos i fer-los més transparents i entenedors.

2. L'activitat institucional

L'activitat institucional de la Sindicatura s'ha centrat a mantenir la relació amb els òrgans de la Universitat de Barcelona, amb els síndics i síndiques d'altres universitats, i amb el síndic de greuges de Catalunya, i a atendre els requeriments i les peticions que altres autoritats li han adreçat.

Tot seguit es resumeixen els aspectes més destacats de l'activitat duta a terme.

2.1 Activitats de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris (CEDU)⁴

a) XVIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris

La XVIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris va tenir lloc a la Universitat Europea de Madrid, a la ciutat de Badajoz, els dies 4, 5 i 6 de novembre de 2015.



Les sessions de treball es van desenvolupar al voltant dels temes següents:⁵

1. La problemàtica dels TFG i TFM.
2. El dret de petició, responsabilitat i agilitat en la tramitació dels assumptes a l'administració universitària.
3. La responsabilitat disciplinària i la

seguretat jurídica.

b) VIII Assemblea General de la CEDU

La VIII Assemblea General de la CEDU va tenir lloc a la Universitat Europea de Madrid el 6 de novembre. La va presidir la Dra. Joana M. Petrus, síndica de greuges de la Universitat de les Illes Balears.

Van tenir lloc les eleccions a la Presidència i la Comissió Executiva de la CEDU, amb el resultat següent:

⁴ Tota la informació de les activitats de la CEDU es pot consultar al web <http://www.cedu.es>.

⁵ Els continguts de la XVIII Trobada són accessibles per Internet: <http://www.cedu.es/index.php/estatales-2/94-xviii-encuentro-estatal-madrid-2015>.

Presidència:

José Manuel Palazón Espinosa
Universitat de Múrcia

Comissió Executiva:

Ángel Cobo Ortega
Universitat de Cantàbria
Carmen Jiménez Salcedo
Universitat de Còrdova
Elena Battaner Moro
Universitat Rey Juan Carlos
Elia Cambón Crespo
Universitat Europea de Madrid
Francisco Ortega Santana
Universitat de Las Palmas de Gran Canaria
Itziar Etxebarria Bilbao
Universitat del País Basc
Joan Manuel del Pozo Álvarez
Universitat de Girona
María Acale Sánchez
Universitat de Cadis
Miguel Alcaraz García
Universitat de Santiago de Compostel·la
Vidal Luís Mateos Masa
Universitat d'Extremadura

El procés electoral el va conduir la Comissió Electoral, òrgan en què al síndic de la Universitat de Barcelona li va correspondre assumir les tasques de secretari.

Es va acordar que la XIX Trobada Estatal de Defensors Universitaris i la IX Assemblea General Ordinària de la CEDU tindran lloc a la Universitat de Còrdova el 4, 5 i 6 de novembre de 2016.

c) Revista *Universidad, ética y derechos* (RUED@)⁶

S'ha publicat el primer número de la *Revista Universidad, ética y derechos* (RUED@), que recull les conclusions de les diferents taules de treball de la Trobada Estatal de Defensors Universitaris, que va tenir lloc a la Universitat Europea de Madrid. A més, inclou articles relacionats amb la temàtica pròpia de la revista.

2.2 Trobada de síndics catalans a la UB

L'11 de març de 2016 va tenir lloc a la seu de la Sindicatura de Greuges de la UB una trobada dels síndics de greuges de les universitats de Catalunya. Hi van assistir representants de les universitats públiques i privades de Catalunya.

Les sessions de treball es van centrar en l'anàlisi del temes següents:

- L'accés a les beques.
- Les conseqüències de l'impagament de la matrícula.

⁶ La revista està accessible al repositori de revistes electròniques de la Universitat de Cadis: <http://revistas.uca.es/index.php/Rueda/issue/archive>.

- Els mecanismes de revisió de les decisions de les comissions de doctorat; en particular, la denegació de l'autorització per depositar la tesi.
- L'exempció per matrícula d'honor en el pas del grau al màster.
- La incidència dels rànquings en la gestió de cara als usuaris.
- Els treballs de fi de grau i de màster.
- «Pagar perquè els estudiants puguin fer pràctiques?»



2.3 I Trobada de Síndics a Agbar

El 18 d'abril de 2016 es van reunir, convocats pel *customer counsel* d'Agbar, defensors de diversos àmbits que actuen a Catalunya, amb l'objectiu de posar en comú reptes i estratègies per millorar l'atenció als col·lectius respectius i el compliment de les missions.



A la trobada hi van assistir l'adjunt al síndic de greuges de Catalunya, el síndic dels socis del FC Barcelona, el defensor del lector de *La Vanguardia*, el síndic de greuges de la UB i el *customer counsel* d'Agbar, que va actuar com a amfitrió.

A la trobada es van tractar els temes següents: funcions principals, notorietat (interna i externa), mediació en conflictes, actuacions d'ofici, recomanacions i relacions amb grups d'interès.

2.4 IX Trobada de Síndics de la Xarxa Vives

La IX Trobada de Síndics de la Xarxa Vives, corresponent a l'any 2016, la va organitzar la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) i va tenir lloc a Barcelona els dies 7 i 8 de juliol de 2016.



El divendres 8 es van desenvolupar les sessions de treball. La primera la van introduir Rafael Ribó, síndic de greuges de Catalunya, i Agustí Cerrillo, síndic de greuges de la UOC. S'hi va tractar la contribució dels síndics al foment de la

transparència universitària. En la segona sessió, el director de l'Oficina de Suport al Director de l'Àrea de Tecnologia de la UOC, Juanjo Martí, i el professor de Dret Mercantil Miguel Peguera van intervenir per parlar del paper del síndic de greuges quan la tecnologia entra a l'aula.

Les sessions van anar seguides d'un debat entre tots els assistents.

2.5 Trobada d'*ombudsmen* de recerca de Catalunya

El 7 de juny de 2016 el síndic de greuges de la UB va assistir a la trobada de síndics de recerca organitzada per l'Institut d'Investigació Biomèdica de Bellvitge (IDIBELL).

Va presentar la trobada Jaume Reventós, director de l'IDIBELL, i hi va intervenir Lluís Rovira, director de la Institució dels Centres de Recerca de Catalunya (CERCA), que va fer una dissertació titulada «Rol i necessitat d'un *ombudsman* de recerca».



Tot seguit va tenir lloc una taula rodona en què els assistents van intervenir per tractar els temes següents:

- Integració de la figura de l'*ombudsman* (síndic de greuges) en les estructures de gestió (universitats, instituts de recerca, etc.); independència dels òrgans de direcció, i participació en comitès ètics.
- Protocols d'actuació dels *ombudsmen* enfront de conflictes latents o palesos; vies de contacte; definició dels tipus de conflictes, i sol·licitud de suport extern o institucional.
- Marc d'actuació; documentació/jurisprudència i experiències dels *ombudsmen* de recerca a les seves institucions; garantia de confidencialitat, i problemes en la mediació de conflictes.

2.6 Relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya

La relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya, que és excel·lent, s'ha continuat desenvolupant en el marc del conveni signat el juny de 2006.

L'informe anual que el síndic de greuges de Catalunya presenta al Parlament conté, normalment, un apartat dedicat a les universitats. L'informe corresponent a l'any 2015 (pàg. 49) fa constar (sense que se n'especifiqui el contingut) que, en relació amb les universitats, han rebut les queixes següents: UB, 19; UAB, 11; UPC, 10; UPF, 4; UOC, 5; UdL, 3; UdG, 4, i URV, 5.

3. La Sindicatura

3.1 Les persones

En el període objecte d'aquest informe, han constituït l'oficina de la Sindicatura les persones següents:

Dr. Lluís Caballol Angelats, síndic en funcions per encàrrec del rector amb efecte des del 17 de setembre de 2016.

Sra. Sílvia Rodón Pardina, secretària amb dedicació a temps parcial.

El Dr. Caballol ha continuat com a síndic en funcions, a l'espera que es concretin els tràmits per nomenar un nou síndic. Es preveu que, amb la culminació del procés electoral al Rectorat, es pugui iniciar el procés.

La situació transitòria oberta amb motiu de la renúncia del Dr. Antoni Mirambell ha representat una disminució dels efectius disponibles per atendre l'oficina de la Sindicatura, tot i el lleuger increment de l'activitat que s'ha produït. Si bé s'ha interessat la possibilitat de nomenar un adjunt, aquesta possibilitat no ha arribat a concretar-se.

La Sindicatura agraeix la bona predisposició de la Sra. Isabel Álvarez, responsable de l'activitat administrativa del Claustre de Doctors, com a col·laboradora excepcional en l'aspecte més protocol·lari.

3.2 L'activitat interna

En relació amb l'exercici del càrrec de síndic, totes les actuacions s'han orientat a enfortir la Sindicatura com a òrgan independent i autònom i, per tant, no sotmès a cap altra instància universitària, amb la finalitat determinada legalment de garantir els drets i les llibertats de totes les persones que formen la comunitat universitària.

L'activitat de caràcter instrumental ha tingut com a objectiu continuar perfeccionant la base de dades de suport a la gestió dels expedients. L'objectiu continua sent evolucionar cap a la consecució de l'expedient electrònic.

3.3 El web

La Sindicatura és accessible mitjançant el web de la Universitat de Barcelona: s'hi pot accedir des de Món UB i des de la intranet del PDI i el PAS.

En aquest web hi ha un formulari electrònic per remetre directament queixes i/o consultes a la Sindicatura. També permet accedir a tots els informes des del 2006.

Entre l'1 de setembre de 2015 i el 31 d'agost de 2016, el web de la Sindicatura ha rebut 1.591 visites. El total d'ençà que el comptador està actiu —març del 2008— és de 15.246 visites.

3.4 El pressupost

La Sindicatura ha tingut els recursos pressupostaris suficients per atendre les necessitats de funcionament ordinari.

En la mesura de les seves possibilitats, ha continuat contribuint a l'arranjament d'alguns espais de la seu de la seva oficina, juntament amb altres institucions i òrgans de la Universitat.

3.5 Lectura de l'informe al Claustre

El 4 de març de 2016 es va llegir l'informe de l'activitat de la Sindicatura de Greuges del curs 2014-2015 davant del Claustre de la Universitat de Barcelona.

3.6 Lectura de l'informe al Consell Social

El 28 d'abril de 2016 es va llegir l'informe de l'activitat de la Sindicatura de Greuges del curs 2014-2015 davant del Consell Social de la Universitat de Barcelona.

Epíleg

El síndic de greuges institucionalitza el compromís de la Universitat de Barcelona, i en particular dels òrgans de govern, per la qualitat i pel respecte als drets individuals de tots els integrants de la comunitat universitària. La seva finalitat és col·laborar en la millora de la institució a partir de les incidències que sorgeixen en el seu funcionament quotidià. La seva actuació s'orienta a aportar criteris que serveixin de contrast a les raons que informen l'actuació objecte de la queixa. Tot, des de la màxima consideració a les persones. Es tracta de veure en la discrepància una font d'oportunitats per a la institució i de recerca de l'excel·lència en totes les facetes de la vida universitària.

Hem de fer un agraïment especial a les persones que s'han adreçat a la Sindicatura, per la confiança dipositada. I també hem d'agrair la consideració i la col·laboració que ens han ofert totes les persones a qui ens hem adreçat.

Tot i que no ha estat mai el nostre propòsit, si la nostra actuació en algun cas ha ocasionat alguna contrarietat o incomoditat, tant a qui ha estat objecte de la queixa com a la persona interessada, demanem disculpes.

Agraïm molt sincerament les expressions de reconeixement i d'agraïment que han arribat a la Sindicatura.

Agraeixo al personal d'administració i serveis que treballa a la Finca Pedro i Pons l'encert amb què ha donat suport a la Sindicatura; molt especialment a la Sra. Sílvia Rodón Pardina, per la seva professionalitat i eficiència.

El mes de gener de 2006 vaig incorporar-me a l'oficina de la Sindicatura de Greuges de la UB com a adjunt al síndic. En aquell moment no podia preveure que onze anys més tard em trobaria culminant aquesta etapa de la Sindicatura com a síndic en funcions. Ha estat un període intens i ple de sentit. És per això que agraeixo al Dr. Antoni Mirambell i Abancó que el 2006 em proposés de col·laborar amb ell.



Barcelona, 24 de novembre de 2016