

**INFORME DE LA  
SINDICATURA UNIVERSITÀRIA  
DE GREUGES  
AL CLAUSTRE DE LA  
UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

**Març 2005 – Setembre 2006**



**En compliment de l'article 11è del seu Reglament, la  
Sindicatura Universitària de Greuges de la  
Universitat de València presenta al Claustre l'informe  
preceptiu de les activitats i les intervencions dutes a  
terme durant el període acadèmic comprès entre el  
març del 2005 i el setembre del 2006**

<b>1. Introducció</b>	<b>1</b>
<b>2. Activitat ordinària</b>	<b>3</b>
<b>3. Activitat extraordinària</b>	<b>11</b>

<b>Annex I</b>	<b>VIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris a Cantàbria</b>	<b>14</b>
<b>Annex II</b>	<b>Estatuts de la Universitat de València 2003</b>	<b>29</b>
<b>Annex III</b>	<b>Reglament de la Sindicatura de Greuges</b>	<b>31</b>



---

## 1. Introducció

---

Pertany a la història recent de la nostra Universitat el fet d'haver introduït als seus Estatuts un òrgan institucional de natura unipersonal amb àmbit competencial en matèria d'incompliment de la legalitat i en perjudici dels interessos legítims de l'agreguat.

La LRU, a la seua estructura normativa, no considerava una figura d'aquest tipus, que sí que fou introduïda *ex novo* a la LOU d'acord amb el seu text de 21 de desembre de 2001. Així, a la seua disposició addicional catorzena trobem que *“per vetlar pel respecte dels drets i de les llibertats dels professors, estudiants i personal d'administració i serveis, davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, les universitats establiran en la seua estructura organitzativa la figura del defensor universitari”*. Els Estatuts vigents redactats després d'entrar en vigor aquella LOU, al seu article 234, introdueixen l'òrgan institucional de la Sindicatura de Greuges, que modificava substancialment la figura anterior del Tribunal de Greuges, passant d'un sistema col·lectiu o col·legiat a un altre d'individual bàsicament.

D'acord amb l'article 234 dels nous Estatuts, que foren publicats al DOGV de 03/08/04, *“la Sindicatura Universitària de Greuges és un òrgan de la Universitat constituït per a l'exercici de les funcions atribuïdes legalment a la figura del Defensor Universitari”*.

En els nous Estatuts en queden definides perfectament les competències: vetlar pel respecte dels drets i de les llibertats dels membres de la comunitat universitària, davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, encara que no hi haja infracció de la legalitat. Un aspecte digne d'assenyalar és el relatiu a les possibilitats d'intervenció, fins i tot encara que no hi haja infracció de la legalitat.

Aquest aspecte relatiu a les competències de la Sindicatura és objecte de tractament en les trobades anuals de Defensors Universitaris de l'Estat, i es reconeix el grau de dificultat que es produeix en les universitats on s'han d'aplicar criteris morals i ètics a situacions resoltes moltes vegades d'acord amb mesures de caràcter universitari i clarament normalitzades on s'han complert tots els requisits exigits.

Per la qual cosa s'ha d'assenyalar que la força moral de la Sindicatura de Greuges està en el fet que no és un òrgan de natura administrativa de la Universitat, sinó que té la qualitat d'òrgan independent. El seu criteri és acceptat per tota la comunitat universitària. Una part d'aquesta acceptació prové del procediment qualificat d'elecció dels seus membres, però una altra, la més important, prové del fet que les seues resolucions, fins i tot quan són simples recomanacions raonades, obliguen moralment els òrgans que les reben a acatar-les. O, en cas contrari, a manifestar-hi raonadament el seu desacord.

Les funcions que es confereixen a la Sindicatura han de ser les que estatutàriament són exigibles per poder parlar de defensa dels drets de tothom a la comunitat universitària. En aquest sentit, cal deixar ben clar que la Sindicatura no és un òrgan jurisdiccional o administratiu dins la Universitat, que pot resoldre els recursos en substitució de l'òrgan competent. Hem de recordar que és un òrgan sense potestat executiva i que es limita a fer recomanacions no vinculants en aquells casos en què un òrgan universitari, en l'exercici de les seues funcions, puga no haver respectat els drets dels membres o els col·lectius de la Universitat.

A més, també cal fer esment del significat de l'òrgan dintre el context de les universitats de l'estat. En aquest sentit, la nostra Universitat fou una de les capdavanteres, de les primeres a consagrar la figura, i la primera de dotar-la amb un caràcter col·legiat i plural. En la actualitat, aquest camí ha estat seguit per la resta de les universitats de l'estat, la major part de les quals ja disposa d'un òrgan anàleg.

També cal anomenar en especial la qüestió de la col·legialitat, dintre aquest mateix context estatal. La Sindicatura nasqué a la Universitat com un òrgan individual en la seua configuració, però plural en la seua composició i funcionament, per incloure dues vicesindicatures ocupades per membres del PAS i dels estudiants. Amb data 12 de desembre de 2005 es constituí la Sindicatura de Greuges per primera volta, d'acord amb aquesta composició. I arribada l'hora de valorar aquesta nova configuració, no podem sinó fer-ho de forma ben positiva. Efectivament, el funcionament a la Sindicatura ha estat continu. Tant pels horaris d'atenció continuada prestats per cadascun dels seus membres al llarg de la setmana com per la periodicitat elevada de reunions dutes a terme pel conjunt de l'òrgan. On sempre s'ha fet palesa aquella sentència anterior on fèiem referència a la individualitat de l'òrgan, però la pluralitat del seu funcionament.

Menció a part mereixen els treballs i l'assistència continuada i constant del personal de suport de la Sindicatura per la seua dedicació.

Amb data 12 desembre de 2005, doncs, era constituïda la Sindicatura i començarem el nostre funcionament. Presentem a continuació la memòria del treball realitzat des de llavors fins al setembre del 2006, període que comprèn la darrera part del curs 2004-2005, des de l'elecció del Síndic fins a l'acabament del curs, així com la totalitat del curs 2005-2006.

## 2. Activitat ordinària

Amb l'entrada en vigor dels nous Estatuts de la Universitat de València queda extingida la figura del Tribunal de Greuges i, per manament estatutari, es crea la Sindicatura Universitària de Greuges, la qual és formada per un Síndic de Greuges i dues Vicesíndiques que l'assisteixen.

### 2.1. Activitats de la Sindicatura Universitària de Greuges

Durant el període comprès entre l'1 de març de 2005 i el 30 de setembre de 2005, així com per la totalitat del curs 2005-2006, la Sindicatura Universitària de Greuges ha continuat l'exercici de les seues funcions atenent reclamacions presentades i orientant cap als òrgans competents les peticions d'actuació que li han estat sol·licitades.

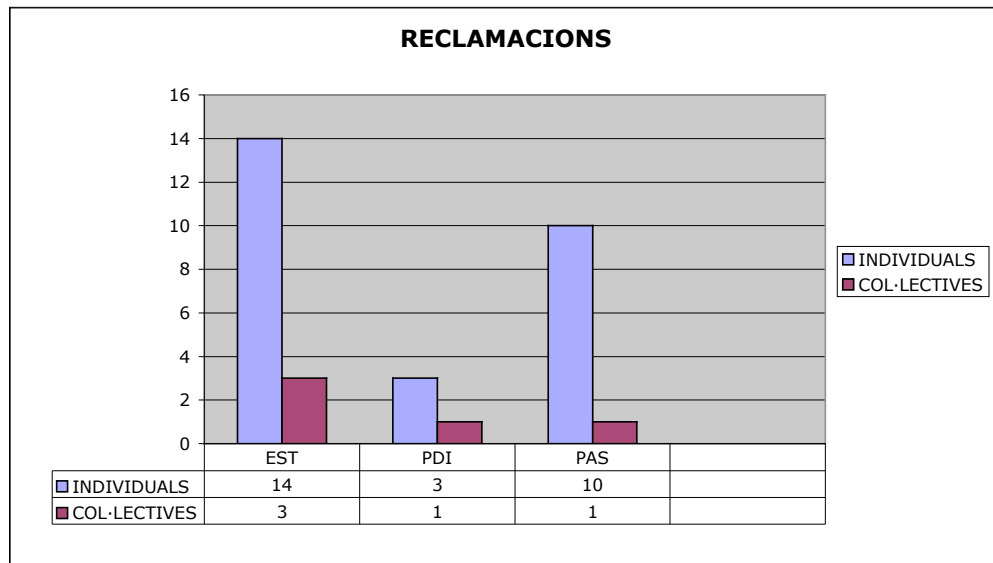
Les reclamacions presentades per escrit, i que han derivat en l'obertura d'un expedient, han estat trenta-dues. A més de les reclamacions presentades per escrit, hem atès consultes que s'han resolt mitjançant informació o recomanacions puntuals. Unes consultes on hem actuat mitjançant gestions personals o telefòniques davant les persones o els òrgans objecte de la queixa o davant l'autoritat competent, acadèmica o administrativa, que la podia resoldre. També ha estat important el nombre de consultes que ens han arribat mitjançant el correu electrònic de la Sindicatura i la nostra pàgina web, que s'han demostrat com uns dels mitjans més efectius a l'hora de fer accessible l'òrgan i posar-lo a la disposició del conjunt de la comunitat universitària.

En relació únicament amb les queixes que han derivat en l'obertura d'un expedient, les persones interessades han estat **146 estudiants, 6 professors i 18 persones vinculades a l'estament del personal d'administració i serveis**. Això fa un total de **170 persones**.

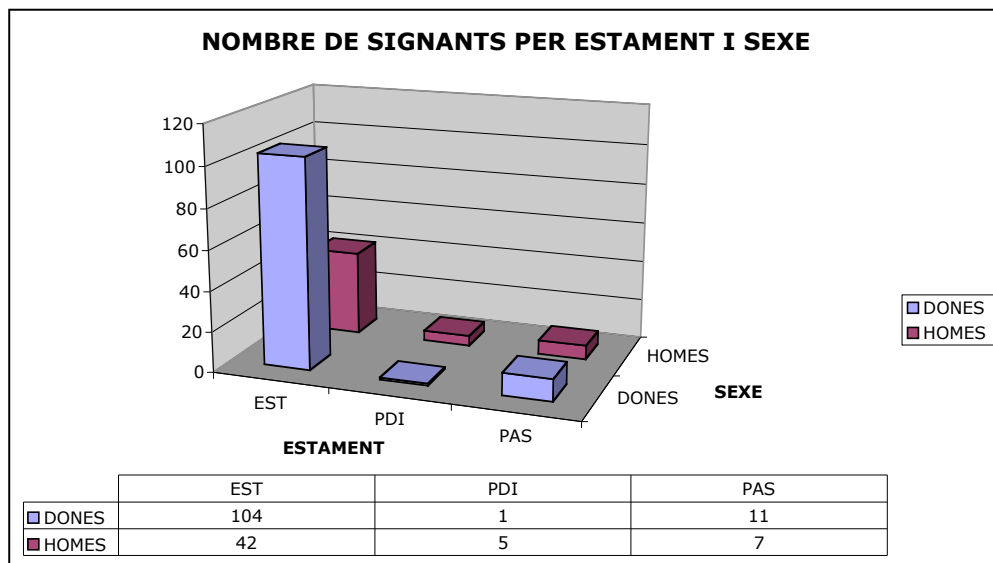
La distribució de les reclamacions presentades per escrit, per assumptes i sectors universitaris, és la següent:

- **17 reclamacions presentades per l'estament d'estudiants**, inclosos els de tercer cicle, 14 de caràcter individual i 3 de caràcter col·lectiu (presentades, respectivament, per 29, 88 i 15 estudiants). D'aquestes 17 reclamacions, amb un total de 146 signataris, 104 han estat dones i 42 homes.
- **4 reclamacions presentades pel professorat**, 3 de caràcter individual i 1 de caràcter col·lectiu (presentada per tres professors). D'aquestes 4 reclamacions, amb un total de 6 signataris, 1 ha estat presentada per una reclamant femenina i 5 per reclamants masculins.
- **11 reclamacions presentades pel personal d'administració i serveis**, de les quals 10 eren de caràcter individual i 1 de caràcter col·lectiu. El nombre total de reclamants d'aquest sector

ha estat de 18 (8 en la queixa presentada col·lectivament i 10 en les presentades individualment).



- Per sexes, el nombre total de signataris de les reclamacions del personal d'administració i serveis és de 11 reclamants femenines i 7 de masculins.



El conjunt de les reclamacions presentaven, a grans trets, les característiques que segueixen:

#### a) Reclamacions presentades per estudiants

- Una de les queixes ha estat presentada per la representant d'una associació d'estudiants per la falta de comunicació del Deganat a la seua associació de la convocatòria d'eleccions a Junta de Centre, la qual cosa els va privar de poder presentar la seua candidatura. (4/2005)



- Una altra fa referència a un problema sorgit entre un estudiant membre d'un equip esportiu de la Universitat i el monitor de la seua disciplina esportiva. (5/2005)
- Una altra s'ha presentat perquè l'import que ha rebut la persona reclamant d'ajuda per una beca és molt inferior al que es va donar el curs anterior pel mateix concepte. (8/2005)
- Una de col·lectiva, presentada per 29 estudiants, en la qual es queixen de la poca preparació de l'assignatura per part del professor que la imparteix i del seu tracte envers els alumnes. (9/2005)
- Una fa referència a problemes sorgits entre un estudiant i alguns membres del personal d'una biblioteca de la Universitat, que li cridaren l'atenció per fumar a les instal·lacions universitàries. (15/2005)
- Una altra reclamació col·lectiva, presentada per 88 signataris, tracta sobre una assignatura troncal de la seua titulació on se'ls exigeix fer una eixida obligatòria que han que pagar. La queixa és motivada pel fet que la realització de l'activitat és requisit obligatori per poder-se'n examinar i també pel fet que consideren que, en haver pagat la matrícula de l'assignatura, no tenen per què fer-se ells càrrec de les despeses del viatge també. (16/2005)
- Dues reclamacions sobre impugnacions d'exàmens. En una, el signatari està en desacord perquè considera que hi ha hagut errades i omissions en la resolució de la seua sol·licitud d'impugnació de dues de les notes. El reclamant demana que es revise el procediment dut a terme en la tramitació del procés d'impugnació. (18/2005) I en l'altra, els signataris es queixen que, una vegada complert el termini perquè es resolga l'impugnació, no han obtingut cap resposta. (10/2006)
- Dues queixes presentades per estudiants que, havent-se matriculat en un curs pagat com a crèdits de lliure elecció, i una vegada començat el curs, han sofert un canvi en els dies lectius. Després del canvi no se'ls ha ofert la possibilitat de donar-se'n de baixa i retornar-los els diners o exigir-los una assistència menor com a conseqüència del canvi esdevingut. (11/2006 i 12/2006)
- Una queixa s'ha presentat per considerar el signatari que en les eleccions a Claustre de 2005 no s'han aplicat per igual el Reglament d'Eleccions a Claustre en els diferents centres de la Universitat i per incidents produïts en la jornada electoral que afecten la integritat de les persones, el dret a la llibertat d'expressió i la protecció de dades. (19/2005)
- Una altra queixa la presenta un estudiant al qual s'ha concedit una beca Seneca. Considera que per una errada de la Universitat, que no li va comunicar unes modificacions produïdes en

el pla d'estudis de la universitat de destinació, li fou impossible poder matricular-s'hi. Reclama que se li paguen, almenys, les despeses de l'allotjament i del viatge fins a la universitat de destinació, d'on ha tornat al començament del curs sense possibilitat de quedar-s'hi. (1/2006).

- Una altra reclamació col·lectiva, presentada per 15 estudiants, fa referència, com en els cursos anteriors a la manca d'oferta d'alguns mòduls en valencià i a l'incompliment d'impartir en valencià grups que han estat oferts en aquesta llengua. (3/2006)
- Una altra ha estat presentada per un estudiant perquè la professora va extraviar el seu examen i l'única opció que li van donar va ser tornar-se a examinar. (6/2006)
- Una altra fa referència a la falta de facilitats per part de la professora de pràctiques per poder adaptar les classes a la deficiència visual que pateix la reclamant. (7/2006)
- Una s'ha presentat per un problema amb el professor d'una assignatura, que es va negar a avaluar un treball manifestant que no s'ajusta al que havia demanat i també pel desajust del programa de l'assignatura amb el que s'imparteix a classe. (9/2006)

#### **b) Reclamacions presentades pel personal docent i investigador.**

- Dues de les reclamacions del professorat (una d'individual i una altra de col·lectiva, amb 3 signataris) han estat presentades per investigadors Ramón y Cajal per manifestar el greuge comparatiu que sofreixen aquests investigadors en no poder optar a una plaça de professor titular d'universitat. (7/2005 i 5/2006)
- Una altra queixa l'ha presentada un professor per problemes amb la direcció del seu departament relatives a l'assignació de despatx. (10/2005)
- Una altra queixa ha estat presentada per una becària d'investigació, per considerar que, complint tots els requisits requerits a l'efecte, va sol·licitar amb la conformitat de la direcció del departament i la del director del projecte una autorització per a la realització de 60 crèdits de docència voluntària, la qual li va ser denegada. (14/2005)

### c) Reclamacions presentades pel personal d'administració i serveis

- Dues han estat presentades per conflictes entre el denunciant amb un professor del centre on presten els seus serveis. (6/2005 i 17/2005)
- Una queixa s'ha produït perquè la reclamant demana la reclassificació del seu lloc de treball, ja que considera que en la seua plaça es donen les mateixes circumstàncies que es donaven en altres llocs de treball que s'han reclassificat. (11/2005)
- Tres reclamacions han estat presentades per membres del personal d'administració i serveis denunciant que al seu centre o servei de la Universitat només s'utilitza el castellà en els rètols de les senyalitzacions dels edificis i en els comunicats genèrics que es fan als membres del seu centre. (12/2005, 13/2005 i 4/2006)
- Altres dues queixes han estat presentades per problemes esdevinguts amb el servei corresponent a conseqüència de la sol·licitud d'un canvi de torn de treball per part de la persona que planteja la queixa. (2/2006 i 8/2006)
- Una altra queixa presentada per un membre del personal de laboratoris, en estimar que encara no s'havia resolt la situació d'aquest col·lectiu, que demana que els siguen aplicats els mateixos criteris i barems que a la resta del PAS. (1/2005)
- Dues queixes han estat presentades pel desacord dels signataris amb la implantació del control horari només per al PAS, per estimar que no compleix el principi d'universalitat que figura en l'apartat 5.2. de l'*Acord de condicions de treball 2004-2006* de la Universitat de València. D'aquestes 2 reclamacions, 1 és individual i l'altra col·lectiva, presentada per 8 signataris. (2/2005 i 3/2005)

En definitiva, la Sindicatura de Greuges, dintre els seus mitjans i les seues possibilitats competencials, ha tractat de donar recomanacions adequades i justes davant els casos presentats.

## 2.2. Conclusions

En relació amb els casos presentats i el curs que se'ls ha donat, direm que aquesta Sindicatura sempre ha actuat donant audiència a totes les parts i sempre ha sigut la nostra guia vetlar escrupolosament pels drets i per les llibertats de tota la comunitat universitària. Som conscients que la Sindicatura no és un òrgan administratiu ni té potestat executiva alguna. Les seues recomanacions com a òrgan independent es basen sempre en el sentit de la justícia davant el cas concret. I és ací, precisament, on situem la força dels nostres arguments i la nostra contribució a la millora del funcionament de la Universitat de València.

Dos apunts més abans d'explicar detalladament les conclusions d'aquest informe. La primera, relacionada amb les qüestions i problemàtiques plantejades, on després de llegir les diverses memòries anteriors del Tribunal de Greuges, podem constatar amb pesar la pervivència i la repetició dels problemes que s'hi recollien. La segona, la sensació compartida pels membres de la Sindicatura que el grau de compliment de les nostres recomanacions no s'acosta al grau d'eficiència de què gaudeixen aquestes a la resta de les universitats de l'estat, amb les quals compartirem experiències i vivències a les trobades estatals de Cantàbria i d'Alacant.

Aquest dos fets, aquesta realitat descrita, caldrà tenir-la ben present sempre, en el sentit que només amb un compliment escrupolós de la normativa universitària i amb el compromís de tots de donar solució als problemes quotidians avançarem junts cap al model universitari pel qual tots treballem i ens esforcem. Sols llavors la Sindicatura podrà donar sentit ple a la tasca humanista i compromesa que li fou encomanada.

### **Sobre el contingut de les reclamacions**

#### a) Estudiants.

L'estada dels estudiants de la UV a la nostra universitat se centra en la majoria dels casos en uns anys de la seua vida només, els primers dels quals es caracteritzen pel desconeixement i l'adaptació. Aquesta circumstància determina en gran manera les característiques de les seues demandes.

En efecte, moltes de les consultes i queixes realitzades per ells solen tenir un contingut merament informatiu, casos en els quals la nostra Sindicatura s'ha encarregat de dirigir-los a l'òrgan més adient per a la seua resolució, més encara quan al darrere de tot hi havia un greuge. El nostre paper llavors ha sigut de suport i d'assessorament continu.

Paral·lelament, però, també hi ha hagut casos on aquest mateix desconeixement era palès, encara que aquesta vegada venia acompanyat d'una tramitació conflictiva, poc adient, al mig del qual l'estudiant patia les conseqüències d'una indicació errònia, poc acurada, algun cop interessada... Són poques les situacions així, però cal indicar-les.

En qualsevol cas, en tots els casos, la recomanació general de la Sindicatura és clara: cal avançar en la informació de què disposen els estudiants sobre el funcionament i l'organització de la Universitat. Encara més, cal fer-los conscients de la importància i la utilitat d'aquest fet amb vista a la configuració de la seua pròpia carrera i futur professional. Paral·lelament, cal esforçar-se plegats per reduir al mínim els casos mal resoltos, conflictius, enquistats i aquells on la institució, siga l'òrgan que siga, no ha fet per reconduir la situació acostant-la cap al seu arranjament pacífic. La Sindicatura, en aquest sentit, ha treballat braç a braç amb els agreujats i els òrgans encarregats per tal d'arribar tots junts al punt més equitatiu i just possible.

Pel que fa a les temàtiques de les queixes presentades, fem notar que les qüestions tendeixen a repetir-se al llarg d'aquest mateix període, i en relació amb anteriors. En efecte, de nou apareixen destacades les queixes relacionades amb la manca d'oferta de mòduls en valencià; el procediment i la resolució de les impugnacions de qualificacions; la concreció dels programes docents i dels materials assenyalats per a la superació dels mòduls; els distints processos electorals; la protecció de dades; l'adaptació de la docència a les persones amb minusvalidesa; i les reclamacions economicoadministratives, que han augmentat considerablement aquest darrer període.

En relació amb totes elles constatarem quasi el mateix que fa uns quatre anys. Ço és, l'existència de normatives en matèria universitària que garanteixen i vetlen per la correcta resolució de les situacions plantejades en cadascun dels àmbits damunt esmentats i, tanmateix, la continuïtat de situacions conflictives relacionades amb totes elles. Així les coses, no podem sinó fer una recomanació generalitzada que dirigim al conjunt de la comunitat universitària, especialment a aquells que parteixen d'una situació reforçada com és ara els membres del PDI, encoratjant-los al compliment escrupolós de les normatives, o encara més, a l'esforç i al compromís ètic a fi que les situacions de conflicte puguen, en la majoria dels casos, resoldre's satisfactòriament. Tot per tal d'anar avançant conjuntament cap al model universitari de qualitat i just al qual tots aspirem.

b) Personal docent i investigador.

Les reclamacions del professorat en aquest període han sigut notòriament menors. Així, de les quatre presentades, una fa referència al trinomi professor-àrea-departament i les altres tres estan relacionades amb la situació dels investigadors Ramón y Cajal i d'una becària d'investigació. Entenem, doncs, que a nivell de professorat, en relació amb els períodes anteriors, s'ha normalitzat la vida interna en les àrees de coneixement. O, almenys, de la lectura dels informes anteriors del

Tribunal en què s'abordaven problemàtiques diverses viscudes pel PDI, concloem que aquestes problemàtiques no han arribat a la Sindicatura, tot i continuar existint.

Abans de concloure aquest apartat, volem fer constar que hem rebut tota la informació sol·licitada del Vicerectorat de Professorat així com del d'Investigació, fet que ha contribuït a la resolució àgil dels casos plantejats.

c) Personal d'administració i serveis.

Pel que fa a les queixes presentades per l'estament del PAS, en aquest període ha augmentat el nombre de reclamacions presentades. A més destaquem també com a rellevant que és l'estament que ha presentat un nombre proporcionalment major de queixes respecte a la resta dels membres de la comunitat universitària, fet ben il·lustratiu de la seua actual situació.

Tanmateix, des de la Sindicatura ens hauria agradat haver dut a terme un tracte més continu i quotidià amb els òrgans institucionals competents, que hauria permès entrar de manera més intensa en el terreny de la concreció, així com aplicar mesures pràctiques que evitaren descoordinacions i arbitrarietats que es desitja que no es produïsquen. Sols així, la voluntat de canvi i millora que compartim amb la resta dels òrgans universitaris es traslladarà i es convertirà en realitat i donarà pas a una gestió més efectiva del personal d'administració i serveis.

Pel que fa al tipus de queixes presentades, de la major part de les incidències que tenen entrada en aquesta Sindicatura es dedueix la necessitat de disposar d'una visió clara de les estructures i les dimensions de la plantilla, de manera tal que al PAS de la UV li siga possible planificar o projectar la seua carrera administrativa amb garanties d'imparcialitat en la seua avaluació i en la compensació del seu esforç, tant en el dia a dia com a nivell formatiu. Sense això augmenten els sentiments d'inseguretat i ansietats i es deteriora el clima de l'ambient de treball, tal com hem pogut observar en les queixes presentades davant la Sindicatura.

En aquest sentit, també hem de recomanar la introducció de mecanismes concrets o protocols d'actuació eficaços davant presumptes situacions d'assetjament laboral o de gènere que solen donar-se per resoltes amb el trasllat de la presumpta víctima, sense una anàlisi més profunda de les causes i les situacions desencadenants ni una actuació perquè no es reproduïska.

Per últim, aquesta Sindicatura considera que la diferenciació en el tractament dels dos estaments d'empleats públics –cas del control horari– i l'escassa repercussió que les propostes d'aquesta Sindicatura relatives al PAS tenen en la gestió de la nostra Universitat, generen entre els membres d'aquest estament, la sensació que aquesta institució és, en el millor dels casos, poc resolutiva. Esperem i treballarem per tal que aquesta realitat canvie en un futur.

### 3. Activitat extraordinària

#### 3.1. Participació a la VIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris a Cantàbria.

La Sindicatura tingué l'oportunitat de participar, l'octubre de 2005, a la VIII Trobada Estatal de Defensors Universitaris, celebrada a la ciutat de Santander, del 26 al 28 de octubre, i organitzada per la Universitat de Cantàbria.

Des de la Sindicatura valorem com a molt positiva l'experiència viscuda a Santander, ja que és gràcies als sistemes de coordinació d'aquestes trobades i a la mateixa xarxa de defensors universitaris d'arreu de l'estat que podem treballar conjuntament per la millora del nostre paper i funcionament. En efecte, a les trobades treballem conjuntament per compartir experiències, bones pràctiques i problemes comuns, així com per definir la significació i la importància dels Defensors Universitaris a cadascuna de les universitats d'origen.

Paral·lelament, també aprofitem les reunions per abordar qüestions d'actualitat, assumptes conflictius en concret, i contribuir tots plegats al debat, a la reflexió i a l'aprovació de línies comunes d'actuació en relació amb les qüestions plantejades. En aquesta ocasió, la trobada se centrà en els aspectes següents:

- Conclusions de la taula sobre instruments per a la verificació i la millora de la qualitat docent
- Conclusions de la taula sobre l'estatut del personal investigador en formació
- Conclusions de la taula sobre l'estatut de l'estudiant
- Conclusions de la taula sobre necessitats educatives que presenten els estudiants de perfil no convencional
- Conclusions de la taula sobre homologació de títols estrangers

Fins a Santander es desplaçà i participà solament l'actual Síndic de la Universitat de València, Enric Gómez Royo, ja que l'octubre de 2005 encara no era constituïda la Sindicatura en conjunt. Per tant no pogueren acudir-hi les actuals vicesíndiques. Tanmateix, el Síndic no fou l'únic representant de la Universitat a Santander, ja que junt amb ell acudí l'anterior i darrer president de l'antic Tribunal de Greuges, Francisco Bosch Reig. D'aquesta manera, el professor Bosch s'acomiadava dels companys d'arreu de l'estat amb els quals treballà braç a braç al llarg de la seua dedicada i compromesa trajectòria al capdavant del Tribunal de Greuges.

Al final de l'informe, us adjuntem les conclusions de cadascuna de les taules dutes a terme a Santander, pel seu interès.

### **3.2. Xarrades informatives i trobada amb distints membres de la comunitat universitària.**

Al llarg d'aquest curs de treball, la Sindicatura s'ha preocupat també per donar una major projecció a l'òrgan, conscients que només augmentant el seu grau de coneixement podrà esdevenir realment útil i accomplir de manera eficaç la tasca que li ha estat encomanada.

D'aquesta manera, al llarg del curs, la Sindicatura, en especial la vicesíndica dels Estudiants, ha realitzat diverses xarrades informatives als tres campus de la UVEG, així com una estada a l'Extensió Universitària d'Ontinyent. N'era l'objectiu acostar la figura als estudiants i contribuir a reforçar la idea que la Sindicatura constitueix avui dia un òrgan d'arranjament pacífic de les controvèrsies, un àrbitre imparcial i equitatiu, al qual poden acudir en especial els estudiants, en tant que estament més desprotegit.

Paral·lelament, han estat nombroses les reunions i les trobades amb altres membres de la comunitat universitària. Així, ens hem reunit tant amb responsables de la gestió i dels òrgans directius com amb representants dels treballadors i membres dels sindicats. Unes reunions que no eren motivades per cap conflicte o cas concret. Més aviat la seua celebració era deguda a la voluntat de la Sindicatura de mantenir un contacte fluid i continu amb tots aquells que formem la Universitat de València avui dia i contribuïm a la seua millora i al seu futur.

### **3.3. Utilització dels mitjans telemàtics i de la pàgina web. Les noves formes de consulta i de contacte amb la Sindicatura.**

Finalment, tanquem aquest apartat d'activitat extraordinària, fent referència a una nova manera o via d'accés a la Sindicatura de Greuges: internet. En efecte, des de la constitució de l'actual Sindicatura i la publicació de la nova web de l'òrgan, internet ha esdevingut una via contínua, fàcil i àgil d'accés a l'òrgan.

En general, podem dir que gràcies a la web de la Sindicatura el conjunt de persones que s'han adreçat a l'òrgan han augmentat considerablement. I en relació amb això, voldríem fer dues puntualitzacions.

D'una banda, direm que els contactes han estat majors, però no l'obertura d'expedients i la formalització de queixes. Això és així perquè la majoria de les consultes telemàtiques es concretaven en consultes de contingut merament informatiu, on sols se cercava assessorament puntual. Tanmateix, algunes d'elles sí que és cert que han derivat en l'obertura d'expedients i recomanacions concretes.



I de l'altra, també direm que, en general, la majoria de les consultes que ens han arribat per aquesta via han estat realitzades per estudiants. En efecte, són ells els que han vist la utilitat d'aquesta via, gràcies a la immediatesa del seu ús, a l'estalvi de formalismes i a la garantia que totes les consultes estan protegides en qualsevol cas pel deure de la confidencialitat que ens imposen els nostres Estatuts.

## ANNEX I - CONCLUSIONS DE LA VIII TROBADA ESTATAL DE DEFENSORS UNIVERSITARIS

- **Conclusions de la taula sobre instruments per a la verificació i la millora de la qualitat docent**

### 1. El defensor universitari i altres òrgans acadèmics davant el repte de la qualitat docent

Sota aquesta rúbrica es reuneixen tota una sèrie de consideracions sobre el tema, la pretensió del qual no és cap altra que constituir una primera aproximació per part dels defensors universitaris, agrupats en forma col·lectiva, per abordar el delicat assumpte de la millora de la qualitat docent dels professors en l'aspecte concret de l'adequada i efectiva transmissió de coneixements als estudiants. El tema té moltes arestes i comporta greus problemes. Però els defensors universitaris, que rebem amb alguna freqüència queixes d'aquest perfil i ens manquen fins avui línies d'actuació definides clarament per afrontar-les, considerem molt convenient que les universitats espanyoles comencen a treballar seriosament en l'assumpte i que arriben a aconseguir determinacions clares i precises respecte d'això, amb l'aprovació dels reglaments necessaris.

Tot el contingut d'aquest document adquireix, doncs, la naturalesa pròpia de les actuacions dels defensors universitaris; i aquest contingut es redueix a la modesta funció de suggeriment o recomanació que trasludem a les nostres comunitats universitàries respectives. En aquest sentit, invitem novament les universitats espanyoles a plantejar-se sense demora el tractament d'aquest assumpte i a adoptar les determinacions precises per il·luminar les respostes que requereix aquest problema.

*Pautes d'actuació de les universitats espanyoles. Visió de conjunt.*

A grans trets, es pot dir que no hi ha ressorts adequats per afrontar aquest tipus d'assumptes, a pesar de la convicció general que és imprescindible idear-los. No obstant això, hi ha algunes excepcions que convé ressenyar.

Així, el que ha establert la Universitat Pompeu Fabra resulta digne de menció expressa. L'esmentada universitat va posar en marxa un *Programa per a la qualitat educativa* (PQE), aprovat per acord de la seua Junta de Govern de 20 de febrer de 2002. El dispositiu comença en la Comissió d'Avaluació, que analitza els informes de qualitat fruit de les enquestes corresponents. En els informes que s'emeten, si les dades són negatives per al professor, dins la màxima confidencialitat es nomena un tutor o fins i tot s'organitzen durant un any cursos de docència i pedagogia en una anomenada fase especial d'avaluació tècnica. Aquesta possibilitat és voluntària i no es pot obligar la persona

interessada. Pel que fa als efectes que poden derivar d'una persistència o ineficàcia dels avisos de baix rendiment docent, hi ha dos supòsits:

- a) Que l'afectat siga funcionari. En aquest cas, se li suprimirà el complement salarial autonòmic. Pel que fa al complement derivat de la legislació de l'estat, per a l'administració resulta molt complicada la supressió d'aquest complement.
- b) Que es tracte de personal contractat. En aquest cas, si persisteix la situació, segons indicacions orals pot acabar amb la no-renovació del contracte.

També hi ha exemples d'universitats que, sense arribar a suprimir els complements retributius ja reconeguts, bloquegen el reconeixement d'altres de nous, com és el cas de la Universitat de Valladolid o de la Politècnica de Catalunya.

En un altre ordre de consideracions, la Universitat de Castella-la Manxa ha articulat un "complement de qualitat docent", per al reconeixement del qual es pren en consideració:

- L'obtenció d'un resultat de 2,5/5 o superior en les enquestes d'opinió de l'alumnat sobre l'activitat docent del professorat
- La realització de cursos de formació pedagògica i docent
- Horari docent i tutorial que comprega, almenys, tres dies per setmana.

Algunes universitats han declarat la conveniència de potenciar mesures positives i d'estímul millor que desplegar en aquesta matèria un aparell repressiu, que podria conduir a resultats diametralment oposats als perseguits i provocar el profund rebuig dels professors afectats que, per consegüent, no es trobaran en la millor disposició d'aplicar-se a millorar la seua qualitat docent. En aquesta línia, la Universitat de Huelva ha experimentat el protocol d'esbrinaments i d'aplicació de mesures de suport i tutorització dels professors arran d'un expedient tramitat en l'Oficina del Defensor Universitari. Encara que l'experiència pareix avançar amb èxit, en aquest moment s'està executant la mesura, i és prompte per traure conclusions referents als resultats. En qualsevol cas, el procediment d'instrucció ja s'ha revelat útil almenys per intentar resoldre l'assumpte i donar una resposta a la queixa presentada pels estudiants. Ha estat determinant l'actitud positiva de l'afectat, i també la reserva i la sensibilitat amb la qual s'ha gestionat el conflicte.

## 2. Protocol que poden seguir les oficines dels defensors universitaris per tramitar les queixes relatives a la qualitat docent.

Una vegada rebuda una queixa relativa a la qualitat docent d'un professor, és convenient seguir un mateix patró o procediment d'actuació a fi de demanar la informació que confirme o desmentisca la

situació. Cal vertebrar un mecanisme eficient d'intervenció i evitar tramitacions erràtiques o resultats infructuosos derivats de la dispersió d'esforços.

Abans de fer qualsevol altra gestió, és molt oportú posar-se en contacte amb el professor afectat i assabentar-lo que s'ha presentat una queixa relativa a la seua qualitat docent i que el defensor universitari ha d'iniciar gestions dirigides a aclarir els esmentats aspectes. Aquest contacte previ, telefònic o per mitjà d'entrevista personal, és molt important per evitar un emmaleïment en la posició del professor, qui pot conèixer per altres vies la instrucció duta a terme pel defensor; en aquest cas podria molestar-se profundament i percebre l'operació com una trampa injusta. Per això, és prudent fer aquesta gestió només a l'efecte informatiu del professor, i invitar-lo, a més, a presentar tots els arguments que vulga, tant de paraula com per escrit; i aclarir, en tot cas, que ens trobem en una fase prèvia de la instrucció dirigida a confirmar certs indicis. Aquesta aproximació a l'assumpte, neutra, previnguda i transparent, sol contribuir a llimar posteriors diferències i a crear en el professor afectat una actitud de confiança en el defensor, que resultarà decisiva més tard en cas que es confirmen les crítiques i haja de sotmetre's a mesures de millora de la seua qualitat docent.

Una vegada s'origina un avís de baix rendiment docent el defensor, o qui en tinga la responsabilitat, ha de desplegar una investigació tan exhaustiva com siga possible sobre la qualitat docent del professor, per mitjà d'una prospectiva de diferents instruments de verificació. En ocasions, una primera gestió o esbrinament pot desmentir o confirmar, per si sola, la queixa. En altres casos, més dubtosos o foscos, pot ser necessari dur a terme una investigació més exhaustiva, sempre que hi haja indicis sòlids que apunten a la veracitat de la queixa. La taula següent recull una graella de diferents fonts d'informació que poden ser utilitzades a aquests efectes:

<b>Font d'informació</b>	<b>Criteri corrector (si s'escau)</b>
Queixes formulades al defensor universitari sobre la qualitat del professor: - directament - arran d'un altre problema (avaluacions, qualificacions, etc.)	Resolució adoptada per l'oficina en aquests assumptes. Distingir entre queixes individuals (solen ser originades per problemes personals) o col·lectives (firmades per diversos estudiants)
Queixes o reports d'incidències presentats davant els centres	Resolució adoptada pel centre en aquests assumptes
Queixes o reports d'incidències presentats davant el departament	Resolució adoptada pel departament en aquests assumptes
Queixes presentades davant el Consell d'Estudiants o similar	Resolució adoptada en aquests assumptes
Queixes o incidències formulades a membres del Consell de Direcció: rector, vicerector de Professorat, vicerector d'Estudiants...	Determinació adoptada pel Consell de Direcció o càrrec acadèmic en els esmentats assumptes

Queixes o incidències rebudes a la Inspecció de Serveis	Resolució adoptada per l'inspector de Serveis en els esmentats assumptes
Anàlisi del clima laboral del professor	Influència del clima laboral sobre la conducta del professor afectat
Enquestes d'opinió dels estudiants i altres mitjans d'avaluació periòdica de la qualitat docent	Qualitat tècnica de l'enquesta a cada universitat
Percentatge d'alumnes assistents a classe	- Percentatge d'assistència d'alumnes de primera matrícula - Percentatge d'assistència a la resta de les assignatures del mateix grup de classe - Consideració de l'assistència a classe com a criteri d'avaluació dels estudiants
Índex d'èxit/fracàs escolar	Percentatge mitjà de la resta de les assignatures del mateix grup de classe
Participació en projectes d'innovació	- Condició en la qual participa docent - Resultats del projecte.
Participació i/o superació de cursos	Sistemes d'avaluació del rendiment de formació del professorat en els esmentats cursos

Aquests assumptes han de tramitar-se amb cautela i confidencialitat. En primer lloc, perquè es fa circular informació de caràcter personal, protegida per la llei. I en segon lloc, perquè per millorar la condició docent d'un professor, no pareix el més indicat difondre al seu voltant un halo de sospita o reprotxe. El sigil, ben administrat, amb el manteniment de la solidesa i el rigor de la instrucció però amb respecte, alhora, a la dignitat del professor afectat, és un escenari que resulta fonamental aconseguir en aquests delicats assumptes.

Una vegada confirmats els aspectes inicials, és essencial per al bon fi de tota l'operació mantenir una entrevista amb el professor afectat i aconseguir que reconega el problema. Aquesta fase és summament delicada i al mateix temps decisiva. La persona que gestione aquesta etapa ha de ser de la confiança del professor i trobar-se proveïda d'una sèrie de característiques personals que contribuïsquen a afavorir el resultat. Empatia, moderació, integritat, comprensió... En raó del seu sistema d'elecció, el defensor universitari pot posseir aquestes qualitats.

En ocasió d'aquesta difícil entrevista, amb suavitat però amb fermesa, han de posar-se damunt la taula les dades demanades, que han de demostrar amb contundència l'existència d'un problema. Cal tranquil·litzar el professor i indicar-li que aquest tipus de casos són freqüents i que hi ha moltes vies per encarar-los adequadament; que hem d'afrontar el problema positivament per extraure'n avanços i millores; que la universitat és el lloc de l'aprenentatge per antonomàsia i sempre podem continuar adquirint noves habilitats que milloren el nostre acompliment professional; i que, en aquest tipus d'assumpes, la universitat no actua com una espècie de gran inquisidor que circula amb la dalla a la mà disposada a cobrar-se caps, sinó que pel bé del professor afectat, i el comú de la universitat, és preferible adoptar mesures de caràcter positiu que contribuïsquen a la capacitació del professorat i a l'augment dels índexs de qualitat.

El resultat d'aquesta entrevista és absolutament decisiu per a l'èxit de tot el procés. Quan l'assumpte s'encarrila degudament en aquest moment, és molt més probable aconseguir resultats positius en les fases posteriors. Al contrari, quan el professor no arriba a comprendre que hi ha evidències de deficiències en l'acompliment de la seua labor docent, els esforços posteriors per portar-lo a millorar poden revelar-se completament estèrils: de res no li serveix disposar d'un tutor docent o assistir a cursos de capacitació en tècniques pedagògiques, si considera que realment no els necessita i que no ha d'obtenir cap benefici cert de tot això.

Per tant, pot resultar convenient que, en cas que el professor no reconega o no admeta el problema, se li concedisquen uns dies de reflexió i torne a intentar-se l'entrevista més endavant. L'oportunitat d'aquesta nova entrevista depèn notablement de circumstàncies personals, del seu propi caràcter; per tant, l'instructor ha de ponderar la conveniència de celebrar aquesta nova trobada passats uns quants dies. Però, en qualsevol cas, per més reticent que siga la persona afectada, aquesta segona aproximació a l'assumpte pot revelar-se de gran ajuda i contribuir a vèncer la seua resistència a admetre el problema.

Una vegada encarrilat l'assumpte, el primer tipus de mesures que han de desplegar-se es basen en l'estímul i el suport al professor afectat i se li han d'oferir les eines que necessita per posar remei al problema. En aquest punt, i segons les particularitats de cada universitat, el defensor universitari pot optar entre acordar per si mateix amb el professor afectat una sèrie de mesures dirigides a millorar el seu acompliment, o traslladar l'assumpte als òrgans executius competents perquè ho facen (director o Comissió de Docència del Departament; degà; etc.), i monitoritzar, en aquest cas, la resolució definitiva de l'assumpte per part de les autoritats competents. En tot cas, convé deixar ben clar que els defensors universitaris estimen que els instruments disciplinaris i de caràcter sancionador haurien de ser residuals o subordinats, que s'ha d'optar preferentment per mesures d'estímul i incentiu i que s'ha de reservar l'aparell repressiu per a casos de passivitat constatada o de reincidència greu.

En resum, els defensors universitaris proposen les línies d'acció següents:

a) Oferir al professor un tutor docent, amb el qual interactue d'acord amb un pla definit de treball i que l'ajude a remeiar la patologia que s'ha observat. En aquest sentit, és molt convenient que el tutor procedisca d'una comunitat acadèmica prou distant del professor afectat, per facilitar l'asèpsia en la relació amb aquest últim i sobretot per evitar que conceba la supervisió de l'agent com una humiliació que infligeix un company. És prudent posar-hi distància i fins i tot acarar la tasca del professor tutor amb absoluta confidencialitat, de manera que la resta de la comunitat universitària no arribe ni tan solament a saber que el professor en qüestió està travessant un procés de capacitació docent.

b) Oferir al professor la possibilitat de seguir cursos formatius: de didàctica; de tècniques de comunicació (verbal i no verbal); d'ús de noves tecnologies; etc. Per raons anàlogues a les expressades en l'apartat A, pot resultar convenient que el professor seguisca aquest procés en una universitat distinta. Un extrem que ha de quedar clar és el mecanisme per a la determinació de quins són els cursos per seguir i qui els ha de costejar. En aquest sentit, cada universitat ha d'adoptar els criteris que estime convenients segons les seues pròpies possibilitats econòmiques.

Una vegada acordat amb l'afectat el pla per seguir, és convenient fer-ne el seguiment.

- **Conclusions de la taula sobre l'estatut del personal investigador en formació**

L'estatut del becari actualment en vigor no ha complert les expectatives que va crear la seua aprovació, ja que el seu nivell d'implantació ha sigut pràcticament inexistent. Per això, tenint en compte els antecedents en l'àmbit autonòmic, el govern s'ha plantejat la modificació de l'esmentat estatut amb la finalitat que el personal investigador en formació cotitze els dos primers anys com a becaris i els dos següents siguen contractats laboralment. Això suposaria la implantació del model de finançament del personal investigador conegut com a model 2+2 o combinació de beca d'investigació + contractació laboral.

En aquest sentit, els defensors universitaris creuen convenient que el nou estatut del personal investigador en formació considere els aspectes següents:

*Seguretat Social:* extensió immediata de la cobertura del règim general de la Seguretat Social a tot el personal investigador en formació, des del primer any de la concessió de la beca fins al quart, i també per als becaris postdoctorals.

Aquesta cobertura de la Seguretat Social seria:

- Anys 1r i 2n: becaris assimilats a treballadors per compte d'altri, excloent atur.
- Anys 3r i 4t: contracte de treball en pràctiques (o una altra modalitat de contracte) entre el personal i l'organisme o entitat d'adscripció, amb Seguretat Social completa, inclòs atur.

DEA: a la segona fase s'accedeix després d'obtenir el DEA (o document administratiu que el substitueix d'acord amb la nova estructura d'ensenyaments adaptats a l'espai europeu d'ensenyament superior) o excepcionalment (de manera extraordinària i justificada) amb l'aportació d'un mínim d'una contribució científica, tecnològica, humanística o artística rellevant i avaluable pel complement específic NAI.

*Obligatorietat del registre:* totes les entitats concessionàries de beques o ajudes a la investigació han d'inscriure's obligatòriament en el registre que habilita el Ministeri, per tant queden obligades a l'efecte de considerar els seus investigadors com a personal en formació regulat per l'estatut del personal investigador en formació i cobert per la Seguretat Social.

A més d'això anterior, els defensors universitaris volem fer arribar la nostra preocupació que en les nostres universitats hi haja investigadors en formació sense cap tipus de suport econòmic i creiem necessari que s'aclarisca i s'homogeneïtze la situació dels diferents col·lectius que realitzen labors d'investigació. En el cas dels postdoctorats es transformen totes les beques postdoctorals en contracte laboral i cotitzen per la retribució real rebuda, inclòs atur.

- **Conclusions de la taula sobre l'estatut de l'estudiant**

En les reflexions dels participants de la taula s'ha posat de manifest la conveniència d'elaborar una normativa homogènia que considere aspectes essencials de la vida acadèmica de l'estudiant universitari. Entre les raons que aconsellen l'elaboració i la posada al dia d'aquesta norma hi ha, entre d'altres, l'antiguitat de la legislació existent (algunes normes procedeixen dels anys 50 del segle XX), l'establiment d'un conjunt de drets i deures bàsics comuns a tots els estudiants de les universitats espanyoles i la prevista creació de l'un Consell Nacional d'Estudiants.

Els defensors universitaris creiem que aquest estatut ha d'incloure, sense menyscabament de l'autonomia de cada universitat, els aspectes següents:

- Carta bàsica de deures i drets dels estudiants
- Normativa bàsica sobre aspectes tan importants com ara l'admissió, l'avaluació, la convalidació, la permanència, la mobilitat, etc.
- Protocol d'actuacions en les situacions de conflictes entre els distints membres de la comunitat universitària que possibilita la derogació del Reglament de disciplina acadèmica del 1954 i on s'inclouen noves vies de solució com ara la mediació.



Finalment, cal sol·licitar –a qui corresponga– que en la fase d'elaboració d'aquest estatut s'ha de donar a conèixer l'esborrany als defensors, a través de la Comissió Permanent, perquè puguin formular-ne les seues opinions i aportar, des del seu coneixement de la vida universitària i experiències en els problemes que s'hi plantegen, aquells suggeriments que puguin contribuir a aconseguir un marc de referència estatutari d'acord amb les necessitats dels estudiants i de la comunitat universitària.

- **Conclusions de la taula sobre necessitats educatives que presenten els estudiants de perfil no convencional**

L'extensió dels drets de ciutadania, la demanda creixent de coneixements i formació, les necessitats de major qualificació que requereixen les activitats professionals i laborals i l'exigència permanent d'adquisició, actualització i reciclatge de tota classe de coneixements, estan provocant canvis significatius en els perfils dels estudiants universitaris, i també en les expectatives que dipositen els ciutadans i les ciutadanes en la universitat.

A l'estudiant a temps complet convencional, s'hi ha sumat una gran diversitat de perfils: dones i homes adults que no van poder accedir en el seu moment a la universitat i que ho fan una vegada finalitzada la seua vida professional; que inicien els estudis al mateix temps que treballen (a temps complet o a temps parcial) o són responsables d'activitats familiars o de cura; que tornen a la universitat després d'acabada una titulació per ampliar o actualitzar la seua qualificació i que també compatibilitzen amb altres activitats; persones amb qualsevol tipus de discapacitat que exigeixen el dret a la normalització de les seues possibilitats de formació universitària; o persones procedents d'altres països que tracten d'iniciar (o de continuar els seus estudis interromputs per l'emigració) a les universitats espanyoles i que també han de simultaniejar amb una activitat laboral imprescindible per a la seua economia familiar.

La presència cada vegada major de tots aquests perfils en la vida universitària posa de manifest la necessitat de garantir una igualtat d'oportunitats dirigida a l'èxit d'una formació i un aprenentatge per a tothom i al llarg de tota la vida.

La construcció de l'espai europeu d'ensenyament superior representa una oportunitat immillorable per reflexionar prèviament a la seua definitiva implantació i per dissenyar polítiques i mecanismes que afavorisquen la inclusió i la igualtat d'oportunitats per als nous tipus d'estudiants.

Entenem que els defensors universitaris, en la doble faceta reconeguda per la LOU de vetlar pel respecte dels drets i de les llibertats dels membres de la comunitat universitària i d'actuar dirigits cap a la millora de la qualitat universitària, estem obligats a reflexionar i a proposar alternatives orientades cap als problemes i les situacions en què se solen trobar aquests nous perfils d'estudiants.

### *Context social de la universitat*

Es constata la necessitat d'un canvi de model d'universitat a causa de les transformacions socials i econòmiques produïdes a Espanya les dues últimes dècades. La universitat ha d'adaptar-se a les necessitats i a les característiques –marcades per una diversitat creixent– dels ciutadans i les ciutadanes i de la societat, no al revés.

Aquest canvi de model no desvirtua ni desnaturalitza la universitat, si es considera que aquesta té un doble objectiu:

- a) Conservar, crear i desenvolupar el coneixement.
- b) Difondre aquest coneixement a través de l'educació-formació i fer que els seus èxits i avanços revertisquen en tota la societat i no sols en una part.

Si aquest canvi ja s'ha produït en relació amb el primer dels objectius, ja que una bona part de la investigació s'ha adaptat a les necessitats i a les demandes de la societat (com de fet s'exigeix que així siga), no resulta comprensible la resistència al canvi pel que fa al segon objectiu, ja que es constata el manteniment de condicions relativament rígides quant a l'accés i la realització dels estudis universitaris de col·lectius de ciutadans i ciutadanes amb perfils no convencionals.

### *Diversitat de perfils*

Els perfils que s'han tractat en aquesta taula de treball són els següents:

- a) Estudiants convencionals: la seua activitat universitària és a temps complet, de manera que es troben disponibles per adaptar-se als horaris establerts i a les condicions imposades per la universitat. Encara que no se'n tenen dades precises, pareix existir una tendència cap a la disminució d'aquest tipus. Aquest perfil també es correspon amb les persones que no presenten determinades discapacitats.
- b) Estudiants no convencionals: aquells que per diverses circumstàncies no coincideixen amb el perfil anterior. Es consideren els següents:
  1. Estudiants amb discapacitat (física, sensorial, psicològica, etc.). Es postula la necessitat d'augmentar la seua presència a la universitat en compliment de drets fonamentals i no en funció de criteris de beneficència. Es tracta de garantir una plena igualtat de drets i d'oportunitats per a les persones amb discapacitat en el seu accés a la universitat.
  2. Estudiants que simultàniament estudien i treballen, tant a temps complet com a temps parcial.

3. Estudiants que no van poder accedir a la universitat en mancar en el seu moment del certificat acadèmic requerit.

4. Estudiants immigrants i que habitualment també han de compatibilitzar el seu treball amb els seus estudis.

5. Estudiants que pertanyen a altres col·lectius desfavorits.

#### *Condicions per al canvi*

Les condicions que han de donar-se perquè es produïska el canvi són de dos tipus:

a) Regulació legislativa – normativa.

b) Canvi d'actitud i de mentalitat en la comunitat universitària. En aquest sentit resulten d'enorme importància les campanyes de sensibilització/formació.

Ambdues condicions impliquen un canvi en la cultura universitària, que ha de produir-se per mitjà de la delimitació d'un marc normatiu i de les actituds i els comportaments dels seus membres.

No obstant això, es reconeix que tot canvi cultural implica o requereix temps, tot i que els defensors universitaris haurien d'intentar promoure a través de les seues actuacions que l'esmentat canvi es produïra de la manera més ràpida possible.

#### *Bases del canvi*

Les bases materials perquè el canvi siga possible són les següents:

a) Desplegament de protocols, regulacions i normes, tant d'aplicació general com específica de cada universitat, que eviten la improvisació i el voluntarisme. Cal dur a terme polítiques i pràctiques que tinguen un caràcter d'anticipació a les situacions problemàtiques o conflictives, i no de mera reacció davant aquestes.

b) Dotació de recursos per a la posada en pràctica de les mesures:

– Recursos materials.

– Recursos per a l'assessorament, la formació i el suport al PDI que els permeta dur a terme l'activitat docent i tutorial d'una manera eficaç.

#### *Objectius dels defensors universitaris*

a) Promoure aquests canvis a través de l'elaboració d'informes i recomanacions dirigits a:

- Rectors i consells de govern
- Claustres
- Consells socials

b) Aconseguir que les mesures adoptades en relació amb els estudiants de perfil no convencional s'inclouen com un criteri d'avaluació de la qualitat de les universitats en els processos realitzats per les agències d'avaluació i acreditació, tant a nivell estatal (ANECA) com a les comunitats autònomes on existisquen aquestes agències.

- **Conclusions de la taula sobre homologació de títols estrangers**

El fenomen de la immigració a territori espanyol, com també la plena integració en l'espai europeu d'ensenyament superior (EEES), està comportant un augment vertiginós de les sol·licituds d'homologació de títols que ha donat lloc a múltiples queixes en les nostres universitats. Aquest tema, que encara que pot parèixer difícil d'encaixar en l'àmbit de cada universitat o en la figura del defensor universitari, per tractar-se d'una competència d'àmbit estatal i per l'ampli ventall de situacions que es presenten, és totalment assumible per part dels defensors, ja que es tracta d'estudiants que han de "formalitzar" la matrícula en una universitat de la seua elecció i regir-se per les mateixes normes que afecten la resta de l'alumnat, a fi de superar la proves establertes en cada cas.

Si a l'augment de sol·licituds afegim la deficient infraestructura de la qual està dotat el Ministeri per emprendre aquesta tasca, com també una certa demora "voluntària" dels centres que intervenen en el procés, entenem el sentit de l'informe del mateix Defensor del Poble, qui ha acusat l'increment de queixes sobre el particular.

Precisament, pel que fa als procediments d'homologació de títols estrangers d'ensenyament superior, l'últim informe disponible del Defensor del Poble, corresponent a l'any 2004, hi dedica unes quantes pàgines i deixa clar que l'aplicació de la normativa ha donat lloc a la presentació d'un gran nombre de queixes, la quantia de les quals ha continuat una progressió ascendent durant el 2004, i que segueix la tendència dels últims anys en aquesta matèria. La causa, insisteix, ha de buscar-se en l'extraordinari augment de sol·licituds d'homologació produït des del 1999, degut fonamentalment a l'augment de la immigració a Espanya i a la lliure circulació de professionals en l'àmbit europeu, com també a l'impuls donat als diversos programes d'intercanvi d'estudiants, la qual cosa ha comportat un increment mitjà anual d'un 30% en les sol·licituds d'homologació des d'aquella data. Aquesta circumstància, unida a la complexitat que entranya l'anàlisi exhaustiva del nivell formatiu de cada títol estranger respecte a l'exigut a Espanya, ha arribat a col·lapsar la capacitat de les unitats administratives encarregades de la tramitació dels expedients d'homologació i ha provocat la impossibilitat de complir els terminis de tramitació que fixa el Reial Decret 86/1987, de 16 de gener.

L'any 1999 es van presentar 8.369 sol·licituds, que van augmentar fins a 15.280 el 2003. Atès aquest augment, el Ministeri va reaccionar amb una sèrie de mesures, de manera que es va aconseguir que el nombre d'expedients finalitzats començara a superar el de sol·licituds presentades en el mateix període. El 2003 es van resoldre 16.555 expedients i en els sis primers mesos de 2004 s'havien resolt 11.444 enfront de 7.258 sol·licituds noves.

Entre moltes altres coses, l'informe diu:

«En l'aspecte normatiu cal celebrar la substitució del Reial Decret 86/1987, de 16 de gener, pel nou Reial Decret 285/2004, de 20 de febrer, que conté una nova regulació de les condicions d'homologació i de convalidació de títols d'estudis estrangers d'ensenyament superior, l'entrada en vigor del qual el setembre del 2004 va ser finalment ajornada fins al març del 2005 en dos dels aspectes que considera: el nou procediment d'homologació a graus acadèmics i l'aplicació del sistema de comitès tècnics com a òrgans informadors en substitució del Consell de Coordinació Universitària».

[...]

«En aquest sentit s'ha de valorar positivament l'aprovació pel Consell de Coordinació Universitària d'informes generals sobre un gran nombre de titulacions i països, la qual cosa ha comportat que més de la tercera part de les sol·licituds d'homologació es puguin resoldre sense necessitat de requerir un informe individualitzat a l'esmentat òrgan consultiu, la qual cosa ha permès un cert descens en les queixes que habitualment provoca la demora en la realització d'aquest tràmit quan resulta imprescindible».

Vista la complexitat i les deficiències del procés, els directors/degans d'algunes titulacions s'han reunit per estudiar el problema comú que tenen i han acordat realitzar un mateix tipus de proves, tant de conjunt com per a matèries d'àrees de coneixement. Actualment, els candidats no solen tenir un programa clar dels continguts objecte de les proves. Creiem que aquest tipus de reunions és positiu, perquè permet determinar un nivell i un procés comú. Si no es fa així, quan els candidats tenen notícia de tractes diferenciats, poden acudir allà on consideren que les condicions són més fàcils o més accessibles.

Pel que fa a l'homologació de títols, el Consell de Coordinació Universitària (CCU) ha d'actuar com un arbitre, mentre que el Ministeri és el que ha de concedir o denegar la titulació.

Creiem que, per donar agilitat al procés, faria falta que el CCU tinguera unes taules d'equivalències basades només en el contingut troncal de cada titulació. L'estudi hauria de poder construir-se sense massa problemes amb les universitats europees i sobre la base de l'experiència de tants casos d'homologacions com ja s'han realitzat. Aquestes taules haurien d'estar en poder del Ministeri i moltes homologacions es farien d'ofici sense anar al CCU. Només haurien de passar per l'arbitratge aquelles

titulacions que no figuraren a les taules. Això, segons el nostre parer, hauria de facilitar i agilitzar el procés.

També seria convenient que, en cas de fer proves complementàries, el Ministeri donara a les universitats unes indicacions sobre els continguts mínims exigibles en les matèries troncal, que haurien de ser els mínims que cal utilitzar per a les taules d'equivalències pel que fa a les homologacions directes.

És possible que un enfocament que s'està donant a l'homologació de títols –que distingeix el títol com a qüestió acadèmica del títol com a garantia d'estar capacitat per a exercir una professió– pugui facilitar una altra manera de solucionar el problema. L'ANECA és l'organisme que ha d'acreditar i avaluar les titulacions de les universitats espanyoles; per això, qui millor que ella per estudiar, amb els mateixos criteris, les titulacions estrangeres per homologar i, per tant, realitzar la taula esmentada anteriorment? Així hi hauria una constatació objectiva extrauniversitària d'aquests temes (Reial Decret 309/2005, de 18 de març).

La relació entre les persones que sol·liciten homologació i els centres es realitza, en general, sense intervenció dels serveis acadèmics de les universitats. El candidat, amb l'informe facilitat pel Ministeri, ha de dirigir-se al centre que estime oportú i matricular-s'hi. Però els pressupostos no preveuen cap tipus de dotació econòmica per a això. Per millorar el procés, entre altres coses, cal proporcionar als centres una certa dotació econòmica en funció del nombre de candidats, reconèixer als professors mèrits de docència per la seua participació en aquests tribunals i podria ser bo que alguns centres oferiren als candidats docència a cost real o públic, de forma que els permetera accedir a les proves d'homologació en millors condicions.

El Reial Decret 309/2005, de 18 de març, va entrar en vigor el passat 20 de setembre, però els expedients iniciats d'acord amb la normativa anterior no es regeixen per la nova. La nova regulació estableix un concepte d'homologació més obert: intenta equiparar la formació sancionada pel títol estranger i la que proporciona el corresponent espanyol. Creiem que és un canvi molt positiu. Més encara amb les mesures adoptades per simplificar i accelerar tot el procés.

El futur del procés d'homologació pareix més clar per a quan realment comencem a realitzar la integració en l'espai europeu d'ensenyament superior. Però ara encara tenim molts expedients que es regeixen amb la normativa anterior, per a la qual el Ministeri, segurament, poc més farà. Quina és la nostra realitat? Què fa el Ministeri? Passar el problema a les escoles o facultats, no a les universitats.

La persona que desitja l'homologació del seu títol elegeix el centre sense que les autoritats o els serveis acadèmics de la universitat corresponent n'estiguen assabentats. El centre realitza, o no, les dues convocatòries a les quals està obligat, qualifica els examinats i no sempre ofereix un període de revisió de les notes al qual igualment està obligat. Tampoc no està obligat a passar comunicació al

seu Rectorat. Pot ser que alguna universitat haja establert normes internes en sentit diferent del que ací s'expressa.

Una vegada analitzada la situació actual referida a les homologacions de títols estrangers a les universitats, i també la legislació vigent sobre el particular, cal concloure que ha d'existir una major implicació del Ministeri que, en cas de detectar deficiències en el pla d'estudis des del qual se sol·licita homologació, delega la continuació del procediment a les universitats, és a dir, la preparació, el disseny i la programació de les proves sense més criteris que els que de forma general s'expressen en l'Ordre de 21 de juliol de 1995.

La universitat, al seu torn, pel fet que detecta una certa disparitat a l'hora d'interpretar els criteris, segons la titulació objecte de l'homologació, podria establir algun mecanisme que garantisca la igualtat de condicions dels titulats estrangers –establiment d'un curs d'adaptació– i també homogeneïtzar el desenvolupament de les proves (d'aptitud o de conjunt) i destinar els recursos humans i materials que possibiliten l'adequat seguiment i la resolució dels expedients d'homologació.

Finalment, s'entén que el govern podria fer algun pas o posar en marxa alguna experiència que desplegue, en proves, les previsions de l'RD 309/2005 la vigència de les quals està pendent de l'aprovació del catàleg de títols i que conté ja algunes previsions que han de millorar tot el procés d'homologació.

### *Conclusions*

1. La possibilitat d'elecció d'universitat per part de l'alumne que desitja accedir a l'homologació converteix l'aspirant en alumne de ple dret, que pot discrepar dels resultats de les proves i accedir als mateixos mecanismes que la resta dels estudiants de la mateixa universitat. La possibilitat d'intervenció dels defensors és clara, en el sentit d'assegurar el màxim de transparència i d'uniformitat en tot el procés (Ordre 21-07-95, BOE de 27-7-95).
2. L'especial situació legislativa espanyola en matèria de títols i competències professionals –que habilita professionalment de forma automàtica el titulat– ha influït i influeix directament sobre tot el procés d'homologació i crea unes resistències importants en els àmbits social i econòmic.
3. Des del mes de setembre passat coexisteixen dos col·lectius d'expedients d'homologació, per la qual cosa una lectura atenta de l'RD 309/2005 permetria començar a adoptar ja aquells canvis que paregueren bons i aplicables a la situació actual. El Ministeri hauria de definir millor què ha de fer l'alumne i la universitat implicar-se més en el procés, sense que supose intervencionisme en les actuacions dels centres. La universitat hauria d'aplicar-se que els seus centres docents compliren la legislació general i que l'adaptaren a la seua específica. La universitat, en definitiva, hauria de saber què es fa, i si es fa o no es fa, què s'hauria de fer i quin és el resultat final del procés.

4. La informació continguda en les webs de les universitats hauria de ser clara i fàcilment accessible, per aconseguir així que l'adquisició d'informació sobre com, quan i on es realitzen les mencionades proves no siga una prova més per superar.

5. En atenció a les queixes rebudes en algunes oficines dels defensors relatives a les actuals proves de conjunt, atès que l'article 17.3 del RD 285/2004 considera també la possibilitat d'una prova d'aptitud, seria convenient que cada universitat n'establira una regulació. Si els rectors seran competents per a l'homologació dels títols oficials de màster i doctor, per què no es comencen a implicar més les universitats?

6. S'hauria de dotar els centres que realitzen les proves dels mitjans necessaris perquè puguen reconèixer als professors que participen en les homologacions algun tipus de mèrit docent vàlid per ser reconegut i acceptat en els processos d'avaluació dels mèrits docents. A més, cal pensar en alguna dotació econòmica per als centres en funció del nombre de candidats i la durada de les proves, especialment les de conjunt.

7. La funció de l'ANECA ha quedat reflectida en la modificació del RD 285/2004 que estableix el seu important paper avaluador de tot el procés d'homologació en els futurs estudis universitaris de grau. No obstant això, no pot exercir aquesta potestat fins que no haja transcorregut un any des de la finalització del procés de renovació del nou catàleg de títols universitaris oficials.



**ANNEX II - ESTATUTS DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. 2003****CAPÍTOL QUART  
DE LA SINDICATURA UNIVERSITÀRIA DE GREUGES****Article 235è**

1. La Sindicatura Universitària de Greuges és l'òrgan de la Universitat de València constituït per a l'exercici de les funcions legalment atribuïdes a la figura del defensor universitari. Seran funcions de la Sindicatura vetllar pel respecte als drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària, davant de les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, encara que no hi haja infracció de la legalitat.

2. La seua organització i funcionament els regularà un reglament del Claustre d'acord amb la llei i aquests Estatuts, aprovat per majoria dels vots emesos, sempre que aquesta majoria supere un terç del nombre total dels seus membres.

**Article 236è**

1. El síndic o síndica és elegit entre els membres de la comunitat universitària pel Claustre per majoria, sempre que aquesta supere un terç del nombre total dels seus membres.

2. El síndic o síndica estarà assistit per dos vicesíndics o vicesíndiques, que necessàriament pertanyeran als altres dos grups de la comunitat universitària diferents al que pertanga el síndic, elegits pel Claustre a proposta d'aquell i per la mateixa majoria.

3. El mandat d'aquest càrrec serà únic i tindrà una durada de quatre anys.

**Article 237è**

1. El síndic o síndica exercirà la seua funció amb independència, sense subjecció a mandat imperatiu ni a ordres o instruccions de cap classe.

2. Per garantir la seua independència, tant el síndic o síndica com els vicesíndics o vicesíndiques estaran subjectes a les incompatibilitats especialment establertes per aquests Estatuts.

3. El reglament determinarà el règim de dedicació dels càrrecs de la Sindicatura que tinguen la condició de personal docent i investigador o d'administració i serveis.

4. La Sindicatura Universitària de Greuges haurà de ser dotada dels mitjans materials i se li adscriurà el personal adient per al compliment de la seua funció.

**Article 238è**

1. En el funcionament de la Sindicatura Universitària de Greuges s'hauran de tenir presents les regles següents:

a) Podrà actuar per iniciativa pròpia o a instància dels interessats, expressada individualment o col·lectivament.

b) Abans de l'admissió a tràmit de la queixa o en l'acte d'admetre-la, el síndic o síndica sol·licitarà informe a l'òrgan o a la persona a qui s'atribuesca la causa de la queixa. Si en el termini de 15 dies des de la recepció d'aquesta sol·licitud l'informe no fos emès, continuarà el procediment.

c) Si el síndic o síndica estimés la queixa, s'adreçarà a l'òrgan competent o a la persona responsable per establir la manera de satisfer la reclamació.

d) Si el síndic o síndica estimés, tot atenent al contingut d'una o diverses queixes, que la causa d'aquestes es troba en una organització defectuosa dels serveis, adreçarà un informe raonat al secretari o secretària general i al gerent o gerenta a l'efecte que adopten o insten l'adopció, per l'òrgan competent, de les mesures necessàries per a la millora del servei.

e) La Sindicatura haurà de presentar al Claustre, en cada curs acadèmic, un informe de la seua activitat.

f) La Sindicatura podrà proposar al Claustre una moció de reprovació contra el titular o titulars de l'òrgan o les persones responsables que, de forma reiterada, desatenguen requeriments que, d'acord amb la llei, es podrien complir.

2. Les autoritats i els òrgans universitaris com també qualsevol membre de la comunitat universitària resten subjectes al deure de col·laborar amb la Sindicatura Universitària de Greuges, i estan obligats a proporcionar a requeriment d'aquesta tota classe de dades i informacions requerides relacionades amb la queixa.

**ANNEX III - REGLAMENT DE LA SINDICATURA UNIVERSITÀRIA DE GREUGES****REGLAMENT D'ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE LA  
SINDICATURA UNIVERSITÀRIA DE GREUGES**

Mitjançant aquest Reglament es regula l'organització i funcionament de la Sindicatura Universitària de Greuges, d'acord amb allò que estableix l'article 234 dels Estatuts de la Universitat de València.

**CAPÍTOL I  
DE LA SINDICATURA****ARTICLE 1**

1. La Sindicatura Universitària de Greuges és l'òrgan de la Universitat de València constituït per a l'exercici de les funcions legalment atribuïdes a la figura del defensor universitari.

Són funcions de la Sindicatura vetllar pel respecte als drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària, davant les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris, encara que no hi haja infracció de la legalitat. En l'exercici d'aquestes funcions la Sindicatura identificarà les qüestions que afecten a aquests drets i formularà, si escau, recomanacions adreçades a l'òrgan que corresponga.

2. El síndic o la síndica exerceix la seua funció amb independència, sense subjecció a cap mandat imperatiu ni a ordres o instruccions de cap mena.

3. El mandat del síndic o la síndica serà únic i per un període de quatre anys. Esgotat aquest mandat el Claustre procedirà a l'elecció en els termes fixats a l'article segon d'aquest Reglament.

**ARTICLE 2**

1. El síndic o la síndica és elegit entre els membres de la comunitat universitària pel Claustre per majoria, sempre que aquesta supere un terç del nombre total dels seus membres.

2. El síndic o la síndica és assistit per dos vicesíndics o vicesíndiques. Aquests han de pertànyer respectivament als altres dos grups de la comunitat universitària. Seran elegits pel Claustre a proposta ordenada del Síndic o la Síndica i per la mateixa majoria.

Els vicesíndics o vicesíndiques actuaran sota la supervisió del síndic o la síndica i d'acord amb les seues instruccions.

3. Els candidats i candidates a la Sindicatura o Vicesindicatures han de tenir dedicació a temps complet o exclusiva si tenen la condició de personal docent i investigador o personal d'administració i serveis, respectivament.

### **ARTICLE 3**

1. Hom perd la condició de síndic o síndica per alguna de les causes següents:

- a) Transcurs del temps pel qual va ser elegit.
- b) Renúncia o dimissió.
- c) Incompliment de les obligacions i dels deures del càrrec, o negligència notòria que comporte la pèrdua de la confiança del Claustre. La pèrdua de confiança és manifestarà per majoria del Claustre, sempre que aquesta supere un terç del nombre total dels seus membres.
- d) Incapacitat o inhabilitació declarada per decisió judicial ferma o per sentència ferma per delictes dolós.
- e) Pèrdua de la condició de membre de la comunitat universitària.
- f) Trobar-se en situació de serveis especials o en comissió de serveis fora de la Universitat per temps superior a tres mesos.
- g) Incórrer en alguna de les incompatibilitats previstes a l'article quart d'aquest reglament.
- h) Trobar-se gaudint d'una llicència d'estudis o d'un període sabàtic de durada superior a tres mesos.

Produït el cessament del síndic o la síndica es procedirà a una nova elecció pel Claustre en els termes previstos per l'article 2 d'aquest reglament. En aquest cas de l'elecció s'inclourà en l'ordre del dia del primer Claustre següent i les funcions del síndic o la síndica seran exercides pel primer vicesíndic o vicesíndica llevat dels casos d'esgotament del mandat en els quals el síndic o la síndica romandran en funcions fins la nova elecció.

2. Hom perd la condició de vicesíndic o vicesíndica per alguna de les causes següents:

- a) Esgotament del mandat del síndic o síndica.

- b) A proposta del síndic o la síndica.
  - c) Renúncia o dimissió.
  - d) Incompliment de les obligacions i dels deures del càrrec, o negligència notòria que comporte una censura del Claustre que la manifestarà per majoria, sempre que aquesta supere un terç del nombre total dels seus membres.
  - e) Incapacitat o inhabilitació declarada per decisió judicial ferma o per sentència ferma per delictes dolós.
  - f) Pèrdua de la condició de membre de la comunitat universitària.
  - g) Trobar-se en situació de serveis especials o en comissió de serveis fora de la Universitat per temps superior a tres mesos.
  - h) Incórrer en alguna de les incompatibilitats previstes a l'article quart d'aquest reglament.
  - i) Trobar-se gaudint d'una llicència d'estudis o d'un període sabàtic de durada superior a tres mesos.
- Produït el cessament del vicesíndic o vicesíndica el síndic o la síndica proposarà la substitució al Claustre en els termes previstos per l'article 2.2 d'aquest reglament.

## **CAPITOL II**

### **DE LES INCOMPATIBILITATS I EL RÈGIM DE DEDICACIÓ**

#### **ARTICLE 4**

La condició de síndic o síndica o de vicesíndic o vicesíndica de la Sindicatura Universitària de Greuges és incompatible amb les que segueixen:

- a) Rector o rectora, vicerector o vicerectora, delegat o delegada d'estudiants, secretari o secretària general, vicesecretari o vicesecretària general, gerent o gerenta i vicegerent o vicegerenta.
- b) Degà o degana, director o directora, vicedegà o vicedegana, vicedirector o vicedirectora, secretari o secretària i vicesecretari o vicesecretària de centre o de servei.
- c) Director o directora i secretari o secretària de departament o d'institut.
- d) Membre del Consell de Govern i de la Junta Consultiva.
- e) Membre de la Mesa de Coordinació de l'Assemblea General d'Estudiants.
- f) Membre d'alguna comissió dels òrgans centrals de la Universitat.

- g) Membre de les juntes de personal o del Comitè d'Empresa.
- h) Membre de l'òrgan de coordinació d'una assemblea de representants de centre.
- i) Cap de servei, de secció, administrador o administradora de centre o aquells que el Consell de Govern haja declarat equivalents.

#### **ARTICLE 5**

El membres de la Sindicatura, gaudiran de la reducció de llurs dedicacions, si més no, de la tercera part de llurs obligacions com a personal docent i investigador o personal d'administració i serveis.

### **CAPITOL III DEL FUNCIONAMENT**

#### **ARTICLE 6**

1. La legitimació activa per dirigir-se al síndic o a la síndica i demanar la seua actuació correspon a qualsevol persona o col·lectiu de la comunitat universitària que al·legue un interès legítim . Les peticions individuals o col·lectives adreçades a la Sindicatura de Greuges es presentaran en el Registre General de la Universitat o en qualsevol de les oficines auxiliars d'aquest, amb la signatura de l'interessat i mitjançant escrit raonat amb indicació de les dades personals i del domicili per a notificacions.
2. El rector o la rectora o qualsevol altre òrgan de la Universitat podrà remetre al síndic o a la síndica qualsevol queixa, reclamació o conflicte que li hagen sigut elevats pels membres de la comunitat universitària.

## **ARTICLE 7**

1. La Sindicatura desestimarà les queixes i observacions anònimes i les formulades amb fonamentació insuficient o sense una pretensió identificable. Aquesta decisió es notificarà mitjançant resolució motivada.
2. La Sindicatura no entrarà a examinar individualment les queixes pendents de resolució judicial o expedient administratiu i suspèndrà qualsevol actuació iniciada quan es planteje demanda o recurs davant els tribunals ordinaris. Això no impedirà la investigació dels problemes generals que es puguen identificar a les queixes presentades.

## **ARTICLE 8**

1. La Sindicatura Universitària de Greuges podrà actuar per iniciativa pròpia o a instància de les persones interessades, expressada individualment o col·lectivament.
2. Abans de l'admissió a tràmit de la queixa o en l'acte d'admetre-la, el síndic o la síndica sol·licitarà informe a l'òrgan o a la persona a qui s'atribueix la causa de la queixa i si en el termini de 15 dies des de la recepció d'aquesta sol·licitud l'informe no és emès, continuarà el procediment.
3. Si el síndic o la síndica estima la queixa, s'adreçarà a l'òrgan plantejant-li les recomanacions d'actuació que corresponga.
4. Els acords de la Sindicatura Universitària de Greuges és notificaran als afectats per les seues actuacions. Quan la queixa haja estat presentada per un col·lectiu la notificació s'adreçarà a la persona que conste com a representant i en el seu defecte al que haja signat en primer lloc.
5. Els acords de la Sindicatura Universitària de Greuges no són objecte de cap recurs, dintre de la Universitat.
6. Si el síndic o la síndica estima, atenent el contingut d'una o diverses queixes, que la causa d'aquestes es troba en una organització defectuosa dels serveis, adreçarà un informe raonat al secretari o la secretària general i al gerent o la gerenta a l'efecte que l'òrgan competent adopte o inste a l'adopció de les mesures necessàries per a la millora del servei.

**ARTICLE 9**

Les autoritats i els òrgans universitaris, i qualsevol membre de la comunitat universitària, resten subjectes al deure de col·laborar amb la Sindicatura Universitària de Greuges i estan obligats a proporcionar, a requeriment d'aquesta, tota classe de dades i informacions relacionades amb la queixa.

La Sindicatura pot proposar al Claustre una moció de reprovació contra el titular o els titulars de l'òrgan o les persones responsables que, de forma reiterada, desatenguen requeriments que, d'acord amb la llei, es podrien complir.

**CAPÍTOL IV****DELS DEURES DE LA SINDICATURA****ARTICLE 10**

El síndic o la síndica de greuges i els vicesíndics o vicesíndiques guardaran absoluta reserva sobre les informacions a les que puguen accedir amb motiu de les seues indagacions, tant pel que fa a les persones com als serveis o dependències de la Universitat. Així mateix, tota la informació addicional obtinguda en el curs de la investigació tindrà caràcter reservat.

**ARTICLE 11**

El Síndic de Greuges presentarà un informe anual al Claustre sobre la seva actuació que contindrà, com a mínim, les dades següents:

- el nombre i la mena de queixes formulades i dels expedients iniciats d'ofici;
- les queixes rebutjades, les que estiguen en tramitació i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

Aquest informe respectarà el dret a la intimitat dels interessats en el procediment d'investigació d'acord amb la legislació vigent però sí que es podran esmentar els òrgans administratius o acadèmics en els que s'identifiquen un mal funcionament o que puguen haver obstaculitzat les investigacions.



**CAPITOL V**  
**DELS MITJANS PERSONALS I MATERIALS**

**ARTICLE 12**

La Sindicatura Universitària de Greuges tindrà unes dependències, en les quals disposarà de l'organització administrativa i de personal adient per exercir les seues funcions.

**DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

La reforma d'aquest reglament es regirà pel que disposa l'article 234 dels Estatuts a proposta del Consell de Govern o d'un 10 % dels Claustrals.

**APROVAT PEL CLAUSTRE EL 9 DE NOVEMBRE DE 2004 (ACUV 17/2004)**