

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

**Curs 2006-2007**



UNIVERSITAT  
DE VALÈNCIA

Complint l'article 11 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 els mesos d'octubre de 2006 i setembre de 2007.

<b>1. Introducció</b>	<b>2</b>
<b>2. Activitat ordinària</b>	
• <b>Activitats de la Sindicatura de Greuges</b>	<b>4</b>
• <b>Conclusions sobre el contingut de les reclamacions</b>	<b>11</b>
<b>3. Activitat extraordinària</b>	
• <b>IX Trobada Estatal de Defensors Universitaris</b>	<b>16</b>
• <b>Trobada de Síndics de l'Espai Joan Lluís Vives</b>	<b>18</b>
<b>ANNEX</b>	
<b>Conclusions de la IX Trobada Estatal de Defensors Universitaris</b>	<b>19</b>
<b>Acta de la Trobada de Síndics de l'Espai Joan Lluís Vives</b>	<b>44</b>

## Introducció

La presentació de la nostra memòria és sempre un bon moment per a fer balanç del treball que hem dut a terme i reiterar una vegada més que la Sindicatura ha estat també, al llarg del segon període de mandat, un espai obert i propi de tots aquells que recorren a nosaltres per fer-nos arribar consultes i queixes. Aquesta memòria manté, per tant, la línia bàsica de treball de la memòria anterior i el nostre codi ètic de comportament.

Amb la voluntat decidida d'afrontar les desavinences i problemàtiques, al llarg d'aquest nou període al capdavant de la Sindicatura hem procurat sempre que els suggeriments i recomanacions que hem fet contribuïren de manera decidida a la millora qualitativa de la nostra Universitat. Per això, sempre hem intentat crear un clima previ de responsabilitat, diàleg i comprensió entre tots els membres de la comunitat universitària.

En aquest sentit, des de la Sindicatura volem aprofitar l'avinentsa de la presentació d'aquesta memòria per agrair a tota la comunitat universitària el seu respecte i suport a la tasca que realitzem, en uns moments en què la Universitat es veu sotmesa a canvis importants. Nosaltres volem fer palès el nostre agraïment a tots aquells que amb el seu esforç fan que, malgrat tots els entrebancs, la Universitat de València continue funcionant de la millor manera possible.

Pel que fa a la dinàmica de treball d'aquest segon període, recordem que iniciàrem el mandat tenint com a criteri prioritari donar una projecció més gran a aquest òrgan. Érem conscients que només si aconseguíem augmentar-ne el grau de coneixement i utilització podria esdevenir realment útil i acomplir de manera eficaç la tasca que li és encomanda: vetllar pel respecte als drets i llibertats de tots aquells que integrem la comunitat universitària.

Així, l'augment sostingut dels casos i el fet que la major part d'aquests s'hagen pogut resoldre per la via de la consulta és una mostra evident que, gràcies a la col·laboració de tots, la Sindicatura de Greuges ha pogut assolir un funcionament més àgil. Destaquem especialment la bona disposició de les autoritats de la nostra Universitat, que sempre ens han escoltat quan ho hem demanat. Sobre la metodologia utilitzada, continuem aplicant la via de la mediació directa, una via d'actuació que ha demostrat ser la més eficaç a l'hora de protegir i tutelar els drets de les persones. Una manera de fer que l'humanisme estiga sempre per davant de la burocràcia.

Per tot el que s'ha exposat, queda palesa la nostra voluntat de continuar la línia de treball encetada l'any 2005: treballar i mitjançar en pro de la resolució dels casos plantejats, sempre que siguen procedents. I també, agrair als interessats per les seues observacions i suggeriments, així com la confiança dipositada en nosaltres, ja que sense aquestes aportacions la Sindicatura de Greuges no tindria raó de ser. En conseqüència, volem transmetre i traslladar a tota la comunitat universitària la importància de la seua implicació en el funcionament diari de la Sindicatura, i també en el procés de millora del conjunt de la Universitat.

Finalment, destaquem que la Sindicatura ha mantingut i manté com a pauta d'actuació la rectitud, l'equitat i la justícia, i recomana que tots els estaments procedisquen de la mateixa manera en el seu funcionament intern, per evitar l'abús dels més forts enfront dels més dèbils.



Aquest informe consta de quatre parts: en la primera es fa un resum de les actuacions de la Sindicatura en aquest curs; en la segona s'exposen les conclusions en relació amb cada un dels estaments universitaris; i en la tercera i quarta es valora la participació de la Sindicatura en activitats de representació i extraordinàries.

## **2. Activitat ordinària**

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

En aquest segon període al capdavant de la Sindicatura, comprès entre l'1 de octubre de 2006 i el 30 de setembre de 2007, la Sindicatura Universitària de Greuges ha continuat l'exercici de les funcions encomanades pel Claustre. Aquestes funcions *ordinàries* o naturals han consistit bàsicament a atendre les reclamacions presentades i a orientar cap als òrgans competents les peticions d'actuació que li han estat sol·licitades. Formalment, del conjunt de reclamacions i consultes que han estat presentades per escrit, s'han obert dinou expedients.

Paral·lelament, però, hem atès tot un conjunt de consultes i queixes que, malgrat el seu contingut més o menys important, no han derivat en l'obertura d'expedient. Es tracta de qüestions com ara consultes informals, dubtes diversos o queixes per via telefònica o per correu electrònic, que finalment no han estat formalitzades per l'emissor. En definitiva, tot un conjunt de realitats, potser invisibles a efectes estadístics o formals, però que han conformat bona part del gros de l'activitat diària d'aquest òrgan.

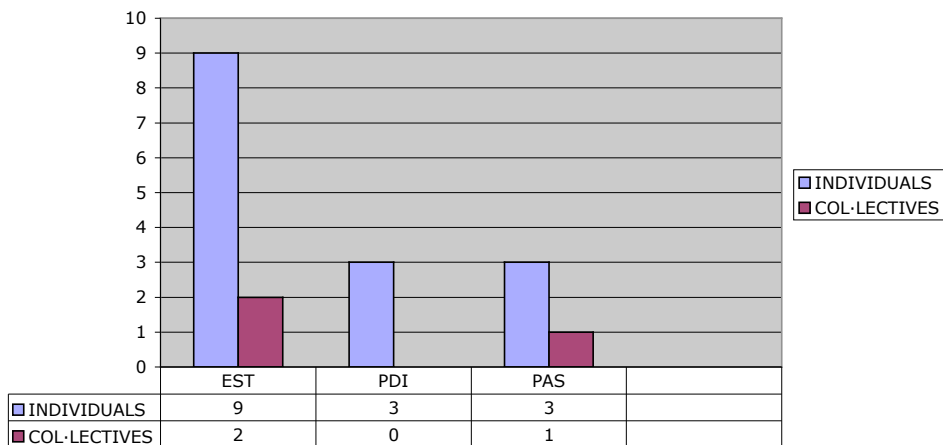
En aquest sentit, reclamem la vostra atenció en aquesta primera part de l'informe per dues raons. D'una banda, per fer palès que si en alguns casos les queixes no han derivat en expedient ha estat precisament per la voluntat de la Sindicatura de donar solució a les qüestions plantejades a través de vies menys formals, com ara el contacte directe i el diàleg entre òrgans i instàncies, en pro de la millor i més ràpida resolució del cas plantejat. I en segon lloc, també cal destacar que algunes de les qüestions plantejades, malgrat el seu interès i contingut, finalment s'han perdut en el temps. I ha estat així per dos motius principalment: bé per la indiferència o falta d'empenta de l'interessat, bé per tot al contrari, és a dir, per la dificultat i conflictivitat que a parer de l'interessat li generaria la formalització de la queixa. En tot cas, totes aquestes qüestions i moltes altres serveixen per a dibuixar l'activitat diària de la Sindicatura i definir l'abast de la seua actuació i paper.

En relació únicament amb les queixes que han derivat en l'obertura d'un expedient, les persones interessades han estat 67 estudiants, 3 professors i 22 persones vinculades a l'estament del personal d'administració i serveis. A més d'aquestes reclamacions n'hi ha hagut una presentada per 88 persones pertanyents als tres estaments de la Universitat. Això fa un total de 180 persones.

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

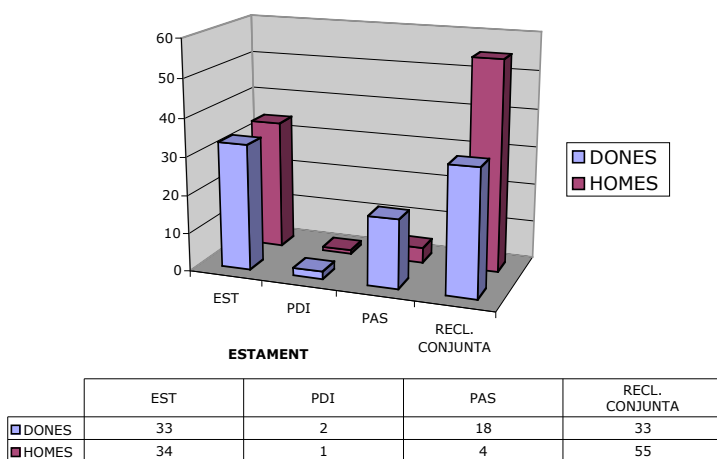
- 11 reclamacions presentades per l'estament d'estudiants, incloent-hi tercer cicle, 9 de caràcter individual i 2 de caràcter col·lectiu (presentades, respectivament, per 2 i per 56 estudiants). D'aquestes 11 reclamacions, amb un total de 67 signataris, 33 eren dones i 34 homes.
- 3 reclamacions presentades pel professorat, totes de caràcter individual. D'aquestes 3 reclamacions, 2 han estat presentades per reclamants femenines i 1 per un reclamant masculí.
- 4 reclamacions presentades pel personal d'administració i serveis, de les quals 3 eren de caràcter individual i 1 de caràcter col·lectiu. El nombre total de reclamants d'aquest sector ha estat de 22 (19 en la queixa presentada col·lectivament i 3 en les presentades individualment).
- 1 reclamació presentada per personal dels tres estaments de la universitat, amb 88 signataris (55 homes i 33 dones).

**RECLAMACIONS**



Per sexes, el nombre total de signataris de les reclamacions del personal d'administració i serveis és de 18 reclamants femenines i 4 de masculins.

**NOMBRE DE SIGNANTS PER ESTAMENT I SEXE**



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

## **ESTUDIANTS**

14/2006

Un estudiant reclamava perquè després de sol·licitar una ampliació de matrícula a través de la Secretaria Virtual, aquesta petició se li va desestimar per entendre que s'havia presentat fora de termini. L'alumne al·lega que l'havia sol·licitada en el termini corresponent i que hi havia hagut una errada informàtica. Exposa, però, que prèviament havia anul·lat la matrícula en l'assignatura que ara demana i que per això l'aplicació no el deixava matricular-se.

1/2007

Una alumna ens fa arribar el cas d'una assignatura amb una part teòrica d'assistència no obligatòria i una part pràctica d'assistència obligatòria. Per malaltia justificada, no va poder assistir a dues de les sessions pràctiques, fet pel qual ha estat instada a repetir les pràctiques de l'assignatura el curs vinent, ja que enguany no li serà possible superar el mòdul per haver faltat a classe.

3/2007

Un alumne de 3r cicle reclama pel temps transcorregut des que va sol·licitar el carnet d'universitari. Aquesta demora l'impossibilita poder fer ús dels serveis de biblioteques de la Universitat.

5/2007

Un alumne exposa que s'ha matriculat en dos cursos de lliure elecció oferts pel Servei d'Extensió Universitària. Posteriorment, però, aquests van ser anul·lats per falta de matriculats, sense donar-los la possibilitat d'obtenir el contingut i els materials didàctics del curs. Els motius de la seua queixa són la impossibilitat d'obtenir el material pedagògic del curs i l'excessiu temps que, a parer seu, es tarda a retornar els diners de la matrícula.

6/2007

Escrit de queixa presentat per 56 alumnes d'una Facultat per considerar que un article d'una revista del seu centre, realitzada per estudiants també, atempta contra les creences religioses que ells professen.

8/2007

Un estudiant denuncia la demora a contestar la seua sol·licitud de devolució de taxes acadèmiques, una vegada concedida una beca per a l'estudi.

11/2007

Una estudiant de tercer cicle reclama que el màster en què s'ha matriculat només s'ofereix en castellà, malgrat l'estreta relació entre la matèria impartida i el patrimoni lingüístic i etnològic valencià. Planteja la queixa també pel fet que gairebé tots els estudis de tercer cicle oferts per la Universitat de València són impartits en castellà. Sol·licita que s'estudie el seu cas i el de la resta d'estudis de tercer cicle de la Universitat, perquè es puguen oferir en les dues llengües oficials reconegudes per l'Estatut d'Autonomia.

13/2007

Un alumne es queixa del fet que, havent transcorregut el termini de 15 dies estipulat en la normativa des de la realització de l'examen d'una assignatura, els professors no van fer públiques les qualificacions dins el termini establert.

16/2007

Una estudiant es queixa d'haver estat penalitzada per retard en la devolució de llibres, quan aquest retard, a parer seu, no es va donar realment. També es queixa sobre els correus electrònics que els Serveis de Biblioteques envien en cas de retard en la devolució dels llibres, ja que considera que aquests contenen dades personals confidencials.

17/2007

Un estudiant es queixa perquè després de comprovar que en l'OCA figurava un torn de vesprada per a la realització de les pràctiques d'una assignatura i haver disposat els seus assumptes personals i laborals en funció d'aquestes pràctiques, aquest grup ha estat eliminat. L'eliminació d'aquest grup, per impossibilitat del cos docent d'assumir-ne la docència, l'ha dut a no poder matricular-se en l'assignatura i endarrerir un curs la finalització dels seus estudis.

18/2007

Dos alumnes es queixen pel fet que un professor els ha acusat de forma deliberada i arbitrària, a parer seu, d'haver-se copiat mútuament.

## **PDI**

2/2007

Un professor es queixa que en la seua Facultat no s'ha complit la normativa universitària pel que fa a la correcta comunicació d'un procés d'impugnació d'examen iniciat a instància d'un estudiant. Paral·lelament, el professor responsable del mòdul denuncia els impediments posats pel secretari del centre a l'hora de permetre-li realitzar diligències en l'acta de l'assignatura.

7/2007

Un professor reclama com a usuari del Servei d'Educació Física per considerar que la Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'Esport ocupa espais que tradicionalment han estat destinats als usuaris del Servei d'Educació Física. Aquesta reclamació també està signada per 88 persones entre PAS PDI i estudiants usuaris.

12/2007

Un membre del PDI amb discapacitat sol·licita que li siga concedida la reducció de crèdits, de forma permanent, per la discapacitat que pateix. També manifesta que en el concurs de mèrits on participa, està en inferioritat de condicions, ja que no hi ha un percentatge de places reservat a discapacitats.

14/2007

Un investigador del programa "Ramón y Cajal" es queixa pel perjudici que li ha causat la modificació dels criteris per al càlcul del balanç docent, una vegada se li havia aplicat el Pla d'estabilització de personal investigador reincorporat per via d'un contracte laboral en la Fundació General de la Universitat.

## **PAS**

4/2007

Una funcionària reclama perquè, havent sol·licitat la reducció de jornada d'1 hora diària per minusvalidesa, li ha estat denegada.

9/2007

Presentat per 19 coordinadores de biblioteca de la Universitat, sol·liciten que el Síndic reprenga la reclamació que en el seu moment van presentar al Tribunal de Greuges i sobre la qual es va informar favorablement, ja que la Universitat no ha atès les seues recomanacions.

10/2007

La secretaria d'una Facultat es queixa de l'actitud despectiva cap al personal que hi treballa per part d'una estudiant, així com dels diversos conflictes generats per aquesta persona cada vegada que realitza una gestió.

15/2007

Presentat per una cap de negociat, per estimar que després de la modificació de la RLT 2/2007 s'han reclassificat 11 llocs de treball de cap de negociat a cap d'unitat de gestió, tots de característiques semblants al seu, sense que el lloc que ocupa ella haja estat reclassificat també.

## 2.2. Conclusions sobre el contingut de les reclamacions

### Estudiants

Al llarg del curs 2006-2007, la Sindicatura ha mantingut una activitat semblant a la del període anterior en relació amb les queixes plantejades pels estudiants, tant quantitativament com qualitativament.

Així, d'una banda, el nombre de queixes que ens han arribat i han derivat en l'obertura d'un expedient han estat proporcionalment semblants al de l'any passat, amb una diferència: hi ha hagut un augment considerable del nombre de queixes presentades per correu electrònic a les adreces electròniques dels membres de la Sindicatura, i també a través del telèfon. La majoria de les qüestions eren de contingut informatiu, i amb l'assessorament i el suport oportú, es van poder resoldre satisfactòriament. Unes poques, però, quedaren pendents de solucionar, ja que l'interessat cessà en la seua pretensió, bé per manca de confiança en l'institut de la conciliació, bé perquè no volia fer més problemàtica la situació en què es trobava.

En relació amb les qüestions plantejades, continua predominant la conflictivitat associada als criteris d'avaluació i també a les qualificacions dels mòduls i assignatures, sobretot en les queixes formals. En el pla informal, però, han predominat les qüestions relacionades amb la matrícula, els plans d'estudis, les normatives sobre canvis de grup i sobre ampliacions i ajusts parcials de matrícula.

Mereixen una menció especial les queixes relacionades amb la manca d'oferta de mòduls en valencià. Així, en anys anteriors, predominaven els expedients oberts amb motiu d'incompliments de docència. Enguany, però, se'ns ha plantejat, a títol informatiu, la manca d'oferta de mòduls i agrupacions en valencià, en casos com els d'ADE-DRET, Ciències Ambientals, Traducció i Interpretació i Ciències Polítiques i de l'Administració. A més a més, hem formalitzat expedient sobre un nou tipus de realitat en aquest àmbit: la de tercer cicle, on se'ns plantejà la manca d'oferta d'estudis en valencià en el camp dels nous màsters oficials de postgrau específicament.



Finalment, tot i que els casos presentats no ens permeten fer anàlisis generalistes, la Sindicatura ha observat una nova tendència: l'augment d'aquella problemàtica associada a l'administració electrònica i l'aplicació de les TIC a la UV. Així, si s'observa el recull de casos, es poden veure qüestions relacionades amb el procés d'automatrícula, el préstec de les biblioteques i el sistema de notificació per correu electrònic que s'hi utilitza, el sistema d'automatrícula del Servei d'Extensió Universitària i la publicació de l'OCA en Internet, etc. En la majoria dels casos plantejats, la resolució fou finalment favorable als serveis administratius responsables i a la seua gestió. Amb tot, això no ens ha de fer oblidar dos fets fonamentals: la necessitat que qualsevol avanç que hi haja en aquest àmbit haurà d'anar acompanyat de les mesures necessàries per a reduir la conflictivitat al màxim i, sobretot, que cap decisió presa en aquest àmbit no pot contribuir en cap cas a generar una mena de bretxa digital a petita escala. Com hem dit, les TIC han d'estar al servei d'una gestió més bona i més eficient. Una opinió generalitzada i assumida per tota la comunitat universitària, fins al punt que cada vegada el seu ús és més demanat pels mateixos estudiants, a través de reivindicacions històriques com la normalització de la publicació de les qualificacions i les dates de revisió d'exàmens a través de l'Aula Virtual.

En definitiva, aquest any ha estat un període carregat de problemàtiques habituals i d'altres de noves. En tots els casos, des de la Sindicatura sempre hem intentat arribar a la millor de les solucions, sense prejudicis de cap tipus, sinó anant al cas concret i buscant la resposta adequada. Acabem, doncs, aquest apartat fent una crida a aquesta voluntat de conciliació i eficiència en ambdues direccions. D'una banda, per part dels estudiants, als quals demanem de nou la màxima responsabilitat a l'hora de planificar la carrera i els estudis, i de conèixer a fons les normatives i la institució universitària. I de l'altra, remarcant que el PDI i el PAS parteixen, en la seua relació amb els estudiants, d'una situació reforçada i tenen, al remat, la responsabilitat de complir escrupolosament les normatives que garanteixen l'objectivitat i l'eficiència a la nostra Universitat. Tot plegat per anar avançant conjuntament cap al model universitari de qualitat i just al qual tots aspirem.

### **Personal docent i investigador**

Les reclamacions del professorat en aquest període s'han mantingut en la mateixa tònica del període anterior, si bé la majoria de les qüestions no han donat lloc a l'obertura d'expedients, tal com hem dit al principi de la memòria. Doncs bé, de les quatre queixes presentades per escrit, una fa referència al trinomi professor-àrea-departament, per no haver-se complert la normativa universitària en relació amb la correcta comunicació del procés d'impugnació d'examen iniciat a instància d'un estudiant. De les altres tres, una està relacionada amb la situació dels investigadors Ramón y Cajal, la segona fa referència a un conflicte relatiu a la distribució d'espais que habitualment han estat destinats als usuaris del Servei d'Educació Física, i la darrera correspon a un membre del PDI amb discapacitat que sol·licita la reducció de crèdits per aquest motiu.

Així, doncs, pel que fa al professorat i en relació amb els períodes anteriors, algunes de les problemàtiques abordades viscudes pel PDI a les unitats docents i als departaments, han arribat a la Sindicatura, i altres no ens han arribat, però hi són.

Abans de cloure aquest apartat, volem fer constar que hem rebut tota la informació sol·licitada dels vicerektorats de Professorat i Ordenació Acadèmica, i d'Investigació i Política Científica, fet que ha contribuït a la resolució àgil dels casos plantejats.

## Personal d'administració i serveis

Pel que fa a les queixes de l'estament PAS hi ha una notable disminució dels casos plantejats davant la Sindicatura. Una disminució que es dona també pel fet que, en aquest informe, el període de temps sobre el qual es dona compte és menor. Tanmateix, el cert és que la baixada de casos enregistrada pot fer reflexionar la Sindicatura sobre els motius pels quals l'estament PAS no ha plantejat tantes consultes o queixes ni ha fet tants suggeriments.

Per a la Sindicatura, aquesta davallada respon a dos motius:

- El fet que el PAS ja disposa de canals propis de resolució de conflictes, com els òrgans de representació o els sindicats de treballadors.
- La possibilitat que els treballadors tinguen reticències a l'hora de formalitzar queixes davant la Sindicatura, bé perquè es tracta d'un òrgan de conciliació, les decisions del qual no són vinculants, bé perquè tenen la sensació que els casos que ens arriben acostumen a assolir un protagonisme que els podria perjudicar en la seua situació laboral i en el conflicte que pateixen.

Davant aquesta realitat, la Sindicatura ha intentat prendre mesures per millorar-la. Per això la Sindicatura ha mantingut sempre una posició oberta, gestionant els conflictes plantejats des de la confidencialitat, l'equitat i mitjançant la resolució de consultes informals quan no hi havia la possibilitat d'obrir expedients formals. D'altra banda, hem intentant mantenir en tot moment un contacte estret amb els diferents interlocutors socials i representants dels treballadors. Amb això preteníem fer visible i pròxim el nostre paper i la seua capacitat d'acció. I buscàvem també la col·laboració d'aquests agents, imprescindible a l'hora d'afrontar qualsevol matèria o conflicte laboral.

Pel que fa al tipus de queixes presentades, la meitat de les incidències que tenen entrada continuen sent sobre problemes de la plantilla. S'observa la necessitat de disposar d'una visió clara de les seues estructures i dimensions, de manera que al PAS de la UV els siga possible planificar o projectar la seua carrera administrativa.

Finalment, i en relació amb aquest apartat, valorem com a positiu aquest segon període del nostre mandat en relació amb el PAS. D'una banda, perquè s'ha consolidat una dinàmica de treball, basada en un tracte més directe. I d'altra banda, perquè el diàleg i tracte amb els diversos òrgans universitaris encarregats de la gestió del PAS s'ha potenciat, fet que s'ha d'agrair, i ha repercutit a l'hora de resoldre alguns dels casos plantejats, encara que no tots. Aquests aspectes han contribuït a consolidar aquesta institució i la realització de la tasca que li ha estat encomanada.

### **3. Activitat extraordinària**

En aquest apartat recollim tot el seguit d'activitats que ha desenvolupat la Sindicatura més enllà de l'àmbit de la Universitat de València. En concret, s'hi exposen les dues trobades de síndics de l'Espai Joan Lluís Vives i de tot l'estat, en què la Sindicatura ha tingut l'oportunitat de participar. Unes trobades que naixen del compromís de la institució amb els processos de millora de la qualitat universitària. Per aquesta raó, la Sindicatura manté un contacte permanent amb la resta de síndics, tant a través d'Internet i la plataforma [www.defensores.es](http://www.defensores.es), com mitjançant de trobades.

#### **3.1 Participació en la IX Trobada Estatal de Defensors Universitaris a Alacant i Elx**

Els síndics i vicesíndiques de la Universitat de València participàrem els dies 25, 26 i 27 d'octubre de 2006 en la IX Trobada Estatal de Defensors Universitaris, que tingué lloc a Alacant i Elx, a les seus de la Universitat d'Alacant i de la Universitat Miguel Hernández, respectivament. L'objectiu d'aquesta trobada fou, com altres vegades, contribuir a potenciar la institució del defensor universitari i també contribuir a posar en comú problemes compartits o específics dels defensors, a fi d'adoptar posicions comunes per fer-les arribar a les institucions acadèmiques. La trobada va ser organitzada en sessions plenàries (conferències i ponències) i d'altres de selectives (taules de treball), les conclusions de les quals adjuntem com a annex a aquest informe.

La trobada d'Alacant i Elx va ser la primera en què la Sindicatura participa amb tots els seus membres, que prengueren part en les taules següents:

- Síndic de Greuges - Taula 3: La responsabilitat social de la Universitat i el paper dels defensors universitaris.
- Vicesíndica del PAS - Taula 2: L'assetjament psicològic.
- Vicesíndica d'Estudiants - Taula 4. L'assistència a classe en l'espai europeu d'ensenyament superior.

Sens dubte, va ser una trobada productiva amb vista a augmentar el grau de contacte i col·laboració entre els defensors de l'estat, un aspecte ben necessari. Tanmateix, la figura del defensor s'ha associat sempre amb la qualitat de la soledat, determinada per la natura intrínseca de l'activitat que exerceix. Si bé, en aquest sentit, la Sindicatura de la UV fou la nota discordant, ja que no sols la componem diversos membres, pertanyents a tots tres estaments universitaris, sinó que, a més, fórem l'única universitat que féu palesa aquesta pluralitat amb la participació en la trobada de tots els seus components.





### 3. Participació en la trobada dels síndics de l'Espai Joan Lluís Vives

Continuant amb la mateixa dinàmica assenyalada en l'apartat anterior, la Sindicatura participà en la trobada dels síndics de l'Espai Joan Lluís Vives, que tingué lloc el 5 de juliol de 2007 a la Universitat Rovira i Virgili de Tarragona. Els continguts i qüestions tractats en la trobada, els podreu trobar en el darrer annex de la memòria.

A banda del fons de la trobada, l'aspecte més interessant va ser sens dubte el fet que hi va participar també el Síndic de Greuges de Catalunya, Joan Ribó. Així mateix, també tenia previst assistir-hi Emilia Caballero, actual Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, però per motius d'agenda li va ser impossible.

Per tot això, la trobada de Tarragona va ser sens dubte una de les més positives que han tingut lloc darrerament ja que, d'una banda, es va aprofundir en les vies de col·laboració entre síndics universitaris i autonòmics. I de l'altra, es va aconseguir per primera vegada en molts anys reunir els síndics de totes les universitats públiques membres de l'Espai Joan Lluís Vives. Fins ara, entre totes les universitats valencianes, només la Universitat Jaume I de Castelló hi acudia regularment. Així, doncs, l'acord de celebrar la propera trobada de síndics de l'Espai Joan Lluís Vives a la Universitat de Barcelona al juliol de 2008 vinent és, sens dubte, la millor de les garanties de continuïtat d'aquest marc de col·laboració.



## ANNEX I : CONCLUSIONS DE LA IX TROBADA ESTATAL

### DE DEFENSORS UNIVERSITARIS

#### CONCLUSIONS DE LA TAULA DE TREBALL NÚM. 1: CONFIDENCIALITAT

Coordinadors:

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

Purificación Fenoll Hach-Alí (Universitat de Granada)

Artur Juncosa Carbonell (Universitat Ramon Lull)

#### *Introducció*

Entre les característiques principals de la figura del defensor universitari destaquen la independència i el caràcter confidencial de la seua tasca. En introduir la figura del defensor universitari, la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, establí que la seua funció consisteix a vetllar pels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària i que les seues actuacions, dirigides a contribuir a la qualitat del sistema universitari, no estan sotmeses a mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeixen pels principis d'independència i autonomia. Així ho han recollit els estatuts de les distintes universitats quan han regulat la figura del defensor. Per a desenvolupar les seues funcions en un clima de plena confiança de la comunitat universitària, una de les condicions inherents a la figura del defensor és, molt sovint, la confidencialitat en la comunicació entre els qui visiten l'oficina del defensor i el mateix defensor i, per tant, la seguretat en el tractament i la conservació dels documents generats en el curs de les actuacions del defensor.

Les oficines del defensor universitari treballen amb documents escrits i fitxers informàtics que afecten persones i que contenen noms i dades confidencials. Aquests documents, en principi, es guarden a l'arxiu de la mateixa oficina o als ordinadors del defensor i dels seus col·laboradors administratius.

Hi ha una legislació sobre dades personals, sobre el tractament i la conservació de la documentació administrativa i sobre patrimoni històric. Són la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal; el Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, que aprova el reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguen dades de caràcter personal; la Llei



30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú; la Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol; les orientacions que pugua donar l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i la legislació pròpia de cada comunitat autònoma [que també poden tenir les seues pròpies agències de protecció de dades o el seu equivalent].

#### *Confidencialitat, intimitat i anonimat*

La confidencialitat és un dels principis bàsics que inspiren l'actuació dels defensors universitaris, mentre que la intimitat és un dret fonamental reconegut expressament com a tal en l'article 18.1 de la Constitució espanyola. Una vulneració del principi de confidencialitat no ha d'implicar necessàriament una lesió del dret a la intimitat, encara que pot comportar-la. Aquest respecte del dret a la intimitat és també aplicable al dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal, reconegut per la Constitució en l'article 18.4, i que pot resultar afectat amb independència o en concurrència amb els anteriors.

La confidencialitat no exigeix, d'altra banda, l'anonimat. De fet, les queixes presentades davant els defensors universitaris no poden ser anònimes, però sí que són confidencials.

#### *El concepte d'interès legítim i el principi de confidencialitat. Casos especials.*

Perquè el defensor universitari pugua intervenir, la persona que presenta la queixa ha de ser membre de la comunitat universitària i demostrar que té un interès legítim en l'assumpte que presenta. No és infreqüent, però, que es dirigisquen al defensor pares, nòvios, amics, etc.

La qüestió no sembla en principi problemàtica, però hi ha casos en què el defensor no té més remei que accedir a contactar amb aquestes persones intermèdies. Es tractaria d'identificar aquells casos en què, sempre de manera excepcional, aquesta actuació pugua estar indicada [alumnes malalts o que gaudeixen de beques a l'estranger, etc.].

En certs casos, el desenvolupament de les gestions realitzades pel defensor pot semblar contradictori amb el principi de confidencialitat. Són casos en què al defensor universitari li resulta difícil, o fins i tot impossible, defensar els drets dels membres de la comunitat universitària que a ell es dirigeixen, sense que l'òrgan

administratiu arribe a conèixer la identitat d'aquells [problemes relacionats amb avaluació d'exàmens, casos en què, abans d'arribar el problema al defensor, els peticionaris es van significar en gran manera davant l'òrgan administratiu, etc.].

D'altra banda, la confidencialitat sembla més vulnerable quan la queixa és signada per un col·lectiu de persones, ja que en la confecció d'aquests escrits d'adhesió, és normal que algunes persones se signifiquen més que altres i resulte difícil mantenir la reserva.

Es tracta, doncs, com en els casos anteriors, de dissenyar protocols d'actuació que permeten preservar en la mesura que siga possible la confidencialitat en aquests i altres supòsits, o almenys advertir les persones que presenten la queixa dels possibles riscos.

La confidencialitat pot quedar també exposada a través de la correspondència enviada pel defensor universitari, per a la qual cosa s'han de prendre tota una sèrie de precaucions, tant amb relació a la persona interessada com respecte de l'òrgan administratiu implicat.

#### *Tipus d'informació*

Típicament, l'oficina del defensor rep diversos tipus de documents relacionats amb les actuacions del defensor: queixes, denúncies, sol·licituds de mediació... Una bona part d'aquesta informació té caràcter confidencial. Es pot dir que les parets de l'oficina del defensor escolten, però no parlen. No obstant això, de tots els casos es realitza un informe escrit.

Com s'ha dit, no tota la informació és absolutament confidencial. Si un investigador presenta una queixa sobre un treball que comporta una actuació prop del responsable del grup d'investigació, serà inevitable plantejar el problema i apareixeran noms, encara que tot, en principi, quede restringit entre dues persones o com a màxim dins l'àmbit del grup.

La informació pot ser estrictament individual o col·lectiva. Per exemple, si un grup d'alumnes o becaris presenta una reclamació, caldrà tenir en compte els drets de cada un dels membres del grup.

Encara que confidencial, no és obvi que el tipus d'informació que arriba a l'oficina del defensor haja de ser tractat com a informació secreta, excepte potser certs

aspectes de caràcter molt personal que, generalment i per raons de sentit comú, potser no es recullen per escrit o és informació que es destrueix sense passar a l'arxiu.

Tanmateix, un document referit al funcionament d'una entitat pública que es conserve no serà per sempre inaccessible. Entre moltes altres possibilitats de petició de permís per a accedir a certa documentació bastarà citar la investigació històrica.

Per això, també han de considerar-se en el marc de la confidencialitat la seguretat dels arxius, els sistemes de destrucció de documents i la seua conservació.

#### *Tipus de documents i tractament de fitxers*

Una part de la documentació de l'oficina del defensor s'escriu sobre paper. En alguns casos es tracta d'esborranys, que es destrueixen. No obstant això, hi ha documents definitius que s'arxiven com si es tractara d'un expedient.

També hi ha documentació sobre suport informàtic a l'ordinador del mateix defensor i als del seu equip administratiu.

Les universitats han començat a adaptar-se al reglament de mesures de seguretat de fitxers automatitzats que contenen dades de caràcter personal, aprovat per Reial Decret [1999], i a la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades. Aquest reglament defineix els usuaris dels arxius, els procediments que s'han d'aplicar, les responsabilitats de les persones que tenen arxius d'aquest tipus a càrrec seu, i estableix nivells de seguretat per a tractar els fitxers. Com es resumeix en el quadre adjunt, quan els fitxers contenen dades de caràcter personal que permeten avaluar la personalitat d'un individu, els correspon el nivell mitjà. Si les dades es refereixen a ideologia, origen racial, salut, etc., els correspon el nivell alt.

*Característiques dels arxius segons el tipus de queixes*

Tipus de dades	Nivell	Autenticació	Confidencialitat	Integritat
Dades no personals	Baixa	Lliure	Baixa	
Dades personals	Bàsic	Normal	Restringida	Normal
Infraccions, hisenda, financers, legislats, avaluadors	Mitjà	Alta	Protegida	Alta
Ideologia, creences, salut, racials, sexuals, policials	Alt	Crítica	Confidencial	Crítica

El responsable del fitxer ha d'implantar una normativa de seguretat que inclourà aspectes com ara les normes que cal respectar, les funcions i obligacions del personal, el procediment de notificació d'incidències, de realització de còpies, etc. Això s'aplica en els tres nivells.

Sobre qualsevol fitxer que conté dades personals s'han d'adoptar almenys les mesures de seguretat de nivell bàsic. Els fitxers d'aquest nivell s'han de destruir quan ja no siguen necessaris per als fins que van motivar-ne la creació.

Per al nivell mitjà de seguretat, els fitxers s'han de sotmetre a auditoria. El responsable ha d'establir un mecanisme d'identificació dels usuaris que intenten accedir al fitxer. Només el personal autoritzat pot accedir als locals on es troben els sistemes d'informació, hi ha d'haver un registre d'entrada i d'eixida de suports informàtics i s'han d'adoptar mesures per a evitar que es recupere la informació quan el suport siga rebutjat o reutilitzat.

En el cas del nivell alt, la informació ha d'estar xifrada si els suports es distribueixen o les dades es transmeten telemàticament.

Els fitxers i els tractaments de dades han de ser inscrits en un registre públic de l'agència de protecció de dades (espanyola o autonòmica).

En el curs del procés d'adaptació al reglament de mesures de seguretat, la universitat ha d'identificar i analitzar la tipologia de fitxers sensibles amb què treballa i els riscos que els poden afectar. El defensor és el responsable directe de la gestió dels fitxers de la seua oficina (encara que el responsable general dels fitxers de la universitat és el secretari general). Entre altres coses, la universitat ha de tenir en compte certes clàusules de confidencialitat a l'hora de contractar personal i serveis.

Finalment, la universitat ha de redactar un document de seguretat propi i ha d'aprovar i difondre les instruccions pertinents per a aplicar la seua normativa sobre protecció de dades i sobre l'ús de recursos i sistemes informàtics.

És, doncs, essencial que les nostres oficines i el seu personal responguen a les exigències dels nivells de seguretat dels documents i fitxers amb què treballen i que disposen d'equips informàtics d'alt nivell de seguretat, de criteris, orientacions i normatives de distribució i de conservació de documents, així com de maquinària homologada per a destruir-los.

Un dels temes que ha de tenir un tractament particularitzat és la correspondència. D'una banda, hi ha qui fa arribar els escrits l'oficina del defensor utilitzant el servei del registre; entre la documentació que presenta pot haver-hi informació confidencial. D'altra banda, alguns documents escrits que ixen de l'oficina del defensor poden estar destinats a ser llegits per una única persona. Es tractaria d'estudiar un model d'enviament postal que accentue en la mesura que es puga les garanties de tots els qui es relacionen amb el defensor (forma d'utilització dels segells «confidencial», «obrir en destinació», utilització dels certificats, etc.). En aquest camp, les noves tecnologies –en particular, el correu electrònic– introdueixen encara més la necessitat de prendre precaucions.

*El deure de confidencialitat en el temps: la custòdia de la documentació generada per les actuacions del defensor universitari*

El deure de confidencialitat, així com els drets a la intimitat i a la protecció de dades, no s'extingeixen una vegada tancat l'expedient de queixa, sinó que es converteixen en un deure de custòdia, tractament informàtic, conservació i, si escau, destrucció de dades i documents dipositats a l'oficina relacionats amb el cas. Tard o d'hora, la

documentació que es conserve en una oficina passarà a l'arxiu general de la institució. Els responsables dels arxius coneixen bé la seua professió i confiem justificadament en ells. Una part de l'arxiu és confidencial i no es pot consultar, llevat que presente una petició de consulta la persona afectada o un membre del col·lectiu quan el document afecta un col·lectiu.

D'altra banda, la legislació converteix en accessibles els documents una vegada transcorreguts 50 anys del cas o 25 anys de la mort de la persona a qui es refereix.

Hi ha una experiència acumulada que es pot qualificar de secular en els professionals de l'arxivística que transmet una vigorosa sensació de seguretat. No obstant això, la seguretat dels arxius informàtics presenta característiques particulars que atorguen a aquest tipus d'arxius certes debilitats que, per haver d'esmenar-les, calen actuacions especials.

Les universitats han instal·lat tallafocs, han reforçat els sistemes de seguretat i han creat serveis informàtics que inspiren confiança. A pesar de tot, es poden imaginar fàcilment situacions en què els ordinadors poden córrer seriosos perills.

#### *Seguretat informàtica*

Certes pràctiques, com ara obrir arxius sospitosos adjunts a missatges electrònics o instal·lar programes no segurs, debiliten els sistemes de seguretat i permeten l'accés d'usuaris no desitjats a informació privilegiada confidencial.

A més del mateix usuari, en una xarxa d'ordinadors sol haver-hi permisos de grup i permisos d'accés remot per a tècnics.

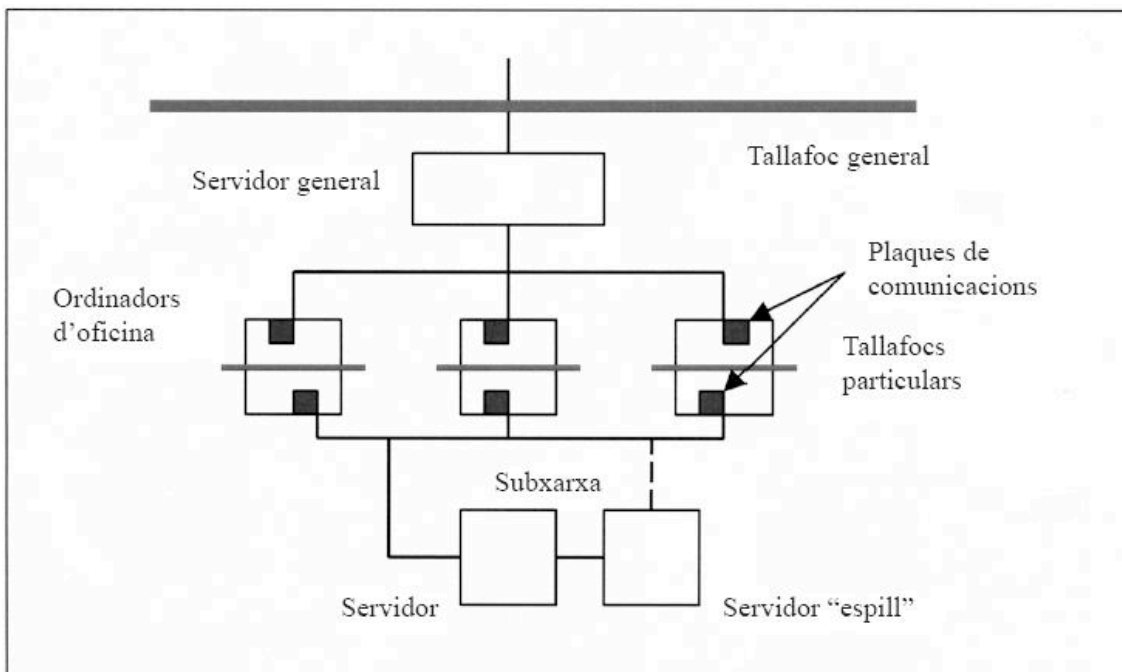
Hi ha altres escenaris: desprotecció incidental o accidental de carpetes d'usuaris, pèrdua de memòries portàtils o d'ordinadors portàtils que contenen informació de nivell alt...

No s'han d'exagerar aquests perills; no és tampoc prudent deixar de tenir-los en consideració. Les institucions com la universitat funcionen fonamentades en la confiança. Però sempre pot ocórrer un incident.

Generalment, la solució a aquests problemes es troba en el respecte estricte dels protocols establerts pels criteris de seguretat. No obstant això, els incidents poden succeir inesperadament. Tot i no haver-hi la seguretat absoluta, es pot obtenir un

ambient informàtic de més confidencialitat incloent en els ordinadors tallafocs particulars que permeten aïllar una subxarxa confidencial respecte a la xarxa general de la universitat, com mostra l'esquema adjunt. La subxarxa consisteix en un ordinador comú per a emmagatzemar arxius (servidor) i un bessó per a les còpies de seguretat (amb possibilitat de connexió per a prevenir accidents). Els tallafocs particulars separen la placa de comunicacions connectada a la xarxa general de la placa connectada a la subxarxa. Si tècnicament és possible, una partició de l'ordinador treballa amb la xarxa general i una altra, la confidencial, només amb la subxarxa.

#### *Xarxa de confidencialitat*



Probablement, altres seccions d'una universitat – com ara el Rectorat, la Gerència, el departament de personal... – requereixen també un tractament particular d'accés restringit del mateix tipus.

#### *La difusió de la informació. L'equilibri entre el deure d'informar el Claustre i l'obligació de preservar la confidencialitat*

Naturalment, la informació més confidencial no ix de l'oficina del defensor. Els procediments que s'han d'aplicar als arxius de nivell de confidencialitat alt restringeixen el trasllat i el moviment dels arxius, l'eixida de l'àmbit d'ús del qual ha de ser registrada.

Una de les obligacions dels defensors és la presentació de l'informe anual davant el Claustre universitari, que es complementa amb l'elaboració d'una memòria d'activitats. La pràctica de les memòries consisteix a exposar els casos preservant l'anonimat, encara que hi ha detalls que, inevitablement, condueixen a la identificació, si no de la persona, almenys del centre o departament afectats. Potser no és un inconvenient gran, perquè contribueix a reformar positivament el funcionament de la universitat.

#### *Distribució d'espais a l'oficina del defensor i protecció de la confidencialitat*

La configuració arquitectònica i la distribució dels espais de l'oficina del defensor universitari poden incidir de forma directa o indirecta, positiva o negativa, en la preservació del dret a la confidencialitat dels qui es dirigeixen al defensor.

Es tractaria de confeccionar un disseny ideal de la distribució dels espais i dels equipaments mínims que ha de posseir l'oficina del defensor universitari, amb vista a la protecció de la confidencialitat: ubicació dins l'entorn universitari, disponibilitat d'espais idonis per a una atenció reservada, impermeabilitat visual de certes dependències i accessos, configuració de les sales d'espera, etc.

#### *Destrucció de documents*

Les universitats han de disposar d'un servei de destrucció de documents que assegure que l'eliminació és completa. L'eliminació de dades i d'informació pública s'ha de fer segons les normes.

En l'actualitat, part de la documentació de l'oficina és eliminada probablement mitjançant un sistema rutinari. Si la destrucció de documents es mecanitza, haurem d'organitzar-la i establir de forma més precisa quins documents, a mesura que la documentació s'acumule, han de ser destruïts per sempre. La història de la institució no és només la història de les oficines ni de bon tros de les seues intimitats.

#### *Consulta de documents*

La política lògica de l'oficina consisteix a no permetre cap consulta excepte la de la persona afectada que demana accés als seus propis documents, per exemple, si no se'n va reservar una còpia. No té accés, però, als restants documents que puguen



formar part del cas i que no li pertanyen, encara que ho conega perquè li ha estat comunicat durant les converses que ha mantingut amb el defensor.

*El debat de la taula núm. 1*

El debat sobre la confidencialitat en la taula 1 va ser summament enriquidor. Els participants van aportar nombroses idees i experiències personals de gran interès que van contribuir a aclarir els problemes que planteja la pràctica de la confidencialitat en l'actuació del defensor universitari. Així, va ser possible discutir els termes en què es desenvolupa la tasca del defensor i es van establir criteris d'orientació per a millorar aquest treball.

És possible que resulte convenient que les oficines del defensor se sotmeten a avaluació voluntària, sense detriment de la seua independència, a fi de detectar-hi els punts forts i febles i realitzar les operacions oportunes per a contribuir a la qualitat del sistema universitari.

La seguretat en el tractament d'arxius de dades personals és un tema de bastant importància, que cal ser tractat amb l'ajuda de professionals. En aquest sentit, pot ser convenient cursar, en la pròxima trobada de defensors, una invitació a un expert de l'Agència Nacional de Protecció de Dades perquè informe sobre aquest punt, així com per a establir criteris sobre l'elaboració de la memòria anual i informar sobre l'equilibri que ha d'haver-hi entre el deure d'informar el Claustre i l'obligació de preservar el principi de confidencialitat i els drets a la intimitat i a la presumpció d'innocència.

CONCLUSIONS DE LA TAULA NÚM. 2: ASSETJAMENT PSICOLÒGIC

Coordinadors:

Ana Isabel Isidro de Pedro (Universitat de Salamanca)

Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)

José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)

*Introducció: encunyar un nom nou per a un fenomen antic*

El concepte d'assetjament psicològic és conegut amb diferents noms (assetjament laboral, mobbing, psicoterror laboral, assetjament moral, etc.). No obstant això, el TERMCAT defineix el terme assetjament psicològic com el «Maltractament psicològic sistemàtic i continuat, que es dona normalment en l'entorn laboral, a què se sotmet una persona amb l'objectiu de desestabilitzar-la emocionalment, fet que li provoca problemes físics, psicològics, morals i professionals». Per això, i encara que el terme *mobbing* s'ha estès profusament en la literatura, preferim utilitzar el terme assetjament psicològic per a referir-nos a aquest fenomen.

Se n'han donat múltiples definicions, però la que va proposar Heinz Leyman és generalment acceptada i coincideix pràcticament amb l'anterior: s'entén per assetjament psicològic una situació de violència psicològica extrema exercida de manera sistemàtica (almenys una vegada per setmana) durant un temps prolongat (més de sis mesos) per una persona o grup de persones sobre un individu en el lloc de treball. És a dir, inclouria les conductes, declaracions, sol·licituds, etc., de caire humiliant, ofensiu, discriminatori, intimidatori o violent que, de forma reiterada, s'exerceixen sobre una persona en el seu àmbit laboral.

*Formes en què es manifesta*

Es considera que hi ha assetjament psicològic quan es presenta una o més de les 45 formes o comportaments hostils descrits per Leyman en el seu *Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT), comportaments que poden incidir sobre diversos camps:

1. Impedir que la víctima s'expressi o es comuniqui:
  - El superior no permet que la víctima s'expressi.
  - La víctima és interrompuda constantment quan parla.
  - Els companys no la deixen expressar-se.
  - Els seus companys l'escriu, la recriminen.

- Atacs verbals i crítiques desmesurades contra la seua feina.
- Crítiques referents a la seua vida privada.
- Aterrir la víctima amb telefonades.
- Amenaces verbals.
- Amenaces per escrit.
- Evitar tot contacte amb la víctima (contacte visual, gestos, etc.).
- Ignorar la seua presència, dirigint-se exclusivament a tercers.

2. Aïllar la víctima i impedir que mantinga contactes socials:

- No parlar-li.
- No deixar que s'adrece a ningú.
- Designar-li un lloc de treball que l'allunye i l'aïlle dels companys.
- Prohibir als companys que li dirigisquen la paraula.
- Negar la presència física de la víctima.

3. Desacreditar la reputació personal o laboral de la víctima:

- Murmurar o calumniar-la.
- Llançar rumors relatius a la víctima.
- Ridiculitzar-la o riure-se'n.
- Intentar que la víctima semble una malalta mental.
- Intentar forçar-la perquè se sotmeta a un examen psiquiàtric.
- Burlar-se de les seues malalties o minusvalideses.
- Imitar els seus gestos, la seua postura i la seua veu per a ridiculitzar-la.
- Atacar les seues conviccions polítiques o les seues creences religioses.
- Burlar-se de la seua vida privada.
- Riure's dels seus orígens o de la seua nacionalitat.
- Obligar-la a realitzar treballs humiliants.
- Monitorar, anotar, registrar i consignar el treball de la víctima de manera no equitativa i malintencionada.
- Qüestionar i desautoritzar les decisions de la víctima.
- Injuriar-la amb termes obscens o degradants.
- Assetjar-la sexualment (gestos o proposicions).

4. Desacreditar professionalment la víctima:

- No confiar-li cap tasca.
- Privar-la de tota ocupació i vigilar perquè no en pugua trobar cap per ella mateixa.
- Assignar-li o exigir-li tasques totalment absurdes o inútils.
- Assignar-li tasques molt inferiors a les seues competències professionals.
- Assignar-li incessantment tasques noves.

- Obligar-la a executar treballs humiliants.
- Assignar-li tasques molt superiors a les seues competències, per a poder demostrar la seua incompetència.

5. Comprometre la salut de la víctima:

- Exigir-li treballs perillosos o perjudicials per a la seua salut.
- Amençar-la físicament.
- Agredir-la físicament, però sense gravetat, a manera d'advertència.
- Agredir-la físicament.
- Ocasionar-li voluntàriament despeses per a perjudicar-la.
- Ocasionar-li desperfectes al seu domicili o al seu lloc de treball.
- Agredir-la sexualment.

Es tracta d'un fenomen difícil de detectar perquè en molts casos es pot produir de forma subtil. A més a més, el contingut i la significació de gran part d'aquests comportaments, actituds o omissions descrits són difícils d'objectivar, ja que hi ha implicades tant la intencionalitat de qui assetja com la percepció que té la víctima de la situació.

*Conseqüències de l'assetjament psicològic*

Les conseqüències afecten diversos àmbits –ja que s'estenen més enllà de les generades a la víctima directa d'aquest– i presenten distinta naturalesa i magnitud:

1. Per a la víctima

*Des del punt de vista físic*

Ser objecte d'assetjament psicològic sol ocasionar diferents tipus de problemes i patologies físics, com ara: símptomes psicossomàtics de l'estrès (dolors en l'aparell digestiu, diarrees, vòmits, dolors al pit, cefalàlgies...), trastorns de la son (insomni, malsons, son interromput...), símptomes de desgast físic (fibromiàlgies, dolors d'esquena, fatiga crònica, desmais...).

*Des del punt de vista psicològic*

La persona objecte d'assetjament psicològic presenta sovint ansietat, indefensió, impotència, frustració, sentiments de fracàs, pèrdua d'autoestima. També pot manifestar errors cognitius, creure's incapaç de portar a terme el seu treball o d'afrontar-lo i, fins i tot, autoatribució de la culpa. A vegades pot buscar fugida en comportaments substitutius de tipus compensatori o manifestament autodestructius, com ara les addiccions. La situació pot portar a un estat depressiu i, fins i tot, al suïcidi.

*Des del punt de vista social*

És freqüent patir hipersensibilitat a la crítica, retraïment, evitació, aïllament, susceptibilitat, desconfiança, irritabilitat, hostilitat, agressivitat, rancor, ira, desitjos de venjança, etc. Tampoc s'han de menysprear l'impacte i les repercussions sobre les relacions amb el nucli familiar i social més pròxim.

*Des del punt de vista laboral*

La situació sempre repercuteix negativament en aquest aspecte, i la víctima presenta insatisfacció laboral, falta de motivació i descens de la productivitat. Igualment, també pot patir un increment de l'accidentalitat laboral i reiterar faltes d'assistència al treball.

2. Per a l'organització

*Relatives al rendiment*

De la situació en deriva una lògica disminució quantitativa i qualitativa de l'exercici i el rendiment i, com ja s'ha comentat, un increment de l'absentisme laboral (justificat o no) que pot tenir un important abast per a l'organització.

*Relatives al clima laboral*

El clima laboral resulta deteriorat i se soscaven les relacions interpersonals, d'on resulta una impossibilitat de treballar en equip, una minva de la cohesió grupal, de la cooperació, del treball col·laboratiu, de l'eficàcia en els canals d'informació i comunicació...

*Relatives a l'accidentalitat*

Ja s'ha esmentat la repercussió de l'assetjament psicològic en l'increment dels accidents laborals (voluntaris o no), amb les consegüents pèrdues en la força de treball de l'empresa, que poden arribar a ser definitives.

3. Per a la comunitat

Finalment, tampoc cal menysprear l'impacte que l'assetjament psicològic té sobre la mateixa comunitat, ja que les conseqüències econòmiques derivades són elevades.

## Perfil dels implicats

No hi ha un perfil definit de la víctima, qualsevol se'n pot veure afectat, independentment del nivell jeràrquic que ocupe en l'organització. Tanmateix, són més susceptibles de patir assetjament psicològic:

- Persones massa competents o brillants (percebudes com una amenaça).
- Persones joves amb una preparació elevada que s'han incorporat recentment.
- Persones que presenten trets diferencials respecte a la resta del grup –que pertanyen a minories o a col·lectius desprotegits, etc.–, de les quals no s'accepta o es rebutja la seua diferència.
- Persones sense una bona xarxa d'aliances o de relacions dins l'organització.

Pel que fa a l'assetjador, aquest sol posseir una sèrie de característiques:

- Professional mediocre i amb complexos.
- No experimenta sentiments de culpa.
- Narcisista.
- Que percep altres treballadors no com a companys sinó com a competidors i rivals.

D'altra banda, l'assetjament psicològic es pot donar en qualsevol tipus d'organització. No obstant això, acostuma a aparèixer més sovint en organitzacions:

- molt reglamentades i homogènies,
- amb poca tolerància a la diversitat,
- amb forta vinculació i sentiments d'identitat compartida entre els membres, i
- tancades, que valoren el poder i el control per damunt de l'eficàcia i la productivitat.

### *Assetjament psicològic a la universitat*

La universitat no és, en principi, una organització tancada, encara que hi ha dins seu grups, de treball o d'influència, que reclamen als components una coherència particular. No obstant això, malgrat que la universitat no és una organització que semblaria procliu a l'assetjament psicològic –i que fins i tot pot ser formalment rebutjat en els seus estatuts i algunes universitats compten amb protocols específics d'actuació–, és un problema que no pot ser obviat: les denúncies de casos d'assetjament van en augment i algunes arriben a les oficines dels defensors.

Típicament, les denúncies que es presenten a la universitat es refereixen a un assetjament ambigu; no són exemples extrems, sinó més aviat subtils.

El cas més habitual és que la persona que pateix assetjament psicològic estiga –i se senta– aïllada. És a dir, encara que hi haja un possible assetjador principal –generalment un superior en l'escala jeràrquica (assetjament psicològic descendent)–, la víctima constata que els companys refusen comprometre's en la seua defensa, almenys en el grau que ella desitjaria, i es decanten per ignorar la situació, mantenir-se en silenci i actuar amb passivitat<sup>1</sup> o, en altres casos, s'han aliat de forma manifesta amb l'assetjador. Es forma així un grup que pot actuar psicològicament sobre un treballador durant un llarg període de forma constant. En altres casos, la pressió no és sistemàtica però, almenys, sembla afectar la mateixa persona ni que siga esporàdicament.

S'ha de tenir en compte que a la víctima d'assetjament psicològic denunciar formalment la situació no li és gens fàcil. En general, presenta grans dificultats per a expressar-se, verbalitzar el problema i confiar-lo a persones «estranyes» i, junt amb els sentiments de vergonya i culpabilitat, pot pensar que no tindrà credibilitat per la falta de proves a aportar o de testimonis que avalen la seua denúncia. A això cal afegir que, habitualment, la víctima no es creu capaç de poder afrontar el procediment que desencadenaria la denúncia, a més de la por a patir represàlies i que la situació empitjore encara més. D'aquesta manera, pot continuar aguantant l'assetjament, sense denunciar-lo, mentre intenta pensar que, potser, el temps ho pal·liarà o que, al cap i a la fi, les coses sempre podrien anar encara pitjor. Per això, involuntàriament, contribueix a alimentar el problema.

Així, en molts casos, quan finalment la persona es decideix a denunciar el cas i recorre al defensor<sup>2</sup>, ho fa en una fase avançada del procés i està en una situació límit i desesperançada. Considera que ja ha esgotat les possibilitats que tenia a l'abast i fins i tot presenta una manca absoluta de confiança perquè el problema puga arribar a solucionar-se algun dia, imbuïda per una espècie de fatalisme, segons el qual poc o res es pot fer per a canviar la situació<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Aquest comportament dels «espectadors muts» és també marcadament perjudicial per a la víctima, atès que, objectivament, la seua salut física i psicològica es veurà més afectada com menys suports efectius trobe (persones que li proporcionen afecte, comprensió, consell, ajuda...).

<sup>2</sup> Hi ha altres òrgans o serveis, més tècnics o estrictament laborals, als quals pot recórrer la persona afecta, però s'ha advertit la preferència per recórrer al defensor a causa de la confiança que li proporciona aquesta figura.

<sup>3</sup> Cal tenir en compte que, normalment, la víctima de l'assetjament psicològic no sap com pot afrontar el problema per a modificar el seu entorn sociolaboral i poder aconseguir un resultat efectiu. Progressivament, tampoc va sent capaç de controlar les reaccions emocionals que li provoca el procés. La falta d'autoeficàcia percebuda per a aconseguir el control de la situació i el fracàs a l'hora d'afrontar el problema i en el control de l'ansietat, fan que entre en un cercle d'indefensió i desesperança i van desencadenant la patologia anteriorment descrita, que s'agreuja i es fa crònica gradualment.

### *Intervenció*

Quan al defensor se li planteja una denúncia d'assetjament psicològic, és conscient que es troba davant una situació summament complexa –la solució favorable de la qual depèn d'un ampli conjunt de factors– i que requereix extremar, si és possible, el necessari context de prudència i confidencialitat que sempre ha de presidir les seues actuacions.

- Ha d'escoltar la persona i parlar-hi llargament, amb la calma, prudència i sensibilitat que requereix un tema tan delicat.
- L'assetjament psicològic, a més de constituir un problema difícil de detectar i objectivar, sol ser de dificultat probatòria manifesta. A més a més, en molts casos es tracta d'un assetjament subtil i ambigu que comporta que la víctima pot fins i tot presentar poques proves evidents, la qual cosa dificulta encara més la necessitat de ser extremadament objectiu. Per això, cal intentar objectivar al màxim i registrar els fets fefaents.
- Intentar discriminar si realment es tracta d'assetjament psicològic o d'altres situacions de tensió originada en l'àmbit laboral, com desavinences o diferències interpersonals, conflicte d'interessos entre dues o més persones, deficiències en els canals d'informació i comunicació, altes exigències en el servei, tensions sorgides a causa de l'organització de la feina, procediments de remodelació que comporten canvis en les funcions, estrès laboral, síndrome d'estar cremat (*burnout*), etc. En algunes d'aquestes situacions, que no constitueixen en si assetjament psicològic, la persona pot percebre i interpretar erròniament signes i/o conseqüències que la poden portar a creure, de forma equivocada, que és objecte d'assetjament.

En aquests altres casos, amb una anàlisi prèvia, hi podria haver diversos camins per a trobar la solució adequada: parlar amb el centre o servei en què s'insereix la persona, abordar el problema vertader, mediació, etc.

També es pot donar la possibilitat que es pretenga instrumentalitzar la denúncia, és a dir, que el denunciant persegueix fins espuris. Si així ho intuïm, hem d'informar-lo subtilment sobre les conseqüències d'alçar una falsa acusació.

- Si creiem que realment pot tractar-se d'assetjament psicològic no és possible la mediació, ja que l'assetjament és una actuació que atempta contra la dignitat i la integritat de la persona.



- En l'estudi del cas, i davant l'impacte que pot provocar el testimoni punyent de la persona, no es pot perdre mai la imparcialitat i l'obligada presumpció d'innocència. De la mateixa manera, i com en totes les actuacions del defensor, s'ha de cuidar la garantia de confidencialitat, extremant-ne les mesures (amb les dificultats que això pot comportar en un cas d'assetjament psicològic).
- Podem aconsellar a la víctima que recórrega al Servei de Prevenció de Riscos Psicosocials, si n'hi ha –si no, cal indicar al rector la conveniència de crear-ne un tan prompte com siga possible.

Pot ser que la víctima no desitge que el tema isca de l'àmbit del defensor. No obstant això, hem d'aconsellar la conveniència i, segons el cas, la necessitat de rebre ajuda especialitzada, ja que un especialista li brindarà l'assessorament, el suport i l'ajuda professional que seran claus per a afrontar activament la situació i recobrar la salut mental i/o física. Tanmateix, sempre s'han de respectar els desitjos de la persona assetjada i no actuar al marge d'aquests.

- En general, davant l'assetjament psicològic seria convenient que un servei especialitzat examinara el cas i també poder recórrer a un cert procediment preestablert per a tractar el problema. Així, és útil establir un protocol d'actuació en matèria d'assetjament, amb mesures preventives i palliatives per a canalitzar les denúncies i propiciar-ne la solució<sup>4</sup>.

#### *Prevenció*

Evidentment, la situació idònia és evitar l'aparició de tota forma d'assetjament i aquest aspecte no pot ser obviat. Així, des del punt de vista preventiu, es podria aconsellar la conveniència d'implantar –en cas que no n'hi haja encara– una sèrie de mesures globals institucionals que incidiren específicament sobre aquesta qüestió (algunes de les quals podrien quedar incloses en el pla de salut laboral de la universitat):

- Conveniència de l'existència en cada universitat de l'esmentat protocol d'actuació en matèria d'assetjament que, a més de recollir el procediment de canalització, gestió i solució de les denúncies plantejades, inclouria mesures preventives.
- Organitzar campanyes de sensibilització contra l'assetjament psicològic, igual que es realitzen en altres matèries de salut i seguretat en el treball.

---

<sup>4</sup> Tot i que algunes universitats disposen ja d'un protocol d'actuació en matèria d'assetjament, la major part encara no han abordat aquesta qüestió.

- Crear i mantenir fonts d'informació detallades en relació amb la prevenció en matèria d'assetjament i establir accions formatives i informatives que contribuïsquen a prevenir-lo.
- Arbitrar mecanismes de detecció i informació (detecció de grups de risc, observatoris de factors propiciadors d'assetjament, etc.).
- Articular sistemes de presentació i acollida dels nous treballadors que faciliten la seua integració en la universitat.
- Oferir als treballadors la possibilitat de formació i entrenament en relacions interpersonals eficaces, tècniques de resolució de conflictes, tècniques d'assertivitat, etc. (serveis interns de psicologia).
- També és aconsellable sol·licitar que es realitze un estudi global del clima laboral. Això també pot servir per a analitzar o estudiar una possible denúncia d'assetjament.
- Realitzar una declaració institucional de compromís per a prevenir i combatre l'assetjament psicològic que contribuïska a generar una consciència col·lectiva contra l'assetjament i que recorde que la col·laboració i el suport de tota la comunitat universitària són necessaris i que és una responsabilitat de tots vetllar contra aquest tipus de conductes indesitjables.

CONCLUSIONS DE LA TAULA DE TREBALL NÚM. 3: LA RESPONSABILITAT SOCIAL  
DE LA UNIVERSITAT I EL PAPER DELS DEFENSORS UNIVERSITARIS

Coordinadors:

Carlos María Alcover de la Hera (Universitat Rey Juan Carlos, Madrid)

Juan Manuel López Alcalá (Universitat de Cadis)

*1. Què entenem per responsabilitat social de les universitats (RSU)*

La capacitat de valorar les conseqüències que tenen en la mateixa organització, en la societat i en l'entorn les accions i decisions que prenen els responsables i els membres de les universitats com a part de l'èxit dels objectius i metes d'aquestes.

*2. Per què és important la RSU*

- Per les funcions que la societat encomana a la universitat:
- Conservació, transmissió, creació i intercanvi de coneixement i cultura.
- Transmissió i formació en valors universals.
- Contribució a la convivència i a la formació de ciutadans en una societat democràtica, participativa, solidària i lliure.
- Instrument de cohesió social.
- Progrés científic responsable.

*3. Àmbits de la RSU*

a) Àmbit organitzacional (intern):

- Humà.
- Ambiental.
- Econòmic.

b) Àmbit educatiu i formatiu.

c) Àmbit científic, epistemològic i d'investigació.

d) Àmbit social.

Mentre que els àmbits *a)* i *d)* han estat desenvolupats en major o menor grau per part de les universitats, es detecta un desequilibri pel que fa als àmbits *b)* i *c)*, els quals requereixen més atenció, anàlisi i reflexió.

Es recomana la necessitat de considerar la RSU com un marc integrat d'actuació, no com una intervenció puntual o aïllada d'un o més dels elements que inclou.

Cal destacar la importància de mantenir la consistència i l'equilibri en la utilització de criteris econòmics i socials en els processos de presa de decisions.

#### *4. El paper del defensor universitari en la RSU*

Mitjançant les memòries anuals, informes i recomanacions, així com en qualsevol altre tipus d'actuació:

- Sensibilitzar la comunitat universitària sobre la importància de la RSU.
- Recomanar als òrgans de govern (equips de govern, consells socials...) que potencien el desenvolupament dels principis de la RSU.
- Prestar suport a les decisions i a les accions que impliquen l'assumpció de la RSU.
- Posar de manifest les mancances que impedeixen o dificulten la consecució de la RSU.
- Comprometre's en l'exercici de la RSU en l'activitat com a defensor.

CONCLUSIONS DE LA TAULA 4: L'ASSISTÈNCIA A CLASSE EN L'ESPAI EUROPEU  
D'EDUCACIÓ SUPERIOR (EEES)

Coordinadors:

Pilar Abad García (Universitat de Valladolid)

M. Teresa González Aguado (Universitat Politècnica de Madrid)

I

El document presentat i sotmès a debat en la corresponent taula de treball va ser elaborat, fonamentalment, tenint presents directrius emanades de documents emesos tant per l'Agència Nacional d'Avaluació i Acreditació (ANECA) com per la Conferència de Rectors (CRUE).

A hores d'ara, tothom sap que les universitats europees, i entre aquestes l'espanyola, es troben immerses en un procés de renovació acadèmica convergent que culminarà amb la implantació generalitzada de l'anomenat espai europeu d'educació superior (EEES) cap a l'any 2010.

Igualment, aquest procés està basat en un sistema comparable de transferència de crèdits (*European Credit Transfer System*, ECTS) generador de noves perspectives metodològiques i didàctiques, que prioritzen el factor «aprenentatge», que comporten modificacions rellevants quant a futurs procediments d'avaluació basats en paràmetres que proposen un càlcul de la relació crèdits ECTS – càrrega de treball de l'estudiant, un dels quals seria l'assistència a classe (doc. ANECA, 2003, p. 11; doc. CRUE, 2006, p. 3, 7).

Òbviament, en primer lloc, les conseqüències d'aquests canvis són estrictament acadèmiques, ja que modifiquen substancialment el procés avaluatiu que queda ampliat per a valorar amb crèdits (ECTS) l'activitat acadèmica («càrrega de treball») de l'estudiant; en segon lloc, variables, en funció de l'autonomia de les universitats a l'hora d'avaluar el paràmetre «assistència a classe» (paràmetre que sol tenir en consideració el «tipus de classe») (vegeu el doc. 1, 2.2).

En aquest sentit, la mostra breu recollida en el doc. 1 (2.2) deixa en evidència la tendència per part de les universitats europees ja adaptades al sistema ECTS a no postular l'«obligatorietat» d'assistir a classe, encara que aquesta sol ser «molt convenient» o «aconsellable» a l'hora d'avaluar. Així mateix, s'anima l'estudiant a

adoptar comportaments de participació a classe, els quals, òbviament, suposen el factor «presència» a l'aula.

Fins ací, breument, la qüestió acadèmica. Ara ens hem de preguntar el més important: com pot influir tota aquesta qüestió en la responsabilitat que compartim com a defensors universitaris?

## II

Segons la nostra opinió, i des del punt de vista dels DU, cal preveure que la futura/nova situació acadèmica, generadora de tota una casuística avaluativa en funció de titulacions i assignatures, pot repercutir en el nombre i la naturalesa de reclamacions relacionades amb el procés d'avaluació [càrrega de treball de l'estudiant valorada en crèdits ECTS].

D'altra banda, cal considerar també la probable conflictivitat conseqüència de l'altre component de la situació que confereix sentit a tot el procés de convergència europea: el tema de la mobilitat discent i docent; situacions ambdues que, sens dubte, plantejaran qüestions que hauran de ser ateses també a les oficines dels defensors universitaris.

En conseqüència, entenem que és molt important que els DU (espanyols i europeus conjuntament) ens sensibilitzem al màxim davant la nova situació i, en estret contacte, duguem a terme tasques en les quals hauríem de combinar, en principi, dos tipus d'intervenció eventual:

1. Actuacions generals: de tipus preventiu davant canvis futurs i necessaris en les noves normatives d'ordenació acadèmica de les universitats.
2. Accions conjuntes: de previsió de conflictes i intercanvi anònim i confidencial de dades relatives a reclamacions pròpies d'universitats ja adaptades i/o de «projectes pilot», que haurem de transmetre a les universitats respectives a fi d'evitar la seua reiteració.

Aquest procés bàsic haurà de mantenir, així mateix, la nostra atenció sostinguda, en el sentit que les successives trobades de DU haurien de mantenir obert el debat<sup>5</sup>, la reflexió sobre els diversos aspectes i suggeriments que es vagen suscitant sobre aquesta qüestió:

---

<sup>5</sup> Aquesta idea fou suggerida mitjançant la possibilitat de mantenir un taller permanent en els successives trobades estatals de DU: en el ple de la Comissió Permanent (CP) de DU espanyols que tingué lloc el passat 19 de gener de 2007 a la Universitat d'Alcalá de Henares.

- Qüestions de garantia de la qualitat acadèmica i humana de les universitats (QA).
- Reelaboració de reglaments.
- Exigència de rigor i precisió en la proposta de projectes docents.
- Reciclatge de professorat.
- Implicació dels estudiants en el desenvolupament de competències pròpies de les titulacions (pot potenciar l'«assistència a classe»).
- Problemàtiques associades a estudiants «no convencionals»: treballadors, immigrants, discapacitats, adults que, després de la seua jubilació, decideixen obtenir una qualificació universitària (recordem la màxima associada al procés de convergència europea del *long-life learning*), etc.

CONCLUSIONS QUE FORMULA EL DR. ESPADA RECAREY EN RELACIÓ AMB  
EL TEMA «L'ASSISTÈNCIA A CLASSE EN L'ESPAI EUROPEU D'EDUCACIÓ  
SUPERIOR (EEES). VALORACIÓ DE L'ASSISTÈNCIA A CLASSES LECTIVES»

Generalment, s'assumeix el principi bàsic que les noves tecnologies no seran les úniques estructures sobre les quals s'estableix l'educació superior, perquè res podrà reemplaçar la relació personal professor-alumne ni la forma tutelada que tot ensenyament universitari ha de posseir.

No és estrany que, per diverses raons, l'assistència a classe es convertisca en un tema destacat i conflictiu, perquè es tracta de l'aspecte més crític, o almenys així es percep des del punt de vista de l'estudiant, perquè constitueix una circumstància que pot determinar l'avaluació de l'activitat exercida durant tot un curs acadèmic.

Per això, les institucions universitàries proposen normatives que s'insereixen dins els reglaments interns de cada centre, normatives que han de ser clares, concretes i, per descomptat, flexibles, i comprendre tots aquells aspectes possibles, a més de ser conegudes pels qui hi estan sotmesos.

En aquest apartat, les universitats mostren tantes posicions concordants com divergents. Vegeu, si no, els distints grups trobats:

- I. Sense regulació específica.
- II. Amb regulació específica.
  - a. Preceptiva per a poder realitzar exàmens.
  - b. Base de l'avaluació continuada, sense quantificar.
  - c. Base de l'avaluació continuada, quantificada.
  - d. Depèn del criteri del professorat.

e. Valoració fixada en el programa de l'assignatura.

Seguint pautes generals pròpies en alguns casos de la universitat i en altres directament de les titulacions específiques, aquests conserven encara una llibertat considerable per a imposar els paràmetres docents propis.

És natural pensar que són precisament els òrgans universitaris més pròxims a la pràctica formativa aquells que tenen més bases per a dictaminar les mancances i necessitats de cada assignatura pel que fa als temaris, al nombre d'hores de pràctica, els requisits de presencialitat i els criteris que s'han de seguir per a l'avaluació, però s'han de donar a conèixer els límits en aquest exercici i els mitjans concrets per a arbitrar davant els possibles problemes que es deriven de la presa de decisions que puguen afectar l'alumnat i els conflictes que amb els estudiants hi puga haver en matèria de qualificacions, terminis i vies de reclamació o obligatorietat d'assistència, per citar casos en què el desacord sol ser més comú.

Cal destacar una doble distinció entre teoria i pràctica. D'una banda, encara que en les normes generals de les universitats o les titulacions es done via lliure a la no-assistència, en la pràctica aquesta a la fi depèn directament dels departaments propis de cada àrea de coneixement o dels professors encarregats de la docència. No cal dubtar de la lògica d'aquesta qüestió, perquè gran part de la formació en les titulacions o assignatures considerades tècniques es basa precisament en l'observació i experimentació en casos reals d'actuació del futur titulat.

Es planteja, a més, la integració en el model de qualificació universitari de l'avaluació continuada, la qual cosa implica un seguiment diari de l'alumnat a través de la realització de diferents activitats que puguen donar una idea més aproximada de la seua preparació. Encara que alguns centres ja estan posant en pràctica aquest model, convé remarcar les possibles objeccions, com ara la impossibilitat d'assistir a classe o el dret tradicional a la realització d'exàmens parcials o finals que permeten a l'alumne superar les necessitats formatives d'una determinada assignatura. És inevitable que a partir de la implantació d'aquest model sorgisca el debat davant aquests dos postulats, ja que, si bé el control de l'aprenentatge es basarà més adequadament en l'observació directa i continuada per part del professor, no ho és menys que l'objectiu dels estudis universitaris és dotar l'alumnat d'una sèrie de coneixements teoricopràctics i habilitats que els permetran exercir la tasca per a la qual es preparen, i aquests coneixements podrien demostrar-se a través de l'execució d'exàmens parcials i finals, de la forma en què es fa fins ara.



**ANNEX II: ACTA DE LA TROBADA DE SÍNDICS DE L'ESPAI JOAN LLUÍS VIVES**

Núm. de la sessió: 1

Dia: 5 de juliol de 2007

Lloc: Sala de Juntes del Rectorat

Assistència

- M. Luisa Cuerda Arnau, síndica UJI
- Rafael Font Montesinos, defensor UA
- Magdalena Gianotti Bauzà, síndica UIB
- Enric Gómez Royo, síndic UV (Estudi General)
- Artur Juncosa Carbonell, síndic URL
- Jorge Mataix Beneito, defensor UMH
- Antoni Mirambell i Abanco, síndic UB
- Joan Miró Atmetller, síndic UdG
- José Navarro Solé, síndic UPC
- Jordi Sopena Gil, síndic UPF
- Francisco Zapater Esteban, síndic URV
- M. Jesús Larios, Sindicatura de Greuges de Catalunya
- Mar Aldeano Martín, Sindicatura de Greuges de Catalunya
- Lluís Caballol i Angelats, adjunt al síndic UB
- Helena Malonda Judez, vicesíndica d'estudiants UV (EG)
- M. Jesús Vila Aguilar, vicesíndica del PAS UV (EG)

Comença l'acte amb la salutació del rector de la URV, Francesc Xavier Grau Vidal, que dóna la benvinguda als assistents.

Es comenten diversos aspectes de la X Trobada Estatal de Defensors Universitaris, que tindrà lloc a l'octubre a Madrid, i es prenen els acords següents:

- 1) Proposar Magdalena Gianotti (UIB) i Francisco Zapater (URV) com a membres de la pròxima Comissió Permanent Estatal.
- 2) Es proposa la UB per organitzar la XIII Trobada Estatal del 2010 amb el consentiment d'Antoni Mirambell, síndic d'aquesta universitat, atès que, segons informa Rafael Font (UB), els anys 2008 i 2009 ja hi ha candidats (universitats d'Oviedo i Saragossa, respectivament). A més més, organitzarà la Trobada de Síndics de l'Espai Lluís Vives de l'any 2008.
- 3) A iniciativa d'Antoni Mirambell (UB), s'acorda que els actuals membres de la Comissió Permanent demanen informació sobre riscos psicosocials a les universitats.

Enrique Gómez (UV Estudi General) fa una exposició sobre el grau d'acceptació de les recomanacions del síndic/defensor universitari.

Segons Rafael Font (UA), les relacions amb el síndic de la Comunitat Valenciana són bones, encara que caldria potenciar-les. Els síndics del Principat qualifiquen de positives i satisfactòries les relacions amb el síndic de Greuges de Catalunya, fins al punt que el seu titular ha assistit quasi tots els anys a aquesta trobada, i els seus col·laboradors, sempre. A més, l'any passat es va signar un conveni de col·laboració entre el síndic de Catalunya i els de totes les universitats públiques, una còpia del qual es tramet als assistents. A les Illes no hi ha síndic de la comunitat.

José Navarro (UPC) fa una reflexió sobre la normativa estatal que impedeix tenir més de sis sexennis i es produeix un debat sobre aquesta qüestió.

En l'intercanvi d'opinions i d'informació s'acorda, a iniciativa de Francisco Zapater (URV), fer extensiva a les secretàries dels síndics la trobada de l'any que ve a la UB.

S'afegeixen a la trobada el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, i el rector de la URV, Francesc Xavier Grau, que clou l'acte amb les seues paraules.

Tarragona, 18 de juliol de 2007