



INFORME AL CLAUSTRE

SINDICATURA UNIVERSITÀRIA DE GREUGES

CURS 2018-2019

VNIVERSITAT^Q DE VALÈNCIA

**ADELA SERRA RODRÍGUEZ, SÍNDICA DE GREUGES
M. TERESA COLLADO MARTÍNEZ, VICESÍNDICA DE GREUGES
PAULA SALA IVARS, VICESÍNDICA DE GREUGES**



ÍNDEX

Salutació	2
Activitat global de la Sindicatura	3
Indicadors.....	12
Detall dels expedients.....	22
Comparativa amb anys anteriors.....	53
Activitat amb altres sindicatures.....	57
Informació econòmica.....	60
Valoracions finals.....	61



SALUTACIÓ

En compliment del que disposa l'article 235é dels Estatuts de la Universitat de València la Sindicatura de Greuges elabora el present informe sobre l'activitat desenvolupada durant el curs acadèmic 2018-2019 per a coneixement del Claustre, del Consell Social i de tota la Universitat de València.

La Síndica de Greuges de la Universitat de València és la persona designada pel Claustre que s'encarrega de vetllar pels drets i les llibertats de l'alumnat, del personal docent i investigador, i del personal d'administració i serveis davant les actuacions dels diversos òrgans i serveis universitaris. Ha de presentar anualment al Claustre, òrgan màxim de representació de la comunitat universitària, un informe sobre les actuacions realitzades en matèries de la seua competència, i sempre seguint els principis d'autonomia, objectivitat i imparcialitat.

Segons l'art. 11 del Reglament d'Organització i Funcionament de la Sindicatura Universitària de Greuges, aquest informe contindrà com a mínim les dades següents: el nombre i el tipus 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 van donar lloc a elles. En tot cas, es respecta el dret a la intimitat dels interessats, salvaguardant la confidencialitat que ha d'impregnar tota l'activitat de la Sindicatura.

La memòria que s'hi presenta correspon al curs 2018-2019, període en què hem concorregut en l'exercici de la labor encomanada l'anterior Síndica, senyora Elena Grau, i jo mateix. Aprofite l'ocasió per a agrair a la senyora Elena Grau la seua disposició i ajuda en l'assumpció de les tasques pròpies de la Sindicatura.

Les actuacions que ací es recullen persegueixen facilitar la detecció i esmena de les possibles deficiències en el desenvolupament dels processos acadèmics i administratius contribuint a la millora de la qualitat de l'ensenyament superior universitari com a servei públic en tots els seus àmbits, i alhora, participar en la desitjable aspiració de tindre una comunitat universitària en la qual tots els seus membres desenvolupen les seues funcions i activitats en un ambient de cordial convivència i respecte dels drets.

Rebeu una salutació ben cordial.

Adela Serra Rodríguez



ACTIVITAT GLOBAL DE LA SINDICATURA

En compliment del que és un deure estatutari presentem aquest informe al Claustre, mantenint l'estructura del que vam presentar l'any passat.

Durant el curs 2018-2019 es van atendre un total de 88 expedients a la Sindicatura Universitària de Greuges de la Universitat de València, dels quals 27 són consultes, 56 són reclamacions i 5 corresponen a mediacions (fig. 1). Això significa que el 31% dels expedients es relacionen amb consultes, el 63% amb reclamacions i el 6% amb mediacions (fig. 2).

Tipus	Nombre d'expedients
Consultes	27
Reclamacions	56
Mediacions	5
TOTAL	88

Fig. 1. Relació del nombre i tipus d'expedients.

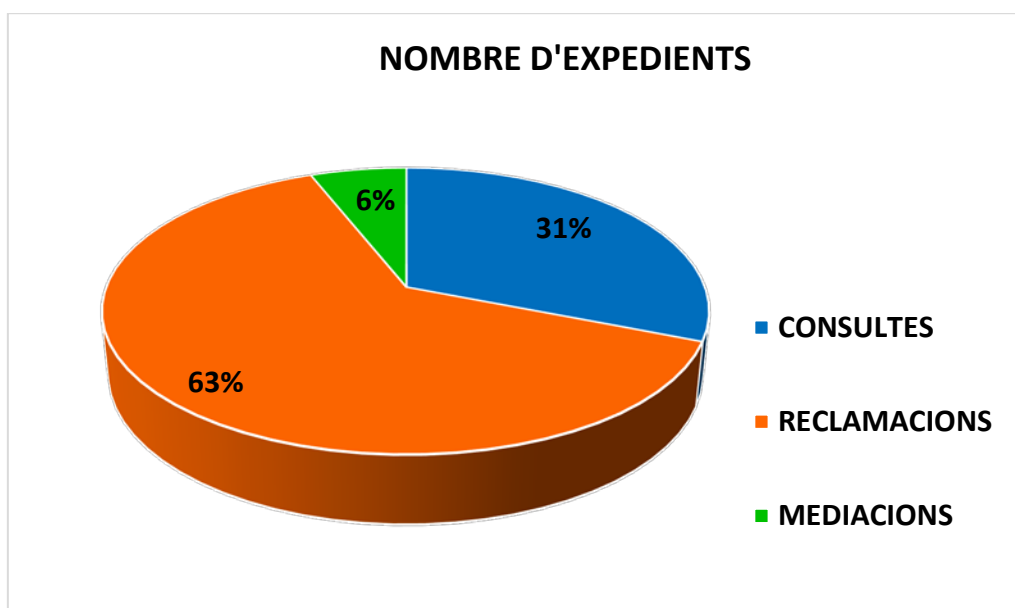


Fig. 2. Distribució de les freqüències relatives del nombre i tipus d'expedients.



Els expedients afecten un total de 122 persones de la nostra institució, 69 dones i 53 homes (fig. 3).

PER COL·LECTIUS	PERSONES	PER GÈNERE	
		DONES	HOMES
Personal Docent i Investigador (PDI)	11	6	5
Personal d'Administració i Serveis (PAS)	28	16	12
Personal Investigador en Formació (PIF)	2	1	1
Alumnat de Grau	52	33	19
Alumnat de Postgrau	18	6	12
Alumnat de la Nau Gran, Extensió i altres	11	7	4
TOTAL	122	69	53

Fig. 3. Distribució de les persones afectades per col·lectiu i gènere

Per col·lectius, la distribució d'expedients és la següent: el 77,28% correspon a la suma d'intervencions del col·lectiu total de l'alumnat (68 expedients, iniciats per 81 persones), el 12,50% a expedients presentats pel PDI (11 expedients individuals), el 2,27% al PIF (2 expedients individuals) i el 7,95% restant a l'estament del PAS (7 expedients, iniciats per 28 persones) (fig. 4).

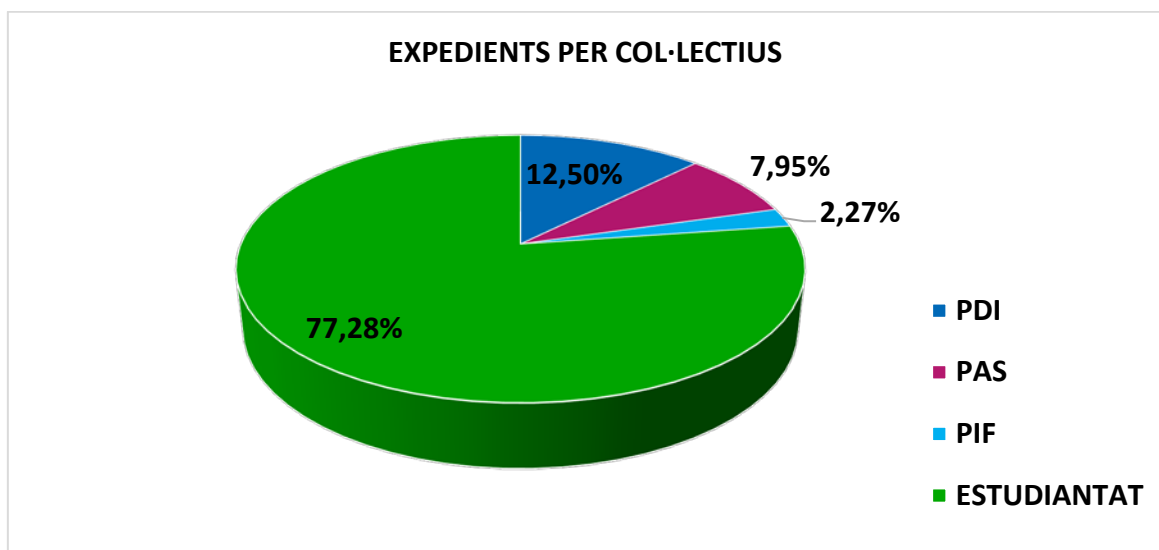


Fig. 4. Distribució dels percentatges de les intervencions per col·lectius.



Podem assenyalar que del total dels 81 estudiants i estudiantes que han acudit a aquesta Sindicatura, el 64% pertany a l'alumnat de Grau; l'estudiantat de Postgrau representa el 22%, i l'alumnat de La Nau Gran, Extensió Universitària i altres és d'un 14% (fig. 5).

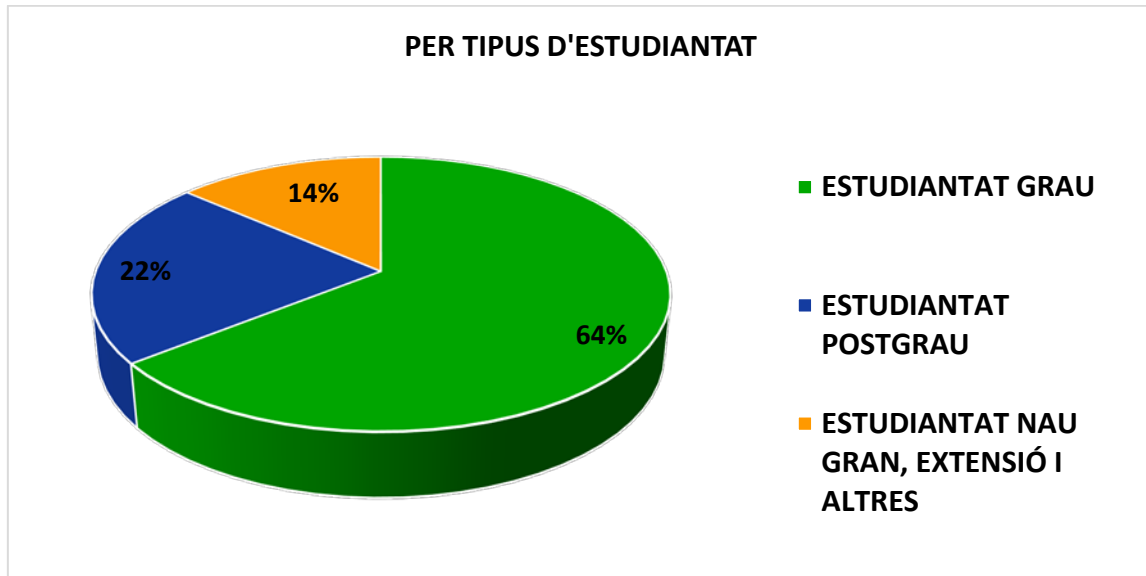


Fig. 5. Freqüències relatives a les intervencions de l'estament d'estudiants i estudiantes.

En relació a la distribució per gènere (fig. 6 i 7) les dones han presentat més sol·licituds d'intervenció que els homes, i respecte al col·lectiu de l'alumnat, la fig. 7 mostra la distribució per tipus d'estudiant i gènere.

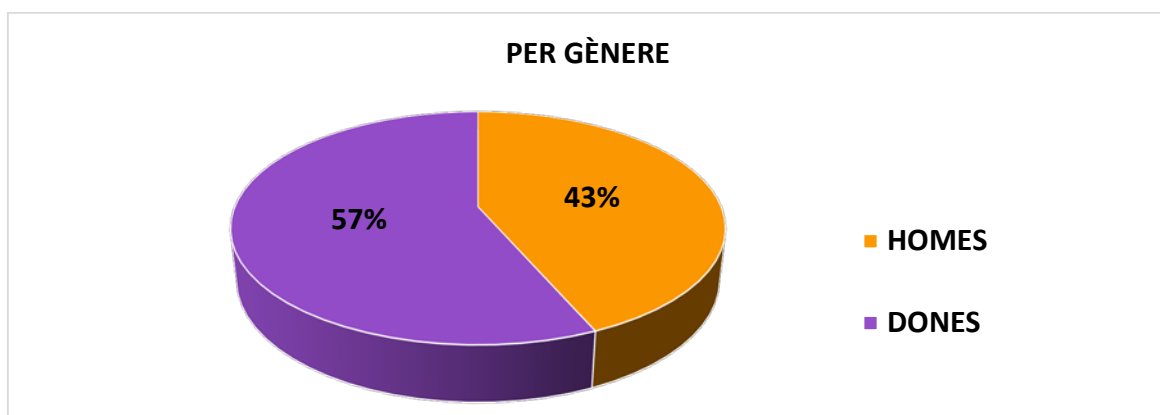


Fig. 6. Distribució per gènere de les sol·licituds de les intervencions.

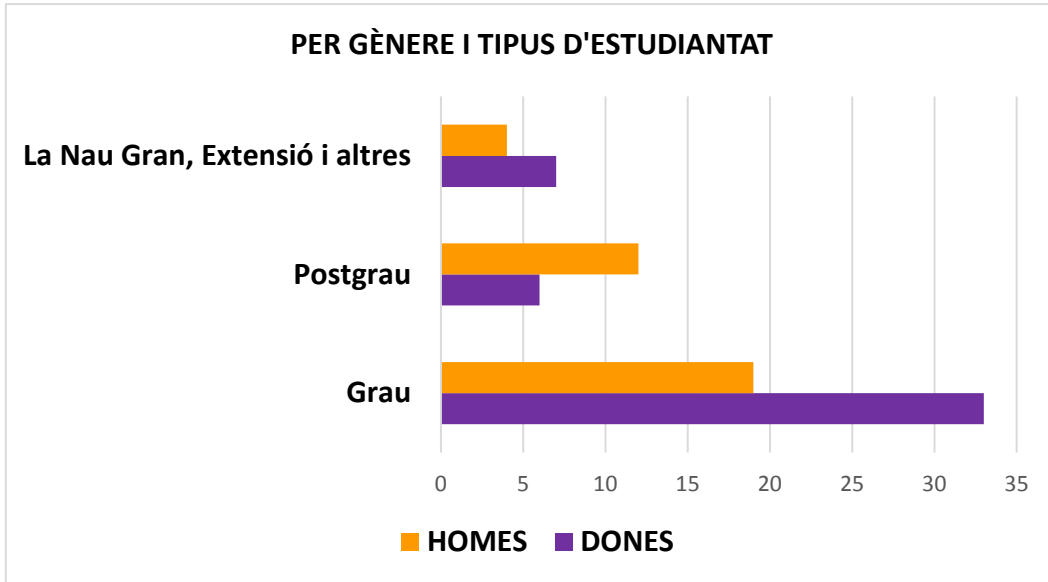


Fig. 7. Distribució del percentatge d'expedients per tipus d'estudiantat i gènere.

Del total de les intervencions hem resultat 71 expedients; 9 expedients han estat desistits, i 8 no han sigut admesos (fig. 8 i 9).

Estat expedients	Nombre d'expedients	Dies fins la resolució		
		Mitjana	Màxim	Mínim
Desistit	9			
No admés	8			
Result	71	14	154	1

Fig. 8. Estat dels expedients i temps de les resolucions

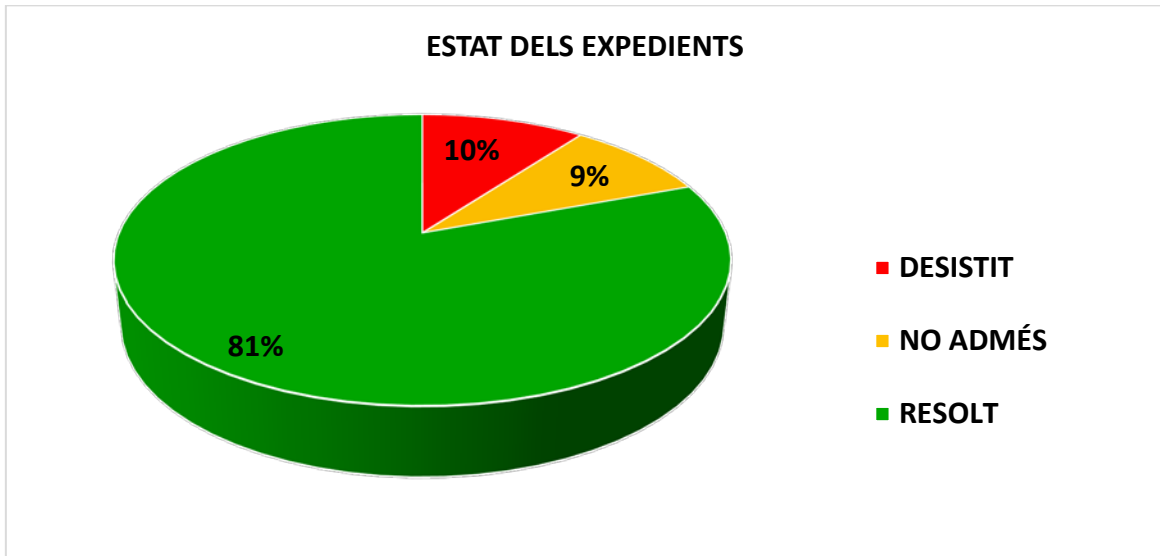


Fig. 9. Distribució de l'estat dels expedients.

Dels 71 expedients resolt, la resolució ha estat favorable en 45 expedients i desfavorable en 26 (fig. 10 i 11).

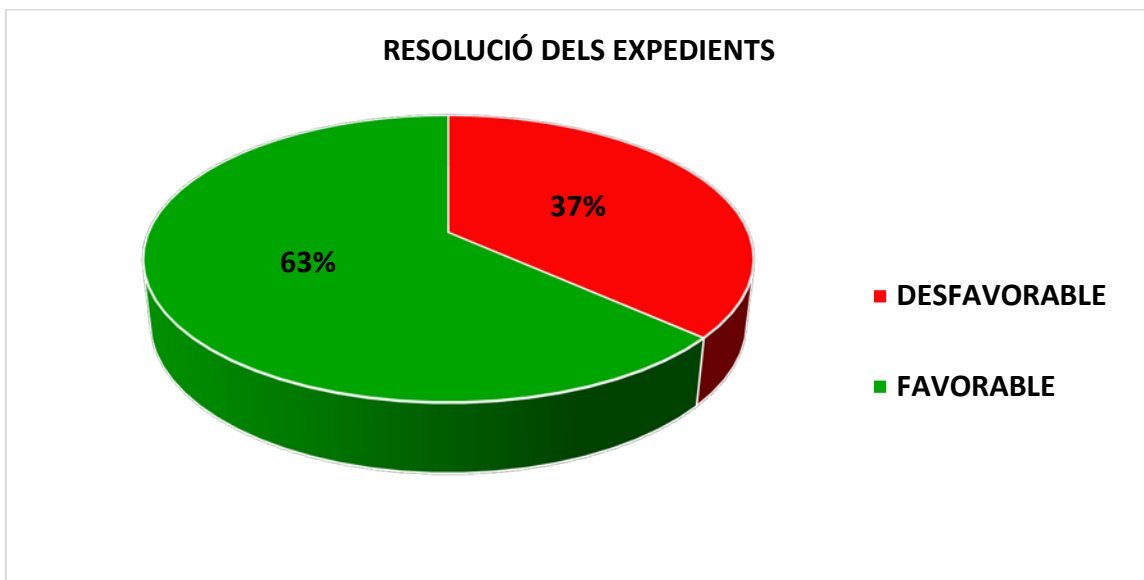


Fig. 10. Distribució de les resolucions dels expedients.



TIPUS DE RESOLUCIONS	NOMBRE D'EXPEDIENTS
Desfavorable	26
Favorable	45

Fig. 11. Tipus de resolucions d'expedients.

Del total de 88 expedients tramitats aquest curs 2018-2019, els més nombrosos (68) corresponen al col·lectiu de l'alumnat, destacant els temes relatius a problemes sobre la convocatòria d'exàmens (7), seguit de temes relacionats amb l'expedició de títols i certificats (6), matrícula (5), devolució i pagament de taxes (5) i criteris d'avaluació i incompliment del programa de les assignatures (5), entre altres. (fig. 12).

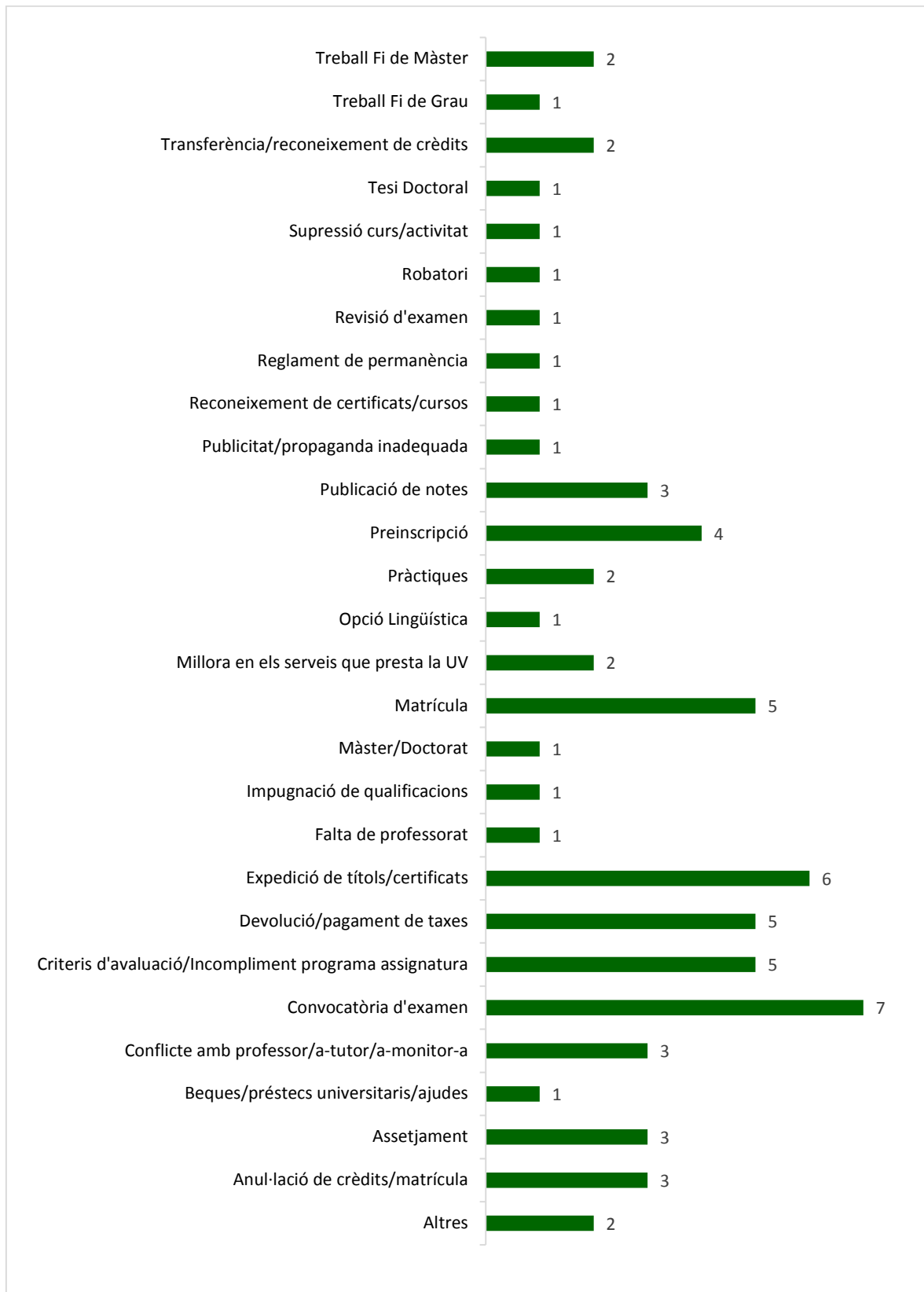


Fig. 12. Distribució dels temes de les resolucions relatives a l'estudiantat.



Pel que fa al col·lectiu del PAS, la Sindicatura de Greuges ha obert 7 expedients, que representen el 7,95% del total, i fan al·lusió a 4 temes (fig. 13): Promoció carrera professional (2 casos), oposició (3 casos), borsa de treball (1 cas) i altres (1 cas).

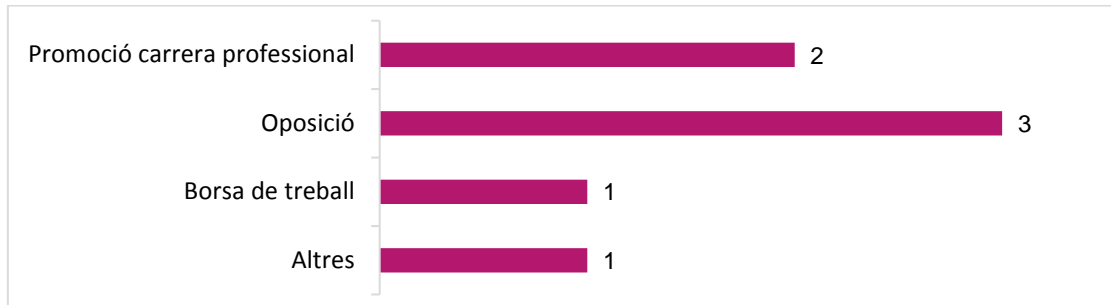


Fig. 13. Distribució dels temes de les resolucions relatives al PAS

El col·lectiu del PDI ha generat 11 expedients que representen el 12,50% del total de casos que arriben a la Sindicatura i que afecten els següents temes: conflicte amb estudiantat de Grau (2 casos), conflicte amb càrrecs/comissions de departament (1 cas), criteris d'assignació de la docència (1 cas), impugnació de qualificacions (1 cas), reducció de docència (3 casos); utilització dels espais/instal·lacions de la Universitat (1 cas) i altres (fig. 14).

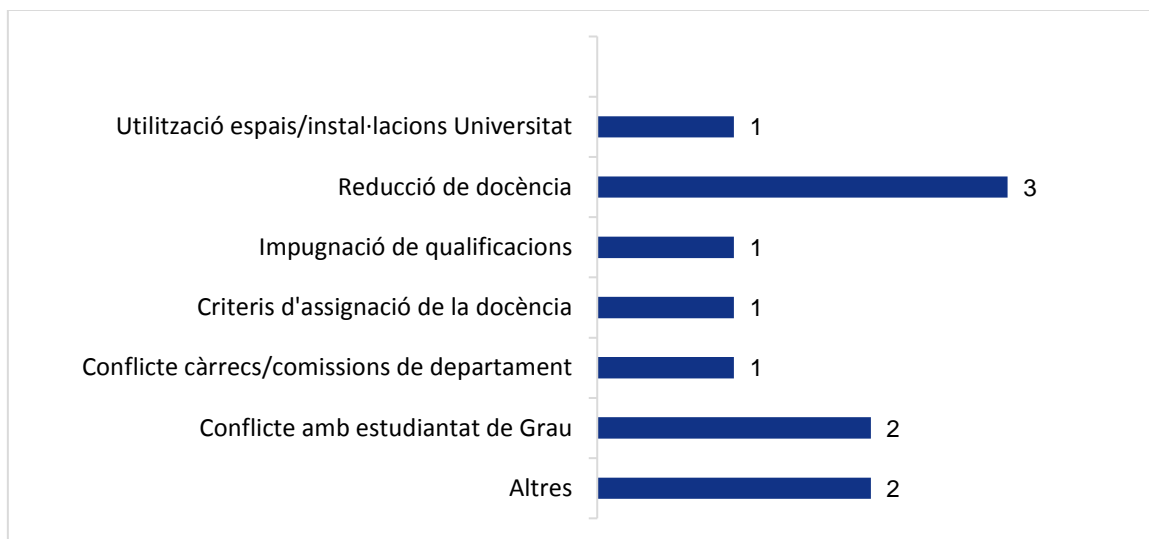


Fig. 14. Distribució dels temes de les resolucions relatives al PDI.



Finalment, relatius al col·lectiu del personal d'investigació en formació (PIF), hem tractat 2 expedients en la Sindicatura Universitària de Greuges, relatius a l'assistència a cursos/congressos o jornades i altres (fig.15).

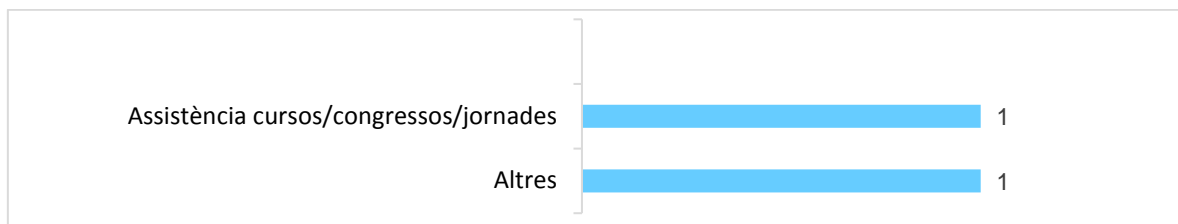


Fig. 15. Distribució dels temes de les resolucions relatives al PIF.



INDICADORS

Resum en xifres i percentatges de les reclamacions, consultes i mediacions presentades a la Sindicatura:

INDICADORS
TIPUS D'EXPEDIENTS
Consultes Reclamacions Mediacions
COL·LECTIUS I GÈNERE
Personal d'Administració i Serveis (PAS) Personal Docent i Investigador (PDI) Personal Investigador en Formació (PIF) Estudiants/Estudiantes
ESTAT DE L'EXPEDIENT
Desistit No admés Pendent Resolt Suspés
TIPUS DE RESOLUCIÓ
Desestimat Desfavorable Favorable Suspés
TEMES



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres**

CONSULTES	3	
RECLAMACIONS	8	
Total:	11	Percentatge del total d'expedients: 12,50%

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

MEDIACIONS	3	
CONSULTES	13	
RECLAMACIONS	23	
Total:	39	Percentatge del total d'expedients: 44,32%

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

MEDIACIONS	1	
CONSULTES	4	
RECLAMACIONS	13	
Total:	18	Percentatge del total d'expedients: 20,45%

→ **Col·lectiu: PAS**

CONSULTES	3	
RECLAMACIONS	4	
Total:	7	Percentatge del total d'expedients: 7,95%

→ **Col·lectiu: PDI**

MEDIACIONS	1	
CONSULTES	4	
RECLAMACIONS	6	
Total:	11	Percentatge del total d'expedients: 12,50%

→ **Col·lectiu: PIF**

RECLAMACIONS	2	
Total:	2	Percentatge del total d'expedients: 2,27%

TOTAL MEDIACIONS	5
TOTAL CONSULTES	27
TOTAL RECLAMACIONS	56
TOTAL D'EXPEDIENTS	88



Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres, Total d'expedients: 11

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 11 ----> Percentatge: 100,00%

Dones: 7

Homes: 4

Percentatge del total d'expedients: 12,50%

Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau, Total d'expedients: 39

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 37 ----> Percentatge: 94,87%

Dones: 19

Homes: 18

Percentatge del total d'expedients: 42,05%

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter COL·LECTIU: 2 ----> Percentatge: 5,13%

Dones: 14

Homes: 1

Percentatge del total d'expedients: 2,27%

Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau, Total d'expedients: 18

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 18 ----> Percentatge: 100,00%

Dones: 6

Homes: 12

Percentatge del total d'expedients: 20,45%

Col·lectiu: PAS, Total d'expedients: 7

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 5 ----> Percentatge: 71,43%

Dones: 2

Homes: 3

Percentatge del total d'expedients: 5,68%

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter COL·LECTIU: 2 ----> Percentatge: 28,57%

Dones: 14

Homes: 9

Percentatge del total d'expedients: 2,27%

Col·lectiu: PDI, Total d'expedients: 11

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 11 ----> Percentatge: 100,00%

Dones: 6

Homes: 5

Percentatge del total d'expedients: 12,50%

Col·lectiu: PIF, Total d'expedients: 2

- Expedients que corresponen a reclamacions de caràcter INDIVIDUAL: 2 ----> Percentatge: 100,00%

Dones: 1

Homes: 1

Percentatge del total d'expedients: 2,27%



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres Total d'expedients: 11**

● DESISTIT	1
● NO ADMÉS	1
● RESOLT	9

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau Total d'expedients: 39**

● DESISTIT	5
● NO ADMÉS	4
● RESOLT	30

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau Total d'expedients: 18**

● DESISTIT	2
● NO ADMÉS	3
● RESOLT	13

→ **Col·lectiu: PAS Total d'expedients: 7**

● DESISTIT	1
● RESOLT	6

→ **Col·lectiu: PDI Total d'expedients: 11**

● RESOLT	11
----------------	----

→ **Col·lectiu: PIF Total d'expedients: 2**

● RESOLT	2
----------------	---



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres Total d'expedients: 11**

● DESESTIMAT	2
● DESFAVORABLE	5
● FAVORABLE	4

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau Total d'expedients: 39**

● DESESTIMAT	9
● DESFAVORABLE	10
● FAVORABLE	20

→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau Total d'expedients: 18**

● DESESTIMAT	5
● DESFAVORABLE	5
● FAVORABLE	8

→ **Col·lectiu: PAS Total d'expedients: 7**

● DESESTIMAT	1
● DESFAVORABLE	2
● FAVORABLE	4

→ **Col·lectiu: PDI Total d'expedients: 11**

● DESFAVORABLE	4
● FAVORABLE	7

→ **Col·lectiu: PIF Total d'expedients: 2**

● DESFAVORABLE	1
● FAVORABLE	1



→ **Tema: Altres**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	1	1
Estudiant/a de Postgrau	1	1
PAS	1	1
PDI	2	2
PIF	1	1

→ **Tema: Anul·lació de crèdits/matrícula**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	2	2
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ **Tema: Assetjament**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	3	9

→ **Tema: Assistència cursos/congressos/jornades**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PIF	1	1

→ **Tema: Beques/Préstecs universitaris/Ajudes**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	1	1

→ **Tema: Borsa de treball**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PAS	1	1

→ **Tema: Conflicte amb estudiant/a de llicenciatura/grau**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PDI	2	2



→ **Tema: Conflicte amb professor/a-tutor/a-monitor/a**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	3	3

→ **Tema: Conflicte càrrecs/comissions de departament**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PDI	1	1

→ **Tema: Convocatòria d'examen**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	6	6
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ **Tema: Criteris d'assignació de la docència**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PDI	1	1

→ **Tema: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	4	11
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ **Tema: Devolució/Pagament de taxes**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	1	1
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	3	3
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ **Tema: Expedició de títols/certificats**

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	4	4
Estudiant/a de Postgrau	2	2



→ Tema: Falta de professorat

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Impugnació de qualificacions

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Postgrau	1	1
PDI	1	1

→ Tema: Màster/Doctorat

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Matrícula

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	3	3
Estudiant/a de Postgrau	2	2

→ Tema: Millora en els serveis que presta la UV

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	2	2

→ Tema: Opció lingüística

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ Tema: Oposició

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
PAS	3	22

→ Tema: Pràctiques

<u>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</u>	<u>Expedients</u>	<u>Persones</u>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1
Estudiant/a de Postgrau	1	1



→ Tema: Preinscripció

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	2	2
Estudiant/a de Postgrau	2	2

→ Tema: Promoció carrera professional

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PAS	2	4

→ Tema: Publicació de notes

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	3	3

→ Tema: Publicitat/Propaganda inadequada

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Reconeixement de certificats/cursos

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Reducció de docència

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PDI	3	3

→ Tema: Reglament de permanència

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Revisió d'examen

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1



→ Tema: Robatori

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	1	1

→ Tema: Supressió curs/activitat

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres	1	1

→ Tema: Tesi Doctoral

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ Tema: Transferència/Reconeixement de crèdits

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	2	2

→ Tema: Treball Fi de Grau

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Llicenciatura/Grau	1	1

→ Tema: Treball Fi de Màster

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Postgrau	2	2

→ Tema: Ús/Accés biblioteques

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
Estudiant/a de Postgrau	1	1

→ Tema: Utilització espais/instal·lacions Universitat

<i>Col·lectiu de la persona que presenta l'expedient</i>	<i>Expedients</i>	<i>Persones</i>
PDI	1	1



DETALL DELS EXPEDIENTS

Presentem a continuació el detall dels expedients que ens han arribat durant el curs 2018-19, tant de consultes com de reclamacions i mediacions, respectant, segons indica el Reglament d'organització i funcionament de la Sindicatura Universitària de Greuges (capítol IV, art.11), el dret a la intimitat de les persones interessades en el procediment d'investigació.

DETALL DELS EXPEDIENTS
COL·LECTIU
CONSULTES
Número d'expedient Assumpte Resum
RECLAMACIONS
Número d'expedient Assumpte Resum
MEDIACIONS
Número d'expedient Assumpte Resum



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de Llicenciatura/Grau*

● **CONSULTES: 13**

(Exp: C025/2018)

Assumpte: Reconeixement de certificats/cursos

Li han denegat diferents sol·licituds de reconeixement de crèdits i li han recomanat que sol·licite el reconeixement d'una assignatura com a crèdits optatius de caràcter genèric, d'acord amb allò que estableix l'article 5.2 del Reglament per a la transferència i reconeixement de crèdits. Sol·licita l'assessorament de la síndica de greuges. Com que l'interessat sol·licitarà l'esmentat reconeixement, la síndica li comunica que cal esperar a obtenir una resposta, i si aquesta no s'ajusta a la normativa vigent, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura. Un temps després, l'interessat informa que li han denegat la sol·licitud i sol·licita assessorament. La síndica l'informa que pot presentar un recurs d'alçada davant la rectora, però una altra possibilitat seria matricular-se d'una assignatura optativa i parlar amb el professor o professora per veure la possibilitat de dissenyar un pla de viabilitat que permeta una avaluació contínua mitjançant tutories electròniques i presentació de treballs. (Resolt/favorable).

(Exp: C028/2018)

Assumpte: Convocatòria d'examen

Exposa que, per una informació deficient, tant dels seus coordinadors Erasmus com del Deganat i el personal de la Secretaria de la Facultat, el curs passat va haver de cursar una optativa més per poder sol·licitar l'avançament de convocatòria d'examen. Quan ha tornat a sol·licitar-lo enguany, li han dit que encara li falten per cursar dues assignatures més. Sol·licita l'assessorament de la síndica de greuges. La síndica li recomana que remeta una sol·licitud a la degana del seu centre perquè li permeten matricular-se de les dues assignatures de formació bàsica que li resten per cursar. Uns dies després, l'interessat ens comunica per correu electrònic que ja ha formalitzat la matrícula. (Resolt/favorable).

(Exp: C029/2018)

Assumpte: Assetjament

El curs passat van presentar una queixa davant la Bústia UV pels reiterats comentaris sexistes fets a classe per un professor. Consideren insuficient la resposta que els van donar en aqueix moment, per la qual cosa sol·liciten l'assessorament de la síndica de greuges per saber quins procediments poden seguir. La síndica els indica els procediments a seguir, encara que necessitaria més informació. Concerten una cita, però, més tard, les alumnes desisteixen. (Desistit).



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de Llicenciatura/Grau*

(Exp: C001/2019)

Assumpte: Convocatòria d'examen

El professor responsable d'una assignatura ha informat l'alumnat de la realització d'un examen parcial perquè puguen eliminar matèria a l'hora de fer l'examen final. Però els adverteix que, en cas de no aprovar l'examen parcial, no podran examinar-se d'aqueixa matèria en primera convocatòria i hauran de fer-ho en la segona convocatòria. L'interessat vol saber si té dret a examinar-se de l'assignatura completa en les dues convocatòries oficials, independentment de si ha realitzat o no l'examen parcial. La síndica consulta la guia docent de l'assignatura, però no hi ha cap referència a la realització d'exàmens parcials. Com que en el correu remés a l'alumnat pel professor no es fa referència explícita a la no-presentació a l'examen parcial de gener, la síndica considera que, si aquesta és l'opció que pensa fer, el millor seria fer la consulta directament al professor. No obstant això, la síndica l'informa que, quan es realitzen exàmens parcials, l'habitual és que es guarde la nota i que l'alumne no puga tornar a examinar-se en primera convocatòria de la matèria ja examinada. Com que ha contestat els dubtes de l'alumne, la síndica considera resolta i favorable la consulta.

(Exp: C002/2019)

Assumpte: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura

Ha detectat que existeix una diferència en els criteris d'avaluació de la guia docent d'una assignatura i el seu annex entre els percentatges assignats a l'avaluació contínua i a l'examen final. Vol saber si és correcte que l'annex contradiga la guia docent. També qüestiona que, en cas de renunciar a l'avaluació contínua, l'alumnat no puga optar al 100% de la nota, i considera que se'ls hauria de donar una altra opció. La síndica es posa en contacte amb la coordinadora de l'assignatura, qui es compromet a fer les modificacions escaients. La qual cosa es comunica a la persona interessada. (Resolt/favorable).

(Exp: C004/2019)

Assumpte: Publicitat/Propaganda inadequada

Sol·licita l'assessorament de la síndica perquè han presentat diferents dissenys de dessuadores amb les sigles d'un centre pertanyent a la Universitat de València i des de la Direcció del centre no n'han autoritzat un perquè apareix la imatge d'una bandera d'Espanya amb el logo de la UV, la qual cosa no es considera convenient. (DESISTIT)



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: C006/2019)

Assumpte: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura

Sol·licita l'assessorament de la síndica perquè li han dit que no pot recuperar l'avaluació contínua d'una assignatura i perquè el van informar que podia fer activitats de participació universitària i convalidar-les per 6 crèdits ECTS i, després de fer-les, li han dit que no és possible la convalidació perquè els dobles graus no contemplen aquesta possibilitat. La síndica es reuneix amb l'interessat i l'informa que en l'annex de la guia docent de l'assignatura s'indica explícitament que l'avaluació contínua no és recuperable. Pel que fa a la no-convalidació de les activitats de participació universitària, la síndica li recomana que remeta un escrit al Deganat del seu centre. En la resolució emesa pel Deganat se l'indica que el reconeixement de crèdits per aquest tipus d'activitats sols es pot aplicar als graus i no als dobles graus. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: C010/2019)

Assumpte: Convocatòria d'examen

Vol saber si és possible examinar-se en segona convocatòria d'una assignatura ja aprovada, per tal de millorar la nota. La síndica l'informa que no és possible, ja que en l'article 6.10 del Reglament d'avaluació i qualificació de la Universitat de València per a títols de grau i màster es diu: "La qualificació d'una assignatura és un acte jurídic de l'administració, en l'exercici d'una potestat administrativa, que no és disponible per l'estudiant, per tant una vegada superada una assignatura l'estudiant no pot tornar a examinar-se'n amb la finalitat de millorar la seua nota". (RESOLT/DESFAVORABLE)

(Exp: C012/2019)

Assumpte: Publicació de notes

Vol saber què pot fer perquè un professor es va equivocar en posar-li la nota en l'acta de qualificació d'una assignatura i, encara que li ha dit que ja va fer la modificació, no li apareix la nota real. Se li recomana que, en primer lloc, pregunte en la Secretaria del centre per si no es reflectira la nota real per algun problema informàtic o administratiu. De no ser així, podria informar del problema al director o directora del departament corresponent. Si no trobara un solució, podria presentar una reclamació davant el deganat del centre. Si així i tot no aconseguira solucionar el problema, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura de Greuges amb tota la documentació relativa al cas. (RESOLT/FAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: C013/2019)

Assumpte: Revisió d'examen

El professor que li tutoritza les pràctiques escolars ha posat la nota en l'acta de qualificació sense donar-li opció a una revisió. Com que no està d'acord amb la qualificació obtinguda, pregunta què hauria de fer. La síndica li indica que, junt amb la publicació de la qualificació global d'una assignatura, és obligatori establir el dia, lloc i horari per a fer la revisió (art. 18 del Reglament d'avaluació i qualificació de la UV per a títols de Grau i Màster), per la qual cosa li recomana que escriba al director/a del Departament al qual pertany el seu tutor per a deixar constància de la situació i sol·licitar formalment la revisió. En cas que aquesta no es realitzara o es realitzara sense èxit, podria sol·licitar la impugnació de la qualificació davant el Deganat del seu centre. La consulta es considera RESOLTA/FAVORABLE.

(Exp: C016/2019)

Assumpte: Convocatòria d'examen

Va sol·licitar avançament de convocatòria d'examen de dues assignatures, encara que finalment no es va poder presentar. Per un error d'interpretació de la informació que va rebre de la Secretaria del Centre, es va presentar a la segona convocatòria ordinària de les assignatures en lloc de la primera, per la qual cosa ha de tornar a matricular-se i repetir els exàmens, malgrat que els va aprovar. Ha presentat un escrit al Deganat i no sap si hauria de matricular-se ja o esperar a rebre una resposta. Se li indica que ha de tornar a matricular-se i, en cas que la resolució del Deganat li fóra favorable, li anul·larien la matrícula. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: C017/2019)

Assumpte: Matrícula

L'aplicació informàtica no li ha permès sol·licitar el descompte per família nombrosa en l'automatrícula del curs 2019-2020. Pregunta què hauria de fer i on pot presentar una reclamació perquè el curs passat tampoc se li va aplicar l'esmentat descompte. Se li comunica que ha de presentar un escrit en la Secretaria del Centre, junt amb la documentació acreditativa de ser família nombrosa. La reclamació per la incidència en la matrícula del curs passat hauria de presentar-la, en primera instància, davant el Deganat del centre. En cas que la resposta fóra negativa, en la resolució se li indicaria la possibilitat de presentar un recurs. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: C018/2019)

Assumpte: Treball Fi de Grau

Està matriculat condicionalment en un màster, a l'espera de poder defensar el Treball Fi de Grau (TFG) i obtenir el títol d'egressat. Vol saber si és possible avançar la defensa del TFG per poder lliurar la documentació necessària per a formalitzar la matrícula abans que finalitze el termini. Des de la Secretaria del centre ens informen que és la Comissió Acadèmica competent qui aprova el calendari del centre d'acord amb la normativa vigent i el calendari de processos acadèmics. No obstant això, la síndica li recomana que remeta un escrit, tant al Deganat de la Facultat com a la Secretaria del màster, per si fóra possible trobar una solució. (RESOLT/FAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

● **CONSULTES: 4**

(Exp: C027/2018)

Assumpte: Matrícula

Pensa que l'ordenació de matrícula per matricular-se en el 2n curs d'un màster no s'ha fet correctament, ja que, segons li han dit, s'ha tingut en compte la mitjana de les dues convocatòries d'examen per a traure la mitjana de l'expedient acadèmic. Sol·licita l'assessorament de la síndica, ja que aquest fet la perjudica per poder triar les assignatures optatives, les pràctiques externes i el treball fi de màster. Des del centre on gestionen el màster ens indiquen que sol·licitaran una nova ordenació de matrícula per a triar les pràctiques externes i el Treball Fi de Màster. La interessada ens comunica que esperarà que es publique la nova ordenació i, en cas d'haver-hi algun problema, es posaria de nou en contacte amb la Sindicatura de Greuges. (Resolt/favorable).

(Exp: C030/2018)

Assumpte: Preinscripció

Vol saber on pot presentar una reclamació, ja que per accedir a un màster s'atorga un punt addicional a l'alumnat amb títol de grau i màster, mentre que a l'alumnat amb títol de Llicenciatura/enginyeria no se li atorga aquest punt, a pesar que aquestes titulacions tenen reconegut un nivell de correspondència 3 dins del Marc Espanyol de Qualificacions per a l'Educació Superior (MECES), equivalent a màster. La síndica parla per telèfon amb l'interessat i l'informa que pot reclamar davant la vicerectora d'Estudis i Política Lingüística. La síndica comprova que cada màster té uns criteris diferents d'admissió d'estudiants i, després d'analitzar els criteris aplicats en el màster on està matriculat l'interessat, conclou que no es conculquen els seus drets, ja que el títol de llicenciat/enginyer li permet accedir al màster, però no es pot considerar com a dues titulacions. (Resolt/desfavorable).

(Exp: C032/2018)

Assumpte: Anul·lació de crèdits/matrícula

Per motius personals i de salut vol anul·lar la matrícula en un màster. Va sol·licitar informació en la secretaria del seu centre, però només li van posar impediments. Sol·licita el suport de la Sindicatura de Greuges perquè la petició d'anul·lació de matrícula arribe al lloc adequat. La síndica l'informa que ha de cursar la petició mitjançant la seu electrònica de la Universitat, i que ha d'adjuntar la documentació que justifique la petició. També l'informa que, per a sol·licitar la devolució de taxes acadèmiques, la sol·licitud d'anul·lació ha de tramitar-la abans del 31-12-2018, d'acord amb el que estableix el Reglament de matrícula de la Universitat de València per a títols de grau i màster. (Resolt/favorable).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

(Exp: C007/2019)

Assumpte: Convocatòria d'examen

Vol saber si un professor pot canviar unilateralment la data d'un examen, avisant amb una setmana d'antelació i coincidint la nova data amb tres dies seguits d'exàmens, sense respectar un període de 48 h entre exàmens del mateix curs. La síndica l'informa que el calendari de proves finals s'aprova per la Junta de Centre corresponent, a proposta de la Comissió Acadèmica de Títol, per la qual cosa un professor no pot canviar unilateralment la data d'examen. D'altra banda, en la programació de proves finals en primera convocatòria s'ha d'evitar que es realitzen proves de diferents convocatòries del mateix curs en un termini inferior a 24 hores, per la qual cosa sí que poden haver-hi tres exàmens consecutius. (RESOLT/FAVORABLE).



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres*

● **CONSULTES: 3**

(Exp: C026/2018)

Assumpte: Supressió curs/activitat

L'any passat es va matricular parcialment de l'itinerari de formació específica per a obtenir el certificat de capacitació per a l'ensenyament en valencià. Li van assegurar que el pròxim curs es podria matricular de la resta d'assignatures, però enguany no s'ofereix aqueix itinerari, per la qual cosa li resulta impossible finalitzar els seus estudis. La síndica parla amb el director del Servei competent en la matèria, qui li comenta que es va reunir amb els vicerectors implicats en aquest tema i van acordar fer una convocatòria extraordinària per a l'alumnat amb mòduls pendents i que s'anaven a posar en contacte amb ells. La qual cosa es comunica a la interessada. (Resolt/favorable).

(Exp: C005/2019)

Assumpte: Expedició de títols/certificats

A principis d'any va finalitzar un màster propi i encara no li poden lliurar cap certificació perquè les actes de qualificació no estan signades. Ha escrit a la direcció del màster, però no ha obtingut cap resposta, per la qual cosa pregunta a la síndica quins passos hauria de seguir. La síndica es posa en contacte amb el departament responsable del màster, on li indiquen que remetran un certificat provisional a l'interessat i contactaran amb el director del màster per a agilitzar al màxim la tramitació de les actes. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: C014/2019)

Assumpte: Preinscripció

No ha fet correctament la preinscripció, per la qual cosa li consta una nota mitjana inferior a la real i ha quedat en llista d'espera. Vol saber què hauria de fer. La síndica li recomana que es dirigeixca a la Secretaria del centre on vol matricular-se i que presente un escrit on explique la seua situació. (RESOLT/FAVORABLE).



→ Col·lectiu: PDI

● **CONSULTES: 4**

(Exp: C024/2018)

Assumpte: Utilització espais/instal·lacions Universitat

Sol·licita assessorament de la síndica de greuges per un problema de distribució d'espais ocorregut al seu departament. La síndica li recomana que remeta un escrit formal al departament amb la seua petició. (Resolt/favorable).

(Exp: C009/2019)

Assumpte: Criteris d'assignació de la docència

Vol saber si el criteri d'antiguitat aplicat pel seu departament per a triar docència està secundat per alguna normativa, ja que la seua situació d'antiguitat dins del departament ha canviat. La síndica la remet al Reglament de Règim Intern del Departament, on consta explícitament que, "en igualtat de condicions, es tindran en compte els criteris de categoria i d'antiguitat en la categoria." (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: C011/2019)

Assumpte: conflicte càrrecs/comissions de departament

Sol·licita assessorament per la situació de tensió creada al seu Departament per l'enviament de diversos correus electrònics en què es qüestiona la correcta distribució de la docència de grau i postgrau que té assignada en el Pla d'Ordenació Docent. La síndica, després de recavar informació i estudiar la normativa vigent, conclou: 1) El Departament ha de garantir la docència de grau abans d'assignar la docència de postgrau. 2) La docència de postgrau no pot superar els 6 crèdits (60 h), encara que el Departament pot assignar-ne més docència si ho considera escaient. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: C015/2019)

Assumpte: conflicte amb estudiant/a de llicenciatura/grau

Un membre del personal docent, davant la queixa presentada per diversos alumnes, i després de tindre una reunió amb els responsables del centre i de la titulació, vol saber si aquesta situació pot perjudicar la seua carrera professional. La síndica contacta amb la vicedegana d'Estudis, qui l'informa que després de tota la informació recavada no es realitzarà cap altra gestió al respecte. (RESOLT/FAVORABLE).



→ Col·lectiu: PAS

● **CONSULTES: 3**

(Exp: C031/2018)

Assumpte: Oposició

Va presentar una reclamació davant el tribunal examinador d'unes proves de selecció i no està d'acord amb la resposta que ha obtingut. Vol saber on pot dirigir-se. La síndica l'informa que hauria de dirigir-se de nou al tribunal o al vicegerent de Recursos Humans i Organització Administrativa. (Resolt/favorable).

(Exp: C003/2019)

Assumpte: Oposició

Diversos aspirants a les proves selectives d'accés a un grup d'administració especial amb dos perfils, es dirigeixen a la Sindicatura de Greuges perquè, com a conseqüència d'un recurs presentat pels aspirants a un dels perfils, s'ha modificat el barem d'aquest, però no s'ha modificat el barem de l'altre perfil, la qual cosa els perjudica. La síndica es posa contacte amb la Vicegerència de Recursos Humans i amb els Serveis Jurídics, on li indiquen que són barems diferents i cap aspirant a l'altre perfil va presentar recurs. Les persones interessades han presentat un escrit perquè se'ls done audiència en el procés. Encara que el resultat de la sol·licitud s'estima que serà desfavorable, la consulta es considera com a RESOLTA i FAVORABLE, ja que des de la Sindicatura se'ls ha informat del procediment i de les raons de la resolució.

(Exp: C008/2019)

Assumpte: Borsa de treball

Sol·licita l'assessorament de la síndica perquè estava donada d'alta en dues borses de treball i, mentre estava treballant amb un contracte temporal en una d'elles, li van oferir un altre contracte en una escala superior, per la qual cosa va haver de renunciar al contracte en vigor i va ser exclosa de la corresponent borsa de treball. Indica que no la van informar degudament de les conseqüències que implicava aqueixa renúncia. A més, al cap de poc temps, es va aprovar una nova normativa que permet, en aqueixos casos, romandre en la borsa de treball en situació de no disponible. La síndica de greuges li recomana que remeta un escrit al Servei o a la Vicegerència corresponent. Com que la síndica l'assessora sobre el que pot fer, la consulta es considera RESOLTA/FAVORABLE.



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de Llicenciatura/Grau*

● **RECLAMACIONS: 23**

(Exp: R049/2018)

Assumpte: Matrícula

Ha decidit reprendre els seus estudis i vol que s'habilite un enllaç per poder matricular-se telemàticament, com l'alumnat de primer curs o segon i posteriors. Se li comunica que l'alumnat que vol reprendre els seus estudis ha de sol·licitar-ho abans per la seua electrònica de la Universitat dins del termini establert a l'efecte, i des del Centre corresponent informen del procediment a seguir per a formalitzar la matrícula. La síndica considera que no es tracta d'una reclamació, sinó més aviat d'un suggeriment que l'interessat hauria de dirigir al centre o al sevei corresponent. (NO ADMÉS).

(Exp: R050/2018)

Assumpte: Convocatòria d'examen

Ha presentat una reclamació davant el Deganat del seu Centre perquè li han denegat fer un examen, al qual no va poder assistir per causa mèdica, al·legant irregularitats en el justificant mèdic presentat. Com que encara no ha rebut una resposta i ha hagut de matricular-se de l'assignatura, sol·licita una solució al més aviat. Des del Deganat ens informen que han traslladat el cas als Serveis Jurídics i es troben pendents de rebre una resposta. La síndica li ho comunica a l'interessat i l'informa que, d'acord amb l'article 7.2 del Reglament d'Organització i Funcionament de la Sindicatura de Greuges, no pot entrar a valorar el cas fins que reba una resolució del Deganat. Una vegada obtinguda una resposta, si considera que aquesta conculca els seus drets, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura de Greuges. La degana de la Facultat informa la síndica que s'ha desestimat la reclamació de l'interessat. Atès que l'interessat no torna a contactar amb la Sindicatura de Greuges, l'expedient es considera resolt i desfavorable.

(Exp: R054/2018)

Assumpte: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura

Diversos alumnes denuncien irregularitats en l'avaluació d'una assignatura, ja que l'alumnat que s'ha examinat en primera convocatòria ha gaudit d'avantatges enfront de l'alumnat que s'ha examinat en segona convocatòria pel que fa a la nota mínima exigida en la guia acadèmica per poder fer la mitjana dels diferents blocs de l'assignatura. La síndica els indica que haurien d'haver seguit el procediment establert en la normativa i haver anat a la revisió d'examen i, si fóra el cas, haver impugnat la qualificació. No obstant això, la síndica entén que en les seues qualificacions finals s'han seguit les indicacions de la guia docent, per la qual cosa considera que no s'han conculcat els seus drets. (Resolt/desfavorable).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: R055/2018)

Assumpte: Màster/Doctorat

Ha quedat en llista d'espera per a matricular-se en un màster perquè fins a setembre no li han pogut qualificar les pràctiques externes, i des del Servei d'Estudiants li han dit que ja no es pot modificar la nota d'accés al màster. La síndica considera que, abans de començar cap actuació, és millor esperar a la crida de llista d'espera que tindrà lloc d'ací a poc temps, ja que és molt probable que l'admeten. Uns dies després, la síndica telefona a l'interessat, qui li comunica que l'han admès i ja s'ha matriculat en el màster. (Resolt/favorable).

(Exp: R056/2018)

Assumpte: Conflicte amb professor/a-tutor/a-monitor/a

Es queixa del tracte irrespectuós rebut per part d'un professor durant la revisió d'un examen i del fet que es va negar a fer la revisió de la segona convocatòria de l'examen. La síndica li comunica que, en primer lloc, ha de denunciar aquests fets davant la directora del departament i de la degana del centre. Si la resposta obtinguda conculca els seus drets, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura, aportant la documentació pertinent per tal d'estudiar el cas. (No admés).

(Exp: R060/2018)

Assumpte: Devolució/Pagament de taxes

Li han carregat el primer rebut de matrícula, malgrat que ha sol·licitat una beca del Ministeri. Des de la Sindicatura de Greuges ens posem en contacte amb la Secretaria de la Facultat, on ens indiquen que la interessada s'hi persone i la informaran el procediment a seguir. La interessada ens telefona uns dies després i ens comunica que ja està resolt el problema, per la qual cosa desisteix de la seua reclamació.

(Exp: R061/2018)

Assumpte: Anul·lació de crèdits/matrícula

Està a punt de donar a llum i considera vulnerats els seus drets perquè no existeix un protocol per a l'avaluació de les estudiantes embarassades quan no poden assistir a classe. D'altra banda, ha intentat anul·lar parcialment la matrícula, però les circumstàncies del seu expedient ho impedeixen. Ha escrit a Rectorat, però encara no ha rebut una resposta. Des del Servei competent en la matèria ens comuniquen que ja han enviat la resolució a la interessada, en què s'autoritza l'anul·lació parcial de la seua matrícula per les seues circumstàncies excepcionals. Contactem telefònicament amb la interessada, qui ens confirma que ha rebut la resolució, però insisteix en el fet que hauria d'existir un protocol per a les estudiantes embarassades. Se li posa en contacte amb la Unitat d'Igualtat, on mostren molt d'interés, ja que tenen casos semblants, i volen parlar amb ella per tenir més casos documentats i poder iniciar gestions que permeten crear una normativa al respecte. (Resolt/favorable).



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de Llicenciatura/Grau*

(Exp: R062/2018)

Assumpte: Reglament de permanència

Va sol·licitar l'exempció de la normativa de permanència de la Universitat de València, però li l'han denegada en considerar que la circumstància al·legada no es pot considerar causa de força major o sobrevinguda. La síndica contacta amb la Unitat per a la Integració de Persones amb Discapacitat, on li comuniquen que la interessada també està matriculada en altre Grau d'aquesta Universitat des de fa molts anys i es reafirmen en què els motius al·legats no són causa de força major o sobrevinguda. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R063/2018)

Assumpte: Millora en els serveis que presta la UV

Es queixa de l'excés de burocràcia per aconseguir el reconeixement dels crèdits per participació estudiantil. La síndica es posa en contacte amb la Secretaria de la Facultat, on li confirmen que ja s'han lliurat els certificats que necessitava l'interessat. D'altra banda, la síndica informa l'interessat que les queixes pel funcionament dels Serveis d'aquesta Universitat hauria de tramitar-les, en primer lloc, mitjançant la Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València. (Resolt/favorable).

(Exp: R064/2018)

Assumpte: Pràctiques

Es queixa de la mala gestió de la Universitat en relació a l'assignació d'empresa per realitzar les pràctiques externes del Grau, la qual cosa li ha causat un gran perjudici emocional i econòmic. Després de mantenir diverses converses telefòniques, la síndica li recomana que sol·licite l'anul·lació de matrícula. La interessada ens comunica que l'ha sol·licitada i li l'han concedida, per la qual cosa l'expedient es considera resolt i favorable.

(Exp: R067/2018)

Assumpte: Assetjament

Expedient obert d'ofici per la síndica de greuges, en què recomana l'activació del protocol d'actuació davant l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe a l'àmbit de la Universitat de València, arran els fets relatats per una alumna sobre els comentaris sexistes que reiteradament va fer un professor a classe. Una vegada activat l'esmentat protocol, la síndica remet un informe confidencial al vicegerent de Recursos Humans i Organització Administrativa, d'acord amb el que estableix el susdit protocol, per la qual cosa l'expedient es considera resolt i favorable.



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: R068/2018)

Assumpte: Falta de professorat

El professor que els impartia una assignatura ha hagut de demanar una excedència i l'alumnat ha finalitzat el quadrimestre sense tenir un professor/a substitut. Com a delegat del grup, vol deixar constància del malestar de l'alumnat per l'actuació de la Universitat davant aquest fet. La síndica transmet la queixa al vicerector competent i al director del departament. Tots dos li indiquen que s'ha obert un procés de selecció per a la contractació de professorat, però que aquest s'està allargant. El director del departament l'informa que s'està encarregant d'informar l'alumnat sobre el procés i també d'impartir alguna classe. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R069/2018)

Assumpte: Conflictes amb professor/a-tutor/a-monitor/a

La professora d'una assignatura ha obligat als alumnes a signar un document en què es comprometen a utilitzar els ordinadors portàtils i les tauletes tàctils a classe només per a la recollida de dades i anotacions sobre l'assignatura. L'incompliment d'aquest compromís suposa l'expulsió immediata i la renúncia a continuar assistint a les classes. Considera que aquest fet vulnera els seus drets com a estudiant, per la qual cosa ha consultat en el Deganat de la Facultat sobre la legalitat d'aquest document. En el Deganat desconeixien aquest fet, i li han dit que la vicedegana competent en la matèria es posaria en contacte amb la professora per tal d'aclarir el tema. Sol·licita que s'aclarisca aquesta qüestió al més aviat possible i vol deixar-ne constància per si hi haguera algun tipus de represàlia. La síndica l'informa que caldria esperar una resposta del Deganat. Una vegada obtinguda, i en cas que aquesta no li satisfera, caldria que ens remetera una còpia. Com que la interessada no respon, la síndica contacta amb el Deganat de la Facultat, on li comuniquen que el problema ja està resolt i la professora ha utilitzat l'aula virtual per informar l'alumnat de la normativa que regula el comportament a classe. (Resolt/favorable).

(Exp: R070/2018)

Assumpte: Millora en els serveis que presta la UV

Com que la queixa va dirigida als membres d'organització i coordinació d'un Servei d'aquesta Universitat, la síndica li indica que, en primer lloc, hauria de dirigir la reclamació al Servei corresponent a través de la Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València. Se l'informa que, en el cas de no estar conforme amb la resposta rebuda per part de l'esmentat Servei, podria presentar una reclamació davant la Sindicatura de Greuges. (No admés).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: R071/2018)

Assumpte: Assetjament

Diverses alumnes denuncien els comentaris masclistes i el tracte rebut per part de la persona responsable d'unes pràctiques en un centre assistencial. Com que aquesta persona no és personal docent de la Universitat, la síndica informa del cas al delegat de la rectora per a la docència en centres assistencials i al vicedegà del centre competent en la matèria, qui, després de realitzar les gestions escaients davant la direcció del centre assistencial, comunica a la síndica que es procedirà a l'apertura d'un expedient informatiu que podrà derivar o no en un expedient sancionador. La qual cosa es comunica a les persones interessades i l'expedient es considera resolt i favorable.

(Exp: R002/2019)

Assumpte: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura

Reclama perquè considera que els criteris d'avaluació de la guia docent d'una assignatura no es corresponen amb la informació subministrada per la docent després de la publicació de les qualificacions. La síndica consulta la guia docent i comprova que els requisits als quals fa referència la docent, sí que consten en la guia docent. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R003/2019)

Assumpte: conflicte amb professor/a-tutor/a-monitor/a

Considera que rep un tracte diferent del dispensat a altres companys per part d'una professora per les seues idees polítiques. La síndica li demana algun tipus de documentació que ho corrobore. Com que no tornem a tenir notícies, se li comunica que considerarem l'expedient desistit si en el termini de 15 dies no rebem cap documentació. Transcorregut el termini establert, es procedeix a tancar l'expedient. (DESISTIT).

(Exp: R007/2019)

Assumpte: Devolució/Pagament de taxes

Reclama perquè no li han aplicat el descompte de família nombrosa en la matrícula del curs 2018-2019. El Reglament de matrícula de la UV estableix que les persones amb dret a reducció o exempció de la taxa de matrícula han de sol·licitar-la en el moment de formalitzar aquesta, per la qual cosa es demana a la interessada que aporte la documentació que justifique que ho va fer. Transcorregut un temps, i després d'informar-la que considerariem desistida la reclamació si no rebíem la documentació sol·licitada, ens indica que va realitzar la matrícula mitjançant el telèfon mòbil, per la qual cosa no té cap document imprès. Se li recorda que la sol·licitud de reducció de la taxa s'ha de sol·licitar cada curs acadèmic en el moment de la matrícula, ja que l'aplicació informàtica connecta amb Conselleria per a verificar les dades i, si són correctes, s'aplica automàticament el descompte corresponent. En cas de no haver pogut fer-ho per alguna incidència informàtica, hauria d'haver-ho comunicat en la Secretaria del Centre al més aviat possible. Com que des del Centre ens indiquen que no els consta cap reclamació al respecte, es procedeix a tancar l'expedient. (Resolt/desfavorable).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

(Exp: R019/2019)

Assumpte: Transferència/Reconeixement de crèdits

Va fer un curs que es va publicitar en la web de la Universitat, i posteriorment li van certificar, com que equivalia a 4 crèdits ECTS, però quan va demanar el reconeixement li van dir que no podien fer-lo perquè no constava en la relació d'activitats de participació universitària aprovades pel Consell de Govern. La síndica es posa en contacte amb la responsable del Servei competent qui, després de recavar informació i realitzar les gestions escaients, ens indica que l'alumne es dirigisca a la Direcció del seu Centre, on l'informaran detalladament de les gestions que realitzaran per tal de resoldre aquest problema. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: R020/2019)

Assumpte: Devolució/Pagament de taxes

Es va matricular del Pràcticum, encara que, finalment, va sol·licitar el reconeixement de crèdits per experiència laboral. Li han cobrat les taxes pel reconeixement de crèdits, però no li han tornat l'import de la matrícula perquè en va sol·licitar l'anul·lació i devolució de taxes fóra de termini. La síndica de greuges contacta amb el Servei competent, on li comuniquen que no se li hauria d'haver cobrat les taxes de reconeixement i indiquen que l'interessat remeta un escrit al centre en què sol·licite la devolució de la taxa de reconeixement. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: R023/2019)

Assumpte: Publicació de notes

Es queixa perquè el professor d'una assignatura no ha publicat les notes dins del termini establert en el Reglament d'Avaluació i Qualificació de la Universitat de València per a títols de Grau i Màster, la qual cosa el perjudica perquè disposa de menys temps per a preparar l'examen corresponent a la segona convocatòria. Se l'informa que, en primera instància, hauria de presentar la reclamació davant el Deganat del seu centre, per la qual cosa no s'admet la reclamació. No obstant això, se l'informa que si la resposta obtinguda no li satisfera i considerara conculcats els seus drets, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura de Greuges, aportant la documentació relativa al cas. (NO ADMÉS).

(Exp: R032/2019)

Assumpte: Convocatòria d'examen

No va poder sol·licitar l'avançament de convocatòria d'unes assignatures perquè a la Secretaria del centre li van donar una informació errònia sobre el termini per a fer-ho. La síndica, després de parlar amb la Secretaria del centre, li recomana que es pose en contacte al més aviat amb el Degà per explicar-li la situació i tractar de trobar una solució. Mentrestant, l'expedient resta en estat de suspès. En transcórrer diverses setmanes, des de la Secretaria del centre ens informen que no han rebut cap sol·licitud de l'interessat, per la qual cosa comuniquem a aquest que procedirem a considerar desistida la reclamació i procedirem a tancar el seu expedient si en el termini de 10 dies no ens indica el contrari. (DESISTIT).



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de Llicenciatura/Grau*

(Exp: R033/2019)

Assumpte: Matrícula

Per poder conciliar la vida familiar amb els estudis, ha fet el primer i el segon curs de la titulació en tres anys en lloc de dos. Encara que té un bon expedient acadèmic, aquest fet la perjudica a l'hora d'establir l'ATM en l'ordre de matrícula, especialment aquest curs, ja que serà de les últimes persones en poder triar un centre per a fer les pràctiques externes. Sol·licita que es tinga en compte la conciliació de la vida familiar amb els estudis a l'hora de valorar la proporció de crèdits superats en relació amb els matriculats en el curs anterior perquè no repercutisca negativament en l'ordre de matrícula. La síndica li recomana que, encara que la normativa no permet establir excepcions, remeta un escrit al Deganat perquè estudien el seu cas. Des del Deganat l'informen que no poden modificar els criteris d'ordenació de matrícula. Finalment, la síndica li comunica que estudiarà la qüestió que li planteja per si fóra procedent fer una proposta de modificació de la normativa davant l'òrgan competent. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

● **RECLAMACIONS: 13**

(Exp: R051/2018)

Assumpte: Expedició de títols/Certificats

Per motius laborals necessita urgentment un certificat d'haver cursat un títol propi de postgrau, el qual va finalitzar en juny, però li han dit que no li'l poden lliurar perquè encara no tenen les actes de qualificació, malgrat que els responsables de la titulació li han assegurat que van entregar-les a finals de juny. La síndica li comunica que s'ha posat en contacte amb el Servei corresponent, on li han indicat que hi havia hagut incidències informàtiques, però que a finals d'octubre ja s'havien resolt i l'alumnat podia descarregar-se el certificat a través del seu lloc personal de la seu electrònica de la Universitat. Encara que finalment es van resoldre els problemes informàtics, la interessada no va poder disposar del certificat en el termini que li exigien, per la qual cosa la reclamació es considera RESOLTA i DESFAVORABLE.

(Exp: R057/2018)

Assumpte: Matrícula

No es va poder matricular de les assignatures que volia perquè l'ordre de matrícula que li van assignar no és el que li correspon realment, ja que l'ordenació es va fer quan encara no s'havien tancat totes les actes de qualificació. Per aquest motiu sol·licita que se li permeti modificar la seua matrícula. Després de fer les indagacions pertinents, la síndica conclou que l'ordenació s'ha fet correctament i, com que la interessada no torna a comunicar-se amb nosaltres, la síndica de greuges considera desistida la reclamació.

(Exp: R059/2018)

Assumpte: Devolució/Pagament de taxes

Li han carregat una nova anualitat de matrícula perquè no ha dipositat la tesi doctoral abans del 30-9-2018. Com que es va matricular per primera vegada el 3-12-2013 i el termini per a dipositar la tesi finalitza el 2-12-2018, considera que no hauria de pagar una nova anualitat, ja que aquesta finalitzaria en desembre i no en setembre. La síndica li comunica que s'ha aplicat correctament la normativa vigent, per la qual cosa no es conculquen els seus drets. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R065/2018)

Assumpte: Opció lingüística

Es queixa perquè la majoria dels e-mails que rep estan redactats només en valencià. Considera que s'hauria de donar l'opció de rebre'ls també en castellà. En conversa telefònica, la síndica li recomana que, abans de presentar una reclamació davant la Sindicatura de Greuges, comuniqui al remitent dels e-mails el seu desig de rebre'ls en castellà. En cas que no s'atenguera la seua sol·licitud, podria presentar una reclamació davant aquesta Sindicatura. Per la qual cosa, no s'admet la reclamació.



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

(Exp: R066/2018)

Assumpte: Impugnació de qualificacions

Va impugnar la qualificació del treball fi de màster i no està d'acord amb el procediment seguit per la Comissió d'Impugnació. També denuncia el que ell considera una pèssima organització del pràcticum del màster que ha cursat. La síndica es posa en contacte amb la tutora de l'alumne i amb el director del màster. Després de revisar la informació que ens remet el director del màster, la síndica considera que el procediment seguit per la Comissió d'Impugnació ha sigut el correcte. Pel que fa a la queixa per l'organització del Pràcticum, la síndica indica a l'interessat que s'ha de dirigir al director del màster o a la vicerectora d'Estudis i Política Lingüística. Finalment, la síndica remarca la falta de respecte cap als professors del màster que ha observat en els documents remesos per l'interessat. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: R005/2019)

Assumpte: Criteris d'avaluació/Incompliment programa assignatura

Es queixa perquè el professor responsable d'una de les assignatures d'un màster ha aplicat uns percentatges diferents dels publicats en els criteris d'avaluació de la guia docent. La síndica es posa en contacte amb el director del màster, qui li indica que parlarà amb el professor. Finalment, aquest aplica els percentatges que figuren en la guia docent. (Resolt/favorable).

(Exp: R010/2019)

Assumpte: Altres

Sol·licita una indemnització pels danys acústics ocasionats per un incident que va ocórrer mentre es trobava a classe. La síndica l'informa que la Sindicatura no és competent per a resoldre reclamacions de responsabilitat patrimonial de la Universitat i que hauria de dirigir-se a la Secretaria General. A més, i com que l'interessat indica que ha interposat demanda judicial, se li comunica que l'article 7.2 del Reglament d'organització i funcionament de la Sindicatura de Greuges estableix que la Sindicatura no entrarà a examinar les queixes pendents de resolució judicial o expedient administratiu i suspendrà qualsevol actuació iniciada quan es plantege demanda o recurs davant els tribunals ordinaris. (No admés).

(Exp: R017/2019)

Assumpte: Ús/Accés biblioteques

Alumne de Doctorat que es queixa perquè durant els períodes vacacionals no es troba activa l'aplicació per a sol·licitar la remissió d'articles digitalitzats. Se l'informa que, en primer lloc, hauria de dirigir-se al Servei competent, a través de la Bústia de Suggeriments, Queixes i Felicitacions. Si no estiguera d'acord amb la resposta obtinguda, podria dirigir-se de nou a aquesta Sindicatura. (NO ADMÉS).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

(Exp: R022/2019)

Assumpte: Pràctiques

Encara no té assignada una empresa per fer les pràctiques externes del màster en què està matriculat i pensa que no podrà fer-les en el termini establert. Finalment, l'interessat decideix matricular-se el curs vinent.(DESISTIT).

(Exp: R025/2019)

Assumpte: Treball Fi de Màster

El seu tutor va informar favorablement el treball fi de màster (TFM), però el tribunal avaluador li l'ha suspés. Considera que ha arribat a aquesta situació per una fallada de coordinació del seu tutor. Està pendent que li assignen un nou tutor per a fer les correccions necessàries i tornar a presentar el TFM en setembre, encara que està plantejant-se la possibilitat d'impugnar la qualificació. La síndica li recomana que presente de nou el TFM. No obstant això, des de la Direcció del Màster ens informen que l'alumne ha sol·licitat la impugnació de la qualificació, per la qual cosa han d'esperar la resolució. En cas que el recurs es desestimara, procedirien a assignar-li un nou tutor immediatament. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: R026/2019)

Assumpte: Preinscripció

Li han denegat la preinscripció en un màster perquè aporta una titulació universitària estrangera amb menys crèdits dels que s'exigeixen en aquesta Universitat per a fer l'especialitat que vol fer. La síndica li indica que, d'acord amb l'article 9 del Reglament d'estudis oficials de postgrau a la Universitat de València i amb la memòria de verificació del màster, la Comissió de Coordinació Acadèmica d'aquest és competent per a l'ordenació d'estudis i per a informar les sol·licituds d'accés segons els criteris específics. D'acord amb els criteris d'aquesta Comissió, l'accés al màster en determinades especialitats requereix la superació d'un grau de 240 crèdits ECTS. No obstant això, l'interessat podria sol·licitar l'admissió al màster si en supera un altre que està cursant, al qual no se li aplica aquest requisit específic. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

(Exp: R030/2019)

Assumpte: Treball Fi de Màster

Aquesta reclamació deriva de la que va interposar l'interessat l'11-7-2019 (R025/2019), sobre els problemes sorgits amb el canvi de tutor del Treball Fi de Màster (TFM), el suspés de la primera convocatòria del TFM, la impugnació de la qualificació i l'assignació d'un nou tutor. Es queixa de com s'ha gestionat la tutorització del seu treball i del poc temps del qual ha disposat per rebre les instruccions del nou tutor i fer les modificacions escaients, ja que havia de fer el dipòsit a principis de setembre i li van assignar el tutor a finals de juliol, sent el mes d'agost inhàbil a la Universitat. Després de recavar informació i realitzar diverses gestions, l'expedient resta en estat de suspés, a l'espera que l'interessat ens informe sobre el resultat de la defensa del TFM i sobre si finalment ha decidit presentar recurs d'alçada contra la resolució de la Comissió d'Impugnació. Amb data 7-10-2019, el director del màster informa la síndica que l'alumne ja ha defensat amb èxit el TFM, per la qual cosa es procedeix a tancar l'expedient. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: R031/2019)

Assumpte: Tesi Doctoral

Va sol·licitar el dipòsit de la tesi doctoral, però, després de diferents vicissituds, finalment la Comissió Acadèmica del Programa de Doctorat no va acceptar el dipòsit i va haver de demanar una pròrroga. La interessada indica que li van comunicar tard i per una via no adequada la decisió de no admetre el dipòsit de la tesi, per la qual cosa considera que no ha de pagar les taxes de matrícula originades per la pròrroga que li exigeixen per a tornar a fer el dipòsit. La síndica, després de recavar informació, remet informe a l'òrgan competent en què recomana que s'eximisca la doctoranda del pagament de les taxes de matrícula, la qual cosa és acceptada i comunicada a la interessada per aquest òrgan. (RESOLT/FAVORABLE).



→ Col·lectiu: *Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres*

● **RECLAMACIONS: 8**

(Exp: R052/2018)

Assumpte: Expedició de títols/Certificats

Es queixa del procediment per a obtenir el certificat de capacitació per a l'ensenyament en valencià, ja que considera que és massa llarg i li van demanar documentació que ja tenia la Universitat. També es queixa de les males formes de la persona que la va atendre per telèfon. Se li comunica que hauria de plantejar el tema, en primer lloc, davant la Bústia de Suggestions, Queixes i Felicitacions de la Universitat de València perquè la Direcció del Servei implicat estiga assabentada i pugui prendre les mesures escaients. (No admés).

(Exp: R053/2018)

Assumpte: Robatori

Li van sotraure un ordinador portàtil que li havien prestat en una de les biblioteques de la Universitat de València i sol·licita la mediació de la síndica de greuges perquè no se li aplique la sanció corresponent, ja que no pot fer front al pagament que li exigeixen. Se li comunica que, tal com apareix en la denúncia policial que adjunta, es tracta d'una sotstracció, per la qual cosa no se li pot exculpar, ja que la custòdia de l'ordinador era responsabilitat seua, i que la Sindicatura no pot fer una recomanació en contra de la seua pròpia normativa. Pel que fa al pagament, se li ofereix la possibilitat de fer-lo fraccionat. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R004/2019)

Assumpte: Altres

Li han denegat el certificat de capacitació per a l'ensenyament en valencià per l'itinerari de docència en valencià perquè el centre on va realitzar els seus estudis no ha certificat que va realitzar un mínim de 80 crèdits amb el valencià com a llengua vehicular, ja que no consta en els seus arxius. La síndica es posa en contacte amb el centre, on li confirmen que han consultat els arxius i no consta que la persona interessada haja estat matriculada en els cursos oferits en valencià, per la qual cosa no poden certificar-ho. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R008/2019)

Assumpte: Beques/Préstecs universitaris/Ajudes

Va sol·licitar una beca per a realitzar unes pràctiques dins d'un programa específic per a titulats de la Universitat de València i li la van concedir, encara que després li la van denegar perquè temps darrere ja havia gaudit d'una altra beca. La interessada diu que en la convocatòria de la beca no s'hi indicava res al respecte, per la qual cosa reclama ser la beneficiària de la beca o que se li compense econòmicament pels danys ocasionats. Des de l'entitat responsable ens comuniquen que ja s'ha resolt el problema i la persona interessada ja ha començat les pràctiques. A més, informen que ja han actualitzat el document d'informació general disponible per a totes les convocatòries, on s'indica la durada màxima de participació en l'esmentat programa. (Resolt/favorable).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres**

(Exp: R011/2019)

Assumpte: Expedició de títols/certificats

Va cursar un màster propi i, encara que no va aprovar el Treball Fi de Màster (TFM), considera que té dret a l'expedició del títol corresponent, ja que en la guia docent s'indica que el 50% de la nota final del màster s'obté de la mitjana obtinguda de tots els mòduls avaluats i l'altre 50% per l'avaluació del TFM, sense que s'especifique una nota mínima per a superar aquest, i la mitjana obtinguda per l'interessat superava el 5. Tampoc n'ha trobat res al respecte en el Reglament de títols propis de la Universitat de València. També es queixa perquè no va poder fer les pràctiques del màster en l'empresa on treballava, ja que en un principi el van autoritzar, però finalment li van dir que no era possible. La síndica, després d'estudiar la guia docent i el Reglament de títols propis de postgrau de la UV, conclou que perquè el TFM pugua ponderar el 50% de la qualificació final del màster, és necessari haver aprovat aquest, ja que en l'apartat "Defensa i Avaluació" de la guia del TFM s'indica que la qualificació d'aquest es farà en una escala de l'1 al 10 i l'obtenció d'un 5 significarà aprovat. Pel que fa a la impossibilitat de fer les pràctiques al lloc de treball, el Reglament de pràctiques externes de la UV estableix com a requisit per als estudiants "no mantenir cap relació contractual amb l'empresa o la institució pública o privada en què es realitzen les pràctiques, excepte autorització expressa de la Comissió de Pràctiques del Centre". En el cas dels màsters propis, només el director o directora del màster pot autoritzar les pràctiques en aquest supòsit. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: R012/2019)

Assumpte: Devolució/Pagament de taxes

Quan va finalitzar els seus estudis a la Universitat de València li van lliurar la certificació acadèmica corresponent en base 4. En l'actualitat, per poder presentar aquesta davant les administracions públiques, li demanen que estiga en base 10, per la qual cosa ha sol·licitat una nova certificació i ha hagut de pagar les taxes corresponents. Considera que haurien d'haver-li canviat un certificat per l'altre i no cobrar-li les taxes d'expedició. Se li comunica que el primer certificat se li va lliurar en base 4 perquè així ho contemplava la normativa aplicable en aqueix moment (RD 1497/1987, de 27 de novembre), i que és el Consell de la Generalitat Valenciana qui fixa les taxes corresponents a l'expedició de certificats acadèmics, per la qual cosa la Universitat no té competència per a eximir el seu pagament. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: R013/2019)

Assumpte: Expedició de títols/certificats

Han transcorregut diversos mesos des que va finalitzar un màster propi i no li poden lliurar un certificat oficial perquè les actes de qualificació encara no estan tancades. La síndica es posa en contacte amb el departament responsable del màster, on li indiquen que han parlat amb el director i aviat rebran les actes. La qual cosa es comunica a la persona interessada, qui es dona per satisfeta i desisteix de la reclamació. (DESISTIT).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de La Nau Gran, Cursos d'Extensió Universitària i altres**

(Exp: R027/2019)

Assumpte: Preinscripció

Per una errada no va adjuntar una documentació al fer la preinscripció a un màster i ha quedat en llista d'espera. Com que l'any passat ja va fer una sol·licitud i va adjuntar aquesta documentació, pensa que la Universitat hauria de tenir-la. Se li comunica que cal aportar la documentació cada any que es sol·licita la preinscripció. D'altra banda, la informació relativa a la preinscripció està publicada al web de la Universitat, i tal com hi consta, el termini per a presentar documentació ja va finalitzar. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ **Col·lectiu: PDI**

● **RECLAMACIONS: 6**

(Exp: R006/2019)

Assumpte: Altres

Considera que la contractació del servei d'agència de viatges realitzada per la Universitat de València ha fet més complexos els tràmits per contractar viatges i hotels i, en el seu cas particular, li dificulta la conciliació familiar i laboral. La síndica considera que no s'han conculcat els seus drets com a membre de la comunitat universitària, ja que la Universitat es va adherir a la Central de Compres de la Generalitat Valenciana per a participar en l'acord marc relatiu a la contractació del servei d'agència de viatges, amb les condicions establertes per la Central de Compres, les quals no poden ser modificades per la UV. No obstant això, l'informa que pot dirigir-se a Gerència. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R014/2019)

Assumpte: Reducció de docència

És membre d'una comissió assessora de la Universitat de València i sol·licita la mediació de la síndica de greuges perquè les tasques principalment administratives de la comissió es deriven al personal administratiu i perquè la dedicació a aquesta comissió, que comporta un gran volum de treball, es compense amb una reducció de la dedicació docent. La síndica recava informació i es reuneix amb els vicerectors competents, però de la reunió es conclou que: d'una banda, una reducció de la docència implicaria la contractació de personal docent i investigador de caràcter temporal, la qual cosa no és viable per la restricció pressupostària que pateixen les universitats públiques en aquest moment. D'altra banda, el reconeixement d'una reducció docent als membres d'aquesta comissió implicaria estendre-la a altres membres d'altres comissions que també tenen una dedicació significativa. Pel que fa al tema de les tasques administratives, cal assenyalar que, malgrat el suport tècnic i administratiu que rep la comissió, les tasques que desenvolupen els seus membres tenen un caràcter molt especialitzat, la qual cosa dificulta que puguen ser assumides pel personal d'administració. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ Col·lectiu: PDI

(Exp: R015/2019)

Assumpte: Reducció de docència

És membre d'una comissió assessora de la Universitat de València i sol·licita la mediació de la síndica de greuges perquè les tasques principalment administratives de la comissió es deriven al personal administratiu i perquè la dedicació a aquesta comissió, que comporta un gran volum de treball, es compense amb una reducció de la dedicació docent. La síndica recava informació i es reuneix amb els vicerectors competents, però de la reunió es conclou que: d'una banda, una reducció de la docència implicaria la contractació de personal docent i investigador de caràcter temporal, la qual cosa no és viable per la restricció pressupostària que pateixen les universitats públiques en aquest moment. D'altra banda, el reconeixement d'una reducció docent als membres d'aquesta comissió implicaria estendre-la a altres membres d'altres comissions que també tenen una dedicació significativa. Pel que fa al tema de les tasques administratives, cal assenyalar que, malgrat el suport tècnic i administratiu que rep la comissió, les tasques que desenvolupen els seus membres tenen un caràcter molt especialitzat, la qual cosa dificulta que puguen ser assumides pel personal d'administració. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: R018/2019)

Assumpte: Reducció de docència

És membre d'una comissió assessora de la Universitat de València i sol·licita la mediació de la síndica de greuges perquè: a) la dedicació a aquesta comissió, que comporta un gran volum de treball, es veja compensada amb una reducció de la dedicació docent i b) es reduïsquen les tasques administratives i burocràtiques i es deriven al personal administratiu. La síndica recava informació i es reuneix amb els vicerectors competents, però de la reunió es conclou que: d'una banda, una reducció de la docència implicaria la contractació de personal docent i investigador de caràcter temporal, la qual cosa no és viable per la restricció pressupostària que pateixen les universitats públiques en aquest moment. D'altra banda, el reconeixement d'una reducció docent als membres d'aquesta comissió implicaria estendre-la a altres membres d'altres comissions que també tenen una dedicació significativa. Pel que fa al tema de les tasques administratives, cal assenyalar que, malgrat el suport tècnic i administratiu que rep la comissió, les tasques que desenvolupen els seus membres tenen un caràcter molt especialitzat, la qual cosa dificulta que puguen ser assumides pel personal d'administració. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ Col·lectiu: PDI

(Exp: R024/2019)

Assumpte: Impugnació de qualificacions

Sol·licita que es recomane a la Comissió de Revisió de Qualificacions d'un centre al fet que inste a l'alumnat que presente les reclamacions prou motivades i argumentades, tal com exigeix l'article 21 del Reglament d'avaluació i qualificació de la Universitat de València per a títols de grau i màster. Així, vol impedir que s'inicie el tràmit corresponent amb reclamacions poc fonamentades. A més, indica que s'hauria de sol·licitar als reclamants que acrediten haver fet la revisió d'examen. La síndica es posa en contacte amb la presidenta de la Comissió, qui li indica que per admetre les sol·licituds d'impugnació exigeixen una certa motivació en aquestes, desestimant les que no es troben justificades o requerint, si és el cas, un millor raonament. No obstant això, comenta que la Comissió no accedeix a l'examen fins que admet la reclamació, per la qual cosa no pot valorar amb anterioritat si aquesta procedeix o no. Pel que fa al requisit previ de revisió d'examen, la síndica recomana a la Comissió que exigisca el compliment d'aquest, tal com disposen els articles 18 i 21.1 del Reglament d'avaluació i qualificació. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: R028/2019)

Assumpte: Altres

Es queixa de les actuacions de l'equip de Direcció del seu centre sobre: a) el sistema d'admissió i tramitació de les queixes de l'alumnat, ja que, a parer seu, deixa al professorat en un estat d'indefensió i inseguretat jurídica; b) la traducció al valencià i a l'anglès de les guies docents, que obliga al professorat a realitzar funcions de traducció que no els competeix, i c) la interferència en l'elaboració del Pla d'Ordenació Docent del Departament. La síndica recava informació i remet un escrit de recomanació a l'òrgan objecte de la reclamació perquè informe al professorat afectat de les queixes rebudes al centre a través de la bústia, amb la finalitat que aquest pugui formular les al·legacions que considere escaients. Pel que fa a la traducció de les guies docents al valencià i a l'anglès, aquesta decisió s'emmarca en el desig de millorar en la gestió de la titulació. Se li recorda a l'interessat l'existència d'un servei de traducció al valencià per part del Servei de Política Lingüística de la UV. Finalment, la síndica recorda que l'assignació de la docència correspon al Consell del Departament i al Director/a, respectant els criteris i els acords d'organització acadèmica de la Universitat, del Centre i del Departament. (RESOLT/FAVORABLE).



→ Col·lectiu: PAS

● **RECLAMACIONS: 4**

(Exp: R058/2018)

Assumpte: Promoció carrera professional

Són personal funcionari de carrera que pertanyen a una escala a extingir i consideren que se'ls ha privat del dret a la promoció professional reconegut en l'Estatut Bàsic de l'Empleat Pública (continuació de la reclamació R040/2018). La síndica es reuneix amb els interessats i acorden celebrar una reunió amb totes les persones amb responsabilitat en aquest tema. Els interessats hi exposen els seus arguments i el vicegerent de Recursos Humans i Organització Administrativa es compromet a estudiar el seu cas i tractar-lo en una pròxima mesa negociadora. (Resolt/favorable).

(Exp: R001/2019)

Assumpte: Altres

No li permeten realitzar hores extraordinàries perquè té reducció de jornada, malgrat que l'any passat sí que va poder fer-ne. Des de Gerència informen la síndica que, per coherència, no s'autoritza la realització d'hores extraordinàries al personal amb jornada reduïda. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R009/2019)

Assumpte: Oposició

Es queixa de la resolució del Rectorat de la Universitat de València al recurs presentat per diversos aspirants a les proves selectives d'accés al grup C, subgrup C1, pel torn lliure, en la qual es modifica la puntuació amb què es valora el treball desenvolupat en l'administració. Considera que la Universitat ha modificat al seu antull uns barems que havien sigut negociats legalment, dels quals s'han pogut beneficiar altres companys amb anterioritat. Se li comunica que sols pot interposar recurs contenciós administratiu contra l'esmentada resolució i que des de la Sindicatura de Greuges no es pot fer cap actuació al respecte. (Resolt/desfavorable).

(Exp: R021/2019)

Assumpte: Promoció carrera professional

Va sol·licitar el complement retributiu corresponent a la carrera professional fóra del termini establert, per la qual cosa els efectes econòmics se li apliquen des d'aqueix dia i no des de la data reconeguda a efectes administratius. Va presentar al·legacions per justificar els motius pels quals no va poder fer la sol·licitud en termini, però en la resolució rebuda no se'n fa cap referència. La interessada manifesta que presentarà recurs de reposició, per la qual cosa la reclamació resta en estat de suspés fins que reba la resolució. Des del Servei corresponent ens indiquen que el recurs es va resoldre amb data 3-9-2019, i com que no rebem cap notícia de la interessada, l'expedient es considera DESISTIT.



→ Col·lectiu: PIF

● **RECLAMACIONS: 2**

(Exp: R016/2019)

Assumpte: Assistència cursos/congressos/jornades

S'ha matriculat en un curs amb hores presencials i en línia, i li han dit que per al càlcul del percentatge mínim d'assistència sols computen les hores presencials. Considera que també hi haurien de computar-se'n les hores virtuals. La síndica l'informa que la normativa vigent (Resolució de 9 d'abril de 2010 de la Direcció General de la Funció Pública, DOGV núm. 8529, de 15-4-2019) estableix que per a l'expedició de certificats en els cursos semipresencials s'haurà d'acreditar l'assistència al 100% de les sessions presencials, la visualització del 85% dels continguts en línia i la superació de les proves d'avaluació fixades. (RESOLT/DESFAVORABLE).

(Exp: R029/2019)

Assumpte: Altres

És personal investigador en formació i, segons indica, quan va signar el contracte no li van proporcionar un ordinador per poder treballar, per la qual cosa utilitza el seu ordinador personal. Des del Centre d'Atenció a l'Usuari del Servei d'Informàtica li han dit que no poden atendre les seues sol·licituds perquè l'ordinador és personal. La síndica parla amb la directora de l'Institut al qual es troba adscrita la persona interessada, qui li indica que no hi hauria cap problema en proporcionar-li un ordinador. No obstant això, si la persona interessada prefereix desenvolupar el seu treball al Departament on col·labora en la docència, hauria de sol·licitar-hi l'ordinador. (RESOLT/FAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Llicenciatura/Grau**

● **MEDIACIONS: 3**

(Exp: M002/2019)

Assumpte: Transferència/reconeixement de crèdits

Aquest expedient deriva de la consulta C025/2018, realitzada per un alumne procedent d'una altra Universitat a qui sols li resten uns crèdits optatius per finalitzar el Grau. Va sol·licitar assessorament a l'anterior síndica de greuges perquè li havien denegat una sol·licitud de reconeixement de crèdits optatius de caràcter general, d'acord amb l'article 5.2 del Reglament per a la transferència i reconeixement de crèdits. La síndica el va informar que podia presentar recurs d'alçada davant la rectora, encara que també podria matricular-se d'una assignatura optativa i parlar amb el professor/a per intentar dissenyar un pla de viabilitat que permetera una avaluació contínua mitjançant tutories electròniques i presentació de treballs. Com que li han denegat el recurs d'alçada, es posa en contacte de nou amb la Sindicatura de Greuges. La síndica revisa la documentació i sol·licita informació a la Secretaria i al Deganat del centre. Des del Deganat proposen que l'alumne es matricule de nou d'una assignatura optativa que no va superar, i que parles amb la professora responsable per poder adaptar l'avaluació contínua a la seua situació, ja que aquest viu fora de la Comunitat Valenciana. (RESOLT/FAVORABLE).

(Exp: M004/2019)

Assumpte: Publicació de notes

La delegada de curs d'un Grau es posa en contacte amb la Sindicatura de Greuges, en nom de tota la classe, perquè els professors d'una assignatura encara no han publicat les qualificacions, malgrat haver finalitzat el termini que estableix el Reglament d'avaluació i qualificació de la UV per a títols de grau i màster. Aquest fet els afecta a l'hora de preparar l'examen en segona convocatòria i també causa problemes de desplaçament a l'alumnat amb domicili familiar en altres comunitats autònomes. La síndica es posa en contacte amb el degà del centre, qui prèviament ja havia parlat amb els alumnes, i aquest li indica que ja ha contactat amb els professors i aviat publicaran les qualificacions. La síndica també informa de la situació al director del departament responsable de la docència. Tant els estudiants com el director del departament ens comuniquen que ja s'ha resolt el problema. (RESOLT/FAVORABLE)

(Exp: M005/2019)

Assumpte: Anul·lació de crèdits/matrícula

Va sol·licitar anul·lació de matrícula i devolució de taxes en temps i forma, i li la van denegar per considerar que la causa no era sobrevinguda. Per problemes personals va estar un temps sense consultar el correu de la Universitat i, quan va veure la Resolució desestimatòria ja havia transcorregut el termini per presentar recurs d'alçada. Des de la Sindicatura de Greuges s'exposa el tema al Servei competent perquè es reconsidere i, almenys, s'accepte l'anul·lació perquè no se li aplique recàrrec en les assignatures del curs vinent; però, després de revisar el cas i fer la consulta al Vicerectorat corresponent, indiquen que no es pot fer res al respecte. (RESOLT/DESFAVORABLE).



→ **Col·lectiu: Estudiant/a de Postgrau**

● **MEDIACIONS: 1**

(Exp: M003/2019)

Assumpte: Expedició de títols/certificats

Vol fer la preinscripció a un Grau mitjançant el contingent de titulats amb la nota mitjana d'un màster que ha cursat, però no podrà fer-la en el termini establert perquè no li poden lliurar un certificat oficial, ja que les actes del màster no es tancaran fins a finals de juliol. La síndica es posa en contacte amb el director del Màster, l'administradora del Centre i la cap del Servei corresponent. Finalment, els problemes amb les actes es resolen i l'alumne pot fer la preinscripció dins del termini establert. (RESOLT/FAVORABLE).

→ **Col·lectiu: PDI**

● **MEDIACIONS: 1**

(Exp: M001/2019)

Assumpte: Conflicte amb estudiant/a de Llicenciatura/grau

Una professora informa del comportament insolent i irrespectuós d'un alumne durant la revisió d'examen d'una assignatura de la qual és responsable, amb una connotació masclista. La síndica es reuneix amb la interessada, amb la degana del centre i amb la directora de la Unitat d'Igualtat per estudiar el tema. Finalment, es decideix fer una reunió i posar en marxa el procediment informal de resolució de conflictes. RESOLT/FAVORABLE.



COMPARATIVA AMB ANYS ANTERIORS

Si comparem les dades amb les de les memòries dels cursos anteriors, podem observar que durant el curs 2018-2019 el nombre total d'expedients (88) és el menor dels darrers 5 cursos (fig. 16).

NOMBRE D'EXPEDIENTS									
CURSOS	PDI	PAS	PIF	ESTUDIANTAT				TOTAL ESTUDIANTAT	TOTAL
				Grau	Postgrau	Estrangers	Altres		
2014-2015	4	4	0	102	23	3	9	137	145
2015-2016	15	7	2	63	17	0	5	85	109
2016-2017	17	22	3	64	12	0	6	82	124
2017-2018	24	8	1	54	14	0	7	75	108
2018-2019	11	7	2	39	18	0	11	68	88

Fig. 16. Comparació amb les dades de cursos anteriors.



En general, el nombre de reclamacions ha disminuït en tots els col·lectius respecte de l'any passat. No obstant això, s'observa un augment de consultes plantejades pel personal d'administració i serveis (fig. 17).

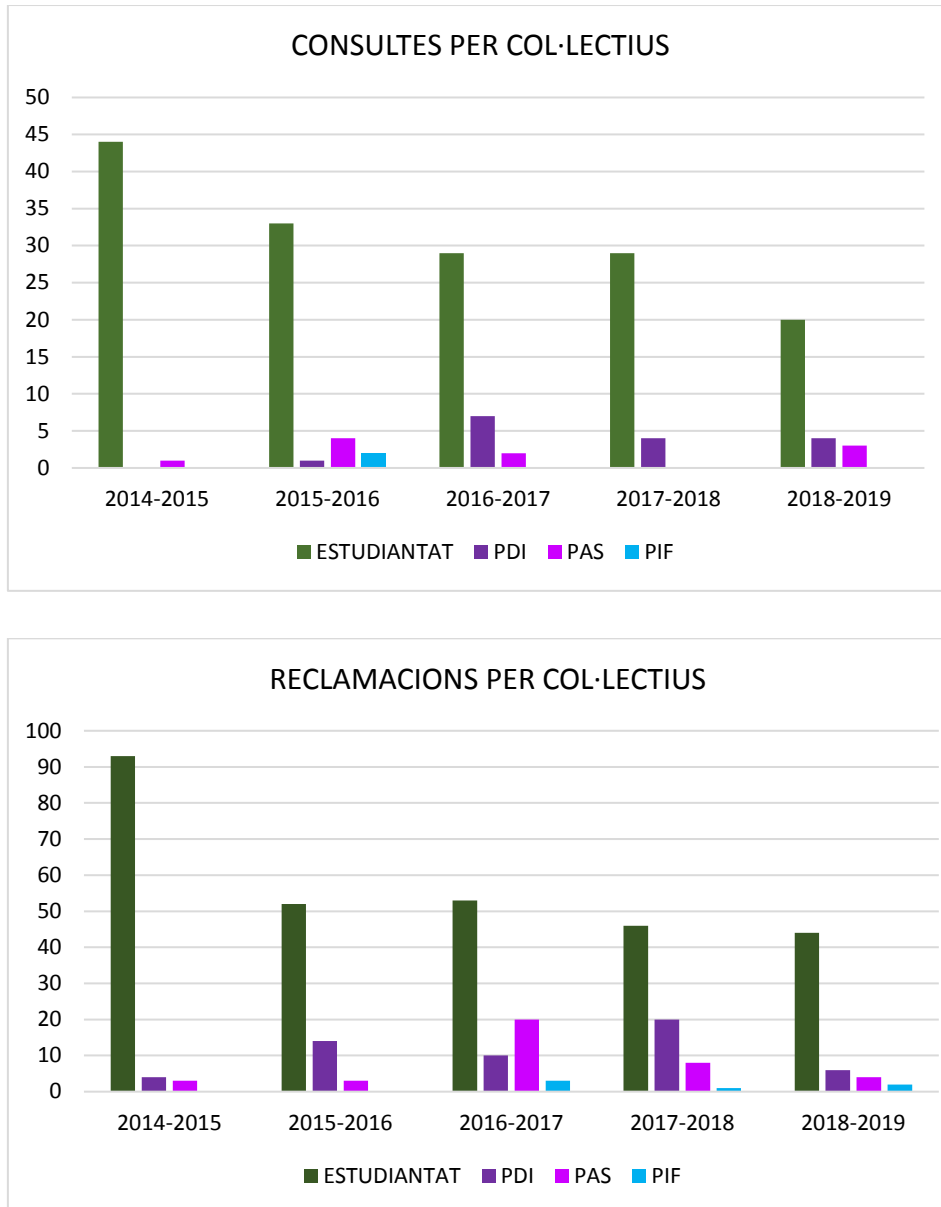


Fig. 17. Comparació dels darrers cinc cursos de la distribució dels percentatges dels expedients procedents dels diferents col·lectius (consultes i reclamacions).



En el cas d'intervencions referides a l'alumnat, s'observa una disminució en les consultes i reclamacions plantejades per l'estudiantat de Grau, mentre que s'incrementen les reclamacions presentades per l'alumnat de postgrau i altres (fig. 18).

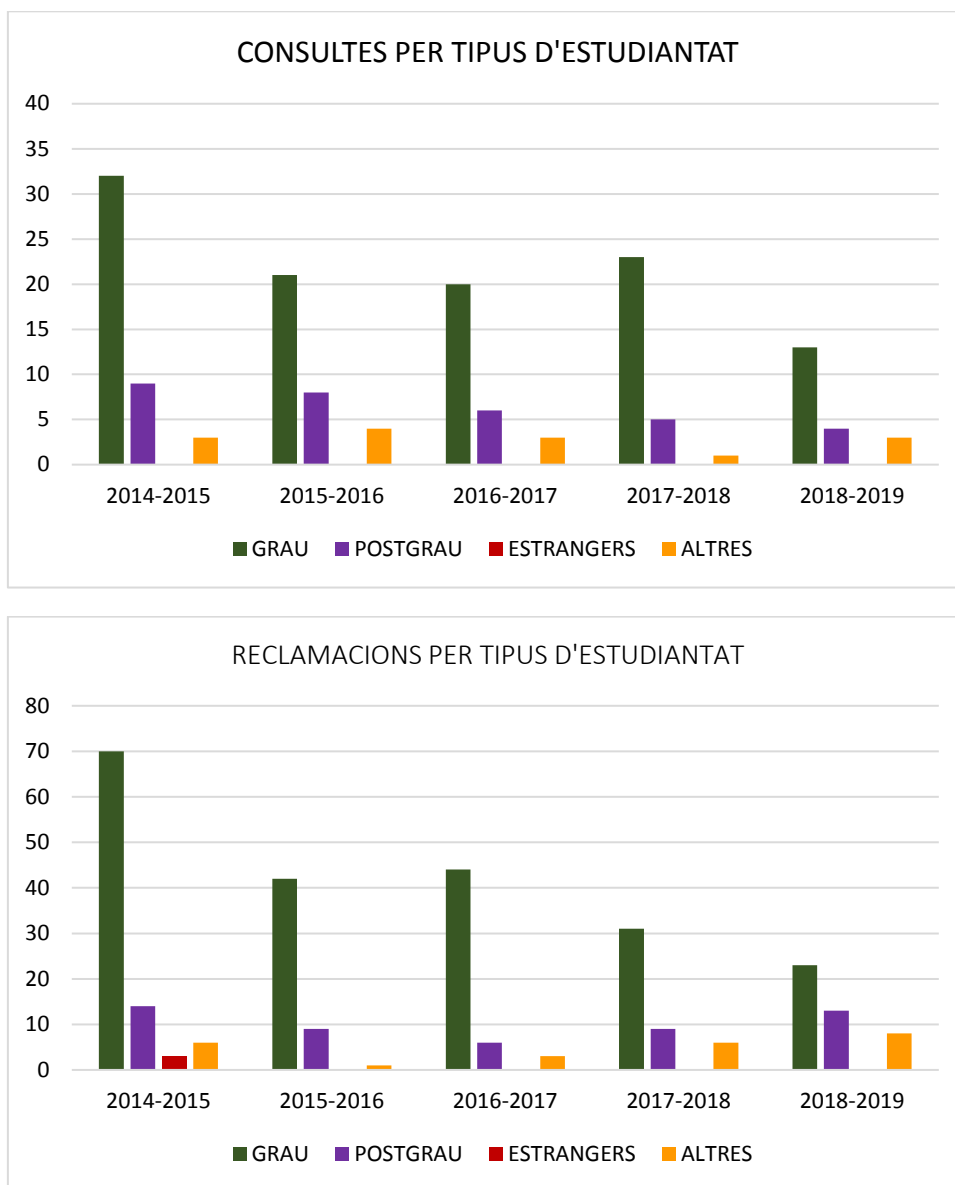


Fig. 18. Comparació dels darrers cinc cursos de la distribució dels percentatges dels expedients del col·lectiu d'estudiants i estudiantes (consultes i reclamacions).



En aquest curs 2018-2019, continua la tendència general dels darrers cursos, produint-se un descens del nombre d'intervencions relacionades amb el col·lectiu dels estudiants i estudiantat (fig. 19).

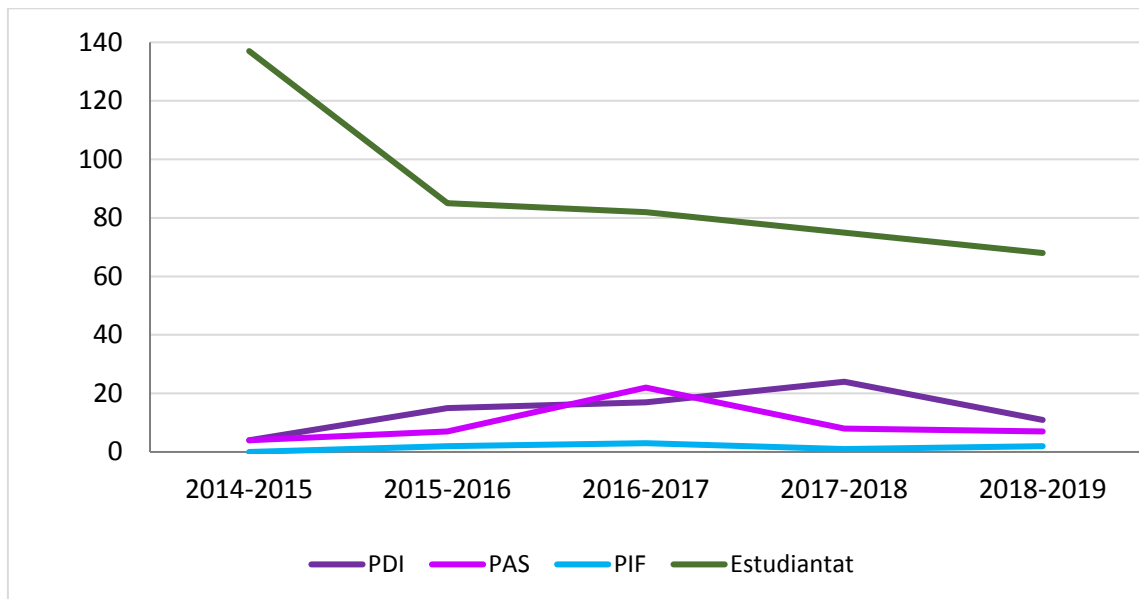


Fig. 19. Tendència del nombre d'expedients.

Si desglossem els resultats per gènere, en el curs 2018-2019 observem (fig.20) un augment de les sol·licituds d'intervenció presentades per les dones enfront dels homes.

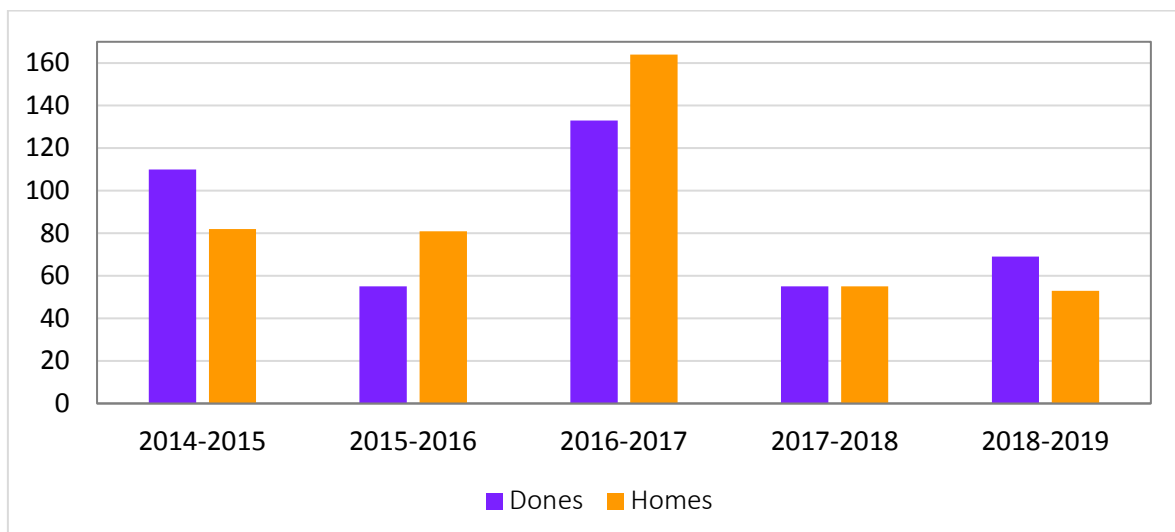


Fig. 20. Comparativa entre els darrers cinc cursos del nombre de sol·licituds d'intervenció per gènere.



ACTIVITATS AMB ALTRES SINDICATURES

XXI ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

LEÓN, DEL 17 AL 19 D'OCTUBRE DE 2018



Els dies 17, 18 i 19 d'octubre de 2018 es va celebrar, a la Universitat de León, la XXI Trobada Estatal de Defensors Universitaris de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios* (CEDU), a la qual va assistir l'anterior síndica de Greuges, Elena Grau, junt amb Consuelo María, membre del seu equip. En aquesta Trobada es van tractar els següents temes:

- La por davant la presentació d'una queixa: possibles conseqüències per l'absència de confidencialitat.
- La relació institucional de les Defensories amb els Serveis d'Inspecció Universitaris, el *Defensor del Pueblo* i els seus homòlegs autonòmics.
- La imatge pública de la Universitat.



**REUNIÓ DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES
UNIVERSITARIOS (CEDU) A LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
VALÈNCIA, 8 DE FEBRER DE 2019**



El 8 de febrer de 2019 la Universitat de València va acollir la celebració d'una reunió de la Comissió Executiva de la CEDU per a realitzar un balanç de les darreres actuacions realitzades i planificar les accions a desenvolupar en els pròxims mesos. A la reunió va assistir l'anterior síndica de Greuges, Elena Grau, com a membre d'aquesta Comissió.



JORNADA TÈCNICA SOBRE "ESCOLTA ACTIVA" A LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE MADRID

MADRID, 9 DE MAIG DE 2019

L'actual síndica de Greuges, Adela Serra, va assistir a una Jornada Tècnica de Treball de la CEDU sobre "Fonaments i actituds bàsiques en l'Escolta Activa", a càrrec de la Dra. Consuelo Santamaría. L'escolta activa és una habilitat complexa que requereix entrenament i que és fonamental en qualsevol situació on s'estableix una relació d'ajuda. La consideració de la persona en conflicte està per damunt del propi conflicte. Per això, centrar-se en la persona és una garantia que ajuda a acceptar les pròpies responsabilitats, al mateix temps que facilita el benestar personal. Per a poder dur a terme aquesta habilitat és necessari partir d'unes actituds bàsiques, i en aqueix context es va emmarcar aquesta activitat formativa promoguda per la CEDU.

XII TROBADA DE SÍNDICS DE GREUGES, DEFENSORS I MEDIADORS UNIVERSITARIS DE LA XARXA VIVES A LA UNIVERSITAT DE BARCELONA

BARCELONA, 11 i 12 DE JULIOL DE 2019

La síndica de Greuges, Adela Serra, va assistir a aquesta Trobada, la qual va girar entorn del tema de la salut mental en l'àmbit universitari. Va començar amb un taller sobre l'intercanvi d'experiències en la gestió d'expedients en què la salut mental és un factor rellevant. A continuació, es va realitzar una taula rodona sobre "La comunitat universitària i la salut mental: tres aproximacions", en la qual van participar Carmina Saldaña García, catedràtica de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics i directora de la Clínica Psicològica de la Universitat de Barcelona (UB); Inmaculada Cruz Lahoz, metgessa del treball i cap d'unitat dels Serveis Mèdics de la UB; David Lucaya Montes, tècnic de prevenció de riscos de l'Oficina de Seguretat, Salut i Medi Ambient de la UB, i Jordi Molina Àguila, tècnic responsable dels programes d'integració del Servei d'Atenció a l'Estudiant de la UB.

Finalment, els assistents participaren en un debat en què s'extragueren les principals conclusions de la Trobada.



INFORMACIÓ ECONÒMICA

Com ja vam fer en cursos anteriors, volem rendir comptes davant aquest Claustre del pressupost econòmic que té assignat la Sindicatura Universitària de Greuges per a dur endavant les seues activitats. Els ingressos i les despeses estan referits segons la part de l'any pressupostari afectat 2018 i 2019 (fig. 21). El pressupost destinat a la Sindicatura Universitària de Greuges, tant per a l'exercici 2018 com per al 2019, va ser de 5301 €. Les despeses durant el curs al qual ens referim en aquest informe són les que es deriven dels viatges i dietes relacionades amb les trobades amb altres defensors universitaris de la CEDU i de la Xarxa Vives. En aquest informe econòmic, a més a més, estan contemplades les despeses derivades de la compra de material d'oficina no inventariable, fotocòpies en color i les quotes de les despeses de telèfon. Les despeses totals arriben a 2788,97 €.

DESPESES SINDICATURA DE GREUGES, CURS 2018-2019		
EXERCICI 2018	DESPESES	SALDO
PRESSUPOST		5.301,00 €
Despeses curs 2017-2018 (1-1-2018/31-8-2018)	783,59 €	
Despeses curs 2018-2019 (1-9-2018/31-12-2018):		
Viatges i dietes (síndica i vicesíndics)	1.227,40 €	
Telèfon	60,21 €	
Material oficina no inventariable	103,42 €	
SUBTOTAL DESPESES CURS 2018-2019	1.391,03 €	
TOTAL DESPESES ANY 2018	2.174,62 €	3.126,38 €
EXERCICI 2019	DESPESES	SALDO
PRESSUPOST		5.301,00 €
Despeses curs 2018-2019 (1-1-2019/31-8-2019):		
Viatges i dietes (síndica i vicesíndics)	886,33 €	
Telèfon	410,00 €	
Fotocòpies color	82,89 €	
Material oficina no inventariable	18,72 €	
SUBTOTAL DESPESES CURS 2018-2019	1.397,94 €	3.903,06 €
TOTAL DESPESES CURS 2018-2019	2.788,97 €	

Fig. 21. Relació del pressupost i despeses de la Sindicatura de Greuges, curs 2018-2019.



VALORACIONS FINALS

El principal objectiu de l'informe anual que es presenta al Claustre és el millor coneixement per aquest òrgan de representació i, per tant, de tota la comunitat universitària del servei que presta la Sindicatura Universitària de Greuges en la seua activitat quotidiana i que es resumeix en la tramitació de reclamacions o queixes davant una deficient actuació d'un determinat servei o òrgan universitari, en l'atenció de les consultes que se li plantegen i en les mediacions que es duen a terme quan les parts en conflicte ho sol·liciten.

Ara bé, cal tenir present que totes les actuacions dutes a terme per la Sindicatura estan presidides per l'ànim de contribuir a la millora de la qualitat i el bon funcionament de la Universitat de València en tots els seus àmbits, de procurar la garantia i defensa dels membres de la comunitat universitària i de coadjuvar a un entorn de convivència cordial i respectuosa harmonia.

Una anàlisi dels casos plantejats davant la Sindicatura durant el curs 2018-2019, i que es resumeix en aquest informe, posa de relleu alguns aspectes de l'activitat universitària que requereixen la nostra atenció i esforç per a seguir millorant en la prestació d'un servei públic de qualitat.

Ha sigut el nostre afany respondre amb promptitud a tots els assumptes plantejats i tractar de ser útils a l'hora de proposar o recomanar una solució, per a complir de la manera més eficient la tasca que tenim encomanada. Al mateix temps, hem pretès dispensar un tracte atent a cadascuna de les persones que han acudit a la Sindicatura a manifestar les seues preocupacions, queixes o problemes, tenint present la delicada situació personal en què, de vegades, es troben algunes d'aquestes persones.

Durant tot el procés es manté la confidencialitat i reserva sobre les informacions que la Sindicatura rep i pot recavar amb motiu de les indagacions realitzades, com prescriu la



normativa, desenvolupant totes les actuacions amb la deguda diligència i des dels principis d'imparcialitat, independència i autonomia.

La Síndica de Greuges no és un òrgan executiu i, en conseqüència, no té poder decisor i les seues propostes no tenen caràcter vinculant. L'eina principal amb què compta és l'emissió d'informes o recomanacions dirigides als responsables acadèmiques i de gestió per a esmenar possibles deficiències o anomalies detectades i, inclús, suggerir o proposar canvis o modificacions pertinents per a la salvaguarda dels drets dels qui integren la comunitat universitària. Aquest fet posa en relleu com l'eficàcia de la nostra labor depén, en gran manera, de la bona disposició d'aquells òrgans i serveis a l'hora de donar compliment al deure de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges que imposa l'article 237 dels Estatuts de la Universitat de València.

El present informe s'estructura en diverses parts. Així, darrere d'una exposició de l'activitat global de la Sindicatura, aportant informació sobre el nombre d'expedients i la seua distribució per col·lectius (estudiantat de diversos tipus –grau, postgrau i altres, PDI, PAS i PIF) i per gènere, així com el seu estat i el sentit de la seua resolució, es conté en un altre apartat un resum en xifres i percentatges de les reclamacions, consultes i mediacions plantejades. Tot seguit es descriuen de forma més detallada totes les actuacions de la Sindicatura (detall dels expedients), diferenciades per col·lectius, que pretén cridar l'atenció sobre els assumptes/temes plantejats, alguns dels quals de forma recurrent. A continuació es recull una comparativa amb les memòries d'anys anteriors, que pot llançar informació d'utilitat sobre l'evolució dels expedients.

Finalment, es detallen les activitats d'ordre institucional en què han participat l'anterior i l'actual Síndica (trobades en l'àmbit estatal organitzades per la *Conferencia Española de Defensores Universitarios* i per la Xarxa Vives) i s'ofereix informació d'índole econòmica.

Com és habitual s'ha procurat que l'informe que ara es presenta davant el Claustre tinga com a objectiu la claredat, la transparència i la concisió, facilitant la màxima informació,



preservant al temps la necessària confidencialitat. Es pretén que no siga una mera relació de casos tractats, sinó que oferisca de manera sistemàtica informació que puga ser d'utilitat per a la comunitat universitària. Per això, com s'ha apuntat, es distingeixen tres tipus d'actuació: les consultes, les reclamacions i les mediacions.

Es considera consulta qualsevol pregunta o sol·licitud d'informació sobre com resoldre o afrontar una determinada situació, conflicte o problema; reclamació com aquella petició que ve motivada per una prèvia actuació davant un servei o òrgan o d'una persona de la comunitat universitària, que no ha rebut una resposta o la resposta de la qual el peticionari no considera satisfactòria. Finalment, la mediació persegueix posar en contacte a les parts d'un conflicte perquè siguen elles mateixes, amb ajuda de la Síndica, les que proposen una solució. Aquesta necessitat d'acord d'ambdues parts justifica que siguen comptades les ocasions en què les mediacions es materialitzen, si bé, al nostre judici, pot ser una eina d'enorme utilitat per la satisfacció que obtenen les parts en saber-se partícips de la solució trobada.

En total, són 88 els expedients tramitats, que es corresponen amb 122 persones, en tant que alguns assumptes s'han plantejat col·lectivament.

En relació amb les consultes, se n'han presentat 27, de les quals 20 corresponen al col·lectiu de l'estudiantat. De les dades es pot observar que en el cas de l'estudiantat existeixen dues tipus de consultes majoritàriament tractades, que són les relacionades amb l'incompliment dels criteris d'avaluació segons la guia docent i amb la convocatòria d'exàmens. Al costat d'això, també apareixen qüestions d'índole administrativa sobre el procediment de matrícula o anul·lació de matrícula.

En el cas del PDI només hi ha hagut 4 consultes de molt divers caràcter, relacionades indirectament amb discrepàncies amb el Departament sobre criteris d'assignació de docència.



En el col·lectiu del PAS, les tres úniques consultes presentades, si bé una d'elles era col·lectiva, han estat relacionades amb el funcionament de les borses de treball i la modificació del barem en les proves selectives d'accés a un grup d'administració especial.

Pel que fa a les reclamacions, han sigut un total de 56 les plantejades, que es corresponen amb un 63% del total de les actuacions. El percentatge més significatiu, el 78,57%, es correspon amb casos presentats pel col·lectiu total de l'alumnat, la qual cosa és d'esperar tenint en compte que és el col·lectiu majoritari en la comunitat universitària. El percentatge de casos presentats pels estudiants és menor al del curs 2017-2018, que va ser d'un 61,33% (46 reclamacions d'un total de 75). La majoria de les reclamacions d'aquest col·lectiu corresponen a problemes relacionats amb criteris d'avaluació i incompliment de guies docents, convocatòries d'exàmens, procés de matrícula (anul·lació de matrícula, exempció de taxes, etc.), expedició de títols i/o certificats i conflictes de caràcter interpersonal entre PDI i alumnat.

A continuació, és el PDI qui més reclamacions ha plantejat (6, que representen un 10,71%), relatives a qüestions de diversa índole, com ara la sol·licitud de reducció de docència per participació en una comissió assessora de la Universitat, l'actuació de la Comissió de Revisió de Qualificacions d'un centre o el procediment d'admissió i tramitació de queixes de l'alumnat. El percentatge de casos presentats pel PAS (7,14%, que es corresponen amb 4 reclamacions, si bé una d'elles afecta una col·lectivitat) tenen a veure amb la promoció de la carrera professional i la modificació de puntuació en les proves selectives d'accés a un grup administratiu.

Com hem vist, la principal eina de la qual disposa la Síndica de Greuges per a complir amb la funció que té assignada estatutàriament és la recomanació dirigida a l'òrgan o servei de la Universitat amb el qual es relaciona l'actuació. Per aquest motiu, després de l'anàlisi de totes les consultes, queixes o reclamacions presentades, s'ha considerat convenient en vuit dels casos que les reflexions realitzades es plasmaren en un informe



que continguera recomanacions dirigides al millor funcionament dels centres o òrgans afectats.

De totes les actuacions dutes a terme per la Sindicatura durant el curs 2018-2019 i tenint en compte els informes de cursos anteriors, considere convenient realitzar una sèrie de reflexions:

En primer lloc, continua havent-hi un preocupant desconeixement per part de l'alumnat, que és el principal col·lectiu generador de reclamacions, de l'estructura orgànica de la Universitat, així com de les vies i procediments per a presentar una queixa o reclamació, fins i tot de les funcions pròpies de la Sindicatura com a part d'aquella. Davant aquesta situació, d'una banda, la Sindicatura ha d'assumir una labor informativa, proporcionant orientació sobre l'òrgan i/o persona competent a qui s'ha de dirigir l'interessat, derivant, en suma, l'assumpte. D'altra banda, amb certa freqüència, la Sindicatura ha d'abstenir-se d'entrar a conèixer un assumpte en esbrinar, abans de l'admissió a tràmit de la queixa o una vegada admesa, que es troba pendent de resolució per l'òrgan competent de la Universitat. En aquests casos, la Sindicatura, actuant amb la prudència deguda, ha d'inadmetre l'assumpte o suspendre el procediment, tal com exigeix l'article 7 del Reglament d'organització i funcionament de la Sindicatura Universitària de Greuges, la qual cosa no ha de ser incompatible amb mostrar un interès pel tema, realitzant un seguiment del procediment, sempre amb la necessària cautela.

En segon lloc, en alguna ocasió, es constata certa descoordinació en la tramitació d'una queixa o en el subministrament d'informació pels diferents òrgans o serveis de la Universitat. És, per tant, desitjable que en determinats assumptes o temes en què puguen concórrer diferents òrgans es procure una àgil comunicació que redunde en la millora de la prestació del servei.

En tercer lloc, la Sindicatura troba, en moltes de les ocasions, dificultats per a fer un seguiment del resultat de la queixa o reclamació plantejada o de la recomanació efectuada, si no és el mateix interessat qui ens informa. Cal millorar aquest procés de



seguiment que ens permetrà avaluar el grau en què les recomanacions han sigut tingudes en compte o els casos en què la situació de partida que va originar la reclamació s'ha modificat.

Aquestes reflexions pretenen aprofundir en la idea que la tasca de la Sindicatura és una peça clau en la millora de la qualitat de l'activitat universitària de la Universitat de València, de la seua transparència i de la seua responsabilitat social en tant que institució d'educació superior. Tota la seua activitat ha d'anar encaminada a aquest propòsit, per abordar satisfactòriament els problemes, incidències o conflictes que puguen sorgir en una comunitat de més de 58.000 persones. Des de la Sindicatura de Greuges ens esforcem cada dia per contribuir a aquest propòsit, la qual cosa no seria possible sense la col·laboració de totes aquelles persones a qui ens hem dirigit i que sempre han respost les nostres peticions. Constitueix un honor formar part d'aquest òrgan, i des de la imparcialitat i la independència coadjuvar a tal fi, la qual cosa no seria possible sense la tasca de les vicesíndiques de PAS i Estudiantat, M. Teresa Collado i Paula Sala, respectivament, ni el suport de la nostra administrativa, Áurea Castellano.

Finalment, vull donar les gràcies a totes aquelles persones que han confiat en la Sindicatura de Greuges, per la seua confiança i comprensió en les ocasions en què, per diverses raons, no s'ha pogut donar una resposta satisfactòria, així com posar-me a disposició de tots els membres de la comunitat universitària.

Moltes gràcies.