



sindicatura de greuges

**dosmil16** / informe d'activitats



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Presentació

La síndica de greuges de la universitat s'encarrega de vetllar pels drets i llibertats de l'alumnat, del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis referides al funcionament de la Universitat en tots els seus àmbits.

En l'exercici de la seva funció pot fer propostes per a la millora de la qualitat universitària i formular suggeriments. També pot actuar com a mediadora en conflictes dins de l'àmbit de la Universitat a petició de les parts.

En l'exercici de la defensa dels drets dels membres de la comunitat universitària, promou la convivència, la cultura ètica i les bones pràctiques.

Les seves actuacions no estan sotmeses al mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeix pels principis d'independència, autonomia, confidencialitat i protecció de dades.

La síndica de greuges és elegida pel Consell Social i té un mandat de 4 anys.

**La memòria d'activitats de la Sindicatura de Greuges** corresponent a l'any 2016 té unes característiques especials. Primer, perquè és el primer informe que presento des que el Consell Social em va escollir com a síndica el mes de desembre passat. I en segon lloc perquè presento l'informe de les activitats de la Sindicatura de Greuges que corresponen a la tasca realitzada pel meu antecessor, el professor Xavier Ortega.

Aquestes dues circumstàncies fan que tant l'estructura de l'informe com les consideracions finals corresponguin més a l'assumpció de determinats compromisos que a la valoració de la tasca feta.

**Neus París**  
Síndica de Greuges

# Consideracions generals

## Quantes queixes i quantes sol·licituds d'orientació i assessorament s'han adreçat a la Sindicatura de Greuges?

L'any 2016 la Sindicatura de Greuges va rebre cinquanta-dues sol·licituds en què es reclamava la intervenció del síndic davant d'actuacions dels diferents òrgans, serveis i centres de la UPC (fig. 1).

Disset d'aquestes sol·licituds corresponen a peticions d'orientació i assessorament. Aquest tipus de peticions es va configurant com una part cada cop més important de l'activitat del síndic. La complexitat de l'ordenament jurídic i de l'organització del sector públic, en tots els àmbits i també en l'àmbit universitari, comporta que una de les tasques de la Sindicatura de Greuges sigui la d'assessorar i orientar els membres de la comunitat universitària sobre el contingut de la normativa universitària i, més concretament, sobre quins són els drets dels seus membres i quins mitjans tenen per exercir-los. Aquesta funció del síndic també constitueix una bona via per evitar situacions de conflicte, i així ho va entendre també el meu antecessor. En totes les peticions d'orientació i assessorament presentades el 2016, el síndic ha atès la consulta i ha traslladat la informació al sol·licitant.

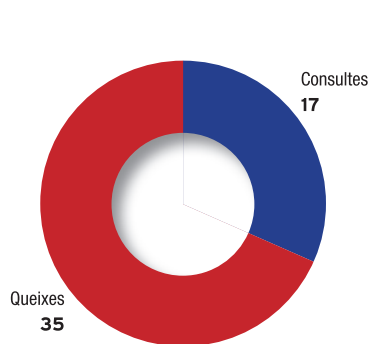


Figura 1. Actuacions / Total: 52

La resta d'actuacions (trenta-cinc) corresponen a queixes. Aquest nombre de queixes rebudes l'any 2016 és inferior al de 2015, i el que em preocupa més és que aquesta davallada suposa la confirmació d'una tendència.

Es tracta d'una tendència compartida pels altres síndics universitaris, però el fet que sigui un fenomen general no ens excusa de plantejar-nos quines en són les causes i quina resposta hi hem de donar.

## Com s'han formulat les sol·licituds d'actuació?

Les sol·licituds d'actuació han estat formulades majoritàriament mitjançant el correu electrònic, però en algun cas la queixa ha estat presentada en una entrevista amb el síndic de greuges, on l'autor de la queixa ha pogut exposar-la directament al síndic.

La majoria de les queixes han estat formulades individualment. Només hi ha un cas de queixa formulada de manera col·lectiva. Però, tot i ser queixes individuals, sovint les qüestions que s'hi plantegen tenen un abast general i, en conseqüència, la seva anàlisi i resolució transcendeix el cas concret.

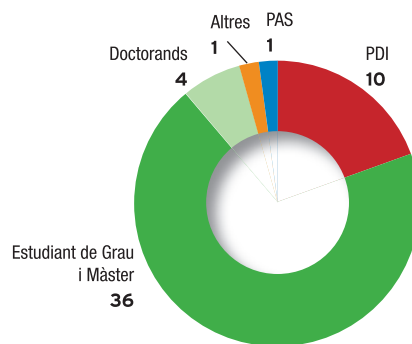


Figura 2. Col·lectius reclamants

## Qui s'ha adreçat al síndic?

Tots els membres de la comunitat universitària poden adreçar-se a la Sindicatura de Greuges quan considerin que l'actuació d'un centre, servei o òrgan de la UPC lesiona els seus drets o interessos. I fins i tot els qui no són membres de la nostra comunitat universitària poden adreçar queixes a la Sindicatura davant d'una actuació de la UPC que considerin lesiva (fig. 2).

Els estudiants són el col·lectiu que s'ha adreçat majoritàriament a la Sindicatura. De les actuacions dutes a terme l'any 2016, quaranta han estat iniciatives dels estudiants. D'aquestes quaranta, vint-i-nou corresponen a queixes i onze a consultes.

El personal docent i investigador s'ha adreçat al síndic en deu ocasions: cinc queixes i cinc consultes.

És molt més baix el nombre d'iniciatives presentades pel personal d'administració i serveis, que només ha formulat una consulta o, a iniciativa de persones alienes a la comunitat universitària, que només han formulat una queixa.

L'any 2016 la Sindicatura no ha iniciat d'ofici cap actuació.

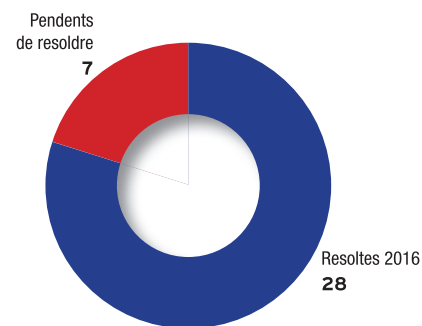


Figura 3. Queixes / Total: 35

## Quines han estat les qüestions que s'han plantejat davant el síndic?

Les qüestions plantejades en aquestes cinquanta-dues actuacions del 2016 afecten matèries diverses però que representen una continuïtat respecte de les qüestions plantejades al síndic en els anys precedents. Això ens ha de fer plantejar si aquelles qüestions van quedar realment resoltes o bé simplement es va donar resposta al cas concret.

El 2016 els estudiants han plantejat novament qüestions relatives al retard en la tramitació dels títols universitaris, a situacions produïdes per l'extinció d'estudis universitaris, al cost de la matrícula, a conseqüències derivades de l'anul·lació de la matrícula, a les convalidacions de crèdits, a problemes d'horaris de docència i dificultats per compatibilitzar els estudis amb una activitat laboral, als criteris per a la concessió de matrícules d'honor, als canvis en el pla d'estudis, a la gestió de les beques i, finalment, a la participació en les cerimònies de graduació. Com es pot observar, bona part de les qüestions plantejades pels estudiants tenen un rerefons econòmic, cosa que no ha de sorprendre en un context de crisi de l'estat del benestar.

En el cas del personal docent i investigador, les queixes i consultes han fet referència a relacions dins dels departaments.

Pel que fa al personal d'administració i serveis, l'única consulta plantejada té relació amb el procés de funcionarització que la UPC va dur a terme l'any 2010.

La queixa plantejada per una persona externa a la UPC fa referència a la possibilitat de participació de membres de la UPC en un dictamen pericial.

## Quin ha estat el termini per obtenir una resposta?

Les persones que s'han adreçat al síndic han obtingut una resposta àgil. La majoria de les queixes presentades s'han resolt dins de l'any 2016. Només en set casos –tots corresponents a queixes presentades l'últim trimestre de l'any– la tramitació s'ha fet ja dins l'any 2017 (fig. 3).

La majoria de sol·licituds d'intervenció del síndic s'han resolt abans dels tres mesos. Aquesta resolució ràpida no respon només a la intervenció del síndic, sinó també a la col·laboració que els diferents centres i serveis de la UPC han prestat a la institució per a la resolució de les qüestions plantejades (fig. 4).

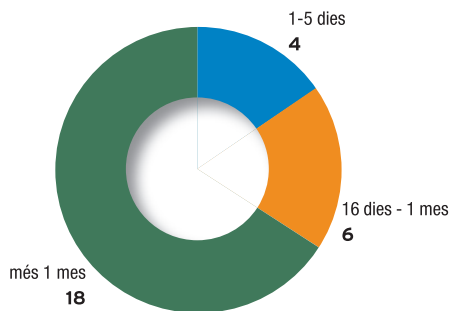


Figura 4. Temps de resolució

## La intervenció del síndic de greuges ha resolt el conflicte plantejat?

Aquesta col·laboració també ha permès que l'any 2016 la majoria de les queixes s'hagi resolt de manera favorable (fig. 5). Concretament, la UPC ha donat una solució satisfactòria a la qüestió plantejada davant la Sindicatura en quinze de les vint-i-vuit queixes resoltes. En onze casos ho ha fet atenent la petició del síndic i en quatre casos la UPC ha atès la sol·licitud després que el síndic li hagués derivat l'expedient corresponent. Aquests quatre casos responen a qüestions plantejades directament al síndic abans que els serveis de la UPC tinguessin l'oportunitat de donar resposta a la qüestió. En aquests casos, el síndic no s'ha limitat a derivar la qüestió sinó que s'ha interessat per la seva resolució i n'ha fet el seguiment.

Una primera anàlisi de les queixes resoltes favorablement (quinze de vint-i-vuit), podria portar-nos a la conclusió que en tretze casos l'actuació del síndic no ha estat útil. Però aquesta apreciació seria errònia, ja que cal entendre que també s'han resolt favorablement els cinc casos en què el síndic ha manifestat a l'autor de la queixa els motius pels quals considera que l'actuació de la UPC ha estat correcta.

A més, hi ha quatre supòsits en què l'autor de la queixa ha comunicat al síndic el seu desistiment, sense explicar-ne els motius. Només són quatre els supòsits en què la UPC no ha admès el suggeriment formulat pel síndic. Això suposa un percentatge de suggeriments no acceptats del 14 %.

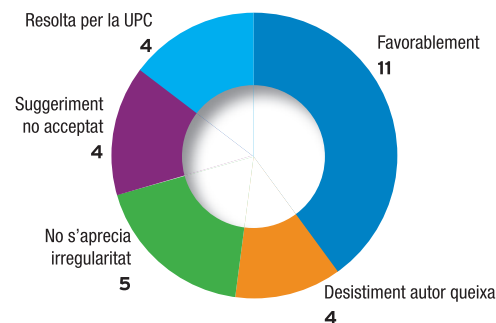


Figura 5. Queixes resoltes / Total: 28

# Consideracions finals

1. La primera consideració que us vull traslladar afecta la **disminució del nombre d'actuacions que arriben a la Sindicatura**. Es tracta, com ja he dit, d'una disminució que manté una tendència contínua en els darrers anys (fig. 6). La majoria de memòries presentades pels defensors universitaris plantegen aquesta situació.

No tinc una explicació clara per a aquest fenomen, però crec que una de les seves causes és l'alt nivell de desconeixement de la institució del síndic de greuges per part dels membres de la comunitat universitària. Sense posar en dubte l'eficàcia dels serveis d'atenció als membres de la comunitat universitària, crec que la disminució constant de les sol·licituds presentades a la Sindicatura de Greuges ens obliga a buscar noves fórmules de difusió de la institució i a renovar els esforços per donar a conèixer als membres de la comunitat la possibilitat d'adreçar-se a la Sindicatura en defensa dels seus drets.

Ja hem començat a treballar amb aquesta finalitat. Estem impulsant un nou disseny de la pàgina web que millori la informació sobre la institució i les seves funcions, i hem dissenyat un formulari de queixa per facilitar la presentació de queixes.

Amb aquesta mateixa finalitat, continuaré facilitant l'accés dels membres de la comunitat universitària a la Sindicatura posant-me a la seva disposició per atendre les queixes i consultes tant per escrit com presencialment.

A més, estic oberta a noves iniciatives que obrin la institució als membres de la comunitat.

2. En segon lloc, donat que les persones que s'adrecen al síndic tenen **dret a una resposta ràpida**, tinc el propòsit de reduir el termini de resposta. Per assolir aquest objectiu necessito la col·laboració dels serveis, centres i òrgans de la UPC. La intervenció del síndic reclama en molts casos conèixer l'opinió de la UPC abans de poder fer una valoració definitiva. Per això aprofito la presentació d'aquest informe per demanar la col·laboració de tots els serveis de la UPC a fi de poder donar una resposta àgil a les queixes.

3. En els pocs mesos en què he desenvolupat la meua actuació he observat que els autors de les queixes mostren la seva preocupació per les conseqüències negatives que pugui comportar la presentació d'una queixa. Davant d'això, he recordat als qui s'adrecen a la Sindicatura el **compromís de confidencialitat** que assumeixo amb ells i alhora, i de manera aparentment contradictòria, els he indicat que la defensa dels seus drets mitjançant una institució independent dins de la nostra universitat en cap cas no pot comportar un dany.
4. Acabo amb una darrera consideració. L'anàlisi de les queixes plantejades l'any 2016 evidencia que sovint les queixes es formulen davant la Sindicatura sense que prèviament s'hagi fet ús dels procediments previstos en la normativa de la UPC.

No crec que en aquests casos l'actuació de la Sindicatura hagi de ser vista com a pertorbadora del funcionament normal dels serveis, tot i que a vegades m'ha semblat que es tenia aquesta percepció. **L'actuació del síndic, amb caràcter previ o en paral·lel a la dels sistemes ordinaris de revisió o reclamació, és una opció vàlida que pot contribuir a trobar una solució de manera més ràpida.**

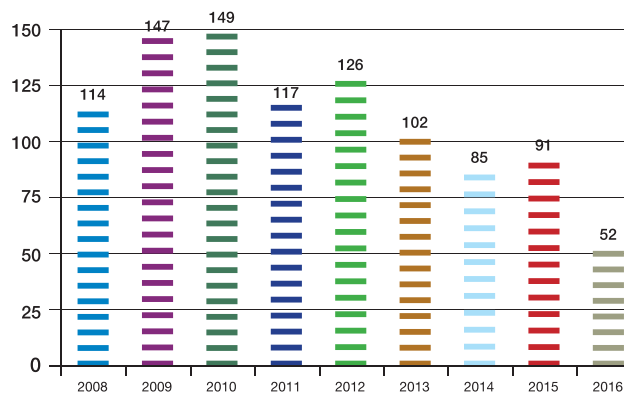


Figura 6. Actuacions des de 2008



## Vull fer una queixa

[www.upc.edu/sindicatura/ca/  
formulari-de-queixes](http://www.upc.edu/sindicatura/ca/formulari-de-queixes)

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

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



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

---

Sindicatura de Greuges