



sindicatura de greuges  
**dosmil17 / informe d'activitats**



UNIVERSITAT POLITÈCNICA  
DE CATALUNYA  
BARCELONATECH

# Presentació

La finalitat de l'informe és donar a conèixer l'activitat de la Sindicatura de Greuges durant l'any 2017 i retre'n comptes. L'informe pot ser també una eina per conèixer quins són els àmbits en els quals els diferents membres de la comunitat universitària —estudiantat, PDI i PAS— i també els tercers que es relacionen amb la UPC consideren que han estat objecte d'una mala praxi dels serveis universitaris o, fins i tot, entenen que s'han vulnerat els seus drets.

Els gràfics i les xifres que us trasllado us poden donar una idea d'aquesta activitat i alhora em permeten exposar-vos quines han estat les principals crítiques formulades i quines les meves propostes de millora per a la Universitat.

En tots els casos, he intentat orientar, ajudar i defensar els autors i les autores de les queixes amb l'objectiu de millorar la convivència a la UPC, perquè la millora d'aquesta convivència comporta que tothom qui forma part d'aquesta Universitat o s'hi relaciona sigui tractat justament.

Amb aquesta finalitat, la Sindicatura de Greuges, després d'una primera anàlisi de cada qüestió, en la majoria de casos sol·licita informació als serveis o unitats afectats per la queixa. Aquesta sol·licitud no ha de ser vista com una fiscalització de la tasca d'aquests serveis, sinó com un instrument de cooperació. No es tracta d'identificar culpables, sinó de buscar solucions a situacions conflictives, no només per donar resposta a l'autor o autora de la queixa, sinó també per millorar el funcionament dels serveis.

L'activitat de la Sindicatura de Greuges ha estat possible, d'una banda, perquè els membres de la comunitat universitària hi han confiat i li han adreçat les seves queixes, i, de l'altra, per la col·laboració que m'han proporcionat les diferents unitats i serveis de la UPC.

I també pel treball de les persones que col·laboren més directament amb la síndica (Cristina Farré i Silvia Aguilar, i Magda Rodríguez i Anna Serra del Consell Social).

**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 2017 la Sindicatura de Greuges ha rebut 112 sol·licituds d'actuació i ha fet 2 actuacions d'ofici (fig. 1). De les 112, 108 corresponen a queixes i 4 a consultes.

Aquestes quatre consultes han demanat informació sobre les vies d'accés a la UPC per als estudiants universitaris, com formular una sol·licitud de certificat d'estudis i com demanar la revisió d'una qualificació. En tots els casos s'ha facilitat una primera informació i, quan s'ha considerat oportú, s'ha redirigit la persona interessada a les unitats corresponents.

S'ha produït un augment important del nombre de queixes, que ha passat de 35 l'any 2016 a 108 l'any 2017 (fig. 2).

Malgrat l'important augment del nombre de queixes, i malgrat que aquest nombre és equivalent al d'altres universitats de Catalunya, el fet és que si tenim en compte el volum de la comunitat universitària, tinc la sensació que la Sindicatura de Greuges continua essent

desconeguda per a la majoria dels membres de la comunitat i, probablement, se n'hauran d'incrementar les mesures de difusió.

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

La majoria de les sol·licituds d'actuació s'han fet per correu electrònic (74). Mitjançant el formulari se n'han presentat 35, i mitjançant el registre general, 3. S'accepten tots els sistemes de presentació, però el formulari facilita a la Sindicatura la gestió de les queixes.

També hem de destacar l'atenció telefònica que la Sindicatura de Greuges presta a les persones que s'hi adrecen per telèfon. En aquests casos, o bé es demana a la persona interessada que exposi la qüestió mitjançant una queixa o bé se l'adreça a altres unitats de la UPC.

La majoria de les sol·licituds d'actuació es formulen individualment (109). Només en 3 casos són queixes col·lectives: avaluació d'una assignatura, titulació d'un màster i consideració de títol propi i tercera llengua.

## Qui s'ha adreçat a la Sindicatura de Greuges?

Membres de tots els col·lectius de la comunitat universitària: estudiants, personal docent i investigador i personal d'administració i serveis. També s'han rebut sol·licituds d'empreses i entitats que es relacionen amb la UPC (fig. 3).

En tots els col·lectius ha augmentat el nombre de sol·licituds d'actuació (queixes/consultes). Les corresponents a l'estudiantat continuen essent les més elevades en termes absoluts, però cal destacar l'augment de les queixes presentades per PDI, que en termes relatius seria el percentatge més gran. El col·lectiu del PAS és el que menys s'adreça a la Sindicatura. El motiu no seria la conflictivitat zero en aquest col·lectiu, sinó, probablement, el fet que disposa d'altres canals de negociació.

## Quines han estat les actuacions de la Sindicatura de Greuges?

S'han fet 7 actuacions corresponents a queixes de l'any 2016, plantejades a finals d'any i que van quedar pendents, i s'han tramitat totes les queixes, consultes i actuacions d'ofici iniciades el 2017.

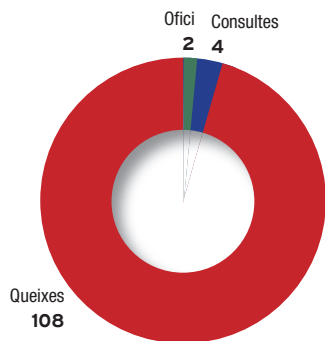


Figura 1. Actuacions / Total: 114

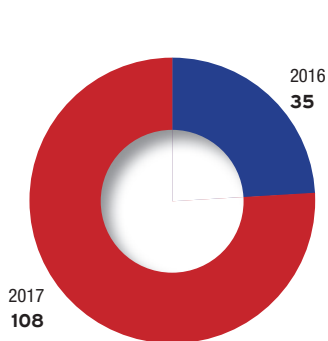


Figura 2. Comparació de queixes

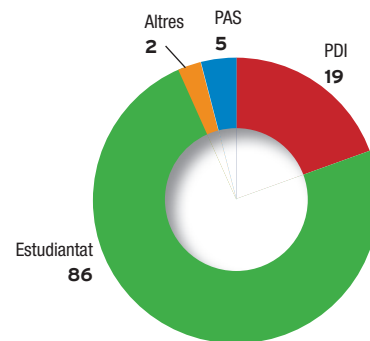


Figura 3. Col·lectius reclamants

En total, 121 actuacions, que corresponen a: 115 queixes (108 de l'any 2017 i 7 de l'any 2016), 4 consultes i 2 actuacions d'ofici.

La majoria de les sol·licituds d'actuació relatives a l'estudiantat es refereixen a l'avaluació docent. La Sindicatura no ha analitzat les qüestions relatives al resultat de les avaluacions, sinó les dels processos d'avaluació i revisió. També s'han plantejat queixes sobre el procés de matrícula, algunes referides al seu preu i altres a aspectes com el nombre de crèdits que poden ser objecte de matrícula o els efectes de la seva renúncia. També destaquen les queixes sobre les matrícules d'honor i els premis extraordinaris, especialment en relació amb els seus efectes econòmics.

Del conjunt de les actuacions fetes, no deriva que el preu de matrícula sigui un element central en les sol·licituds d'intervenció, però tampoc no podem ignorar que aquest és un element que, de manera directa o indirecta, es posa de manifest en moltes de les queixes.

Les actuacions relatives al PDI han estat bàsicament relacionades amb el procés de promoció a càtedres i amb la convocatòria de personal investigador.

El cas que destacaria és una queixa que comportava l'inici d'un procés de mediació. Lamentablement, la proposta de mediació no va ser acceptada per una de les parts, que va anunciar la seva intenció de plantejar la qüestió per la via judicial.

En el cas del PAS, s'han formulat 5 sol·licituds d'actuació (el 2016, 1), totes referides a les condicions de treball. Destacaria la reclamació d'adoptar mesures de no-discriminació entre el personal fix i el personal laboral vinculat a la UPC.

Finalment, també s'han dut a terme actuacions del col·lectiu Altres. Destacaria la queixa presentada per una empresa que va denunciar dificultats per accedir al software.

### Quin ha estat el temps de resposta?

Durant l'any 2017, es va iniciar la tramitació de totes les queixes presentades. De les 114 actuacions, 28 no han acabat l'any 2017 (fig. 4).

La principal causa del fet que 28 actuacions no hagin acabat l'any 2017 és que es van presentar i avaluar majoritàriament el novembre i desembre de 2017. La situació

produïda pel procés d'eleccions als òrgans de govern de la UPC va fer que es considerés oportú paralitzar la tramitació de les queixes que requerien formular un suggeriment, perquè es considerava que era preferible traslladar el suggeriment al nou equip i no fer-ho en període electoral.

Durant l'any 2017, es va finalitzar la tramitació de 92 actuacions. En 3 casos l'autor o l'autora de la queixa ha desistit o no ha facilitat la informació que li ha estat requerida. Només en un cas l'actuació ha estat suspesa perquè la persona que havia interposat la queixa va iniciar una acció judicial.

El temps de resolució de les queixes és, majoritàriament, de més d'1 mes. No ha estat prou àgil en la seva resolució (fig. 5).

Les causes del retard són diverses.

En destacaria:

1. Casos en què s'han de demanar noves dades a la persona interessada: no prou clar el plantejament de la queixa (el formulari ha servit per millorar la tramitació).
2. Casos en què s'ha hagut de reiterar la petició d'un informe.

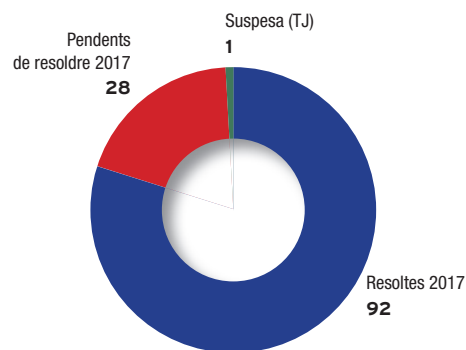


Figura 4. Estat actuacions tramitades

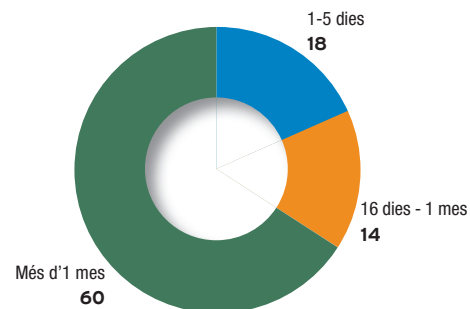


Figura 5. Temps de resolució

# Consideracions finals

## Resultat de l'actuació

Les 92 actuacions finalitzades es poden agrupar en 4 blocs (fig. 6).

El primer bloc correspon als casos en què s'ha indicat a l'autor o autora de la queixa que l'actuació de la UPC era correcta i se n'han explicat els motius: **26**.

El segon bloc correspon als casos en què es demana un informe i la UPC resol (correctament): **39**. Hem demanat informes a les unitats competents i la resposta ha estat que les unitats ja havien resolt la queixa —abans o després de la sol·licitud de la Sindicatura de Greuges—, o que s'ha reconsiderat la decisió, o bé que es refermen en la decisió i la justifiquen.

El tercer bloc correspon als casos en què l'autor desisteix de les actuacions o no respon a una sol·licitud de noves dades: **3**.

El darrer bloc és el dels casos en què es fa un suggeriment: **24**. La Sindicatura de Greuges ha considerat que l'actuació era aparentment irregular i ha formulat un suggeriment perquè es corregís l'actuació. Es tracta tant de donar satisfacció a l'autor de la queixa com d'evitar que la situació es reproduïxi.

En 21 casos, el suggeriment ha estat acceptat per la UPC.

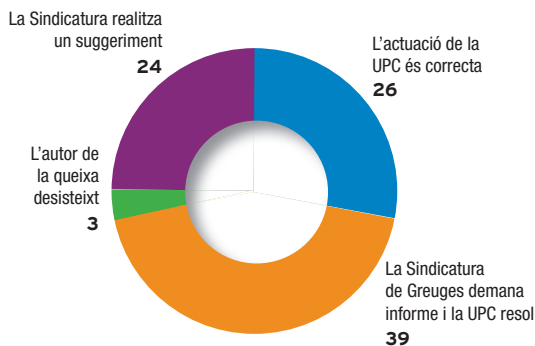


Figura 6. Resultat de l'actuació

1. Malgrat que ha augmentat el nombre de queixes i consultes presentades, continuo considerant convenient **incrementar el grau de coneixement de la Sindicatura de Greuges i especialment incrementar la relació amb el col·lectiu de l'estudiantat.**

2. **Cal millorar l'accés dels membres de la comunitat universitària a la informació.**

En molts dels casos les queixes posen de manifest un desconeixement de la normativa o són resultat d'una informació incorrecta que sovint prové de les pàgines web de la UPC.

Quan l'autor o autora de la queixa s'adreça a la Sindicatura de Greuges és perquè no ha tingut una resposta adequada i això fa que atribueixi a la UPC el que en molts casos no és sinó l'aplicació per la UPC de la normativa estatal o catalana.

En altres, la queixa respon al fet que la informació obtinguda no es correspon amb l'actuació real; aquesta discrepància frustra expectatives i genera dubtes.

I en molt pocs casos hi ha hagut una rigidesa excessiva en l'aplicació de la norma al cas concret.

Per això **la majoria dels meus suggeriments han tingut per objecte la millora de la informació.**

No puc deixar passar aquesta oportunitat per recordar que cal que la informació que es facilita sobre els diferents estudis que ofereix la UPC sigui correcta i que s'ha de complir.

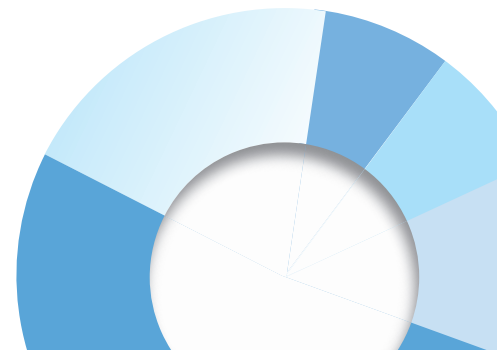
El contingut dels plans d'estudis i dels plans docents de les assignatures s'ha d'ajustar a la realitat, com també ho han de fer les característiques dels estudis, sobretot pel que fa a la manera com s'imparteix la matèria i com s'avaluen les competències dels estudiants.

Tampoc no són admissibles els canvis en els horaris de docència o la manca d'informació sobre les pràctiques externes.

Sovint es tracta de qüestions que afecten la gestió docent i administrativa, que admeto que és complexa, però això no pot justificar l'afectació de drets individuals.

3. Valoro positivament el resultat de les actuacions de la Sindicatura de Greuges, atès que **en la majoria dels casos s'ha assolit una resolució favorable de la qüestió plantejada.**

Aquesta valoració positiva ha estat possible **per la resposta que els diferents serveis de la UPC han donat a les meves sol·licituds de col·laboració.** Les meves sol·licituds han tingut en tots els casos una resposta i també em consta que s'han valorat els suggeriments que he formulat, encara que en alguns casos no han estat compartits.



## Vull fer una queixa

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

Campus Nord. Edifici Rectorat  
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