



sindicatura de greuges
dosmil**18** / informe d'activitats



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Presentació

Sempre he pensat que la tasca de la Sindicatura té una doble finalitat. La finalitat immediata o directa és resoldre els conflictes que es presenten davant de la Sindicatura de Greuges per la via del diàleg, de manera que intentem fer propostes per a la solució dels problemes que ens plantegen i, en tots els casos, traslladem a les dues parts en conflicte els motius que justifiquen la valoració que fa la Sindicatura en cada supòsit.

Les dades que incorpora aquest informe ens permeten concloure que en la majoria dels casos s'ha assolit un resultat satisfactori. Les unitats de la UPC que tenien en les seves mans donar resposta a les qüestions plantejades han assumit els suggeriments i recomanacions que els hem adreçat.

Però tan important com la finalitat immediata de donar resposta a la persona que s'adreça a la institució és la finalitat mediata o indirecta, entesa com aquella que s'assoleix quan l'actuació de la Sindicatura comporta un canvi en els hàbits o en les pautes d'actuació. El nombre de persones que en la seva condició d'estudiant, de personal d'administració i serveis o de personal docent i investigador s'adrecen a la Sindicatura de Greuges és molt baix, si bé similar al de les altres sindicatures universitàries.

Però les persones que potser desconeixen el seu dret a presentar queixes davant la Sindicatura també es beneficien de l'actuació de la Sindicatura sobre la base d'aquest efecte mediat o indirecte.

Amb tot, penso que la principal beneficiada és la UPC mateixa.

En aquest informe exposo dades generals sobre les queixes i consultes que han arribat a la Sindicatura de Greuges i destaco, per a cadascun dels col·lectius de la comunitat UPC, les principals problemàtiques que se'ns han sotmès.

A més, a la part final de l'informe incorporo unes consideracions que recullen, a tall de conclusions, unes recomanacions generals que no responen a queixes concretes sinó a pràctiques de funcionament de la UPC que entenc que caldria revisar.

Per acabar aquesta introducció de l'informe, vull agrair la col·laboració dels òrgans i unitats als quals m'he adreçat i l'ajuda constant que en la meva feina he rebut de Silvia Aguilar.

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 2018 la Sindicatura de Greuges ha rebut 79 sol·licituds d'actuació i ha fet 3 actuacions d'ofici (fig. 1). De les 79, 71 corresponen a queixes i 8 a consultes.

Les vuit consultes han demanat informació sobre les vies d'accés a la UPC per als estudiants universitaris, el règim de mobilitat universitària, el règim disciplinari i el dret a revisió d'exàmens i treballs. A més, el col·lectiu PDI ha fet una consulta sobre el còmput de la càrrega docent. 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 específiques.

Les 3 actuacions d'ofici han estat sobre personal amb doble dependència funcional, mobilitat obligatòria d'un estudiant i acreditació de coneixement de la tercera llengua.

El 2018 ha disminuït el nombre de queixes, que ha passat de 108 a 71 (fig. 2).

Ara que ja he presentat tres informes anuals, puc concloure que la mitjana anual de queixes és d'entre 80 i 90. Aquest nombre és comparable al d'altres sindicatures de greuges universitàries, malgrat que és una comparació difícil atès el diferent abast de l'àmbit d'actuació de cadascuna.

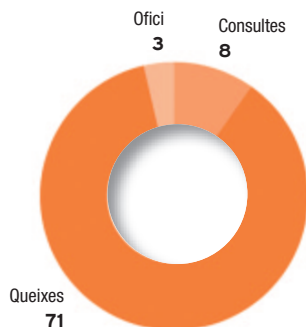


Figura 1. Actuacions / Total: 82

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

L'any passat vaig informar que havia posat en funcionament un model de sol·licitud mitjançant un formulari. Ara puc dir que ha esdevingut una eina molt útil. Amb tot, la majoria de les sol·licituds d'actuació s'han fet per correu electrònic. Acceptem tots els sistemes, però l'ús del formulari ens facilita la gestió.

La majoria de les sol·licituds d'actuació es formulen individualment (75). Només en 4 casos es tracta de queixes col·lectives, en relació amb el valor econòmic dels estudis de màster, la supervisió en els estudis de doctorat, el preconeixement de crèdits i els terminis de matrícula. Que la majoria de les queixes siguin individuals i no col·lectives no vol dir que la seva anàlisi no tingui una incidència en la finalitat de la Sindicatura de Greuges de millorar la convivència dins de la UPC.

Qui s'ha adreçat a la Sindicatura de Greuges?

Tots els membres de la comunitat universitària: estudiants, personal docent i investigador i personal d'administració i serveis. També s'han rebut sol·licituds d'actuació d'empreses que es relacionen amb la UPC.

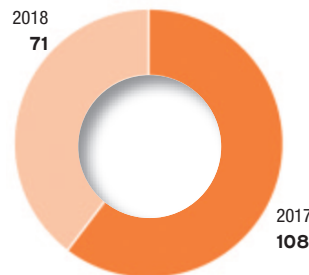


Figura 2. Comparació de queixes

El nombre més gran d'actuacions (56) corresponen a sol·licituds de l'estudiantat, 1 correspon al PAS, 17 al PDI i 5 a altres. Com ja he dit, en 3 casos l'actuació es va iniciar d'ofici (fig. 3).

Quines han estat les actuacions de la Sindicatura de Greuges?

S'han fet 28 actuacions corresponents a sol·licituds presentades l'any 2017, que van quedar pendents perquè es van presentar a finals d'any. De les presentades el 2018, s'han iniciat totes. Per tant, s'han fet un total de 110 actuacions.

Les 77 actuacions relacionades amb els estudiants es refereixen a qüestions de caràcter acadèmic (revisió d'avaluacions, pràctiques externes, organització docent, canvis en el calendari d'avaluació, canvis en els plans d'estudis, etc.); qüestions de caràcter econòmic (import de les matrícules, renúncia a assignatures, cancel·lacions de matrícules, etc.), i qüestions merament administratives o tècniques (dificultats per recollir un títol o obtenir un certificat, etc.).

En relació amb aquestes matèries vull fer tres consideracions.

En primer lloc, tots coneixem el que es podria qualificar com a preu desproporcionat de les

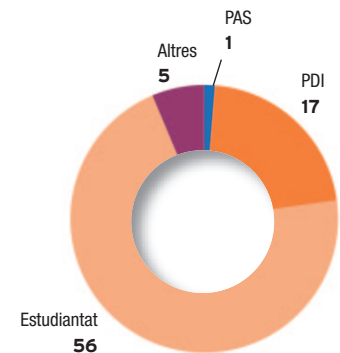


Figura 3. Col·lectius reclamants

matrícules universitàries a Catalunya en relació amb la resta de l'Estat. La decisió sobre el preu de les matrícules no correspon a les universitats, però sí que és a les seves mans fer una interpretació flexible que faciliti l'accés i la permanència en els estudis a molts estudiants per als quals el preu de la matrícula suposa una càrrega, o bé no és assumible o molt lesiva per a les seves possibilitats econòmiques.

En segon lloc, malgrat que no dispo de dades, penso que les queixes presentades en relació amb canvis en els horaris de la docència, en l'estructura dels estudis i en els calendaris de matrícula sovint tenen per causa la necessitat dels estudiants de compatibilitzar estudis i feina. Això ens hauria de fer especialment curosos per mantenir la formació superior accessible a les persones que han de treballar.

Finalment, vull destacar que durant l'any 2018 he rebut moltes sol·licituds d'informació i consultes sobre l'exigència d'una tercera llengua en diversos graus com a requisit per obtenir el títol. La inexistència d'una política clara per part de la Generalitat de Catalunya em va dur a plantejar aquesta qüestió als òrgans de govern de la UPC, els quals entenc que han donat una resposta adequada en flexibilitzar el sistema d'acreditació tot i mantenir l'exigència de coneixement de la tercera llengua.

Les 24 actuacions relatives al PDI tracten principalment sobre cessió de dades personals, recerca fora de la UPC, règim de dedicació docent, efectes de la maternitat en la carrera docent, concursos de professors agregats i valoració de la participació en òrgans externs. En aquest àmbit, el que més em preocupa són els conflictes interpersonals que s'han plantejat. Cal valorar la possibilitat de revisar i aclarir la normativa o els protocols d'actuació que s'ocupen d'aquest assumpte. Per això recomano que es faci aquesta revisió en la línia d'aclarir al màxim la gestió de mediació en aquests conflictes.

Pel que fa a les tres actuacions relacionades amb el PAS, bàsicament tracten sobre l'accés a concursos del personal interí i condicions laborals: doble adscripció laboral.

L'ús generalitzat de les noves tecnologies ha incrementat substancialment la interrelació entre els estudiants i els serveis administratius de la UPC, de manera que és freqüent la recepció i tramesa de missatges mitjançant diferents aplicacions. El resultat global d'aquest canvi tecnològic i social és sens dubte positiu però també comporta alguns problemes. En el cas de la UPC, presenta el perill de tendir a l'automatització de les respostes. Defugir les respostes tipus i fer una anàlisi més detallada de les qüestions plantejades hauria evitat algunes de les queixes presentades.

D'altra banda, cal evitar també l'exigència d'immediatesa en la resposta i els problemes de convivència derivats d'aquesta exigència.

Finalment, respecte a les 6 actuacions realitzades del col·lectiu Altres, cal destacar les que fan referència al rigor dels estudis i publicacions, accés a software, exestudiants de màsters vinculats a la UPC: valor dels estudis, un estudiant d'una altra universitat i la difusió d'un acte polític.

Quin ha estat el temps de resposta?

Totes les queixes presentades l'any 2018 han iniciat la tramitació durant el mateix any. De les 110 actuacions tramitades, 20 no han finalitzat l'any 2018. La causa que s'hagin allargat a l'any següent és perquè es van presentar majoritàriament el mes de novembre o per la complexitat de la tramitació (fig. 4).

El temps de resolució de les queixes és, majoritàriament, de més d'un mes. Les causes del retard són diverses, entre les quals hi ha supòsits en què cal demanar noves dades a la persona interessada i supòsits en què cal reiterar la petició d'informe. Em preocupen algunes actituds, que no són majoritàries, de centres que sembla que es posen a la

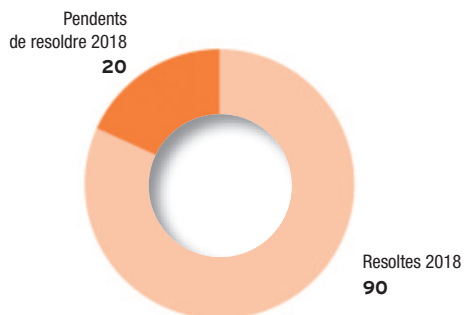


Figura 4. Estat actuacions tramitades

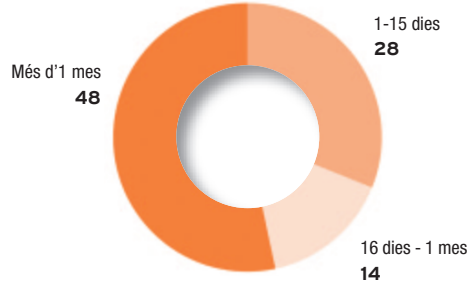


Figura 5. Temps de resolució

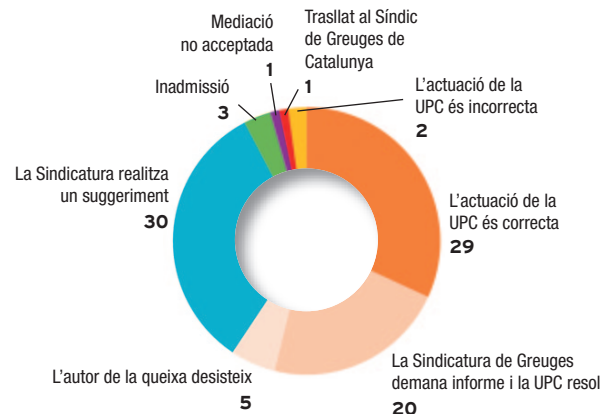


Figura 6. Resultat de l'actuació

Consideracions finals

defensiva quan la Sindicatura de Greuges els demana un informe, com si consideressin que l'actuació d'aquesta ha de ser excepcional, només quan s'hagin exhaurit totes les altres vies. I encara em preocupa més l'actitud d'alguns centres que demoren les respostes o faciliten respostes clarament insuficients. També assumeixo la meua part de responsabilitat: agilitzar la tramitació (fig. 5).

Resultat de l'actuació

Les 90 actuacions finalitzades es poden agrupar en 8 blocs (fig. 6). Cal aclarir que hi ha 91 resultats tot i que hi hagi 90 actuacions, a causa que una d'aquestes contenia dues peticions d'actuació corresponents a qüestions ben diferenciades.

La majoria de les queixes responen a actuacions que o bé són correctes i ens hem limitat a informar l'autor de la queixa de les raons de la decisió qüestionada (ús de programari, règim de permanència, efectes econòmics derivats de l'anul·lació de la matrícula), o bé la UPC les revisa quan rep una petició d'informe de la Sindicatura de Greuges (tribunal de TFG constituït incorrectament, problemes entre directors de tesis i doctorands, compliment dels estudis de reconeixement...). Només en 30 casos he considerat necessari fer un suggeriment, en què exposo els motius pels quals estimo que cal revisar una decisió i demano que es revisi (aplicació d'una exempció al preu dels crèdits per matricules d'honor, canvi en les condicions d'accés a les beques d'aprenentatge, acreditació de la tercera llengua i sol·licitud de devolució del preu de la matrícula). En 24 casos el suggeriment ha estat acceptat per la UPC, hi ha tres casos en què no s'ha acceptat i en tres més no tinc constància que s'hagi acceptat.

1. Tots els centres, escoles i facultats de la UPC, els òrgans de govern i els serveis administratius haurien de facilitar la tramitació àgil de les peticions d'informació que els adreça la Sindicatura de Greuges. Per la nostra part, estem disposats a obrir les vies que es considerin més àgils per a aquesta relació.
2. Sovint demano que la UPC actuï sobre la base a l'equitat, és a dir, que vagi més enllà de l'aplicació estricta de la norma quan considero que aquesta aplicació pot produir una vulneració de drets.
3. En l'anàlisi de les queixes formulades pels estudiants he detectat que la informació que la UPC facilita als estudiants hauria de ser més clara i precisa i s'hauria d'actualitzar, però sobretot vull destacar que no es pot modificar, ja que la informació facilitada constitueix un compromís entre la UPC i els estudiants. Es detecten alguns casos d'informació insuficient o imperfecta als estudiants sobre els criteris d'avaluació de les assignatures o fins i tot, en alguns casos, canvis en l'aplicació dels criteris que afecten les decisions sobre les qualificacions finals.
4. S'ha de treballar per aconseguir que la publicitat i la transparència de les resolucions de proves o concursos es facin de manera que es respectin les garanties dels processos selectius.
5. És freqüent la recepció i tramesa de missatges des de les diferents aplicacions informàtiques. El resultat global d'aquest canvi tecnològic és positiu però comporta una tendència a l'automatització en les respostes. Analitzar amb més detall les qüestions plantejades, defugint de respostes tipus i facilitant una informació clara, hauria evitat algunes de les queixes presentades.



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
www.upc.edu/sindicatura



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Sindicatura de Greuges