

sindicatura de greuges
dosmil**20-22** / informe d'activitats




UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Presentació

La memòria correspon a les actuacions de la Sindicatura durant el període 2020-2022. De manera excepcional, la memòria abasta tres anys a causa de les dues singularitats que es descriuen tot seguit.

La primera singularitat, que tothom coneix, és el trasbals sofert a tot el món per la pandèmia causada pel virus SARS-CoV-2, que va obligar la Universitat a canviar radicalment els mètodes de treball, en particular en la docència —ensenyament i avaluacions. No és fins al curs 2021-2022 que hi ha una recuperació progressiva i una normalització de les classes presencials als campus. La Sindicatura també va quedar afectada i durant l'any 2021 no es va poder elaborar la memòria corresponent a l'any 2020. A causa de la segona singularitat, tampoc no es va poder presentar la memòria de l'any 2021.

La segona singularitat afecta directament aquesta sindicatura. Durant el període 2020-2022 hi ha hagut tres síndiques de greuges. Neus París va exercir de síndica fins al novembre de 2021 i va ser substituïda per Isabel Mercader, que va exercir el càrrec en funcions des de l'1 de desembre de 2021 fins al 7 de juny de 2022. Aprofito aquest escrit per agrair-li l'excel·lent treball que va dur a terme. Els mesos de juny i juliol, el càrrec va estar vacant. Tanmateix, en cap moment les persones que es van adreçar a la Sindicatura durant aquests dos mesos van quedar desateses. La tècnica de la Sindicatura, Silvia Aguilar, les va atendre i els va explicar la situació. També va respondre als dubtes i els va oferir, si s'esqueia, la possibilitat de derivar el cas al membre de l'equip del Consell de Direcció de la UPC les competències del qual fossin les més apropiades, o esperar que s'incorporés un nou síndic o síndica de greuges perquè valorés directament el cas. En aquest punt he de destacar la gran tasca que Silvia Aguilar ha dut a terme i agrair-li la intensa dedicació que hi ha esmerçat. Finalment, jo vaig prendre possessió del càrrec el 5 de setembre de 2022. Per tant, una bona part de les actuacions recollides en aquesta memòria són fruit de l'esforç de qui m'ha precedit, les quals he resumit a partir dels registres que es guarden en els arxius de la Sindicatura.



Com a novetat legislativa de l'any 2022 en el marc estatal, cal destacar la Llei 3/2022, de 24 de febrer, de convivència universitària (BOE de 25/02/2022), que deroga el Decret de disciplina acadèmica, de l'any 1954. Aquesta llei preveu que les universitats han de desenvolupar unes normes de convivència amb el propòsit de millorar la comprensió, la convivència pacífica i el ple respecte als valors democràtics, els drets fonamentals i les llibertats públiques. Un dels punts d'aquestes normes de convivència que cal desenvolupar són els mitjans alternatius de resolució de conflictes per aplicar-los abans i durant qualsevol procediment disciplinari. Les universitats han de crear una comissió permanent —la Comissió de Convivència— per avaluar les situacions que li puguin arribar i per posar en marxa mecanismes de mediació per resoldre alguna de les problemàtiques que es poden produir a la mateixa universitat. El Consell de Govern de la UPC va aprovar (Acord CG/2022/06/13) la creació de la Comissió de Convivència de la UPC i el seu reglament d'organització i funcionament.

Finalment, voldria destacar que l'activitat de la Sindicatura de Greuges és possible per la col·laboració que proporcionen les diferents unitats i serveis de la UPC i per la tasca de les persones que col·laboren més directament amb la síndica, és a dir, la tècnica de la Sindicatura, Silvia Aguilar, que, a més, aporta la memòria històrica d'aquesta Sindicatura, i, per part del Consell Social, la cap del Gabinet i secretària del Consell Social, Anna Serra Hombravella, i la responsable de la Secretaria, Magda Rodríguez. Agraïxo molt sincerament el suport rebut de totes les persones amb qui he interaccionat i vull destacar la diligència i eficàcia que he percebut en aquests primer mesos com a síndica.

Anna Serra Tort
Síndica de greuges

Consideracions generals

En l'informe es fa, en primer lloc, una breu reflexió sobre com les condicions externes a la UPC poden influir en el nombre de casos que entren a la Sindicatura (secció 1). Es descriuen de manera molt general els tipus de queixes segons els col·lectius —estudiantat, PDI, PAS— en la secció 2. S'indica quin és el resultat de l'actuació de la Sindicatura en la secció 3 i, en la secció 4, s'hi indiquen alguns suggeriments que permetin corregir i/o millorar l'actuació de la UPC. Finalment, s'ha descrit l'any 2022 —el més regular del trienni— en les seccions 5 i 6, per tal de reflectir la dinàmica de la Sindicatura sense grans perturbacions exteriors.

1. Nombre d'expedients

A la **figura 1** hi veiem el nombre de casos entrats des del 2010 i hi observem que hi ha dos màxims destacats, el 2010 (149) i el 2020 (146). En tots dos casos existeix una perturbació externa que afecta la UPC significativament.

El 2010 s'estaven implantant els nous graus per adaptar-los a l'espai europeu d'educació superior. Un canvi de pla sempre comporta neguit en l'estudiantat. Aquests canvis es van produir en totes les escoles i facultats i van fer augmentar el nombre de queixes. A mesura que l'adaptació a l'EEES es va normalitzant, els casos disminueixen (tendència registrada en la majoria de sindicatures universitàries).

El gener de 2020, l'OMS declara que el brot del nou coronavirus constitueix una emergència de salut pública d'importància internacional. La universitat passa a ser online! Això inclou el teletreball, adaptar

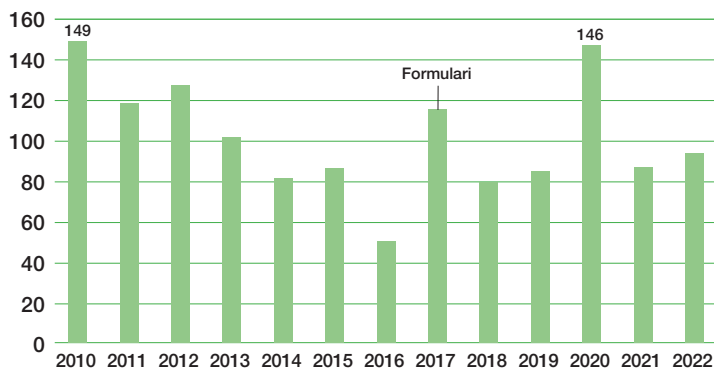


Figura 1. Nombre d'expedients per any registrats a la Sindicatura des de 2010

el material de les classes per fer-les a distància i canviar la manera d'avaluar, entre altres coses.

En totes dues situacions excepcionals, el PDI i el PAS s'hi adapten i no sorgeixen problemes afegits que necessitin la intervenció de la Sindicatura. En canvi, la nova situació afecta molt els estudiants i les estudiants, que acudeixen a la Sindicatura. Això s'observa a la **taula 1**, com veurem més avall.

A més, l'any 2017 també hi ha un fort increment degut a diverses causes, entre les quals destaca que, a l'inici de l'any, es va implementar un formulari que facilitava molt la presentació de la queixa. Al marge dels anys que presenten alguna singularitat, el nombre d'expedients per anys és de l'ordre de 90.

La **taula 1** presenta el nombre d'expedients dels anys descrits en la memòria. S'hi indiquen els casos entrats cada any (Total), que s'han desglossat per col·lectius: estudiantat, PDI, PAS i tercers que es relacionen amb la UPC (Altres).

La darrera columna (Resultats) indica el nombre d'expedients resolts durant l'any, els quals, però, no han entrat necessàriament el mateix any: aquesta columna inclou alguns expedients oberts el 2018 i el 2019 que encara no s'havien pogut tancar durant el 2020 o el 2021.

És per això que el nombre total d'expedients tancats en aquests tres anys (338) és superior al nombre d'expedients entrats a la Sindicatura (335) durant el mateix període.

ANY	Estudiantat	PDI	PAS	Altres	TOTAL	Resultats
2020	121	12	3	10	146	60
2021	66	17	1	8	92	148
2022	58	16	5	18	97	130
TOTAL	245	45	9	36	335	338

Taula 1. Nombre d'expedients entrats, per col·lectius i per anys

Les observacions més destacades de la taula són:

i) El 2020, el nombre de queixes de l'estudiantat és el doble que el d'altres anys, a causa dels problemes ocasionats per la pandèmia. Per exemple, el nombre de queixes associades a les avaluacions és 38 el 2020; en canvi, n'hi ha 9 el 2021 i 10 el 2022.

ii) El nombre de queixes procedents del PDI i el PAS, molt inferior que el de l'estudiantat, no ha estat alterat per la pandèmia.

2. Temes més freqüents per col·lectius

No és senzill agrupar els motius de les queixes, cadascuna amb les seves particularitats, en unes quantes etiquetes que ens n'indiquin els temes però que en mantinguin la confidencialitat. Orientativament, en la llista següent, separats per col·lectius, hi ha els motius que apareixen en cadascun dels anys amb més freqüència.

Estudiantat

- Exàmens (criteris d'avaluació, sistemes d'avaluació, publicació de notes, revisió d'exàmens, indefinició de normes en les guies docents)
- Matrícula (procés de matriculació, devolucions, recàrrecs)
- Pràctiques en empreses (impagaments a l'estudiantat per part de l'empresa)
- Idioma (indefinió de les guies docents, acreditacions de 3a llengua)
- Docència (programació docent)
- Màster (accés, increments de matrícula, continguts, lliurament dels títols)
- Doctorat (dificultat d'accés, premis extraordinaris, lliurament dels títols)

PDI

- Concursos (càtedra, lector)
- Accés al pla TIC
- Consultes
- Retribucions
- Condicions laborals i/o docents

PAS

- Relació de llocs de treball
- Consultes
- Teletreball
- Situació del personal interí, places d'estabilització

3. Resultat de l'actuació de la Sindicatura

A la **figura 2** veiem que en 154 expedients, del total de 338, l'actuació de la UPC és correcta (45,5 %). En aquests casos, se li ha explicat a la persona que presenta la queixa els motius que justifiquen l'actuació de la persona (PDI o PAS) o de l'òrgan o el servei de la UPC implicat. En aquest apartat, també s'hi han inclòs les queixes fonamentades però en què la UPC ja estava corregint el problema abans que la Sindicatura rebés la queixa. Un exemple és la manca de personal en el Servei de Biblioteques, que s'ha reforçat amb personal nou, simultàniament a la recepció d'una queixa d'un grup d'estudiants. Finalment, també s'hi han inclòs les consultes plantejades a la Sindicatura.

En 74 casos, la síndica ha fet un suggeriment a la unitat implicada en la queixa. En molts casos la resposta d'aquesta unitat ha estat positiva i s'ha millorat la norma o criteri. Un exemple de suggeriment acceptat i implementat pel centre fa referència a la normativa de l'assistència a l'acte de graduació, especialment els criteris per participar-hi com a titulat o titulada. Com que és potestat de cada centre l'organització de l'acte, des de la Sindicatura hem observat que algun centre és molt rígid i no ha acceptat modificar la norma. Hi ha suggeriments fets per la síndica que, per raons pràctiques, no es poden implementar. Un exemple és la denegació de canvi de grup d'algun estudiant o alguna estudiant un cop havia començat el curs en titulacions amb un nombre important d'estudiants i amb pràctiques ja programades.

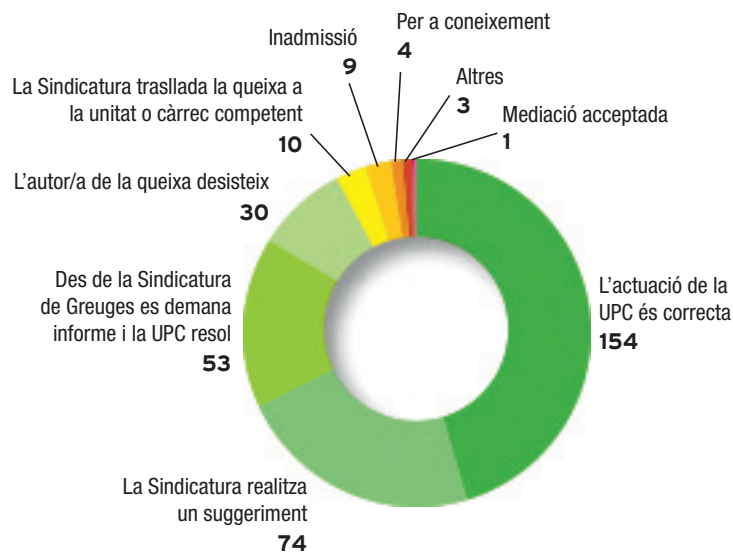


Figura 2. Distribució de resultats

En 53 queixes, la Sindicatura demana un informe i interactua amb les unitats pertinents; finalment la UPC resol el problema i satisfà la persona que ha presentat la queixa.

En 30 casos la persona que presenta la queixa la retira abans que la Sindicatura hagi actuat o simplement l'hagi acceptat a tràmit. Un motiu freqüent és que, simultàniament, la persona afectada havia enviat la queixa a diversos estaments i ha trobat la resposta per altres vies. En problemes menors, pot passar que el problema desaparegui.

En la resta d'entrades s'ha produït una de les situacions següents:

- i) Casos que no entren en l'àmbit de la Sindicatura i s'han traslladat a l'òrgan competent.
- ii) La síndica està en còpia del correu, perquè en tingui coneixement. No és una petició expressa adreçada a la Sindicatura.
- iii) No s'han admès a tràmit.

Finalment, cal indicar que durant el 2022 s'han efectuat, des de la Sindicatura, 1.300 actuacions/interaccions i que el nombre d'actuacions per expedient va de 3 a 40. A més, s'han fet 42 accions corresponents a 10 casos singulars (entrades sense expedient, vegeu la secció 5).

La Sindicatura ha d'interaccionar, d'una banda, amb la persona que presenta la queixa i, d'una altra, amb els vicerektorats, els serveis centrals de la UPC, les escoles i facultats, i els departaments.

S'han emprat els mitjans que s'han considerat més efectius i ràpids en cada cas (correu electrònic, telèfon i reunions). A més, s'han efectuat reunions presencials periòdiques amb la vicerectora de Docència i Estudiantat i els responsables de l'Àrea Acadèmica.

4. Sugeriments formulats

Es fa una llista d'alguns dels suggeriments efectuats durant els tres anys que incideixen en les normes generals. Els suggeriments que corresponen a casos particulars s'hi han omès per mantenir-ne la confidencialitat obligatòria. En alguns casos el suggeriment ha estat acceptat i implementat; en altres no s'ha acceptat i s'han donat les raons pertinents que no el feien viable. En aquest punt cal recordar que la Sindicatura suggereix, però que la decisió final la té la Universitat.

- **Càlcul de la nota mitjana de l'expedient acadèmic:** suggerim que les assignatures cursades a l'estranger que tenen una qualificació binària (apte/no apte), si s'hi aplica el criteri majoritari previst a les taules del Ministeri, es podrien considerar com a assignatures "no qualificades". En tant que "no qualificades" no computen per al càlcul

de la nota mitjana de l'expedient acadèmic. Entenem que aquesta interpretació (en lloc d'assignar una qualificació de 5) seria més favorable a l'estudiant i més ajustada al seu resultat acadèmic real. El suggeriment ja ha estat implementat a la UPC, prèvia consulta al Ministeri d'Universitats, que va confirmar que la interpretació era correcta.

- **Excepcionalitat de matrícula:** suggerim establir uns criteris mínims que haurien d'aplicar els centres quan resolen sobre les sol·licituds d'excepció de matrícula. Es proposa que valorin la conveniència que aquestes sol·licituds es tramitin i resolguin abans de formalitzar la matrícula i no com una modificació un cop feta la matrícula, per les conseqüències que deriven de fer-ho d'aquesta segona manera.
- **Guia docent:** suggerim que els professors o professores responsables de les assignatures vetllin perquè la informació de les guies docents sigui la que se seguirà exactament durant el desenvolupament del curs, en particular, les llengües que s'utilitzaran per impartir les classes i els mètodes d'avaluació.
- **Matrícula d'honor en treballs de fi de grau i màster:** atès que moltes vegades el nombre de MH proposades pels tribunals dels TFG i TFM excedeix el nombre de les que estan permeses (5 % dels TFG o TFM presentats) i que cada centre pot establir uns criteris propis per establir el tall, suggerim que a cada centre i cada curs acadèmic, abans que es defensin els treballs, es facin públics els criteris que s'utilitzaran.
- **Impagament a estudiants en pràctiques:** en el cas que l'empresa no atengui el burofax de la UPC en què reclama l'import, suggerim que la UPC iniciï una demanda de reclamació de l'import impagat a l'estudiant, amb el seu consentiment.
- **Acte de graduació:** suggerim modificar, en la mesura del que és raonable, el reglament de l'organització de l'acte de graduació, especialment els criteris per participar-hi com a titulat o titulada. El suggeriment ja ha estat implementat a la FIB.
- **Programa de càtedres:** es va suggerir revisar els criteris utilitzats per accedir al Programa perquè no era evident que garantís que els candidats o candidates amb més mèrits assolissin la promoció. El suggeriment ja ha estat implementat en el Programa.
- **Teletreball:** suggerim que, com que determinats llocs de treball tenen una presencialitat total, com ara el personal de manteniment, de recepció i de taller i laboratori, potser hi ha situacions especials en què, amb l'acord de les unitats a les quals donen servei, es podria permetre un teletreball regulat.

5. Resum en xifres de l'actuació de la Sindicatura durant l'any 2022

La mateixa excepcionalitat que ha marcat els anys 2020 i 2021 en el comportament general de la Universitat, ha estat transmesa a les accions de la Sindicatura. És per això que, per reflectir millor quina és la dinàmica real de la Sindicatura i poder establir comparacions futures, el resum en xifres es restringeix a l'any 2022.

A la **figura 3a** veiem que han entrat 83 queixes i 11 consultes, que la Sindicatura estava en còpia en 2 casos i que s'ha obert 1 expedient d'ofici. Aquest conjunt consta dels 97 expedients que s'especifiquen a la **taula 1**. A més, el gràfic inclou 10 casos anomenats "Singularitats". També el gràfic d'actuacions tancades, que consta dels 130 expedients indicats a la **taula 1**, inclou aquestes mateixes singularitats. El motiu d'incloure-les en el total d'actuacions és que han produït accions de la Sindicatura (42 en total), tot i que no ha estat procedent l'obertura d'un expedient.

A la **figura 3b** les 116 queixes resoltes corresponen a 79 queixes entrades el 2022 més 37 d'anys anteriors. S'han resolt totes les consultes entrades i l'expedient obert d'ofici.

En el temps de resposta (**fig. 4**) s'han considerat tan sols els casos entrats i resolts el 2022. Això és així perquè incloure-hi el temps de resposta durant els anys 2020 i 2021 no permetria valorar la dinàmica de la Sindicatura en un període sense grans alteracions externes. En aquest sentit, s'ha de fer notar que l'any 2022 també ha estat anormal, atès que durant dos mesos (no s'hi ha comptat el mes d'agost perquè és inhàbil)

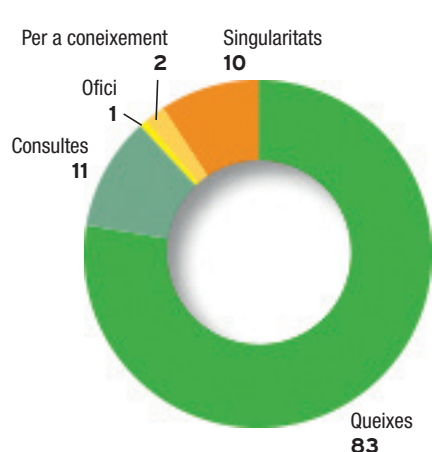


Figura 3a. Actuacions entrades a la Sindicatura el 2022

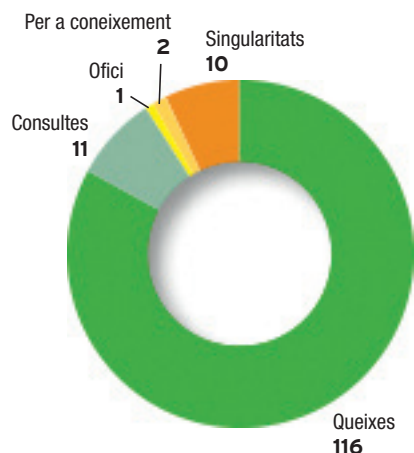


Figura 3b. Actuacions resoltes a la Sindicatura el 2022

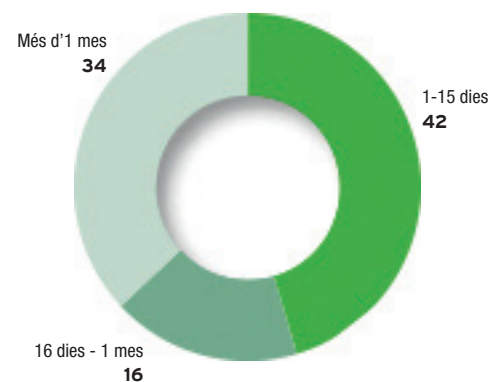


Figura 4. Temps de resposta de les actuacions entrades i resoltes el 2022

ningú no exercia el càrrec de síndic. Es pot preveure, doncs, que el temps de resposta millorarà el proper any.

Veiem que, dels 92 casos resolts, el 46 % dels expedients s'han resolt en un interval entre 1 i 15 dies. El 17,6 % s'han resolt entre 16 dies i 1 mes i, finalment, el 36,4 % s'han resolt en més d'1 mes.

6. Altres accions de la Sindicatura el 2022

- Col·laboració puntual en el desenvolupament del Reglament d'organització i funcionament de la Comissió de Convivència de la UPC.
- Jornada Tècnica de Defensorías Universitarias. Universitat d'Alcalà. 27 de maig de 2022
 - Mesures efectives d'accés a la carrera acadèmica de persones amb discapacitat
 - Tàctiques i tècniques en la recepció de queixes en les defensories
- Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias. Santiago de Compostela. 28-30 de setembre de 2022
 - Anàlisi de l'estat de l'aplicació de la Llei de convivència universitària
 - Salut mental en l'àmbit universitari
 - Evolució de la figura del defensor universitari i la plasmació d'aquesta figura en la Llei orgànica del sistema universitari espanyol (LOSU)
 - Drets laborals del PDI a l'inici de la seva carrera professional

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