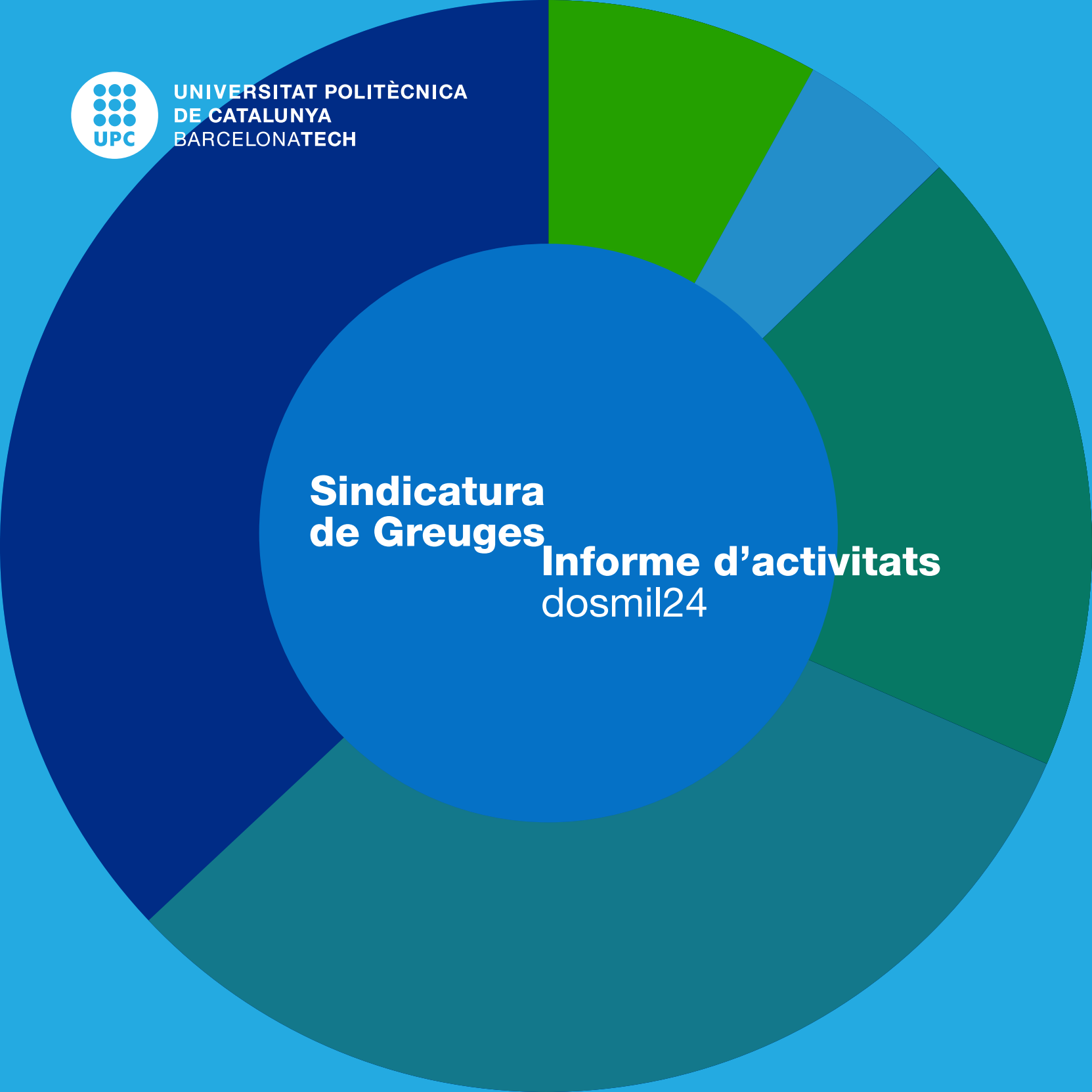




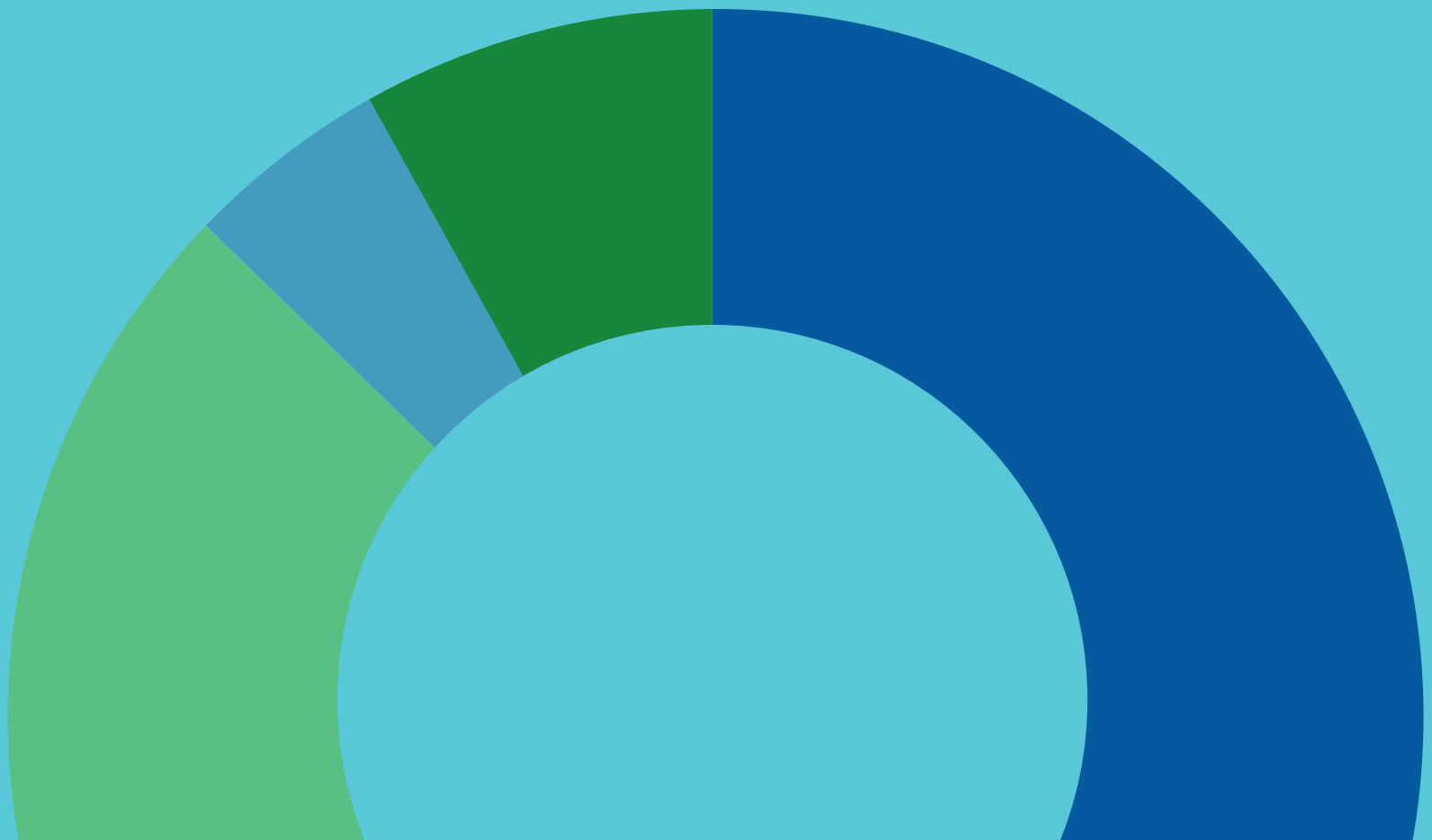
UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

**Sindicatura
de Greuges**

**Informe d'activitats
dosmil24**



Anna Serra Tort
Síndica de greuges



Aquest informe, el tercer com a síndica, correspon a l'any 2024. Ha estat un any de canvis legislatius a la Universitat, que s'estenen a la Sindicatura de Greuges, i també un any de reforçament dels llaços entre les sindicatures de greuges universitàries de Catalunya.

Durant l'any 2024 s'ha fet la revisió i adaptació dels estatuts de les universitats espanyoles per tal d'implementar la Llei orgànica del sistema universitari (LOSU). La UPC ha aprovat els seus nous Estatuts en el Claustre 03/2024, de 10 de desembre de 2024. En aquest nou marc legal i de conformitat amb els articles 43 i 44 de la LOSU, els Estatuts de la UPC defineixen la Sindicatura de Greuges en la secció 2 del capítol 4.

Les sindicatures i defensories universitàries estan consolidades en el marc legislatiu i normatiu, les quals són obligatòries i han de tenir una regulació estatutària. A Catalunya, el 13 de novembre de 2024 vàrem celebrar el 30è aniversari de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de Girona. També, en el marc de l'Encuentro Estatal de la CEDU, hem assistit a la celebració del 25è aniversari de la creació de la Defensoría de la Universidad de Huelva. L'any 2025 la UPC celebra el 30è aniversari de la seva Sindicatura de Greuges.

També aquest any, les sindicatures de greuges de les dotze universitats catalanes hem elaborat el document constitutiu del Fòrum de Sindicatures de Greuges Universitàries de Catalunya (SIUCAT). El Fòrum SIUCAT és un espai de col·laboració, d'intercanvi i de reflexió, complementari als que ja existeixen, tant en el marc de la Xarxa Vives, com en el de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

En paral·lel, hem mantingut una comunicació freqüent amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya, que ha impulsat la renovació dels protocols de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i cadascuna de les sindicatures de greuges universitàries de Catalunya.

L'estructura d'aquest informe està definida per seccions. A la secció 1 es transcriu la part dels Estatuts de la UPC que fa referència a la Sindicatura de Greuges. En la secció 2 es presenta l'activitat institucional de la Sindicatura. En la secció 3 s'exposa breument un tema que s'ha debatut en els fòrums de sindicatures i defensories universitàries: la cultura restaurativa. La secció 4 descriu la tasca que ha dut a terme la Sindicatura durant l'any 2024 i els suggeriments que s'han fet, llevat que la publicació en vulneri la confidencialitat deguda. La secció 5 inclou unes consideracions globals.

Per acabar aquesta introducció, voldria destacar que l'activitat de la Sindicatura de Greuges, formada per la síndica i la tècnica de la Sindicatura, Silvia Aguilar, ha comptat amb el suport del Consell Social i la col·laboració de les diferents unitats i serveis de la UPC, a qui agraeixo la diligència en proporcionar la informació que se'ls ha requerit.

1.

Extracte dels Estatuts de la UPC relatius a la Sindicatura de Greuges

Capítol 4. Unitats bàsiques

Secció 2. La Sindicatura de Greuges

Article 49. Naturalesa

La Sindicatura de Greuges és la unitat encarregada de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària, especialment en relació amb les actuacions dels altres membres de la comunitat i dels òrgans i serveis de la Universitat, i pot assumir tasques de mediació, conciliació i bons oficis, sens perjudici de les competències de la Comissió de Convivència.

Exerceix una activitat informativa, de caràcter tuitiu, en les qüestions que li sotmeten o que decideix d'ofici sobre el funcionament de la Universitat en tots els àmbits, i promou especialment la convivència, la cultura de l'ètica i les bones pràctiques. La seva actuació no està sotmesa al mandat imperatiu de cap instància universitària i es regeix pels principis d'independència, autonomia i confidencialitat.

Article 50. Funcions

Són funcions de la Sindicatura de Greuges:

- a) Rebre les queixes i les observacions que li formulin sobre el funcionament de la Universitat.
- b) Valorar les sol·licituds rebudes per admetre-les o no a tràmit i prioritzar les pròpies actuacions.
- c) Sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones a les quals afecten les queixes i les observacions esmentades, i prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per esclarir-les.

- d) Realitzar, davant els òrgans competents, amb caràcter no vinculant, propostes de solució dels assumptes que li han estat sotmesos i proposar fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida.
- e) Exercir la mediació si és acceptada per les parts implicades, sens perjudici de la mediació que puguin promoure altres òrgans o unitats de la Universitat.
- f) Atendre les sol·licituds d'empara de qualsevol membre de la comunitat que es consideri afectat greument per l'actuació d'un òrgan de la Universitat.
- g) Vetllar pel compliment del que estableixen aquests Estatuts, el Codi ètic i la resta de normes d'integritat, les normes de convivència i altres normatives de la Universitat, i fer propostes als òrgans competents per millorar la qualitat universitària, quan el resultat de les seves actuacions ho aconselli.
- h) Presentar al Claustre Universitari un informe anual sobre les seves actuacions, que ha d'incloure els suggeriments que se'n derivin respecte al funcionament de la Universitat. La Sindicatura presentarà també aquest informe al Consell Social.

Article 51. Col·laboració amb la Sindicatura de Greuges

Els òrgans universitaris, les unitats i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar amb diligència les dades i les informacions que sol·liciti expressament la Sindicatura de Greuges en l'exercici de les seves funcions.

2.

Activitat institucional de la Sindicatura de Greuges

Article 52. Nomenament i mandat

El Claustre Universitari elegeix a proposta del rector o rectora, o a proposta d'un mínim del vint per cent del Claustre Universitari, el síndic o síndica de greuges entre persones amb reconegut prestigi, acreditada probitat i un coneixement adequat de la institució universitària.

L'elecció es fa mitjançant una votació secreta que requereix la participació de la meitat més un dels membres del Claustre Universitari i l'aprovació, com a mínim, de la meitat més un dels vots emesos. El Reglament electoral regularà tot el que no estigui previst en aquest article.

El nomenament del síndic o síndica de greuges el fa el rector o rectora.

El mandat del síndic o síndica de greuges té una durada de sis anys improrrogable i no és renovable.

El Claustre Universitari aprova el règim d'incompatibilitats i el protocol d'actuació en cas de conflicte d'interessos.

Article 53. Funcionament

La Sindicatura de Greuges elabora el propi reglament que presenta al Consell de Govern perquè l'aprovi, i n'informa el Claustre Universitari.

La Universitat destina, amb càrrec al seu pressupost, una assignació econòmica com a retribució del síndic o síndica de greuges.

2.1. Signatura de protocols de col·laboració

Com ja he comentat, aquest any s'ha signat el protocol de constitució i funcionament del Fòrum de Sindicatures de Greuges Universitàries de Catalunya (SIUCAT) i s'ha treballat, juntament amb les altres sindicatures de greuges universitàries, en el protocol de col·laboració amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya.

2.2. Seminaris i reunions de sindicatures i defensories universitàries

A continuació es detallen les reunions en què han participat la síndica de greuges i la tècnica de la Sindicatura. S'indiquen els temes que s'hi han debatut.

Trobades de sindicatures de greuges universitàries de Catalunya

- Universitat Autònoma de Barcelona
 - La salut mental a la universitat
 - Assistent personal per a persones amb necessitats especials
 - Universitats refugi
 - Justícia restaurativa a la universitat
- Universitat de Girona
 - Signatura protocol de constitució i funcionament de la SIUCAT
 - Acte de celebració dels 30 anys de la Sindicatura de Greuges de la UdG

- Meet i correus electrònics
 - Tractament de temes d'interès general de les sindicatures
 - Elaboració del protocol de col·laboració amb el Síndic de Greuges de Catalunya

Jornada Técnica anual de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU). Universidad Carlos III, Madrid

- Reflexions i debat sobre la regulació de les defensories universitàries en els Estatuts de les universitats després de la Llei orgànica 2/2023 del sistema universitari, de 22 de març.
- Salut mental i gestió de l'estrès i l'ansietat.

Trobada anual de les sindicatures universitàries de la Xarxa Vives. Universitat d'Andorra, Sant Julià de Lòria

- La revolució intel·ligent
- IA en el segle XXI: oportunitats i reptes

Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU). Universidad de Huelva

- La inclusió i l'atenció a la diversitat en les universitats en l'àmbit de la docència, la investigació i la gestió.
- Cap a una cultura restaurativa a la universitat: reptes, riscos i oportunitats.
- Funcionament de les defensories universitàries: aspectes normatius, concurrència amb altres unitats i bones pràctiques.
- Problemàtica de l'estudiantat de les universitats espanyoles.
- Reptes del passat i reptes del present en les defensories universitàries: commemoració del 25è aniversari de la creació de la Defensoría de la Universidad de Huelva.

Fòrum CEDU

Participació en les consultes que fan les diferents defensories i sindicatures universitàries a través del correu electrònic.

2.3. Interaccions amb la institució del Síndic de Greuges de Catalunya

- Seminari sobre el rol dels síndics universitaris i síndiques universitàries als campus restauratius.
 - Conferència de la Provedora de Justícia de Portugal, Sra. Maria Lúcia Amaral, "El sistema penitenciari portuguès i la seva supervisió a través del Mecanisme Nacional de Prevenció".
 - Reunions i intercanvi de documents amb les sindicatures universitàries amb la finalitat d'estendre la cultura de la justícia restaurativa, d'acord amb la Llei de convivència universitària.
 - Reunions per preparar un nou protocol de col·laboració bilateral amb cadascuna de les sindicatures universitàries.
-

2.4. Relació institucional de la síndica amb la UPC

A continuació es detalla una selecció dels esdeveniments més destacats:

- Presentació de l'informe anual de la Sindicatura de Greuges al Claustre Universitari.
- Presentació de l'informe anual de la Sindicatura de Greuges al Consell Social.
- Assistència al 30è aniversari del Consell de l'Estudiantat.
- Assistència al 50è aniversari de l'ETSECCPB.
- Assistència al seminari sobre mediació en l'àmbit universitari.
- Participació en l'elaboració del Protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència, discriminació i assetjament (excepte assetjament laboral) de la UPC.
- Assistència (amb veu i sense vot) a la Comissió de Convivència.
- Participació en l'elaboració del text dels nous Estatuts UPC, corresponent al capítol 4: Unitats bàsiques; secció 2: La Sindicatura de Greuges.
- Presidència de l'Òrgan Col·legiat Responsable del Canal Intern d'Informació i de la Bústia Antifrau (OCRCIIBA).

3.

La cultura restaurativa

Les reformes legals actuals, entorn de la convivència universitària, han obert una finestra d'oportunitat per transformar l'actual cultura juridicolegal punitiva (qui la fa, la paga) en una cultura restaurativa més constructiva (qui la fa, repara), buscant formes de reparació del dany com a resposta al conflicte. Les sindicatures i defensories universitàries hem estat sensibles a aquest canvi de mentalitat i durant aquest any la cultura/justícia restaurativa s'ha tractat en diversos fòrums en què hem participat, tal com he indicat en la secció 2.

Així doncs, la justícia restaurativa no posa el focus en el delictes sinó en el dany que s'ha causat i la seva possible reparació, i dona veu a la víctima. Mentre la justícia retributiva se centra en el càstig de qui ofèn, la restaurativa mirarà les necessitats de les víctimes i la responsabilitat de qui ofèn, per reparar el dany en la mesura que sigui possible.

La síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, va ser convidada a la reunió anual de la CEDU com a experta en l'aplicació de la justícia restaurativa. La síndica està implicada des de fa anys en la difusió de la cultura restaurativa i és coautora del llibre *Universidades restaurativas: guía básica para su desarrollo en España*¹.

També els síndics i síndiques de greuges de les universitats catalanes ens hem reunit a la Universitat Autònoma de Barcelona per tenir un intercanvi d'idees i un diàleg sobre l'interès i les possibilitats d'avançar en la promoció de la cultura restaurativa als nostres campus, tal com demana la Llei de convivència universitària. A més, varem assistir al seminari organitzat per la institució del Síndic de Greuges de Catalunya sobre "El rol dels síndics universitaris als campus restauratius".

S'ha de dir que aquest no és un concepte nou. Neix als anys setanta, a conseqüència del desenvolupament d'experiències pràctiques portades a terme arreu del món en casos de justícia juvenil, i després va passar a la justícia d'adults. El quadre següent, adaptat del llibre de referència de Howard Zehr (1990) *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*, compara justícia retributiva i justícia restaurativa:

Justícia retributiva	Justícia restaurativa
Quina llei s'ha infringit?	Quin dany s'ha causat?
Qui n'és el culpable?	Qui n'és el responsable? Qui n'és l'afectat?
Quin càstig li pertoca?	Com es pot reparar?

La posada en marxa d'aquesta perspectiva és lenta. Però no és un exercici naïf ni, molt menys, un mecanisme d'impunitat. És un canvi cultural que requereix un suport institucional al més alt nivell, el consens de la comunitat, la presència transversal en la normativa i la documentació, la disponibilitat d'una varietat adequada de respostes alternatives, recursos humans i materials, i una supervisió i una avaluació.

No tots els casos que arriben a la Sindicatura són susceptibles de ser tractats sota aquest prisma, però les sindicatures de greuges hem d'utilitzar els nostres recursos de mediació i bons oficis per difondre la cultura restaurativa i implementar-la allà on sigui possible.

1) Giménez-Salinas, E., Olalde, A. J., Albertí, M., Ruiz-Sánchez, A. (2024). *Universidades restaurativas: guía básica para su desarrollo en España*. Plataforma Pacto de Convivència.

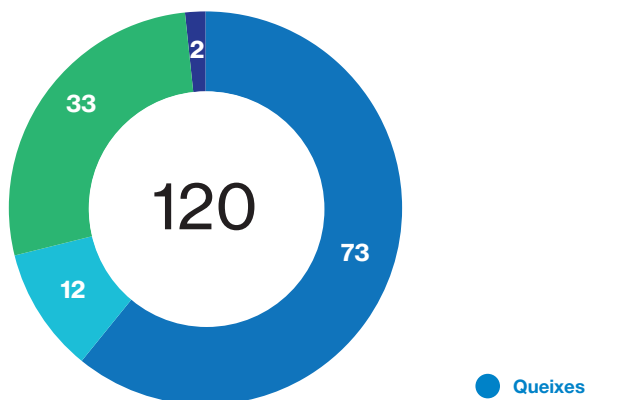
4.

Actuacions de la Sindicatura de Greuges

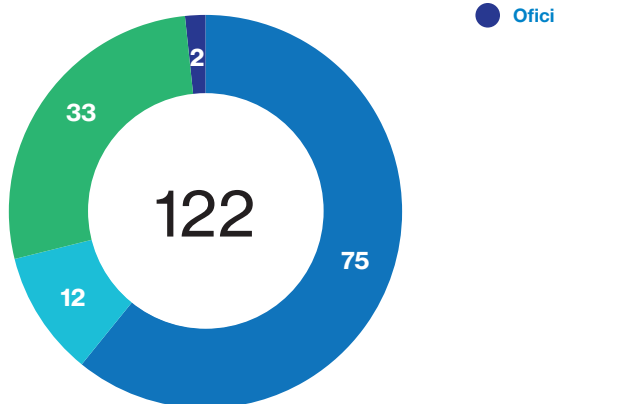
Aquest any, la Sindicatura ha obert 120 expedients (15 més que l'any 2023) i se n'han resolt i tancat 122 durant l'any, que inclouen 2 expedients oberts a finals de 2023.

Figura 1

Actuacions iniciades el 2024



Actuacions tancades el 2024



En la figura 1 hem distribuït els expedients segons si són queixes, consultes, expedients d'ofici i singularitats.

Definim com a singularitats els supòsits següents:

- La Sindicatura rep un correu en còpia, perquè en tingui coneixement, però el missatge s'adreça a altres instàncies.
- La consulta/queixa exposada s'havia d'adreçar a altres instàncies, cosa de la qual hem informat la persona interessada.
- La queixa s'ha plantejat a la Sindicatura per telèfon o correu electrònic, però quan se li ha indicat a la persona interessada que el canal adequat per fer-ho és a través del formulari de la Seu Electrònica, del qual li hem subministrat l'enllaç, la persona ha desistit d'enviar la queixa.

Aquest any hem tingut 15 singularitats del tipus c. Encara que en algun cas es pot haver resolt la problemàtica abans que la persona interessada accedeixi a la Seu Electrònica, em preocupa que alguna persona hagi pensat que se li estaven posant barres i per això hagi desistit. Per tant, vull aclarir que no és així. Les comunicacions s'han de fer a través de la Seu Electrònica perquè el tràmit quedi registrat legalment, però quan es disposa de l'enllaç la tramitació és immediata. Voldria aprofitar aquest informe per aclarir aquest punt i evitar que cap persona de la comunitat UPC se senti desatesa per part de la Sindicatura. El total d'expedients tancats durant l'any ha acumulat més de 1 360 actuacions, que inclouen les interaccions amb la persona que presenta la queixa o la consulta i les interaccions amb les unitats o serveis de la Universitat que corresponguin.

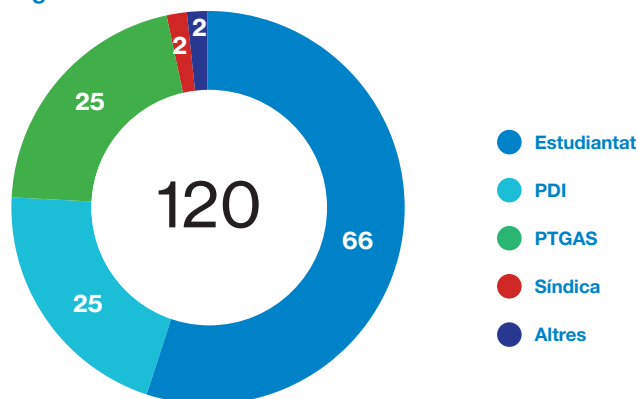
El nombre d'actuacions depèn de la natura de cada expedient i varia entre 1-2 accions (p. ex., facilitar informació) i 85 interaccions, en casos més complexos. Aproximadament el 65 % dels casos s'han resolt amb menys de 10 interaccions.

En cada cas s'han emprat els mitjans de comunicació amb les unitats de la UPC que s'han considerat més efectius i ràpids: correus electrònics, telèfon i reunions. Han estat molt eficaces les reunions periòdiques amb la vicerectora de Docència i Estudiantat, Anna Mual; el director de l'Àrea Acadèmica, Francisco Navallas, i la cap del Servei de Gestió Acadèmica, Gema Díaz, per tractar el temes que afecten l'estudiantat.

4.1. Nombre d'expedients que han entrat per col·lectius

Encara que en valor absolut el nombre més gran de queixes és de l'estudiantat, aquest col·lectiu representa el 86 % de la comunitat UPC i presenta el 56,8 % dels expedients. Tanmateix, els col·lectius de PDI i PTGAS són un 9 % i un 5 %, respectivament, del total i cadascun han presentat el 21,6 % de les queixes o consultes.

Figura 2



4.2. Tipus de queixes per col·lectius

4.2.1. Estudiantat

L'estudiantat de grau presenta queixes similars als anys anteriors. Els problemes de matrícula són quasi inevitables; tanmateix, és un nombre petit, tenint en compte el nombre total de matrícules que es fan anualment. També són objecte de queixa el procés d'avaluació (puntuació de l'examen, revisió de l'examen) i el reconeixement de crèdits. Aquest any hem tingut una queixa sobre la convalidació de les notes obtingudes en altres universitats en estada Erasmus. El problema és que les taules de convalidacions són complicades i que en segons quines universitats l'apte està per sobre de 5 sobre 10 i l'equivalència no és lineal. Per a aquest problema hem fet un suggeriment (vegeu l'apartat 4.5). El tracte a l'estudiantat per part d'un PDI en una assignatura o en la tutoria de TFG i l'incompliment d'algun aspecte de la guia docent completen el ventall de queixes.

Entenc que estadísticament és inevitable que hi hagi algun entrebanc a l'hora de la matrícula (hi ha més de trenta-cinc mil estudiants). En canvi, és evitable que les guies docents de les assignatures no responguin exactament a la descripció de tots els aspectes de l'assignatura, incloent-hi l'idioma i la forma d'avaluar. Encara que el centre tingui centenars de guies docents per aprovar cada curs acadèmic, cada guia docent ha estat revisada prèviament pel PDI responsable (o coordinador) de l'assignatura, que ha de lliurar, com a màxim, les guies del nombre d'assignatures diferents que tingui assignades.

Pel que fa a l'estudiantat de màster, hi ha hagut un problema de cancel·lació de matrícula i una exempció de pagament. L'avaluació i la gestió del TFM, l'obtenció del certificat de màster i el conveni de pràctiques han completat l'aspecte acadèmic. Cal esmentar la queixa pel soroll provocat pels esdeveniments lúdics dins del campus en època d'exàmens, sobre la qual cosa he fet un suggeriment. Un estudiant de doctorat ha tingut un problema en la sol·licitud de defensa de la tesi per compendi d'articles i hi ha hagut una queixa relacionada amb la nominació per part de la UPC a la beca Google PhD Fellowship. Per a aquest darrer cas, he fet un suggeriment de millora. També hem tingut queixes d'alumne que han demanat a la UPC que els certifiqués els anys en què havien fet de becari o becàries, per poder cotitzar-los. No sempre ha estat possible fer aquesta certificació per falta de documentació acreditativa.

4.2.2. PDI

Com altres anys, el PDI fa més aviat consultes relacionades amb la normativa interna dels laboratoris, la resposta a una sol·licitud presentada mitjançant el Registre, l'encàrrec docent PDI laboral i el nivell C1 de català en convocatòries de càtedra. Hi ha hagut una queixa per desacord amb la càrrega lectiva i per desacord amb la coordinació d'una assignatura i amb una resolució del Servei de Personal. Un cas que va començar l'any passat, que ha afectat diversos professors i professores que han fet estades de recerca, està lligat a l'exempció de l'IRPF en els ajuts de requalificació del professorat. També aquest any hem tingut una queixa sobre l'avaluació del règim de dedicació docent. Finalment, hi ha hagut una queixa sobre la falta d'espais per dinar a la zona d'un centre docent.

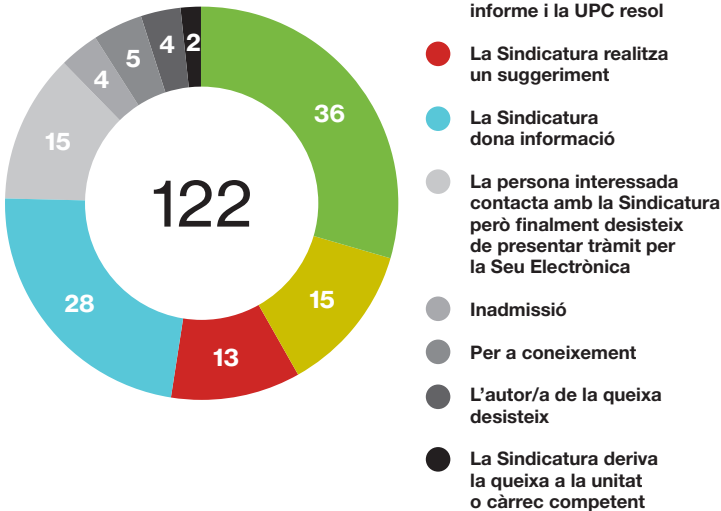
4.2.3. PTGAS

18 persones d'aquest col·lectiu han fet una queixa en relació amb un greuge retributiu que afectava les persones opositores a l'escala administrativa C1 que estaven exemptes de fer pràctiques. Altres motius de queixa han estat: la sol·licitud de reconeixió dels punts de càrrega de cotxes elèctrics, per a aquest cas hem fet un suggeriment, el desacord amb les retencions d'IRPF aplicades i la denegació de la prolongació del servei actiu.

4.3. Resultat de l'actuació de la Sindicatura de Greuges

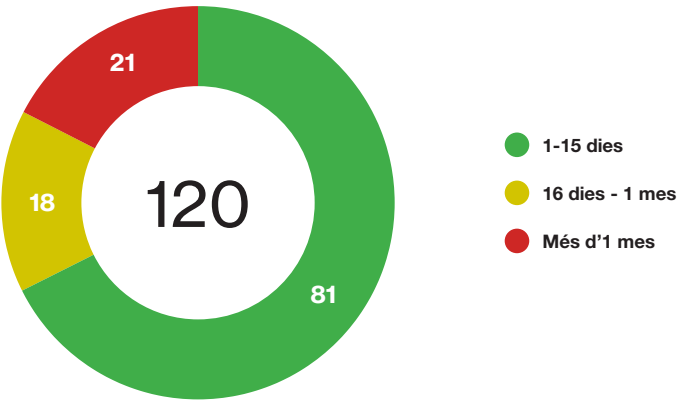
Tal com mostra la figura 3, en 36 casos la UPC ha actuat correctament i s'ha raonat el motiu a la persona que feia la queixa. En 15 casos la síndica ha demanat un informe a la unitat o servei corresponent, que ha resolt el problema que havia motivat la queixa. En 13 casos, a part de demanar la solució de la queixa, he considerat que hi havia una possibilitat de millora i he fet un suggeriment. En 28 casos he donat la informació que es demanava. En 15 casos la persona interessada ha contactat amb la Sindicatura, però finalment ha desistit de presentar el tràmit per la Seu Electrònica. La Sindicatura no ha admès a tràmit 4 expedients. En 5 casos la Sindicatura de Greuges rebia un correu en còpia, però el missatge s'adreçava a altres instàncies. En 4 casos l'autor o autora de la queixa ha desistit perquè s'ha resolt el problema abans que la Sindicatura actués o perquè no aportava la informació requerida per a l'estudi de la queixa. Finalment, en 2 casos he derivat la queixa a la unitat o el càrrec competent.

Figura 3



4.4. Temps de resolució

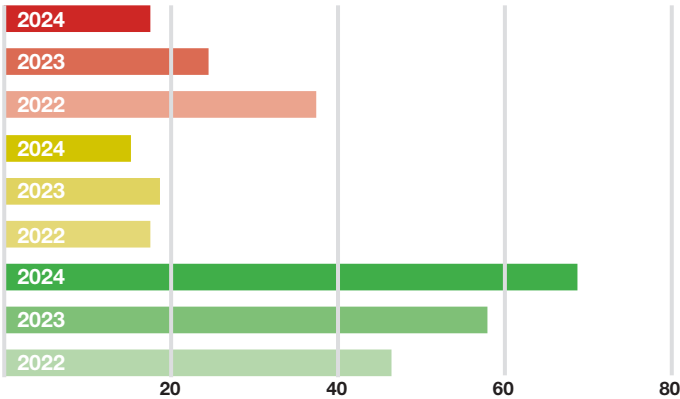
Figura 4



Casos entrats i resolts el 2024

El temps de resolució ha millorat respecte de l'any anterior, tal com indica la gràfica de la figura 4. El 67,5 % dels casos s'han resolt en menys de quinze dies, però hi ha hagut un 17,5 % que han necessitat més d'un mes. En algun cas s'ha hagut de

Comparativa casos entrats i resolts període 2022-2024



reiterar repetidament la petició d'informació a la unitat/òrgan corresponent, fet que ha endarrerit la resposta a la persona que feia la queixa.

4.5. Suggeriments

En la resolució d'alguns casos s'ha fet palès que, més enllà del cas concret, algun aspecte de l'òrgan o servei era millorable. En aquests casos, la Sindicatura de Greuges ha fet un suggeriment de millora.

Tot seguit s'indiquen els suggeriments la publicació dels quals no vulnera la confidencialitat deguda a la persona que ha fet la queixa o consulta.

- **Guia docent.** La guia docent és el compromís que hi ha entre el professor i l'estudiant. Per tant, no es poden fer modificacions a la guia docent durant el curs, però si s'hi han de fer han de constar per escrit de manera oficial. És important que qualsevol canvi significatiu en la forma d'avaluar quedi per escrit.
- **Guia docent.** Les direccions dels centres haurien de fer una revisió exhaustiva de l'idioma d'impartició de l'assignatura en les guies docents i en els horaris, per garantir —en la mesura que sigui possible— que l'estudiantat rebi la informació correcta que li permeti decidir amb coneixement de causa.
- **Pla de mobilitat sostenible.** La UPC hauria de posar els mitjans perquè, en un termini de dos anys, s'hagués elaborat un pla de mobilitat sostenible.
- **Convocatòria de beques Google PhD Fellowship**
 - a) La comissió de selecció hauria d'estar formada per membres del PDI, com a mínim dos dels quals haurien de tenir afinitat amb el tema objecte de la convocatòria.
 - b) Els criteris de selecció ponderats haurien d'incloure el CV del doctorand o doctoranda, el projecte de tesi i les notes de grau i màster universitari.
 - c) Els criteris amb els pesos corresponents s'haurien d'incloure en la convocatòria de la UPC.
 - d) Un cop ordenats els candidats i candidates segons els criteris de l'apartat b, es poden considerar les recomanacions de Google: 1. Atorgar la beca a estudiants amb procedències diverses, especialment els que formen part de grups històricament marginats en l'àmbit de la informàtica. 2. Si es proposen més de dos estudiants, Google recomana el candidat addicional que s'identifiqui com a dona.
- **Actes lúdics.** La Sindicatura és sensible a la importància de potenciar la cultura dins del lleure de l'estudiantat i, en general, de tota la comunitat UPC; però des de tots els llocs de responsabilitat hem de ser conscients que l'objectiu primer de la UPC és la transmissió dels coneixements científicotècnics

a l'estudiantat, que té el deure intransferible d'assimilar-los. Per tant, és prioritari que la UPC els faciliti les condicions òptimes d'estudi.

En conseqüència, suggerim que, en períodes propers a l'època d'exàmens, no es programin actes dins dels campus que no siguin estrictament docents i impedeixin o dificultin l'estudi en les sales habilitades. Molt especialment, s'han d'evitar actes que produeixin contaminació acústica.

- **Qualificacions en el marc Erasmus.** S'hauria d'avisar l'estudiantat que marxa d'Erasmus dels diferents sistemes de qualificació que tenen els països. Estaria bé lliurar-los, a més de l'enllaç a les taules del Ministeri, un document informatiu amb exemples concrets, com per exemple: A Itàlia l'aprobat està en el 18 sobre 30; per tant, no es pot fer una regla de tres per saber l'equivalent.
- **Tiquets amb casos singulars.** Abans de respondre un tiquet, un Demana o un PUC, els responsables que gestionen aquestes aplicacions haurien de comprovar si estan atenent un cas singular, com podria ser el fet que la persona que fa la pregunta estigui en una situació especial o si el grau o màster universitari sobre el qual es fa la pregunta està en un procés de canvi o extinció.

Dedicar un temps extra de comprovació evitarà que la resposta sigui errònia o no s'ajusti al cas de la persona informada, que, en conseqüència, pot prendre decisions equivocades. Això, sens dubte, li causaria un perjudici que la UPC no sempre pot reparar.
- **Normativa de les sales d'estudi.** Per regular el bon funcionament de les sales d'estudi dels campus —en particular del Campus Nord— i evitar problemes de comportament, aforament o ocupació per part de persones alienes al campus i a la mateixa UPC, es fa necessari elaborar una normativa. Com que està prevista la reforma de les sales d'estudi del Campus Nord per a l'estiu de 2025, suggerim que aquesta normativa estigui feta, com a màxim, en finalitzar la reforma.
- **Idioma del web oficial de la UPC.** S'ha de garantir que hi hagi una versió en català de les intranets de la UPC.

5.

Consideracions finals

Aquest any s'ha implementat, a la Seu Electrònica, el nou formulari de queixes i consultes a la Sindicatura, mitjançant el qual el tràmit queda registrat legalment. Encara que l'accés al formulari està indicat tant a la pàgina web de la Sindicatura de Greuges com mitjançant el canal intern d'informació de la UPC, sembla que algunes persones encara opten pel telèfon o el correu electrònic per presentar les queixes o consultes. Quan això passa, la Sindicatura atén la persona i, al mateix temps, li facilita l'enllaç i li explica la necessitat d'utilitzar el formulari.

Comparades amb l'any passat, les xifres ens indiquen que el nombre de queixes que arriben a la Sindicatura de Greuges es manté, però el nombre de persones que s'hi adrecen augmenta. Ens agradaria pensar que la comunitat UPC, de mica en mica, veu la Sindicatura més propera i s'hi adreça per resoldre qüestions o per demanar consell. Tanmateix, voldria destacar que no hem tingut cap sol·licitud de mediació.



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