

A TOTS ELS INTERESSATS PER LA UPC

i d'una manera especial als estudiants,  
destinataris privilegiats de tot l'esforç acumulat,  
amb la voluntat  
d'ajudar-vos a avançar en el camí de l'excel·lència...

Gener de 1997



*"Tot passa pel secret de l'esforç tenacíssim..."*  
Miquel Martí i Pol (L'àmbit de tots els àmbits)

Conseqüentment,

### ES FA NECESSARI

- Un esforç per aprendre a **conèixer**
- Un esforç per aprendre a **fer**
- Un esforç per aprendre a **viure junts**
- Un esforç per aprendre a **ser** vosaltres mateixos

### I, COM QUE DEMANEU

- Un esforç de la **societat** per destinar a les universitats els mitjans necessaris
- Un esforç dels **poders públics** per distribuir-los òptimament
- Un esforç **d'aquells altres que col·laboren econòmicament** a aportar mitjans suplementaris per satisfer el seu finançament
- Un esforç dels **equips rectorals** per administrar-los adequadament
- Un esforç dels **equips directius** per assegurar el seu millor ús
- Un esforç dels **investigadors** per alimentar dinàmicament l'ensenyament
- Un esforç dels **ensenyants** per trametre coneixements i actituds consistents
- Un esforç dels **equips de suport** per assolir un funcionament harmònic del sistema

### CAL, DONCS, QUE APORTEU

- Un esforç **personal**, com a directes i principals **beneficiaris** d'aquest esforç col·lectiu, per col·laborar amb la vostra dedicació i els vostres suggeriments a l'assoliment de la missió comuna de la nostra UPC: **qualitat al servei de la societat**
- Un esforç per aprofitar al màxim el **privilegi** d'haver pogut dedicar una part important de la vostra vida a formar la intel·ligència i la voluntat
- Un esforç per prendre consciència de l'obligació moral concreta de **retornar** a la societat la dedicació rebuda
- Un esforç per recordar sempre, en relació amb **aquells que us han ajudat** a avançar en el vostre camí, que **l'agraïment és patrimoni dels forts**

# ÍNDEX

## 1. Generalitats

1.1. Presentació	7
1.2. Antecedents	8
1.3. Reglament del síndic de greuges	9

## 2. Activitats

2.1. Dades estadístiques	15
2.2. Competències rellevants	27
2.3. Acompliment d'objectius	28

## 3. Conclusions

3.1. Plantejament de futur	31
3.2. Línies bàsiques d'actuació	32
3.3. Sugeriments a la UPC	33

## 4. Cloenda

39



## 1. Generalitats

1.1. Presentació	7
1.2. Antecedents	8
1.3. Reglament del síndic de greuges	9



## 1.1. Presentació

Aquest Informe 1996 és el primer que s'elabora relatiu a l'activitat en el si de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) de la nova figura del seu sindic de greuges.

En conseqüència, s'ha considerat convenient fer-hi figurar una exposició de la seva

- evolució en l'etapa constituent, així com
- l'estat actual de les seves activitats i el
- plantejament de futur, amb una referència a les
  - línies bàsiques que configuren la seva actuació, i acabar amb uns
  - suggeriments sobre el funcionament de la UPC

En aquest resum intentem reflectir els principals aspectes que s'inclouen en el text sencer de l'Informe 1996(\*), amb una incidència particular en tot allò que fa referència als plantejaments qualitatius i generalistes.

Entenc que, en aquesta primera etapa de funcionament de la Sindicatura de Greuges de la UPC, és convenient posar especialment de relleu i intentar consensuar les línies generals d'actuació que han de donar suport i configurar les seves activitats concretes.

(\* ) A la UPC-Oficina del Sindic de Greuges, c/ Gran Capità, 2-4, 08034 Barcelona, tel. 4016336, fax 4017766, hi ha el **text sencer de l'Informe 1996**-Documents de treball, àmpliament detallat, del qual es facilitaran exemplars a petició de les persones interessades.

## 1.2. Antecedents

La Llei Orgànica 11/1983, de 25 d'agost, de reforma universitària (LRU) creava, a l'article 14, el Consell Social com a òrgan de participació de la societat en la Universitat.

La Llei 26/1984 del Parlament de Catalunya, de 19 de desembre, de coordinació universitària i de creació de consells socials, a l'apartat II. Els consells socials (articles 3 al 8), desenvolupa la figura dels consells socials.

Paral·lelament, la Llei 14/1984 del Parlament de Catalunya, de 20 de març, del síndic de greuges havia creat aquesta "*institució, que, d'acord amb l'article 35 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, té per missió defensar els drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans*".

Els Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya vigents, aprovats pel Decret 31/1995, de 7 de febrer, al capítol 6; Síndic de greuges (article 161), especifica, entre altres aspectes, les activitats i funcions d'aquesta nova figura en l'àmbit específic universitari, així com el mecanisme per a l'aprovació del seu Reglament, i en la seva disposició transitòria 5 assenyalava el termini per al seu nomenament.

Conseqüentment, el Consell Social de la UPC va aprovar el Reglament del síndic de greuges de la UPC en la sessió plenària de 27.06.1995, el qual havia tingut l'informe favorable previ de la Junta de Govern en data 23.06.1995.

A continuació es transcriu el text íntegre d'aquesta doble i darrera normativa.

### Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya 1995

Capítol 6.  
Síndic de greuges

#### Article 161

- 161.1 El síndic de greuges exerceix una activitat informativa, de caràcter tuitiu, en aquelles qüestions que li són sotmeses, o que d'ofici decideix, sobre el funcionament de la Universitat.
- 161.2 El síndic de greuges és elegit pel Consell Social, per majoria absoluta dels seus membres, en votació secreta, i és nomenat pel president del Consell Social. El seu mandat és de cinc anys no renovables. El Consell Social ha d'aprovar, amb l'informe previ de la Junta de Govern, un Reglament del síndic de greuges que estableixi, almenys, els procediments per al seu cessament.
- 161.3 Són funcions del síndic de greuges:
  - a) rebre les queixes i observacions que se li formulin sobre el funcionament de la Universitat,
  - b) valorar les sol·licituds rebudes, per tal d'admetre-les o no a tràmit, i prioritzar les seves pròpies actuacions,
  - c) sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones a què afectin les queixes i les observacions esmentades anteriorment i prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per esclarir-les,
  - d) realitzar, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, propostes de resolució d'aquells assumptes que hagin estat sotmesos al seu coneixement i proposar fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida, i
  - e) presentar al Consell Social un informe anual sobre les seves actuacions, que inclogui els suggeriments que se'n derivin respecte al funcionament de la Universitat.

Els òrgans universitaris i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic de greuges en l'exercici de les seves funcions.

- 161.4 El Consell Social ha de destinar, amb càrrec al seu pressupost, una assignació econòmica com a retribució del síndic. Així mateix, li ha d'assignar recursos humans i materials necessaris per a l'exercici de les seves funcions.



## 1.3. Reglament del síndic de greuges de la UPC

L'article 161 dels Estatuts de la Universitat Politècnica de Catalunya preveu la creació del síndic de greuges de la Universitat, el qual dins del marc genèric per a la millora de la qualitat al servei de la societat i específicament de la comunitat universitària exerceix la funció de vehicular els greuges, les observacions i els suggeriments no suficientment atesos que el funcionament de la Universitat Politècnica de Catalunya pugui generar en membres d'aquesta comunitat o persones que hi estan relacionades, i és un referent per fomentar una dinàmica de millora.

La finalitat de la seva actuació, a instància de part o d'ofici, ha d'estar orientada a servir les necessitats de tot el teixit que configura l'acció universitària, tenint cura i donant el suport necessari perquè les interrelacions entre les diferents persones i els estaments es desenvolupin en el respecte als drets i deures de cadascun per tal d'obtenir una qualitat i excel·lència més grans, equanimitat i eficiència en el funcionament i les finalitats que vol assolir la Universitat Politècnica de Catalunya. Per aconseguir aquest objectiu serà especialment receptiu a les iniciatives, aspiracions, opinions i queixes que li adrecin els membres de la comunitat universitària, en el sentit més ampli.

Aquest Reglament regula les activitats i funcions del síndic de greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya partint de la base de dotar aquesta figura amb una total autonomia i el màxim d'autoritat per poder exercir les seves funcions amb la major independència, objectivitat, responsabilitat, transparència i eficiència. Cal considerar els aspectes següents:

1. Objectius
2. Nomenament i cessament
3. Funcions
4. Tramitació
5. Mitjans
6. Disposicions transitòries

### Títol 1. Objectius

#### Article 1

*El síndic de greuges de la Universitat exerceix una activitat informativa permanent, de caràcter tuitiu, en aquelles qüestions que li són sotmeses, o que decideixi d'ofici, sobre el funcionament de la Universitat.*

*Amb aquesta finalitat pot vetllar per totes les activitats universitàries i pot assistir a les reunions dels òrgans de govern col·legiats de la Universitat, informant-ne prèviament el rector.*

### Títol 2. Nomenament i cessament

#### Article 2

*El síndic de greuges de la Universitat és elegit pel Consell Social, per majoria absoluta dels seus membres, en votació secreta, a proposta del president, amb la consulta prèvia als membres del Consell Social. El seu mandat és de cinc anys i no és renovable.*

*El síndic de greuges de la Universitat pot tenir una dedicació a temps parcial o a temps complet, segons la tasca que hagi de desenvolupar.*

#### Article 3

*Per poder ser elegit síndic de greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya s'han de complir les condicions següents:*

- a) Ser major d'edat.
- b) Gaudir dels drets civils i polítics.

- c) *Conèixer adequadament les llengües catalana i castellana.*
- d) *Ser una persona de prestigi reconegut i coneixedora del món universitari.*

*En el cas de pertànyer a la comunitat universitària de la mateixa Universitat Politècnica de Catalunya, si hi té atribuïdes funcions acadèmiques o administratives, hi haurà una dispensa total de l'exercici d'aquestes funcions.*

#### Article 4

*1. El sindic de greuges de la Universitat pot cessar per alguna de les causes següents:*

- a) *Per renúncia.*
- b) *Per transcurs del temps per al qual va ser elegit.*
- c) *Per mort.*
- d) *Per incapacitat permanent física o mental notòria, reconeguda pel Consell Social, que l'inhabiliti per a l'exercici del càrrec.*
- e) *Per incapacitat o per inhabilitació per a l'exercici dels drets polítics declarada per decisió judicial ferma.*
- f) *Per condemna a causa de delictes dolós per sentència ferma.*
- g) *Per negligència notòria en el compliment de les obligacions i dels deures del càrrec.*

*2. En aquest darrer cas g), i també en el d), el cessament, a proposta d'un mínim d'una tercera part dels membres del Consell Social, s'ha de decidir per majoria dels dos terços, en un debat específic en el qual el sindic de greuges de la universitat té dret a fer ús de la paraula abans de la votació.*

*3. Si se'n produís el cessament, s'iniciaria el procediment per a l'elecció del nou sindic de greuges de la Universitat, d'acord amb el que indica l'article 2 d'aquest Reglament. No poden transcórrer més de 60 dies fins al nomenament del nou sindic, i durant aquest període el president del Consell Social ha de nomenar un sindic en funcions.*

### Títol 3. Funcions

#### Article 5

*El sindic de greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya no és subjecte a cap mandat imperatiu. No rep instruccions de cap autoritat i compleix les seves funcions amb autonomia i segons el seu criteri.*

*La seva actuació es du a terme amb plena responsabilitat i amb la flexibilitat suficient per atendre les demandes socials.*

#### Article 6

*6.1. Són funcions del sindic de greuges de la Universitat:*

- a) *Rebre queixes i observacions que se li formulin sobre el funcionament de la Universitat.*
- b) *Valorar les sol·licituds rebudes, per tal d'admetre-les o no a tràmit, i prioritzar les seves pròpies actuacions.*
- c) *Sol·licitar informació als òrgans universitaris i a les persones a què afectin les queixes i les observacions esmentades anteriorment i prendre les mesures d'investigació que consideri oportunes per esclarir-les.*
- d) *Realitzar, amb caràcter no vinculant, davant els òrgans competents, resolucions sobre aquells assumptes que hagin estat sotmesos al seu coneixement i presentar fórmules de conciliació o d'acord que en facilitin una resolució positiva i ràpida.*
- e) *Presentar al Consell Social un informe anual sobre les seves actuacions, que inclogui els suggeriments que se'n derivin respecte al funcionament de la Universitat.*

*6.2. Ha de tenir cura també de:*

- a) *Presentar l'informe anual que preveu l'article 6.1.e dins el primer trimestre de l'any natural següent.*
- b) *Impulsar les investigacions que consideri oportunes prop dels estaments afectats, veillant perquè es resolguin en el temps i la forma adequats les peticions i els recursos formulats.*

- c) *Facilitar la presentació dels suggeriments relacionats amb la millora de la qualitat en el funcionament de la Universitat i atendre'ls amb una cura especial.*
- d) *Establir contactes i intercanvis d'informació, si s'escau, de les seves activitats amb els síndics de greuges d'altres universitats, particularment amb les de l'àrea lingüística catalana.*
- e) *Dur a terme totes les altres funcions que se li atribueixen en els Estatuts i en aquest Reglament.*

*6.3. Per a la realització de les seves funcions, el síndic de greuges de la Universitat pot nomenar, amb la conformitat prèvia del president del Consell Social, persones de la seva confiança per ocupar els càrrecs de síndics adjunts, amb dedicació a temps parcial o complet, els quals actuaran per delegació del mateix síndic, tenint cura de superar les dificultats que, per a l'exercici de les seves funcions, representa la dispersió territorial de la Universitat Politècnica de Catalunya.*

*Els síndics adjunts hauran de complir, per al seu nomenament, les mateixes condicions que preveu l'article 3 d'aquest Reglament.*

*Correspon al síndic adjunt que és auxiliar del síndic de greuges de la Universitat, assumir les funcions que, per a la resolució d'un tema, li encomani o li delegui.*

*El mateix síndic i els seus adjunts, per a tot allò que afecta l'àmbit docent, hauran de treballar en estreta col·laboració amb els responsables dels diferents estudis, que els facilitaran la informació que calgui, l'entrada a totes les dependències, centres, organismes i entitats que sol·licitin, i també les dades, els expedients i altres documents necessaris que permetin de dur a terme adequadament les actuacions investigadores; i fins i tot l'assistència a classe si el síndic de greuges de la Universitat ho considera oportú.*

*L'adjunt cessarà per decisió del síndic de greuges que l'ha nomenat, i automàticament en el moment de presa de possessió d'un nou síndic de greuges de la Universitat Politècnica de Catalunya.*

#### **Títol 4. Tramitació**

##### **Article 7**

- a) *Les queixes i observacions podran ser presentades per qualsevol persona física o jurídica que invoqui un interès legítim relatiu a l'objecte de la qüestió que sotmet al síndic de greuges de la Universitat. La presentació, per part de l'interessat, es farà, en tots els casos, mitjançant un escrit signat, raonat i acompanyat, si s'escau, de documents justificatius.*

*Entre la data dels fets objecte de la qüestió i la sol·licitud d'actuació del síndic de greuges de la Universitat no podran haver transcorregut més de tres mesos.*

*Totes les actuacions del síndic de greuges de la Universitat són gratuïtes per a l'interessat, i no és necessària l'assistència d'advocat ni de procurador.*

- b) *El síndic de greuges de la Universitat ha de registrar i justificar la recepció de totes les qüestions que li siguin sotmeses. En un termini màxim de tres mesos ha de decidir acceptar-les a tràmit o rebutjar-les. En aquest darrer cas ho ha de comunicar a l'interessat mitjançant un escrit motivat.*
- c) *El síndic de greuges de la Universitat haurà de prioritzar, segons el seu criteri, els escrits rebuts, haurà d'atendre les demandes segons els mitjans de què disposi i haurà de tenir cura d'evacuar les consultes, dins de les seves possibilitats, en un termini màxim de sis mesos.*
- d) *Els òrgans universitaris i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic de greuges de la Universitat en l'execució de les seves funcions, amb caràcter preferent i urgent, i comparèixer a informar, si escau.*
- e) *Amb tota la informació rebuda, el síndic de greuges de la Universitat haurà de preparar l'informe amb la seva resolució i l'haurà de trametre a l'òrgan que correspongui. Haurà d'adreçar, també, aquestes trameses al president del Consell Social.*

*Si ho considera necessari, proposarà que el Consell Social decideixi, per majoria absoluta dels seus membres i en votació secreta, fer seva la resolució del sindic de greuges.*

- f) En tots els casos, el sindic de greuges de la Universitat ha de comunicar als interessats la resolució pertinent.*
- g) Les decisions i resolucions del sindic de greuges de la Universitat, en l'àmbit de les competències que li són pròpies, no són objecte de recurs de cap mena.*

## **Títol 5. Mitjans**

### **Article 8**

*El Consell Social ha de destinar, amb càrrec al seu pressupost, una assignació econòmica com a retribució del sindic. Així mateix l'ha de dotar dels recursos humans i materials necessaris per a l'exercici de les seves funcions. El sindic de greuges de la Universitat tindrà, doncs, una seu pròpia, en la qual disposarà de l'organització administrativa i de personal adient per exercir les seves funcions amb total independència i autonomia.*

*Per desenvolupar les funcions esmentades caldrà incloure les partides pressupostàries adients en els pressupostos del Consell Social a partir del 1996.*

*Per la seva part, el sindic de greuges de la Universitat ha de presentar cada any, dins el darrer trimestre de l'any natural, al Consell Social la liquidació provisional del seu pressupost i la proposta pressupostària per al proper exercici.*

## **Títol 6. Disposicions transitòries**

- 1. Aquest Reglament, un cop aprovat pel Consell Social, per majoria absoluta dels seus membres, entrarà en vigor l'endemà d'haver estat publicat en el Diari Oficial de la Generalitat.*
- 2. L'aprovació de les modificacions requerirà la majoria absoluta dels membres del Consell Social.*
- 3. La Junta de Govern de la Universitat ha d'informar aquest reglament i les seves modificacions.*
- 4. El finançament de les funcions del sindic de greuges de la Universitat per a l'any 1995 serà a càrrec de la partida corresponent del pressupost del mateix any.*
- 5. Durant els primers sis mesos, a partir del nomenament del sindic de greuges de la Universitat, podran presentar-se excepcionalment queixes de fets ocorreguts durant l'any acadèmic 1994-95, salvant la limitació temporal prevista en l'article 7,a.*
- 6. En una futura modificació del Reglament del Consell Social caldrà incloure les oportunes referències a la figura del sindic de greuges de la Universitat.*

## 2. Activitats

2.1. Dades estadístiques	15
2.2. Competències rellevants	27
2.3. Acompliment d'objectius	28



## 2.1. Dades estadístiques

- El síndic de greuges de la UPC va ser elegit en la reunió del Ple del Consell Social de 25.07.1995, va prendre possessió el 22.12.1995 i no va incorporar-se a temps complet fins al dia 29.04.1996, a causa de les seves anteriors responsabilitats.

- En conseqüència, el període reflectit en les dades que figuren en aquest Informe abasten part del segon semestre de 1995 i la totalitat de l'any 1996.

En el recull estadístic de dades que figura a continuació podem destacar dos aspectes ben diferenciats: el primer, com a vehicle fonamental de recepció d'informació i coneixements complementaris per part del síndic de greuges i el segon, com a resultat de la seva aplicació pràctica a les diverses actuacions d'aquest a què han donat lloc les incidències presentades. Així, doncs:

**2.1.1.** En primer lloc, l'assistència a les reunions dels òrgans col·legiats de govern de la Universitat, amb una decidida voluntat d'immersió en el coneixement de la seva problemàtica, dels plantejaments per afrontar-la i de les persones directament responsables d'aquesta àmplia i descentralitzada acció de govern.

Aquesta incorporació "amb veu i sense vot" ha tingut ja un ple desenvolupament en el darrer quadrimestre de 1996, tal com es pot veure al quadre I.

**2.1.2.** En segon lloc i malgrat que la reduïda població tractada no pot considerar-se suficientment representativa de tot el col·lectiu de la UPC, hem intentat agrupar les dades disponibles en una primera classificació de les actuacions desenvolupades i que considerem que anirà perfeccionant-se i adquirint significativitat al llarg dels propers anys.

- L'esquema resumit d'aquests dos aspectes vénen reflectits en els quadres i gràfics que figuren a continuació, i cal tenir present que aquestes dades sintètiques resulten de l'anàlisi dels contactes mantinguts pel síndic de greuges al llarg del període considerat, així com dels informes i la correspondència elaborats. La documentació pertinent figura detalladament en el text sencer de l'Informe 1996-Documents de treball.

S'ha pretès agrupar en quatre apartats aquestes dades sintètiques:

- A- Dades d'assistència a reunions dels òrgans col·legiats com a font d'entrada d'informació rellevant per al síndic de greuges (quadre I).
- B- Dedicació a les diverses activitats del síndic de greuges, com a punt de referència de l'eficàcia de la seva actuació (gràfic 1).
- C- Actuació, dins el seu àmbit de responsabilitat, com a punt de referència de l'abast i la incidència de la seva implantació, així com una primera estimació de l'eficiència i la incidència qualitativa de la seva activitat (quadre II i gràfics 2, 3 i 4).
- D- Control del temps de resposta com un cert punt de referència de l'eficiència quantitativa en la resolució dels temes (gràfics 5, 6 i 7).

## 2.1.1. Reunions dels òrgans col·legiats

### Quadre I

#### DATES DE REUNIÓ D'ÒRGANS COL·LEGIATS. ANY 1996

ÒRGANS COL·LEGIATS DE LA UPC	setembre	octubre	novembre	desembre
<b>COMUNITAT UNIVERSITÀRIA</b>				
• Claustre	-	-	-	-
• Junta de Govern	12	-	7+29	19
• Consell de Directors Departament	12	8+24	19	9
• Consell de Directors i Degans de Centre	6	9+24	20	10
• Consell de Directors d'Institut		25	19	11
• Comissió de Doctorat	27	16	14	13
• Comissió d'Ordenació Acadèmica	9	17	6	12
• Comissió de Desenvolupament Estatutari	-	11	22	
• Comissió d'Extensió Universitària		9	12	12
• Comissió d'Investigació	10	29	22	16
• Comissió de Personal				16
• Comissió d'Econòmica	-	-	5+15	3+12
• Comissió de Biblioteques	-	8	12	12
• CSAPIU	-	10	-	17
<b>CONSELL SOCIAL</b>				
• Ple	25	29	26	20
• Comissió de Planificació	17	28	25	19
• Comissió Acadèmica	18	23	20	18
• Comissió Econòmica	17	22	19	17
• Comissió de Creativitat i Acció Social	12	10	14	-
• Comissió de la Fundació Politècnica	17	22	18	-
• Conveni de col·laboració	-	-	-	4
<b>Fundació Politècnica de Catalunya</b>				
• Patronat	-	-	21	-
• Consell Empresarial	-	-	21	-
• Consell General	-	-	-	-
<b>Associació d'Amics de la UPC</b>	-	23	-	12

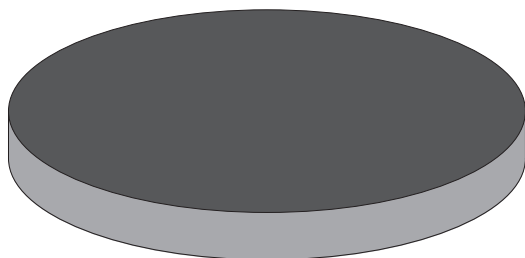
El sindic de greuges excusa la seva absència



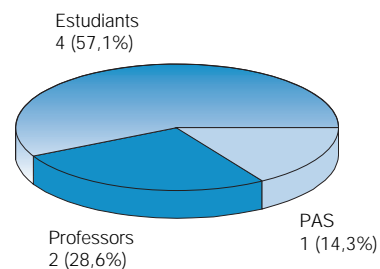
## 2.1.2. Actuacions

### Gràfic 1\*

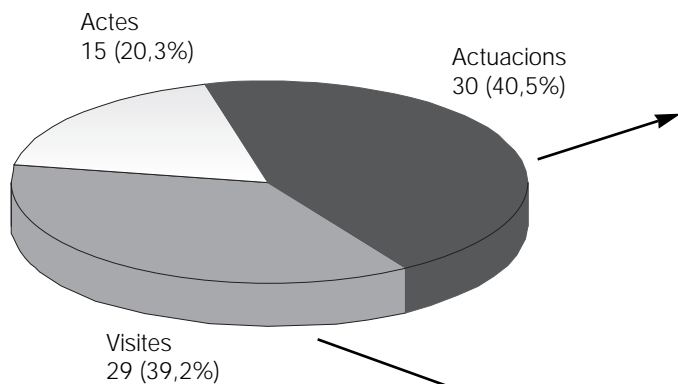
#### ACTIVITATS 1995



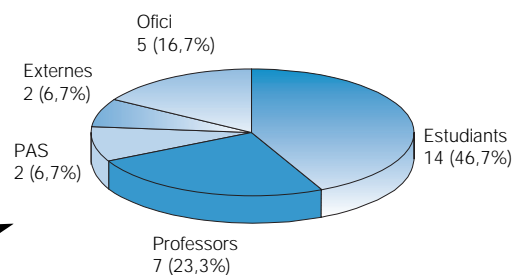
#### Detall de les actuacions



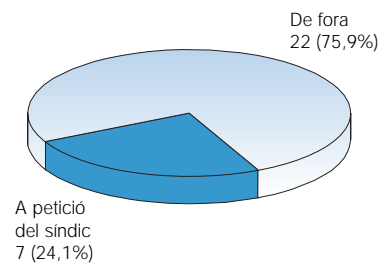
#### ACTIVITATS 1996



#### Detall de les actuacions



#### Detall de les visites



\* Aquest gràfic pretén reflectir la dedicació del sindic de greuges a les diverses activitats durant el període considerat. Té la greu limitació que les dades es refereixen a nombre d'actuacions, atès que no estem encara en condicions de fer referència al temps emprat. No es considera la dedicació corresponent a l'assistència a les reunions dels òrgans col·legiats de la UPC.

Quadre II.1\*

ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Núm.	Data inici	Iniciador	Tema	Unitat estructural	Resultat
1	21.09.95	Estudiant	Convalidació	FIB	Positiu - resolt
2	09.10.95	Professor	Altres	ETSAV	Positiu - resolt
3	20.10.95	Estudiant	Permanència	ETSECCPB-OP	Positiu - resolt
6	30.10.95	Professor	Règim interior	UPC	Positiu - resolt
5	02.11.95	Estudiants	Permanència	ETSECCPB	Positiu - resolt
4	11.11.95	PAS	Matrícula	UPC	Positiu - resolt
7	15.11.95	Estudianta	Personal	ETSECCPB-OP	Negatiu
8	13.02.96	Professor	Règim interior	DMAT	Positiu - resolt
9	26.03.96	Professor	Règim interior	DPE	Positiu - en tràmit
13	26.03.96	Professor	Règim interior	DPE	Positiu - en tràmit
10	09.04.96	Estudiant	Convalidació	ETSETB	Positiu - resolt
11	22.05.96	Estudianta	Matrícula	DEC	Positiu - resolt
12	25.05.96	Professor	Règim interior	FNB	No admès a tràmit
14	29.05.96	Ofici	Règim interior	UPC	Positiu - resolt
20	12.06.96	Professora	Règim interior	ETSAB	Positiu - tancat
15	13.06.96	Professor	Règim interior	ETSAB	No admès a tràmit
16	28.06.96	Estudiants	Matrícula	ETSAB	Positiu - resolt
17	29.07.96	Estudiant	Permanència	EUETIB	Negatiu
18	03.09.96	Estudiant	Matrícula	ETSAB	Positiu - resolt
19	13.09.96	Estudiants	Permanència	EUETIB	Positiu - tancat
21	26.09.96	Ofici	Instal·lacions	UPC	Positiu - resolt
27	30.09.96	Estudiants	Permanència	ETSECCPB	Positiu - resolt
22	17.10.96	Estudiant	Permanència	EUPMT	Positiu - resolt
24	17.10.96	Estudiant	Convalidació	ETSEIB	Positiu - resolt
23	18.10.96	Extern	Règim interior	UPC	No admès a tràmit
25	24.10.96	PAS	Règim interior	UPC	Positiu - en tràmit
26	28.10.96	Estudianta	Assignatura	ETSAB	Positiu - tancat
29	06.11.96	Estudiant	Permanència	FIB	Positiu - tancat
28	11.11.96	PAS	Personal	ETSEIB	Positiu - en tràmit
30	19.11.96	Ofici	Règim interior	UPC	Positiu - en tràmit
31	19.11.96	Ofici	Instal·lacions	UPC	Positiu - en tràmit
32	25.11.96	Extern	Altres	UPC	Positiu - en tràmit
33	02.12.96	Professor	Convalidació	DPE	Positiu - en tràmit
34	03.12.96	Ofici	Altres	UPC	Positiu - en tràmit
35	11.12.96	Estudiant	Règim interior	ETSETB	Positiu - resolt
36	12.12.96	Estudiant	Matrícula	UPC	Pendent - en tràmit
37	23.12.96	Estudiant	Règim interior	FIB	Pendent - en tràmit

\* Volem posar de relleu el nombre d'actuacions desenvolupades, atenent a l'origen de la seva iniciació, així com a les unitats estructurals afectades i amb una referència a la valoració dels resultats aconseguits.

Quadre II.2

DISTRIBUCIÓ DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

	Matrícula	Convalidació/Trasllat	Permanència	Assignatures	Circ. personals	Règim interior	Instal·lacions	Altres	Totals
<b>Origen</b>									
Estudiants	4	2	7	2	1	2			<b>18</b>
Professors						8		1	<b>9</b>
PAS	1				1	1			<b>3</b>
Externs						1		1	<b>2</b>
Act. d'ofici						2	2	1	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>37</b>
<b>Unitats estructurals</b>									
DEC	1								<b>1</b>
DMAT			1			1			<b>2</b>
DPE						3			<b>3</b>
ETSAB	2			1		2			<b>5</b>
ETSAV								1	<b>1</b>
ETSECCPB			1						<b>1</b>
ETSECCPB-OP			1		1				<b>2</b>
ETSEIB		1			1				<b>2</b>
ETSETB				1		1			<b>2</b>
EUPMT			1						<b>1</b>
EUETIB			2						<b>2</b>
FIB		1	1			1			<b>3</b>
FNB						1			<b>1</b>
UPC	2					5	2	2	<b>11</b>
<b>Totals</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>37</b>
<b>Resultats</b>									
Positiu - resolt (1)	4	2	4	1		4	1	1	<b>17</b>
- en tràmit (2)					1	5	1	2	<b>9</b>
- tancat (3)			2	1		1			<b>4</b>
<b>Total positiu</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
Negatiu			1		1				<b>2</b>
No admès a tràmit						3			<b>3</b>
Pendent - en tràmit	1					1			<b>2</b>
<b>Totals</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>37</b>

(1) Acabat

(2) En tràmit per part d'altres unitats

(3) Donat per tancat per falta de realimentació per part de la persona interessada

## Quadre II.3

### ABREVIACIONS EMPRADES

#### CENTRES DOCENTS-ESCOLES TÈCNIQUES SUPERIORS I FACULTATS

- FME Facultat de Matemàtiques i Estadística
- ETSAB Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona
- ETSEIT Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de Terrassa
- ETSETB Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Telecomunicació de Barcelona
- ETSEIB Escola Tècnica Superior d'Enginyers Industrials de Barcelona
- ETSECCPB Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona
- FIB Facultat d'Informàtica de Barcelona
- FNB Facultat de Nàutica de Barcelona
- ETSAV Escola Tècnica Superior d'Arquitectura del Vallès
- ETSECCPB-OP Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports de Barcelona - Enginyeria Tècnica Obres Públiques

#### CENTRES DOCENTS-ESCOLES UNIVERSITÀRIES

- EUPBL Escola Universitària Politècnica del Baix Llobregat
- EUPB Escola Universitària Politècnica de Barcelona
- EUETIT Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial de Terrassa
- EUPM Escola Universitària Politècnica de Manresa
- EUPVG Escola Universitària Politècnica de Vilanova i la Geltrú
- EUOOT Escola Universitària d'Òptica i Optimetria de Terrassa
- EUETIB Escola Universitària d'Enginyeria Tècnica Industrial de Barcelona
- EUPMT Escola Universitària Politècnica de Mataró

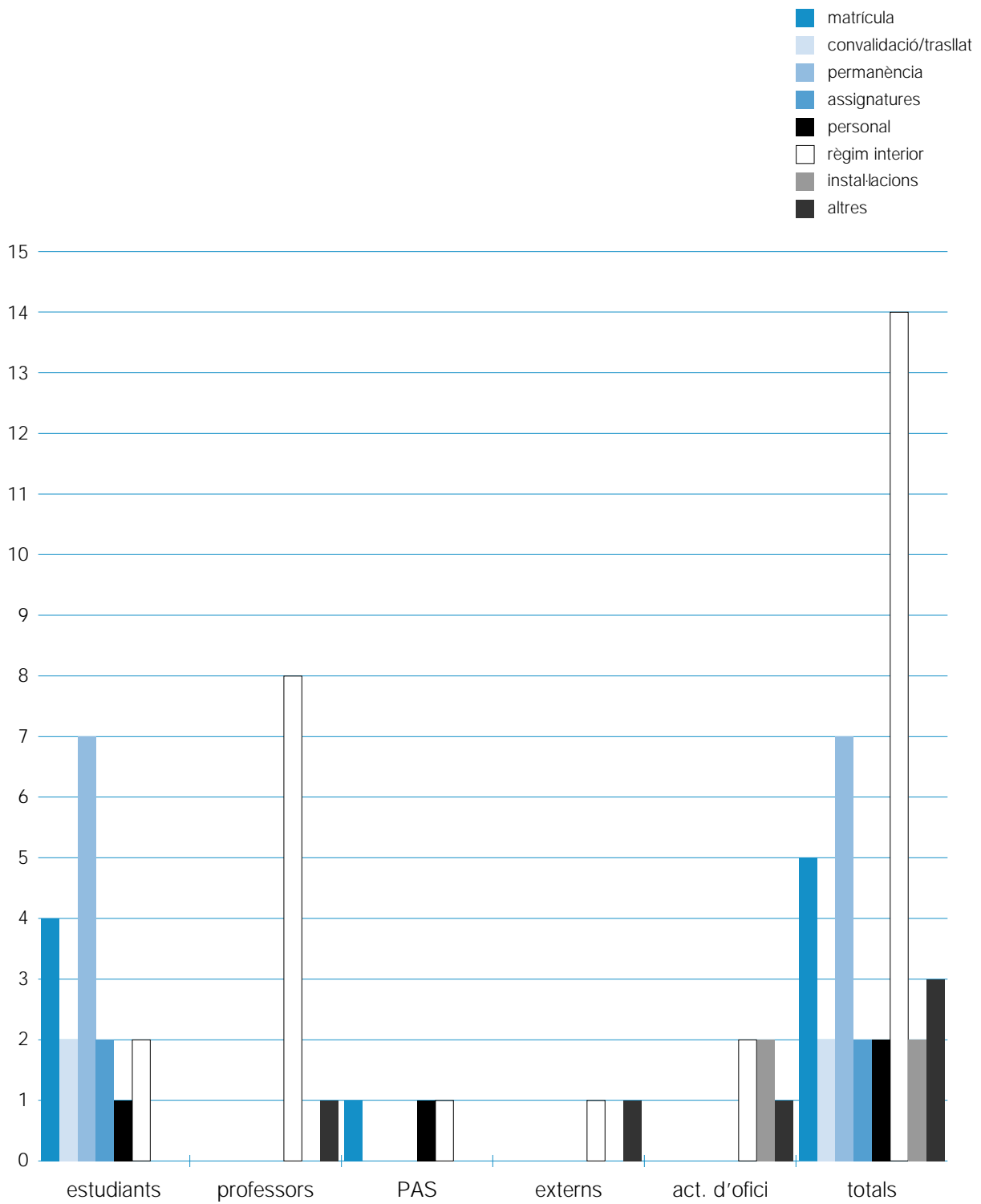
#### DEPARTAMENTS

- DMAT Departament de Matemàtica Aplicada i Telemàtica
- DPE Departament de Projectes d'Enginyeria
- DMF Departament de Mecànica de Fluids
- DEC Departament d'Enginyeria de la Construcció

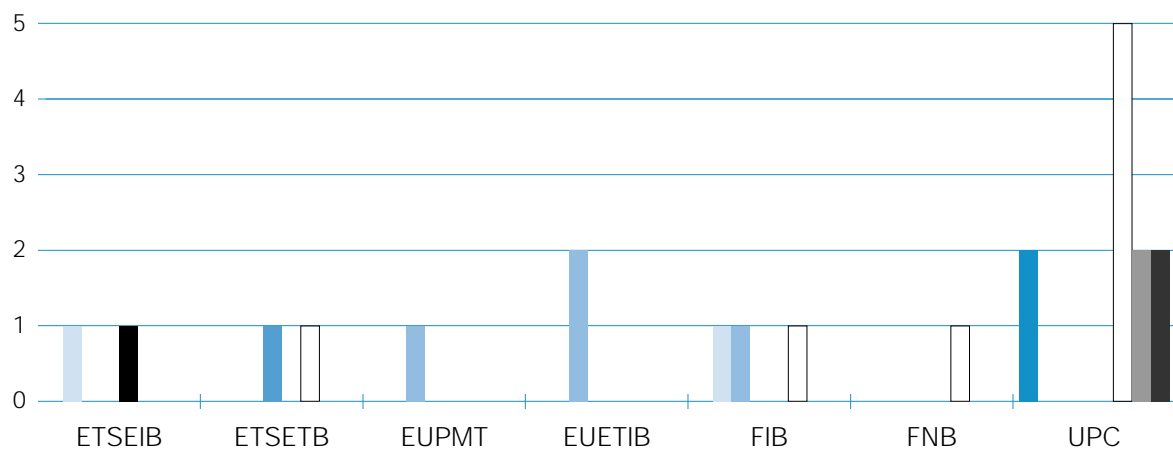
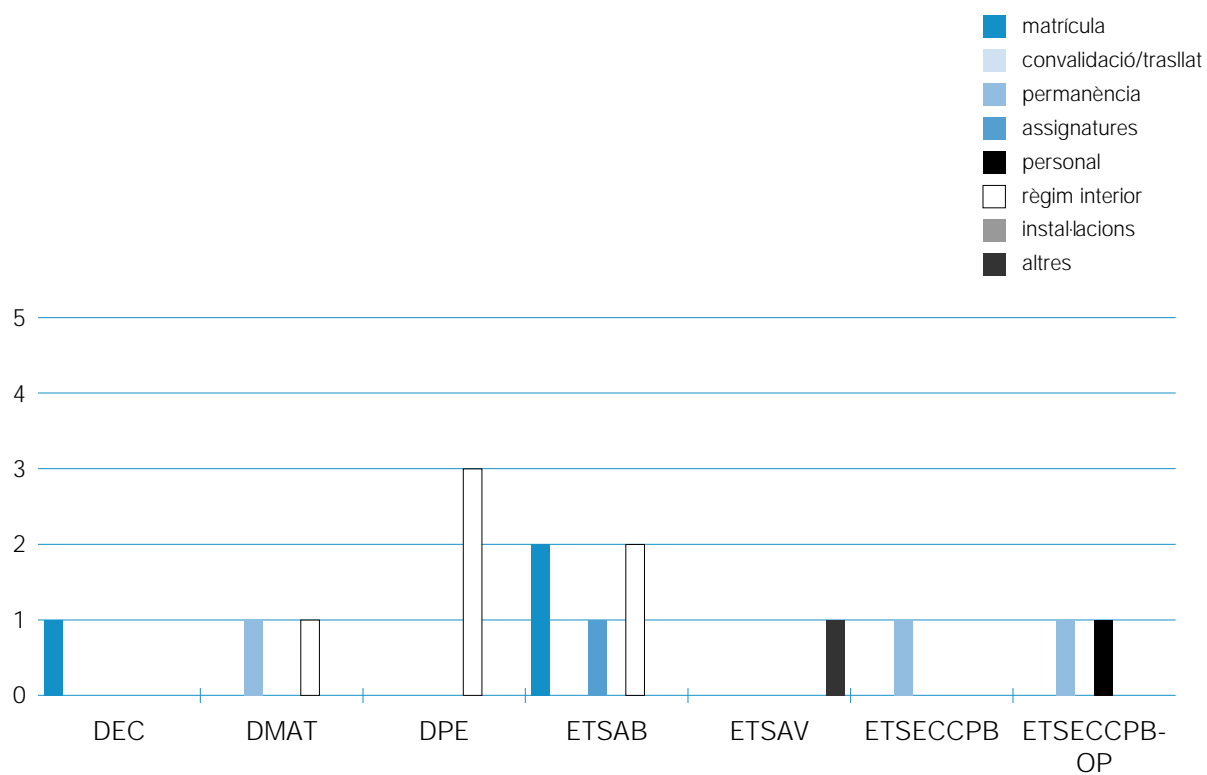
#### INSTITUTS UNIVERSITARIS

- ITEMA Institut de Tecnologia i Modelització Ambiental

Gràfic 2  
ORIGEN DE LES ACTUACIONS

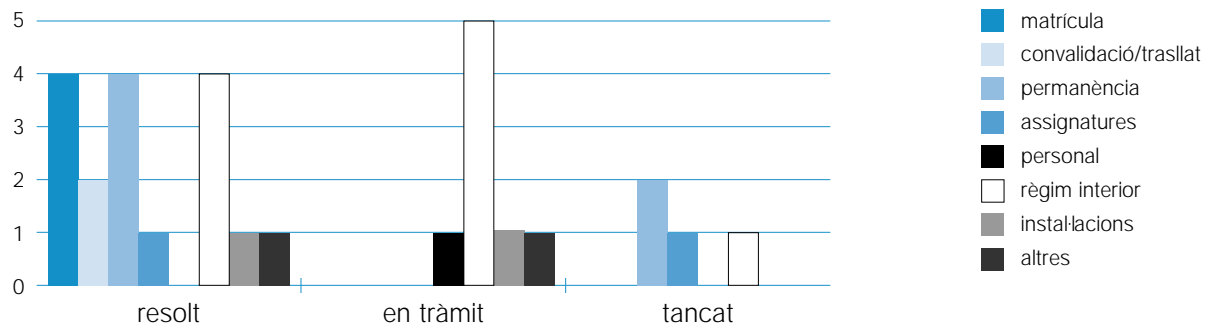


Gràfic 3  
UNITATS ESTRUCTURALS AFECTADES

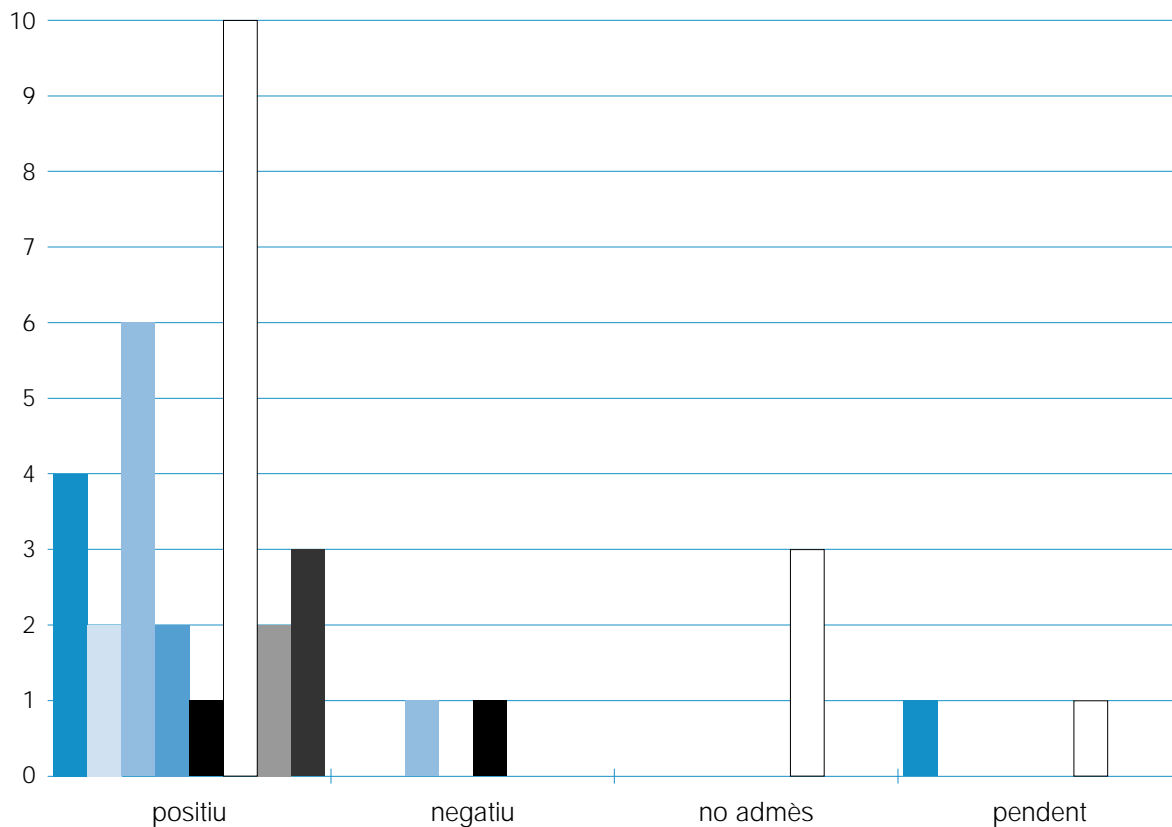


Gràfic 4  
RESULTAT DE LES ACTUACIONS\*

Detall dels resultats positius



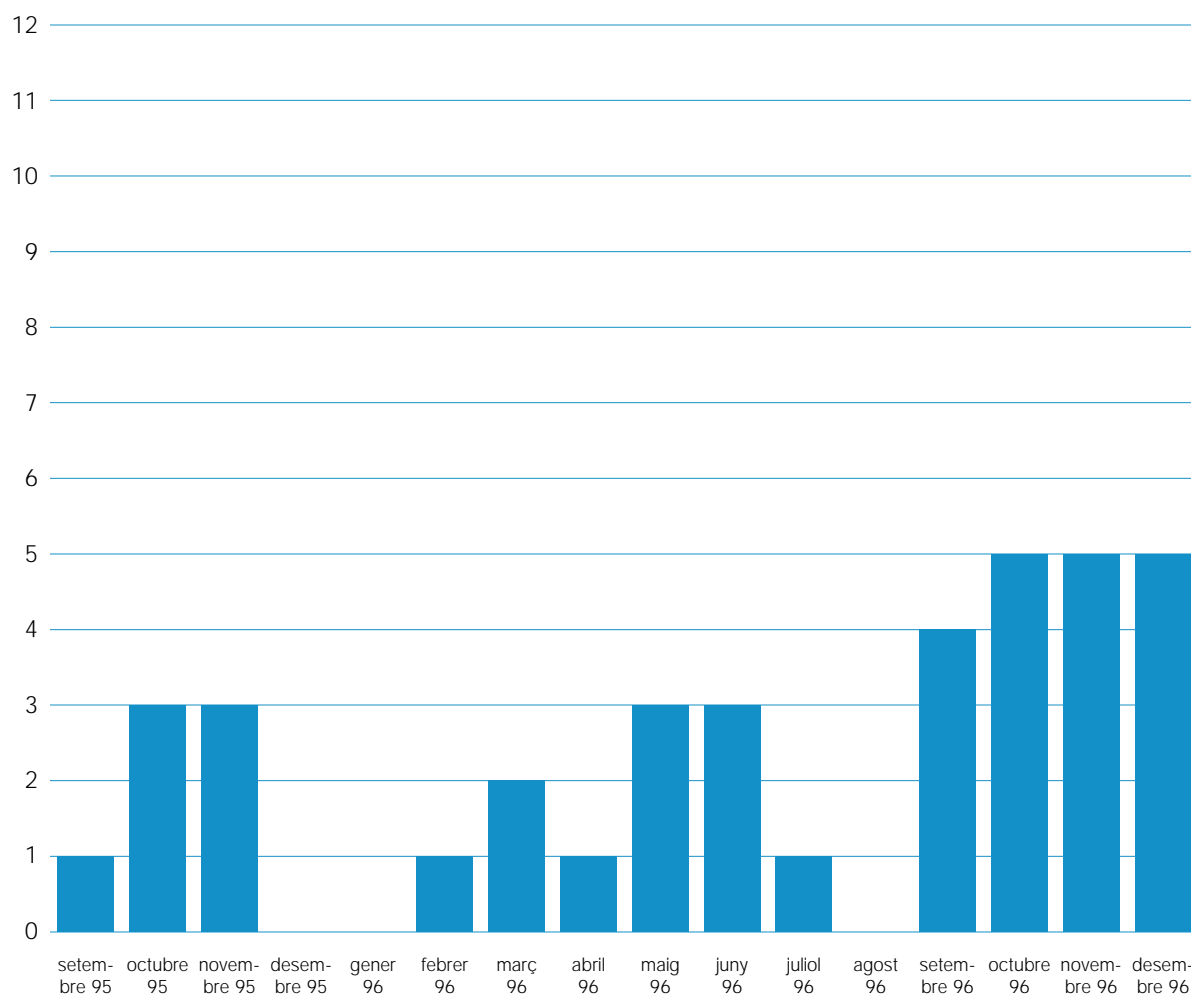
Resultats generals



\* Atesa la incidència majoritària dels resultats de les actuacions considerades globalment positives, hem considerat oportú fer-ne un desglossament, de la manera següent:

- Positiu-resolt, és un tema amb resolució final ja actuada a favor dels interessos del demandant.
- Positiu-en tràmit, és un tema favorablement enfocat que necessita un temps de maduració per actuar i fer-ne la conclusió pràctica.
- Positiu-tancat, és un tema gestionat favorablement, però sense realimentació específica per part del demandant.

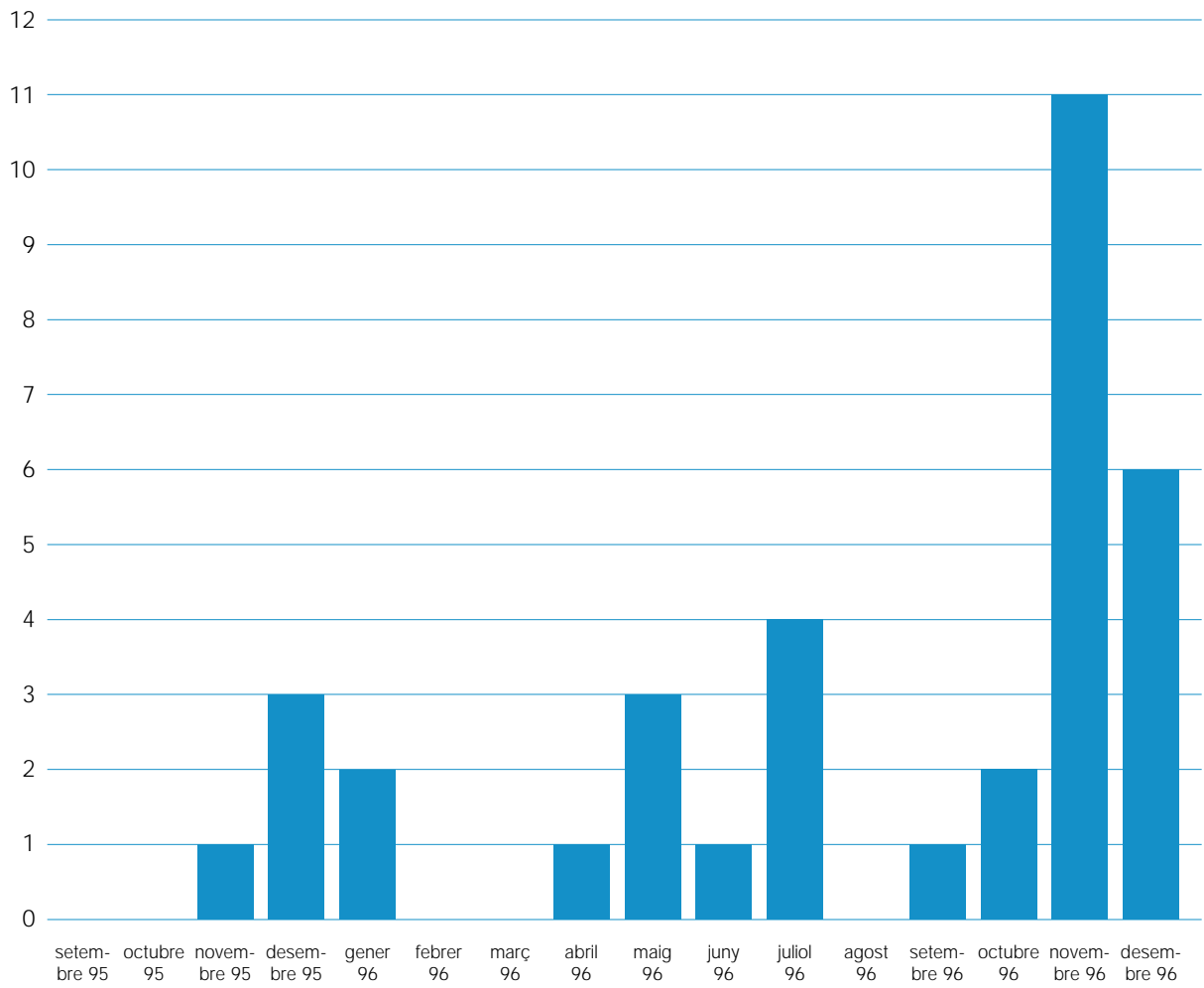
Gràfic 5  
DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES SOL·LICITUDS D'ACTUACIÓ\*



\* Pretén determinar una referència per poder judicar sobre l'agilitat en la resolució dels temes. Concretament aquest gràfic reflecteix, d'una banda, l'estacionalitat en l'entrada de sol·licituds d'actuació plantejades al sindic de greuges.

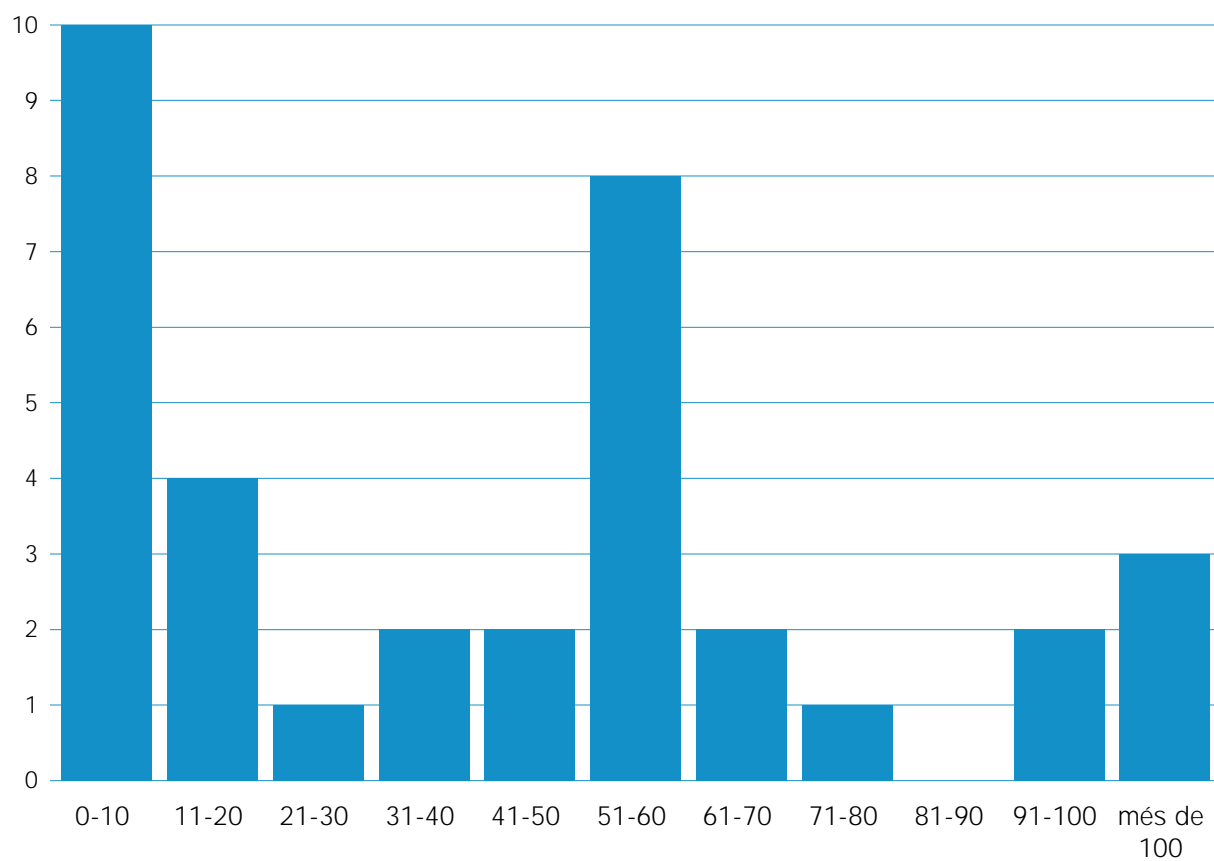


Gràfic 6  
DISTRIBUCIÓ TEMPORAL DE LES RESPOSTES EMESES\*



\* Assenyala el ritme a què han estat emplenades les sol·licituds per mitjà de les respostes emeses.

Gràfic 7  
TEMPS DE RESPOSTA\*



Mitjana 47,1  
Màxim 247  
Mínim 0  
Desviació 35,1

\* Intenta posar de relleu la relació temporal entrada-sortida de les sol·licituds presentades i les respostes emeses.

## 2.2. Competències rellevants

Considerem que el Reglament del síndic de greuges de la UPC, que hem transcrit en aquest resum, obre unes possibilitats d'actuació, presents i futures, d'especial interès i rellevància.

Per tant, considerem convenient remarcar alguns d'aquests punts més rellevants continguts en el text del Reglament.

Així, concretament:

- 2.2.1. Exercir la funció de vehicular els greuges, les observacions i els suggeriments no suficientment atesos que el funcionament de la UPC pugui generar en membres d'aquesta comunitat o persones que hi estan relacionades.
- 2.2.2. Ser un referent per fomentar una dinàmica de millora.
- 2.2.3. Desenvolupar la seva actuació a instància de part o d'ofici.
- 2.2.4. Poder vetllar per totes les activitats universitàries.
- 2.2.5. Poder assistir a les reunions dels òrgans de govern col·legiats de la Universitat, informant-ne prèviament el rector.
- 2.2.6. Assegurar la continuïtat de la seva funció amb la particularitat que, davant d'una eventualitat, el president del Consell Social pugui nomenar un síndic en funcions.
- 2.2.7. Facilitar la presentació dels suggeriments relacionats amb la millora de la qualitat en el funcionament de la Universitat.
- 2.2.8. Establir contactes i intercanvis d'informació amb els síndics de greuges d'altres universitats, particularment amb els de l'àrea lingüística catalana.
- 2.2.9. Poder nomenar, amb la conformitat prèvia del president del Consell Social, persones de la seva confiança per ocupar els càrrecs de síndics adjunts, els quals actuaran per delegació per superar les dificultats que representa la dispersió territorial de la UPC.
- 2.2.10. Tenir la possibilitat, per part del mateix síndic i els seus adjunts, de l'assistència a classe, si el síndic de greuges de la Universitat ho considera oportú.

Així mateix,

- 2.2.11. Els òrgans universitaris i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic de greuges de la Universitat en l'execució de les seves funcions, amb caràcter preferent, i comparèixer a informar, si escau.
- 2.2.12. Si ho considera necessari, pot proposar que el Consell Social decideixi, per majoria absoluta dels seus membres i en votació secreta, fer seva la resolució del síndic de greuges per tal que es procedeixi a l'actuació oportuna.
- 2.2.13. El Consell Social ha de destinar, amb càrrec al seu pressupost, una assignació econòmica com a retribució del síndic.
- 2.2.14. El Consell Social l'ha de dotar dels recursos humans i materials necessaris per a l'exercici de les seves funcions.
- 2.2.15. El síndic de greuges de la Universitat disposarà de l'organització administrativa i de personal adient per exercir les seves funcions amb total independència i autonomia.
- 2.2.16. El síndic de greuges de la Universitat ha de presentar cada any, dins el darrer trimestre de l'any natural, al Consell Social la liquidació provisional del seu pressupost i la proposta pressupostària per al proper exercici.

## 2.3. Acompliment d'objectius

Al llarg del període assenyalat s'han acomplert per mitjà d'actuacions pràctiques, de forma total o parcial, la majoria dels objectius referits en l'apartat anterior sobre les competències considerades rellevants.

En el text sencer de l'Informe 1996-Documents de treball es detalla aquesta correspondència amb els objectius i suggeriments inclosos en les recomanacions. Es volen destacar aquí, precisament, aquells aspectes que no han pogut ser encara acomplerts. Concretament:

2.2.6. No s'ha presentat la necessitat d'haver de nomenar un síndic en funcions.

2.2.9. Les insuficiències pressupostàries no han possibilitat, fins ara, la posada en funcionament dels síndics adjunts.

2.2.10. La falta de possibilitats de delegació de funcions no ha fet possible posar en marxa la iniciativa d'assistència a classe.

2.2.12. No s'ha donat la necessitat de presentar resolucions al Consell Social.

2.2.13. Pendent de regularitzar en el pressupost del Consell Social.

2.2.14. Es consideren adequats els recursos materials i insuficients els recursos humans.

2.2.15. Actualment resulta insuficient l'organització administrativa.

2.2.16. Ha estat presentada i validada la liquidació del pressupost 1996, i ha estat ajornada la presentació de la proposta 1997, pendent d'informació.

Malgrat tot, és de justícia destacar el reconeixement al president del Consell Social i al rector de la UPC, extensiu als seus col·laboradors, pel seu suport professional i personal, sense el qual la tasca d'aquest síndic de greuges hauria estat molt difícil, gens gratificant, i els resultats de la seva actuació molt minsos. El seu suport específic per a la incorporació gradual i sense traumes a les reunions dels òrgans col·legiats de govern ha representat un ajut inestimable per a la immersió del mateix síndic de greuges en el coneixement de la problemàtica àmplia i complexa de la Universitat Politècnica de Catalunya.

### 3. Conclusions

3.1. Plantejament de futur	31
3.2. Línies bàsiques d'actuació	32
3.3. Sugeriments a la UPC	33



Atenent als esquemes normatius que queden explicitats en el primer apartat, generalitats, així com a l'experiència resultant dels plantejaments que figuren en el segon apartat, activitats, se'n deriven unes conclusions.

Aquestes conclusions s'han agrupat en tres apartats:

- **Plantejament de futur**, és a dir, què considerem que, dins l'àmbit d'actuació del síndic de greuges, cal fer en el camí de recerca de l'eficàcia.
- **Línies bàsiques d'actuació**, és a dir, com creiem que ha de desenvolupar la seva tasca el síndic de greuges, en el camí de recerca de l'eficiència personal.
- **Suggeriments a la UPC** i, per tant, com creiem que seria bo que evolucionés, en alguns aspectes, l'activitat de la Universitat, en el camí de recerca de l'eficiència col·lectiva.

Atenent al que queda exposat, passem a considerar aquests tres aspectes:

### 3.1. Plantejament de futur

Tot i les limitacions derivades de la curtedat del període considerat, la intensitat de l'experiència viscuda i el privilegi d'haver pogut compartir les reunions dels òrgans col·legiats de govern de la Universitat, la seva problemàtica i les propostes de solució, així com el coneixement personal d'aquells que tenen la responsabilitat d'aquesta gestió de govern, crec que han fet possible la interiorització d'unes actuacions i uns objectius per assolir en la tasca que s'ha de desenvolupar en el futur.

Com que les actuacions fonamentals que ha de desenvolupar el síndic de greuges resulten, en principi, del desplegament de les que s'inclouen en el mateix Reglament, atenent el que ja queda reflectit en els punts anteriors relatius a competències rellevants i acompliment d'objectius, així com a l'experiència viscuda, considero oportú especificar els propòsits que es volen assolir:

**3.1.1.** Facilitar i potenciar la vehiculació no únicament dels greuges sinó també i especialment de les observacions i els suggeriments, per fomentar una dinàmica de millora. I això no solament en relació amb els membres de dins de la Universitat –comunitat universitària i Consell Social–, sinó de totes aquelles persones o institucions externes que, d'alguna forma, hi estan relacionades, directament o indirecta, i tenen alguna cosa a dir sobre el seu funcionament.

**3.1.2.** La finalitat que figura en el Reglament de vetllar per totes les activitats universitàries creiem que obliga a estructurar aquestes activitats del síndic de greuges en un doble vessant:

- **Intern**, que asseguri una informació i un coneixement fidedignes tant de la problemàtica general de la Universitat com de l'específica de les diferents unitats docents.
- **Extern**, que estableixi uns mecanismes adequats que possibilitin saber allò que pensen de la Universitat i què demanen d'ella les persones i els col·lectius aliens que sol·licitin els seus serveis, personals i tècnics, presents i futurs.

**3.1.3.** La consecució de la finalitat assenyalada en el punt anterior ve condicionada per actuacions:

- **Internes**
  - Continuar amb l'assistència a les reunions dels òrgans col·legiats de la Universitat, tant dels centralitzats derivats del funcionament de la mateixa comunitat universitària com dels corresponents a l'àmbit del Consell Social.

- Ampliar els contactes personals prop dels òrgans col·legiats descentralitzats de la comunitat universitària (consells i/o juntes de departament, facultats, centres i instituts, entitats i ens, etc.).
- Assistència personal a alguna de les classes que s'imparteixen en l'àmbit de la UPC.
- Estructurar un sistema de contactes i comunicació sistemàtica amb els col·lectius d'estudiants i del personal d'administració i serveis. El nomenament oficial d'un interlocutor amb el síndic de greuges per part dels estudiants i en forma experimental per part del personal d'administració i serveis funcionari ha de facilitar i potenciar l'intercanvi d'informació.
- Externes
  - Estructurar unes relacions de realimentació amb òrgans externs, involucrats en les inquietuds de la UPC (associacions i col·legis professionals, organitzacions socials, empreses, etc.).

#### 3.1.4. Per assolir aquestes fites es fa necessari:

- Disposar, com a mínim, del suport del col·laborador directe i qualificat convingut, que faci possible la delegació d'algunes funcions del mateix síndic de greuges amb l'objecte de poder atendre personalment els contactes amb els òrgans col·legiats interns i amb les organitzacions externes a la UPC.
- Incorporar ja la figura dels síndics adjunts, professionals competents i experimentats, amb vocació universitària, la situació personal dels quals els permeti atendre el servei del síndic de greuges, d'una forma descentralitzada, a cada un dels campus de la UPC. La contraprestació econòmica per la seva col·laboració seria simbòlica, la qual cobriria pràcticament les despeses generades pels seus desplaçaments.

#### 3.1.5. Dins la motivació de servei al nostre país i a la seva gent:

- Fomentar i consolidar els contactes i intercanvis d'informació amb els síndics de greuges d'altres universitats, particularment amb els de l'àrea lingüística catalana, procurant optimitzar conjuntament les eventuais sinergies i economies d'escala.
- Impulsar la relació amb el síndic de greuges de Catalunya en tot allò que fa referència a l'àmbit universitari d'acord amb els principis de coordinació, informació recíproca i assistència mútua.

## 3.2. Línies bàsiques d'actuació

Els propòsits esmentats que es volen assolir, es pretén basar-los en les línies bàsiques d'actuació que s'especifiquen a continuació:

3.2.1. Procurar, sempre que sigui possible, passar del plantejament particular i concret a esquemes d'aplicació més generalista, especialment amb vista al futur.

3.2.2. Fer present als demandants que sovint no es podrà donar solució favorable al seu cas concret, però que poden ajudar a posar en marxa mecanismes per evitar que disfuncionalitats eventuais no es repeteixin en el futur.

3.2.3. Aprofundir en el coneixement de la situació i el funcionament de la Universitat, de la seva problemàtica present i futura, de l'estructura i actuació dels seus òrgans de gestió i de les persones responsables de la corresponent acció de govern.



- 3.2.4. Accentuar el caràcter complementari de la mateixa actuació evitant, en tot moment, entrar en confrontació amb actuacions que ja portin en marxa els òrgans competents interns de la Universitat o externs d'ordre jurisdiccional.
- 3.2.5. Escoltar i fer confiança a totes les persones demandants, tant internes al món universitari com externes, i a les seves argumentacions, aplicant, sempre que sigui possible, el benefici del dubte.
- 3.2.6. Exigir transparència en els plantejaments presentats, i inibir-se'n automàticament davant l'evidència de posicionaments que no siguin sincers o mancats de veracitat.
- 3.2.7. Fomentar en tot moment i a tots els nivells l'esperit de diàleg per facilitar fórmules de conciliació i consens.
- 3.2.8. Ajudar que eventuais disfuncionalitats, tant en els àmbits de les relacions personals com en els de les professionals, avancin, sense dilacions innecessàries, cap a posicions de concòrdia.
- 3.2.9. Actuar d'ofici sempre que els plantejaments ho requereixin, independentment dels aspectes formals relatius a les limitacions de caràcter temporal en la presentació de les qüestions.
- 3.2.10. Fer un esforç perquè les recomanacions emeses arribin al coneixement de totes aquelles persones que en puguin resultar afectades, directament o indirecta.
- 3.2.11. Procedir a un seguiment de l'eventual compliment de les recomanacions, per tal de millorar l'actuació a través d'un procés de realimentació i evitar "girar en el buit".
- 3.2.12. Impulsar els contactes i les interaccions d'informació amb els síndics de greuges d'altres universitats.

### 3.3. Suggestiments a la UPC

El Reglament del síndic de greuges de la UPC, actualment vigent, a l'article 6.1.e especifica que l'Informe anual que sobre les seves actuacions ha de presentar al Consell Social cal que inclogui els suggeriments que se'n derivin respecte al funcionament de la Universitat.

Aquests suggeriments ja consten pràcticament en les recomanacions emeses, especialment en les qualificades d'abast general pel seu seguiment, les quals figuren en els diferents informes elaborats i proposats al llarg de l'any i que estan recollides en el text sencer de l'Informe 1996-Documents de treball. Això no obstant, per atendre escrupolosament també en la lletra allò que especifica el Reglament, s'ha considerat oportú destacar aquelles que es consideren més significatives.

Cal tenir present que la relació que figura a continuació no es pot considerar exhaustiva, sinó únicament una mostra de la problemàtica viscuda durant l'any 1996 i tenint en compte, en tot moment, les limitacions derivades d'un coneixement forçosament parcial de la realitat i el funcionament d'un món tan ampli i complex com el de la UPC.

Assumint aquests condicionaments i limitacions, voldríem destacar:

#### 3.3.1. Consell Social

3.3.1.1. El Reglament del Consell Social, aprovat ja el 29.04.1986, cal que sigui actualitzat. Està condicionat, però, a les eventuais referències que pugui incloure, en relació amb aquest òrgan, una prevista "Llei d'ordenació del sistema universitari a Catalunya".

3.3.1.2. Possiblement el nombre de membres del Consell Social (30) resulta excessiu i el converteix en poc operatiu, si es pretén que sigui capaç de desenvolupar una tasca eficaç i consistent.

3.3.1.3. Caldria, també, que els membres elegits ho fossin d'acord amb la seva vocació universitària i amb la voluntat i la possibilitat reals de dedicar una part significativa del seu temps a desenvolupar les funcions i competències encomanades al Consell Social, de l'evolució de les quals caldria que informessin periòdicament la institució que els ha nomenat, en un procés de realimentació que potenciés l'eficàcia de la seva actuació.

3.3.1.4. Per atendre adequadament les funcions que li assignen els Estatuts de la UPC (art. 53), cal que el Consell Social disposi d'un òrgan tècnic de caràcter permanent, mínimament dotat amb personal qualificat, que pugui assumir eficaçment la tasca de suport i impuls de les competències de planejament, avaluació i supervisió atribuïdes.

### 3.3.2. Comunitat universitària

3.3.2.1. Seria bo aconseguir un convenciment compartit que cal avantposar l'interès general de la UPC a plantejaments particularitzats, malgrat que aquests darrers puguin resultar raonables i vàlids. La pertinença al col·lectiu UPC hauria de ser potenciada i comunicada, d'una forma especial, per tots aquells que estan investits d'autoritat i representativitat, al nivell que sigui.

3.3.2.2. Esmerçar tots els esforços que calguin conduents a una millora de la qualitat de vida dins l'àmbit de la UPC. Així i concretament, seguir impulsant decisivament plans específics com el de medi ambient amb l'avaluació del nivell de qualitat ambiental (NOA) dels edificis, el de treball en matèria de seguretat i salut laboral, el de prevenció dels efectes de l'addicció al tabac, etc.

3.3.2.3. Concedir el seu valor també als aspectes formals que afecten els comportaments en l'esforç comú per a l'assoliment de la qualitat UPC. Així, concretament, en la validació dels acords respectant la normativa establerta, la difusió adequada dels acords presos, la realització de les reunions preceptives i l'atenció en el compliment dels seus horaris. Sobre el tema específic de la puntualitat, un conegut metge de casa nostra ha deixat escrit que "ningú no té el dret a administrar allò que no és seu, i el temps dels altres no ens pertany, sigui quina sigui la nostra professió".

3.3.2.4. Arbitrar mesures, ja a l'inici, en els eventuais enfrontaments a què pot portar la convivència, tant des d'un punt de vista professional com personal, en una comunitat de les dimensions i la complexitat com la UPC. I, en tot cas, evitar que plantejaments d'aquests tipus puguin transcendir i afectar la qualitat en el servei universitari. Tinguem consciència que l'alumnat té els ensenyants com a model i que la seva gran força és l'exemple que donen.

3.3.2.5. Insistir, en la relació entre les persones i també a tots els nivells, en la necessitat d'actuar segons dades veraces i al més objectivables i documentades possible. Això és especialment rellevant en els contactes amb el sindic de greuges, atès que la manca d'aquesta condició fa que la seva funció deixi de tenir sentit. Cal, però, tenir també present que els sentiments i estats d'ànim, especialment si són compartits col·lectivament, s'han de prendre en consideració i concedir-los el valor que tenen.

3.3.2.6. Desplegar un esforç prioritari i decidit per consolidar les eventuais situacions contractuals que poden generar precarietat i degenerar fàcilment en posicionaments conflictius.

3.3.2.7. Vetllar perquè en tot moment i a tots els nivells, s'atenguin les obligacions de cada individu o col·lectiu de la UPC, i d'una forma especial la complimentació estricta de les obligacions docents per part dels qui en tenen la responsabilitat moral i contractual.

3.3.2.8. Dissenyar un plantejament aprofundit i la conseqüent actuació per aconseguir un sistema de comunicació més eficaç, tant en sentit descendent com ascendent i col·lateral, problema que sabem que és de molt difícil solució en qualsevol organització formada per col·lectius tan nombrosos i d'elevada descentralització com és el cas de la UPC.

**3.3.2.9.** Procedir, gràcies a una comunicació transparent de la informació, a una tasca d'harmonització i actualització permanent de la diferent normativa. S'hauria de disposar d'un mínim de reglamentació, senzilla, no burocràtica i harmònica per a tot l'àmbit de la UPC, i que aquest mínim, degudament consensuat, es complís i es fes complir.

**3.3.2.10.** La col·lectivitat estudiantil hauria de millorar sensiblement el seu grau de coordinació interna, que assegurés una transmissió eficaç de la informació en tots els sentits. Caldria assegurar també que la informació tramesa fos fidedigna gràcies a l'assistència conseqüent dels seus representants a les reunions dels òrgans col·legiats per als quals han estat elegits, malgrat les reals dificultats personals derivades de la necessària atenció als seus estudis.

**3.3.2.11.** El personal d'administració i serveis hauria d'extremar al màxim l'eficiència en la seva funció d'element de transmissió indispensable entre l'àmbit acadèmic, l'estudiantil i l'extern a la UPC. El seu nivell de coneixement del funcionament de la Universitat ha de resultar un ajut fonamental per millorar la gestió operativa i detectar les eventuais disfuncionalitats que poden condicionar i alentir l'avançament compartit i harmònic en el camí de l'excel·lència per assolir l'objectiu comú de qualitat al servei de la societat.







Voldria acabar aquest Informe 1996, adreçat a tots aquells que, tant dins l'àmbit de la UPC com al defora, viuen la inquietud per una educació permanentment millorable, fent unes referències al recent Informe per a la UNESCO de la Comissió Internacional sobre Educació per al segle XXI, titulat "Educació: hi ha un tresor amagat":

*"L'educació és també **un gest d'estimació** envers la infància i la joventut..." i "és essencial que tots els qui tinguin sentit de la responsabilitat orientin la seva atenció cap als **objectius** i als **mitjans de l'educació**", diu Jacques Delors a la introducció "L'educació: la utopia necessària".*

Afegeix que la Comissió: "Considera les polítiques educatives com un procés permanent d'enriquiment **dels coneixements i les habilitats**, però alhora és també, i potser en primer lloc, un mitjà excepcional per aconseguir el **desenvolupament personal** i per **establir relacions** entre individus, grups i nacions."

I d'una manera especial a vosaltres, estudiants de la UPC, adreço unes consideracions del mateix informe: "És per això que l'educació ha de donar a cada persona la capacitat de **comprendre's a si mateixa** i de **compendre els altres** a través d'un millor coneixement del món" i "per tant, l'educació ha d'intentar que l'individu sigui **conscient de les seves arrels**, perquè així podrà tenir referències que li permetin situar-se en el món, ..."

Però res no és gratuït, i a vosaltres, que sou els més privilegiats destinataris d'aquest esforç comú, és de justícia demanar-vos que aporteu el vostre esforç tenaçíssim per ajudar a fer realitat un estil UPC propi que es caracteritzi per afavorir la progressió cap a l'excel·lència amb equitat del nostre món, del nostre país, de la nostra Universitat i de vosaltres mateixos.

Antoni Perramon i Dalmau  
Síndic de greuges de la UPC





### Si desitjeu més informació

sobre el sindic de greuges de la UPC o voleu presentar algun suggeriment o queixa, podeu contactar amb la nostra oficina

Sindicatura de Greuges de la UPC  
C/ Gran Capità, 2-4  
08034 Barcelona  
Tel. 4016336  
Fax 4017766

### Si voleu el text sencer

de l'Informe 1996-Documents de treball, podeu sol·licitar-lo a la mateixa adreça.