

# MEMÒRIA DE L'ANY 2021

## SÍNDICA DE GREUGES

**UAB**

Universitat Autònoma  
de Barcelona



Dra. Maria Jesús Espuny Tomàs  
21 de desembre de 2022

Edifici del Rectorat, despatx A/1009, tel. 93 581 30 80, Bellaterra (Cerdanyola del Vallès), [sindica@uab.cat](mailto:sindica@uab.cat) ·  
<http://www.uab.cat/>

## I. INTRODUCCIÓ

Aquest document recull l'activitat de la Sindicatura de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona i, té com a objectiu informar de les actuacions i les intervencions fetes durant l'any 2021, en compliment de l'article 167.1.h dels Estatuts de la UAB, que estableix que la síndica o el síndic ha de presentar anualment al Claustre de la Universitat, òrgan màxim de representació de la comunitat universitària, "una memòria de les seves activitats en què es recullin recomanacions i suggeriments per a la millora dels serveis universitaris" la qual cosa també figura en l'article 14 del Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la UAB. La memòria que es presenta recull l'activitat del meu antecessor síndic, el Dr. Manuel Gerpe, durant l'any 2021, ja que jo vaig ser nomenada el dia 1 de juny de 2022.

La figura del *Defensor Universitario* es troba regulada en la Disposició Addicional 14a de la Llei Orgànica 6/2021, de 21 de desembre de *Universidades* (LOU). Conforme a aquesta norma, totes les universitats espanyoles públiques o privades tenen l'obligació d'establir, en el marc de la seva estructura, aquesta figura.

La Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya estableix que el síndic de Greuges de la Universitat té com a funció "vetllar pels drets dels membres de la comunitat universitària", i afegeix que el síndic "actua amb independència i autonomia respecte a les altres instàncies universitàries" (art. 31).

El Reglament de funcionament de la síndica o síndic de greuges de la UAB, en el seu article 1, defineix com a "figura que exerceix una activitat informativa, de caràcter tuïtiu, en aquelles ocasions que li són sotmeses, o que d'ofici decideix, sobre el funcionament de la Universitat". La Sindicatura de la UAB es va constituir l'any 1996; des de llavors han estat síndics els doctors Enric Casassas (1996-2000), Jordi Porta (2000-2009), Josep Font (2009-2017), Manuel Gerpe (2017-2022).

La memòria de l'any 2021, recull les dades generals de les actuacions, dutes a terme pel meu antecessor segueix l'estructura següent. Després d'aquesta introducció (apartat I), segueix una breu referència dedicada encara a les conseqüències en la docència de la crisi sanitària, la Covid-19 a la UAB (apartat II). A continuació, es recullen les dades generals de les actuacions de l'any 2021 (apartat III), la tramitació de les queixes (que constitueixen la funció bàsica de la Sindicatura, que atén als subjectes que les promouen), la duració de la tramitació, i l'eficàcia de les resolucions i de les observacions del síndic, es fa referència a les matèries que afecten les queixes (apartat IV). Tot seguit es citen les observacions i les recomanacions que s'han efectuat al llarg de l'any 2021 (apartat V), es registren les actuacions institucionals del síndic (l'apartat VI), es descriu la intervenció del síndic en la comissió del Codi de conducta dels alts càrrecs de la UAB (apartat VII). La memòria finalitza amb un annex gràfic que recull, mitjançant les taules i quadres corresponents, les dades més rellevants de l'activitat del síndic.

Abans de continuar, vull agrair la col·laboració de la Sra. Francisca Castaño, administrativa del Gabinet de suport a la Sindicatura, que ha estat essencial en l'elaboració d'aquesta memòria de 2021, que recull l'activitat del síndic anterior, Dr. Manuel Gerpe.

## **II. CONSEQÜÈNCIES DE LA COVID-19**

L'activitat de la Sindicatura de Greuges de la UAB relacionada amb la fase final de la crisi sanitària, el segon semestre del curs 2020-2021, s'ha centrat a supervisar amb particular atenció les queixes que es presentaven en els àmbits materials que de manera directa afecten els estudiants.

No podem parlar directament de la Covid-19, però sí de les seves conseqüències, especialment pel que va suposar el retorn a les aules presencials. L'alumnat s'havia acostumat a les classes virtuals i va costar assumir de nou el canvi. Es van presentar 14 instàncies a començaments del mes de març de 2021. Es tracta de textos pràcticament idèntics pel que fa el contingut i a la sol·licitud. El síndic, Dr. Gerpe, va contestar que aqueta matèria no era competència seva i que en cas de no poder fer les classes presencials, s'havien d'adreçar al degà o degana de la seva Facultat.

En la mateixa línia, a l'inici de l'any 2021 es van demanar exàmens virtuals.

### **III. LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA. DADES GENERALS DE L'ANY 2021**

#### **A) Funcions de la Sindicatura**

Les funcions de la Sindicatura es desenvolupen a través de tres tipus d'actuacions:

*a)* resoldre les queixes que se li presenten quan la persona interessada considera que una actuació o una decisió adoptada per un òrgan universitari, perjudica els seus drets o interessos; *b)* contestar les sol·licituds d'informació relacionades amb el funcionament de la Universitat, que estan centrades habitualment en aspectes normatius i administratius que afecten els drets de les persones que promouen les consultes, indiquen els instruments existents per a garantir aquest drets i *c)* canalitzar la mediació entre les parts implicades en un conflicte, intentant resoldre'l amb un acord satisfactori per a tothom.

El nombre total d'actuacions tramitades durant l'any 2021 ha sigut de 105. Com és habitual, la resolució de queixes ha constituït la funció bàsica de la Sindicatura. La resposta a les consultes i sol·licituds d'informació constitueixen el segon bloc funcional: la intervenció de la Sindicatura en aquest tipus d'actuacions consisteix a indicar a les persones sol·licitants la normativa aplicable o el procediment administratiu que s'ha d'incoar per a garantir el seu dret o interès legítim.

Un tema que va manifestar-se entre els mesos de setembre i d'octubre de 2021, va ser derivat de la reconversió de l'Eix Central (8 instàncies). El síndic va contactar amb el Cap de l'Oficina de Sostenibilitat de la UAB, el qual li va lliurar un informe sobre els motius que corresponen a la política de Sostenibilitat de la UAB, orientada a la lluita contra l'emergència climàtica.

Alguna queixa ha estat relacionada amb els problemes derivats de l'atac informàtic, per exemple, el lliurament de títols o diverses gestions d'aquest àmbit que es necessitaven amb una certa urgència.

De les Escoles Adscrites, s'han atès 6 sol·licituds d'estudiants de Grau (Escola Massana 1) (Escola d'Infermeria Gimbernats 5) hi ha hagut 2 sol·licituds en relació amb Màsters Propis (EINA 1 i EPSI 1).

En un únic cas la qüestió que es plantejava era competència d'un òrgan extern a la UAB, la Universitat Politècnica de Catalunya (1).

En 3 casos la iniciativa afectava la Facultat de Dret i es van traslladar les tramitacions a la Síndica de Greuges del centre esmentat, la Dra. Carolina Gala.

Entre els mesos de març i de maig van arribar 11 instàncies que es queixaven de la discriminació lingüística que patien en una assignatura l'estudiantat que venien de fora de Catalunya; el síndic va traslladar aquestes queixes a les persones responsables de la matèria i de la titulació.

La funció mediadora no ha estat present en cap actuació de manera formal, ara bé, el síndic va efectuar una tasca d'interlocutor en nombroses intervencions entre la persona que presentava la queixa i l'administració universitària.

## **B) Nombre d'actuacions**

El nombre total d'actuacions de l'any 2021 ha sigut de 105. Es tracta del mateix nombre que l'any 2020 i és similar al dels anys precedents: l'any 2019, 114 actuacions. L'any 2018, 107, i l'any 2017, 110. S'adjunta un quadre amb la variació interanual de les queixes des de 2017.

Diferents causes influeixen en la disminució de les actuacions. Els deganats, la coordinació de les titulacions, els responsables de les assignatures i les oficines de gestió acadèmica dels centres han actuat positivament millorant les atencions a les qüestions plantejades, per la qual cosa en molts casos les sol·licituds ja no han arribat a aquesta Sindicatura. L'esforç dut a terme durant l'excepcionalitat de la crisi sanitària i els mecanismes emprats durant l'atac informàtic han servit per a coordinar-se de manera molt més efectiva. En el camp de la gestió acadèmica, el síndic destaca les funcions exercides per l'Àrea de Gestió Acadèmica de la UAB.

D'altra banda, hem de valorar l'eficàcia i l'eficiència en les actuacions dels òrgans universitaris de garantia dels drets:

El Servei d'Atenció a la Discapacitat, PIUNE, l'International Welcome Point, l'Observatori per a la Igualtat, el delegat de Protecció de Dades i els serveis d'informació sobre la Universitat (Opina UAB, Punt d'Informació, Portal de Transparència).

#### **IV. LA TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES**

##### **A) Els promotors de les actuacions**

La legitimació activa per a sol·licitar l'actuació de la Sindicatura correspon, segons el que estableix l'article 8.1 del Reglament de funcionament, a "tota persona de la comunitat universitària que tingui interès legítim per a fer-ho". Aquest criteri ha estat interpretat de manera extensiva i s'ha ampliat a totes les persones interessades, encara que en el moment de sol·licitar l'actuació no fossin membres de la comunitat universitària.

Els estudiants dels centres propis han estat els promotors de 82 iniciatives, que suposen el 78% del total de les iniciatives d'actuació presentades. D'aquestes, 64 corresponen als estudiants de grau, 5 als de doctorat i 7 als de Màsters Oficials i Propis. Pel que fa als centres adscrits i vinculats, se n'han promogut 8.

Quant a la resta de col·lectius de la UAB, el professorat ha presentat 5 sol·licituds i el personal d'administració i serveis n'ha presentat 10.

En relació amb altres iniciatives, i a l'empara de la interpretació extensiva de la legitimació, s'han admès i tramitat 8 sol·licituds que han estat presentades per persones no integrades a la UAB. Una va ser presentada per la mare d'un estudiant de la UAB.

Totes les iniciatives es van presentar individualment.

Si atenem al gènere de les persones promotores, 64 han sigut presentades per dones i 41 per homes.

## **B) Els destinataris de les queixes i consultes: especial referència als centres docents propis de la UAB i als centres docents vinculats i adscrits**

S'ha de destacar que les referències als centres que apareixen en les sol·licituds dirigides al síndic reflecteixen la ubicació funcional de la persona reclamant dintre de l'estructura orgànica de la Universitat, però això no implica que els centres de referència siguin necessàriament els destinataris de la reclamació. Això provoca que quedi reflectida en els centres docents en els quals s'adsciu l'estudiant, desenvolupa les seves funcions el personal d'administració i serveis o està ubicat el departament al qual pertany i el personal docent. De fet, en força casos el destinatari de la queixa no és el centre al qual s'adsciu la persona reclamant, sinó l'administració del Rectorat, les comissions de contractació de personal d'administració i Serveis o les comissions d'avaluació i contractació de personal docent, l'Àrea de Relacions Internacionals el Servei de Llengües, la Vila Universitària i el Servei d'Assistència Sanitària (SAS). A l'annex d'aquesta memòria s'inclou un quadre on es recullen els expedients presentats durant l'any 2021 s'indica el centre o servei amb el qual estan connectats els promotors de les iniciatives.

A continuació, es concret les actuacions que afecten els centres docents propis de la UAB (I), els centres docents vinculats i adscrits a la UAB (II) i l'Escola de Postgrau i l'Escola de Doctorat (III).

### **I ) Iniciatives promogudes en centres docents propis**

Facultat de Ciències: 1

Facultat de Ciències de la Comunicació: 14

Facultat de Ciències de l'Educació: 6

Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia: 1

Facultat de Dret: 3

Facultat d'Economia i Empresa: 4

Escola d'Enginyeria: 1

Facultat de Filosofia i Lletres: 23

Facultat de Medicina: 6

Facultat de Psicologia: 4

Facultat de Veterinària: 3

Escola d'Enginyeria: 1

Total: 67

## **II) Iniciatives promogudes en centres vinculats i adscrits.**

Total 8

## **III) Iniciatives dirigides a l'Escola de Postgrau i a l'Escola de Doctorat**

Escola de Postgrau: 8

Escola de Doctorat: 5

## **B) Durada de la tramitació de les queixes**

La diligència en la tramitació de les queixes depèn de l'actitud i bona predisposició dels membres de la comunitat universitària. La Sindicatura no té personal ni estructura organitzativa que li permetin desenvolupar autònomament les funcions d'investigació que requereix el tractament de les queixes. És la mateixa administració controlada la que ha d'aportar al síndic les dades i documentació que aquest li sol·liciti.

La diligència mostrada pel Personal Acadèmic i de gestió de la Universitat en la resposta a les actuacions del síndic és la clau per tal que les queixes puguin ser resoltes en un temps raonable. Cap dels 105 expedients tramitats durant l'any 2021 han superat el termini de resolució de sis mesos que estableix l'article 12.1 del Reglament de funcionament de la Sindicatura.



## **C) Els efectes de les resolucions i observacions del síndic de greuges**

És necessari recordar que la Sindicatura de Greuges no és un òrgan executiu. Les resolucions i observacions que efectua als òrgans o al personal universitari no tenen caràcter vinculant, segons el que estableix l'article 13 del Reglament de funcionament de la Sindicatura. El síndic o síndica no pot anul·lar ni modificar els actes adoptats pels òrgans de la Universitat; en aquest sentit, reiteradament s'ha hagut de recordar, al llarg de l'any 2021, que l'únic que pot fer en relació amb la modificació de les qualificacions dels exàmens, és orientar les persones que promouen la queixa sobre els tràmits que han de seguir d'acord amb la normativa.

Malgrat el caràcter no vinculant de les decisions i recomanacions del síndic, unes i altres han gaudit d'un elevat grau d'acceptació per part dels destinataris.

## **D) Les actuacions més rellevants**

### **1) Registre d'actuacions**

La secretària de la Sindicatura de Greuges, Francisca Castaño, manté un registre acurat de totes i cadascuna de les actuacions del síndic al llarg de l'any 2021. Als expedients es recullen les dades següents: data d'entrada i de finalització de la tramitació; nom i cognoms de les persones promotores de les actuacions, que és una dada confidencial; via de presentació de la iniciativa; sector de la comunitat universitària al qual pertany la persona sol·licitant; centre o servei afectat; àmbit material de la queixa; gestions efectuades i interlocutors; resolucions i observacions i, finalment, resultat de les gestions.

A continuació, es presenta una panoràmica de les principals actuacions de l'any 2021. La selecció es fa amb un criteri quantitatiu: citar les matèries que han provocat més queixes. Les matèries s'ordenen en tres blocs: àmbit administratiu, àmbit acadèmic i àmbit institucional de la UAB.

## **2) Actuacions en l'àmbit administratiu**

a) Les queixes durant l'any 2021 en l'àmbit administratiu han sigut 14. Les matèries de naturalesa administrativa que han provocat el plantejament de queixes han estat les següents:

- Problemes en la gestió de certificats acadèmics: 3 queixes.
- Qüestions relacionades amb l'Àrea de Gestió de Persones (PAS) 1 queixa
- Gestió de convalidacions i homologacions: 1 queixa.
- Problemes amb la gestió d'un projecte de recerca internacional: 1 queixa.
  
- Problemes amb la connectivitat on line: 2 queixes.
- Problemes en el procés de contractació de Personal Acadèmic: 1 queixa.
- Problemes amb la renovació del contracte de lloguer de la Vila Universitària: 1 queixa.
- Problemes amb el trasllat d'expedient entre universitats: 1 queixa.
- Pròrroga del contracte predoctoral: 1 queixa.
- Canvi de torn d'horari d'estudiants de Grau: 2 queixes.

## **3) Les actuacions en l'àmbit acadèmic**

a) Les queixes en l'àmbit acadèmic durant l'any 2021 han sigut 58. Les matèries de naturalesa docent que han provocat queixes han estat les següents:

- Docència i avaluació: 25 queixes.

- Postgraus i Màsters: 4 queixes.
  - Problemes de matriculació, canvi de centres i excepcions econòmiques: 13 queixes.
  - Discriminació en la docència en català per part d'estudiants no catalanoparlants: 14 queixes.
  - Problemes a l'accés telemàtic de la Generalitat: 1 queixa.
  - Problemes amb una beca Erasmus: 1 queixa.
- Problemes en l'ampliació de temps per a fer el Grau: 1 queixa.

#### **4) Les actuacions en l'àmbit de l'acció institucional**

En aquest àmbit s'han rebut 23 queixes durant l'any 2021. La característica d'aquestes queixes és que, en us casos l'objecte afecta l'acció institucional de l'Equip de Govern de la Universitat i, en d'altres el problema que plantegen té rellevància per al conjunt de la comunitat universitària o per als òrgans generals de la Universitat. La rellevància d'aquestes queixes per al conjunt de la comunitat universitària justifica que, a diferència del que passa en els dos àmbits anteriors, se'ls presti una atenció més específica a la memòria.

Una de les qüestions més significatives per nombre de queixes, és la que té relació amb el tancament de l'accés a la UAB per l'Eix Central i el retard que suposa per ral d'arribar a la feina o a l'Institut Pere Calders. En algunes de les instàncies es proposava un horari d'obertura durant les primeres hores del matí. El síndic, el Dr. Manuel Gerpe, va enviar un correu a la persona responsable de la unitat de Planificació i Sostenibilitat e la UAB i també es va reunir amb la vicerectora de mobilitat per tal de donar una resposta a les queixes rebudes. L'informe que es va lliurar a la sindicatura justificava la reconversió de l'Eix Central en l'Espai Saludable i Sostenible dins de la política de sostenibilitat de la UAB orientada a la lluita contra l'emergència climàtica.

Dins del mateix context van arribar a la sindicatura queixes en relació amb un tall accidental de l'accés a la Facultat de Veterinària de la UAB per Bellaterra, amb un col·lapse circulatori de consideració.

Pel seu significat, es vol comentar l'actuació derivada de la situació d'un doctor de nacionalitat Kosovoar, que havia defensat la seva tesi a la UAB. La República de Kosovo no consta al desplegable de països del web, perquè Espanya no la reconeix com a país. Aquest fet perjudicava al nou doctor triplement, acadèmicament laboralment i emocionalment. La queixa va ser objecte d'una atenció plural per part de la directora de l'Escola de Doctorat de la Vicegerent d'Ordenació Acadèmica i del Gabinet Jurídic.

Un altre tema que va arribar a la sindicatura, l'àmbit institucional va ser presentada per la persona responsable d'una Facultat, la qual denunciava l'actuació d'una estudiant en un programa televisiu en què parlava malament i erròniament de la Institució i de les seves actuacions.

Els anuncis de la Universitat Autònoma als autobusos de Barcelona van ser un altre motiu de queixa per part d'una persona externa a la UAB, la qual lamentava la presència exclusivament masculina en la promoció. El síndic va contactar amb el Cap de l'Àrea de Comunicació i Promoció per tal de demanar informació, posteriorment es va enviar un correu a la persona interessada amb la informació rebuda, en la qual s'assenyalava que en la publicitat de la UAB en els autobusos de Barcelona hi havia fotos de nois i de noies i que, a més, es tractava d'estudiants de la Institució mateix.

Una estudiant del Màster Oficial d'Estudis Territorials i Plantejament va denunciar que, segons la normativa de preus establerts pel Consell Social de la UAB, el preu de la matrícula per als estudiants extracomunitaris europeus és superior als dels estudiants comunitaris. Posteriorment, un col·lectiu de 26 estudiants extracomunitaris va presentar a la Sindicatura de Greuges de Catalunya, per indicació del síndic de greuges de la UAB, un al·legat col·lectiu per l'aplicació desigual del descompte en la matrícula de Màster Oficial. S'havia presentat amb anterioritat al vicerector d'Economia i a la vicedegana de Postgrau de la Universitat Autònoma de Barcelona. Es vol posar de manifest des d'aquesta sindicatura la col·laboració del Consell Social, del vicerector d'Economia i de la vicedegana de Postgrau en aquest cas.

## **V. OBSERVACIONS I RECOMANACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES**

El síndic de greuges va efectuar les observacions i recomanacions oportunes a totes les queixes rebudes i admeses a tràmit.

## **VI. ACTUACIONS INSTITUCIONALS**

La Sindicatura de Greuges de la UAB forma part de les xarxes o associacions de síndics i defensors universitaris següents: Grup de síndics de greuges de la Xarxa Vives d'Universitats, Conferència Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) i Xarxa de l'Ombudsman de Catalunya.

## **VII CODI DE CONDUCTA DELS ALTS CÀRRECS DE LA UAB**

Per donar compliment a l'article 3.1c, de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la Universitat Autònoma va aprovar, per acord del Consell de Govern de l'11 de març de 2020, modificat per acord del 30 de setembre de 2021, el Codi de conducta dels alts càrrecs de la UAB.

L'article 6 del codi esmentat, crea la Comissió de Control Intern del Codi de Conducta, que és integrada pel secretari o secretària general de la UAB, que la presideix, el cap del Gabinet Jurídic, que és secretari de la Comissió, i el síndic o síndica de greuges de la UAB.

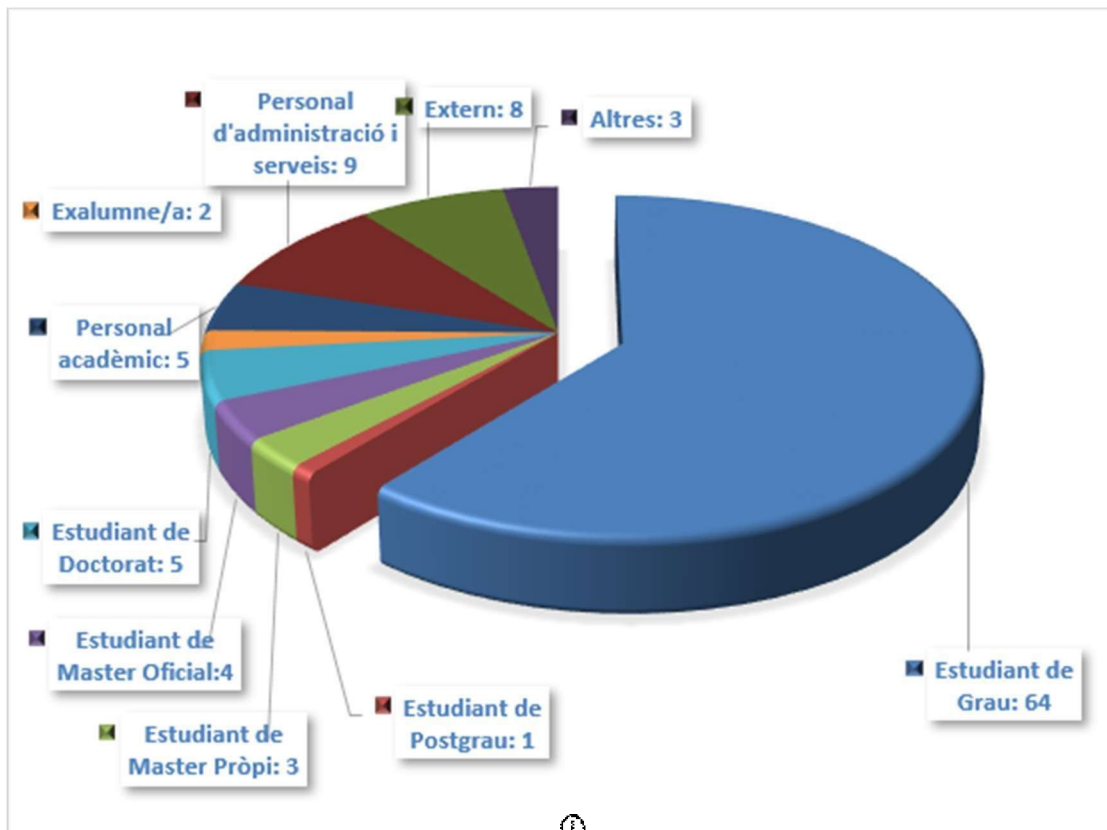
El 14 de desembre de 2021 es constitueix la Comissió de Control Intern del Codi de Conducta dels alts càrrecs amb els membres citats anteriorment.

## ANNEX GRÀFIC

### Queixes iniciades anualment

Any	Nombre de queixes
2014	139
2015	117
2016	100
2017	110
2018	107
2019	114
2020	105
2021	105

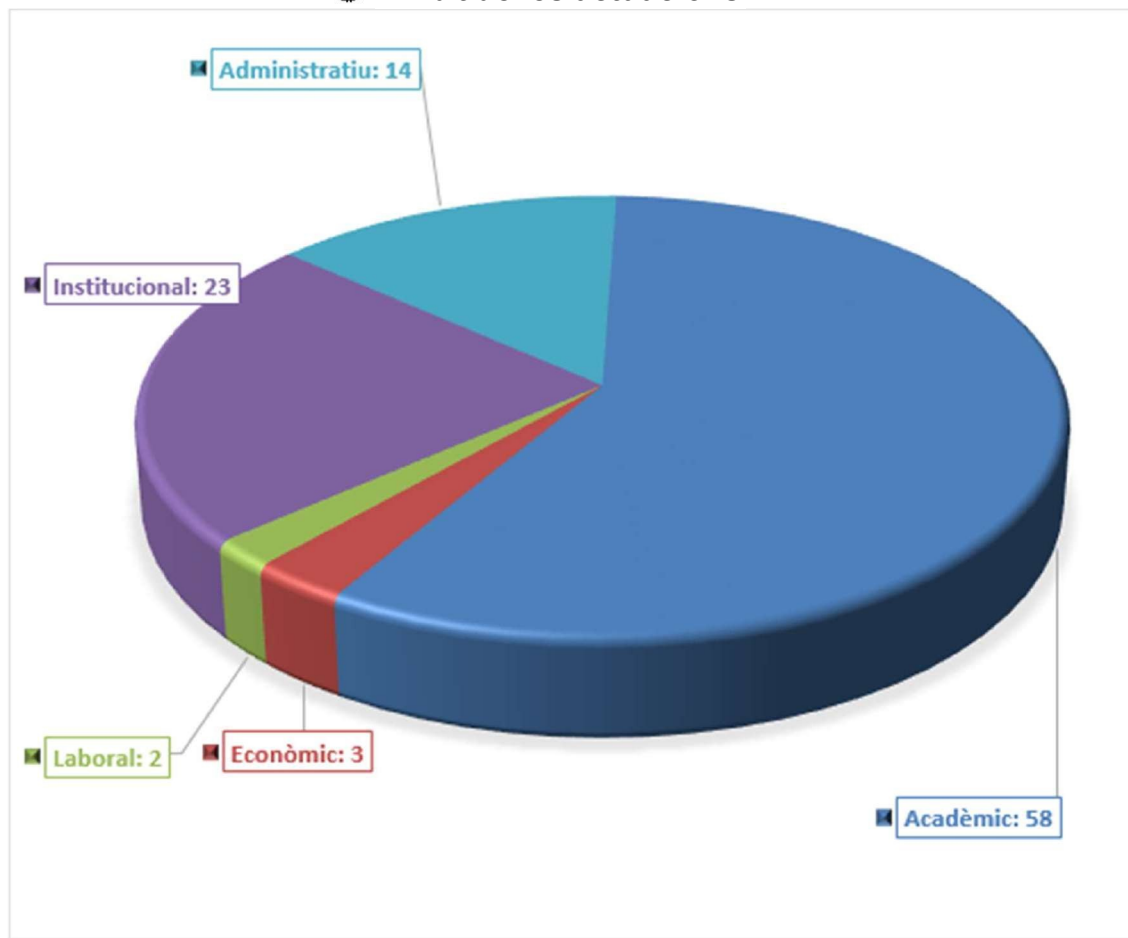
### Procedència dels promotors de les actuacions



### Variació interanual del nombre de queixes

	2017	2018	%	2018	2019	%	2019	2020	%	2020	2021	%
Grau	53	73	<b>38%</b>	73	53	<b>-27%</b>	53	46	<b>-13%</b>	46	58	<b>26%</b>
Màster propi	3	1	<b>67%</b>	3	4	<b>33%</b>	4	7	<b>75%</b>	7	6	<b>-14%</b>
Màster oficial	13	1	<b>92%</b>	13	13	<b>0%</b>	13	9	<b>-31%</b>	9	7	<b>-22%</b>
Doctorat	13	2	<b>85%</b>	13	5	<b>-62%</b>	5	7	<b>40%</b>	7	7	<b>0%</b>
PA	8	15	<b>88%</b>	8	13	<b>63%</b>	13	10	<b>-23%</b>	10	4	<b>-60%</b>
PAS	3	3	<b>0%</b>	3	4	<b>33%</b>	4	5	<b>25%</b>	5	9	<b>80%</b>
Altres	17	14	<b>18%</b>	17	22	<b>29%</b>	22	21	<b>-5%</b>	21	13	<b>-38%</b>

### 🕒 Àmbit de les actuacions



## Expedients per centres i serveis

CENTRES	Estudiants					Personal		Altres	total
	Grau	Postgrau	Màsters		Doctorat	PA	PAS		
			Oficial	Propi					
Facultat de Ciències	1								1
Facultat de Ciències de la Comunicació	13					1			14
Facultat de Ciències de l'Educació	6								6
Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia	1								1
Facultat de Dret	3								3
Facultat d'Economia i Empresa	4								4
Facultat de Filosofia i Lletres	19		2			1	1		23
Facultat de Medicina	4				1			1	6
Facultat de Psicologia	1					2	1		4
Facultat de Veterinària							3		3
Escola d'Enginyeria							1		1
Escola de Doctorat					5				5
Escola de Postgrau		1	4	3					8
Centres vinculats i adscrits	6			2					8
Rectorat							2		2
Servei d'Assistència Sanitària							1		1
Servei de Llengües								1	1
Vila Universitària				1					1
Externs									10

## Gràfic per gènere

