

# MEMÒRIA DE L'ANY 2017

## Síndic de greuges

**UAB**

Universitat Autònoma  
de Barcelona



**22 de desembre de 2017**

# SINDICATURA DE GREUGES

## MEMÒRIA DE L'ANY 2017

### I. INTRODUCCIÓ

Els estatuts de la Universitat Autònoma de Barcelona caracteritzen la Sindicatura de Greuges com l'òrgan encarregat de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària (art. 165.1). El Reglament de funcionament de la síndica o el síndic de greuges de la UAB, en el seu article 1, el 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) i Manuel Gerpe (des de l'1 de juny de 2017).

Segons estableix l'article 167.1 h) dels Estatuts de la UAB, 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 memòria que avui es presenta és la corresponent a l'any 2017. Per raons sistemàtiques s'inclourà tota l'activitat anual de la Sindicatura, abastant per tant dins d'ella també l'activitat desenvolupada durant els mesos de gener a maig, durant els quals era Síndic el Dr. Josep Font Cierco.

L'estructura de la memòria és similar a l'adoptada en anys anteriors. Després d'aquesta presentació (I) es recullen les dades generals de les actuacions de l'any 2017 (II). A això li segueix un apartat III dedicat a la tramitació de les queixes (que constitueixen la funció bàsica de la Sindicatura, que atén als subjectes que promouen les queixes), a la duració de l'esmentada tramitació, a l'eficàcia de les resolucions i observacions del Síndic i, finalment, es fa referència a les matèries administratives i acadèmiques a les que afecten les queixes. A continuació, en un nou apartat (IV), se citen les recomanacions que s'han efectuat al llarg de l'any 2017. Seguidament, es fa referència a les actuacions institucionals del Síndic (V).

La memòria es clou amb un annex gràfic que recull, mitjançant les corresponents taules i quadres, les dades més rellevants de l'activitat del Síndic.

## **II. LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA. DADES GENERALS DE L'ANY 2017**

### **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 l'interessat considera que un fet o una decisió adoptada per un òrgan universitari o pel personal universitari perjudiquen 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 seus drets, indicant-los els instruments administratius o jurisdiccionals existents per garantir aquests; i c) canalitzar la mediació entre les parts implicades en un conflicte, intentant resoldre'l amb un acord satisfactori per a totes elles.

El nombre total d'actuacions tramitades durant l'any 2017 ha sigut de 110. Com és habitual, la resolució de queixes ha constituït la funció bàsica de la Sindicatura, la dominant numèricament: 89 de les 110 actuacions.

La resposta a les consultes i sol·licituds d'informació constitueix el segon bloc funcional: 20 de les 110 actuacions. Allò comú a aquest tipus d'actuacions és que la intervenció de la Sindicatura s'expressa en indicar al sol·licitant l'òrgan al qual s'ha d'adreçar, la normativa aplicable o el procediment administratiu o judicial que ha d'incoar per garantir el seu dret o interès legítim.

És significatiu que, de les consultes formulades al llarg de l'any 2017, en 8 casos la qüestió que es plantejava era competència d'un òrgan extern a la UAB: AGAUR, Síndic de Greuges de Catalunya (2), Autoritat Catalana de Protecció de Dades, Xarxa Vives d'Universitats Catalanes i Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona. En un cas la queixa es va remetre al Síndic de Greuges de la Facultat de Dret de la nostra universitat.

Tot i que la funció medidora en la seva dimensió no formalitzada ha estat present en nombroses actuacions (en totes aquelles en què el Síndic ha d'efectuar una tasca d'interlocutor entre la persona que planteja la queixa i l'administració universitària) l'activitat medidora en sentit estricte únicament s'ha desenvolupat en un cas durant l'any 2017.

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

El nombre total d'actuacions de l'any 2017 és una mica superior al de l'any 2016, quan es van tramitar 100, però es manté sensiblement allunyat del nombre d'expedients iniciats en cadascun dels anys del quinquenni 2011-2015, que van ser, successivament, 199, 195, 147, 139 i 117.

Si relacionem les 110 actuacions de l'any 2017 amb la població de la comunitat universitària, integrada aproximadament per 45.000 persones, cal afirmar que el percentatge d'actuacions sol·licitades és certament escàs. En això influeixen diferents causes, entre les quals cal destacar dos. La primera és l'enfortiment dels instruments ordinaris de garantia que estan domiciliats en els centres, i que normalment busquen solucions als conflictes a través de la deliberació, amb la mediació de les associacions i dels sindicats, entre les persones afectades i els òrgans de govern, i que subsidiàriament acudeixen als recursos administratius davant dels òrgans de govern dels centres i de la Universitat. La segona causa és l'existència i progressiu enfortiment d'òrgans universitaris de garantia dels drets (Servei d'Atenció a la Discapacitat, PIUNE, International Welcome Point, Observatori per a la Igualtat, Delegat de Protecció de Dades) i la millora dels serveis d'informació sobre la Universitat (Opina UAB, Punt d'Informació, o el Portal de Transparència).

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

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

La legitimació activa per sol·licitar l'actuació de la Sindicatura correspon, segons 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 forma extensiva i s'ha ampliat a tota persona interessada encara que en el moment de sol·licitar l'actuació no fos membre de la comunitat universitària. En aplicació d'aquest criteri s'han admès i tramitat 9 sol·licituds. D'elles, 2 van ser presentades per parets d'estudiants, i 3 van ser presentades per ex alumnes de la UAB.

Els estudiants han estat els promotors de 84 iniciatives, que suposen el 77% del total de les iniciatives d'actuació presentades. D'aquelles, 53 corresponen als estudiants de grau, 13 als de doctorat, 16 als de màster i 2 als de la Universitat a l'Abast. De les iniciatives dels

estudiants cal destacar que 5 van ser iniciatives col·lectives, de les quals únicament una va ser promoguda per un Consell d'Estudiants.

Quant a la resta de col·lectius, el professorat ha presentat 8 sol·licituds i el personal d'administració i serveis 2.

Si atenem al sexe dels promotors, un 58% han sigut dones i un 42% homes. La dada reflecteix una notable desproporció amb el nombre d'homes i dones que integren la comunitat universitària, doncs dins d'aquesta és força superior el nombre de dones.

En relació amb els promotors podem finalment esmentar els centres i serveis en els que s'ha concretat un major nombre de sol·licituds, i que són els següents:

- Medicina: 11.
- Escoles adscrites a la UAB: 11.
- Escola de Doctorat: 10.
- Ciències: 9
- Escola d'Enginyers: 9.
- Ciències de l'Educació: 8.

## **B) La duració 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 permeti desenvolupar autònomament les funcions d'investigació que requereix el tractament de les queixes. És la pròpia administració controlada la que ha d'aportar al Síndic les dades i documentació que aquest li sol·liciti.

Únicament en un cas el Síndic ha hagut de recordar a un membre de la comunitat universitària que l'article 167.2 dels Estatuts de la UAB estableix l'obligació de proporcionar les dades i la informació sol·licitada i de respondre de manera motivada les consideracions que el Síndic li faci.

La diligència mostrada en la resposta a les actuacions del Síndic és la clau perquè les queixes hagin pogut ser resoltes en un temps raonable. Dels 110 expedients tramitats durant l'any 2017, 82 s'han resolt sense superar els 15 dies naturals des de l'admissió de

la queixa; 13 en menys de 30 dies; 7 en menys de 45 dies, i 8 han superat els 45 dies. Cap expedient ha superat en la seva tramitació el termini màxim de 6 mesos que estableix l'article 12.1 del Reglament de la Sindicatura.

### **C) Els efectes de les resolucions i observacions del Síndic de Greuges**

És necessari recordar que el Síndic de Greuges no és un òrgan executiu. Les resolucions i observacions que efectua als òrgans o al personal universitari no tenen caràcter vinculant, segons estableix l'article 13 del Reglament del Síndic. El Síndic no pot anul·lar ni modificar els actes adoptats pels òrgans de la Universitat. En aquest sentit, reiteradament s'ha hagut d'afirmar, al llarg de l'any 2017, que el Síndic no pot modificar les qualificacions dels exàmens.

Malgrat el caràcter no vinculant de les nostres decisions, les resolucions del Síndic han gaudit d'un elevat grau d'acceptació per part dels seus destinataris. També hi ha hagut casos que la resolució del Síndic no ha estat acceptada; en tots aquests casos l'òrgan administratiu ha motivat i fonamentat degudament l'incompliment de la resolució.

S'han produït 6 supòsits en els que, un cop que el Síndic ha indicat oralment al promotor que la seva queixa semblava no tenir fonament, aquest ha desistit de la queixa sense esperar que el procediment es resolgués.

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

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

Al despatx de l'oficina de la Sindicatura es manté un registre acurat de totes i cadascuna de les actuacions del Síndic al llarg de 2017. La senyora Elena Pedreira és la persona que ho ha elaborat, a més de donar suport administratiu a la Sindicatura de Greuges. A cada un dels expedients es recullen les dades següents: data d'entrada i de finalització de la tramitació; nom del promotor, que és una dada confidencial; via de presentació de la iniciativa; sector de la comunitat universitària al que pertany el promotor; centre o servei afectat; àmbit material de la queixa; gestions efectuades i interlocutors; resolució i observacions i, finalment, resultat de les gestions.

A continuació es presentarà una panoràmica de les principals actuacions de l'any 2017. La selecció es fa amb un criteri quantitatiu: citar les matèries que han provocat més queixes. Les matèries s'ordenen en dos blocs: àmbit administratiu i àmbit acadèmic.

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

Les matèries administratives que han provocat el plantejament de més queixes han estat les següents:

-Endarreriments en els pagaments relacionats amb la mobilitat docent que ha d'efectuar la Universitat: 5 queixes en les que els estudiants que es trobaven a l'estranger denuncien el retard en el pagament.

-Problemes amb els carnets universitaris: 5 queixes.

-Problemes relacionats amb els carnets de família nombrosa: 3 queixes.

-Pagament de matrícules, taxes i recàrrecs: 3 actuacions. En aquesta matèria el Síndic vol destacar el baix nombre de queixes si tenim en compte que a 30 d'abril de 2018 el nombre d'estudiants morosos era de 564 del curs 2016-2017 i 1129 del curs 2017-2018.

-Traducció de documentació acadèmica al castellà i a l'anglès: 3 queixes. El tema de major entitat afecta a la implantació del Suplement Europeu al Títol (SET). El Síndic ha traslladat a l'Àrea d'Afers Acadèmics la seva preocupació per la no implantació i desenvolupament del SET. La fonamentada resposta rebuda permet pressuposar que de forma gradual i ràpida s'implementarà el procés d'expedició del SET en els graus, màsters i doctorats.

## **3) Queixes en l'àmbit acadèmic**

Les matèries de naturalesa docent que han provocat un major nombre de queixes han estat les següents:

-Els estudis de doctorat: 10 queixes. Les qüestions que es plantegen afecten a canvis en els terminis administratius de la tramitació de la tesi, el procediment de selecció dels estudiants, els endarreriments o errors en els títols de doctorat i la menció del doctorat internacional.

-Els estudis de màster: 6 queixes. Les queixes afecten a: endarreriments en la tramitació i errors materials en els títols, condicions econòmiques de la matrícula, i els dèficits de la informació que ofereix la web.

-La realització d'exàmens en els estudis de grau: 8 queixes. Les queixes es concentren en l'Escola d'Enginyeria i afecten a la data de celebració dels exàmens i al fet que s'argumenta per part dels promotors que s'han produït canvis en la programació de la guia docent per circumstàncies sobrevingudes (particularment, vagues convocades) que els causen greus perjudicis.

-L'avaluació dels exàmens i treballs de final de grau i de màster: 5 queixes. En aquestes queixes el Síndic va declarar la seva manca de competència per avaluar un examen o un treball, i va orientar els promotors sobre els tràmits que han de seguir per demanar revisió de l'avaluació.

-Crítiques a professors: 5 queixes. S'al·leguen qüestions de gènere (1 queixa), tracte discriminatori o bullying (1 queixa), manca de compromís en la direcció de la tesi (1 queixa), contingut purament ideològic de les explicacions del professor a classe (1 queixa) i escassa competència tècnica (1 queixa).

-Aprovat per compensació: 3 queixes. Totes elles afecten un centre adscrit de la UAB, que altera amb criteris restrictius la normativa que regula l'aprobat per compensació.

-La informació poc precisa i clara en les webs dels cursos de màster, doctorat i graus: 8 queixes. També està afectada per aquesta queixa la Vila Universitària.

-Frau en els exàmens i en els treballs de final de grau i de final de màster: 3 queixes. Per raons de manca de competència el Síndic no ha pogut entrar en el fons de l'assumpte; cas d'haver pogut entrar, hagués posat en evidència, mitjançant una recomanació, la necessitat de dotar-se d'una normativa universitària, elaborada amb l'intervenció del Claustre, en la que es tipifiquessin les faltes ètiques i les sancions que es puguin derivar dels processos d'avaluació.

-Efectes acadèmics de les vagues: 2 queixes. Els promotors requereixen que la Universitat garanteixi el dret a assistir a classe en situacions de vaga.



#### **IV. RECOMANACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES**

El Síndic ha efectuat recomanacions i observacions, en uns casos de forma escrita i en altres de forma oral, sobre les matèries i amb les finalitats següents:

- Pronunciant-se a favor de la no exclusió dels estudiants de doctorat de la UAB de la sol·licitud de les beques del Servei de Llengües de la pròpia Universitat.
- Sol·licitant la millora i l'actualització dels serveis d'informació de les nostres webs, particularment les dels màsters oficials i propis.
- Recomanant a una Escola d'Infermeria adscrita que apliqués sense complexitats afegides el règim d'aprobat per compensació establert a la UAB.
- Demanat que es reforcin les mesures de seguretat d'estudiants i professors en els treballs de camp de Geologia als Pirineus.
- Aconsellant respectar en tots els seus termes les recomanacions que efectuï el PIUNE en relació amb la docència dels estudiants tutelats per aquest organisme.
- En relació amb l'exercici del dret de vaga a la UAB es van fer les dues recomanacions següents: cal garantir que l'exercici efectiu del dret de vaga per part dels estudiants no impedeixi l'exercici del dret a assistir a classe dels estudiants que ho desitgin; cal tenir present que el dret de vaga no inclou ni legitima en cap cas el fet d'exercir coaccions, amenaces o impedir materialment l'accés a les facultats, a les escoles o a les aules.

#### **V. 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 i Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

En tant que membre d'aquestes organitzacions, durant l'any 2017 el Síndic va assistir als següents actes:

- X Trobada Anual de Síndics de Greuges de la Xarxa Vives d'Universitats, celebrada els dies 6 i 7 de juliol a Tarragona.

-XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrat del 8 al 10 de novembre a Cuenca.

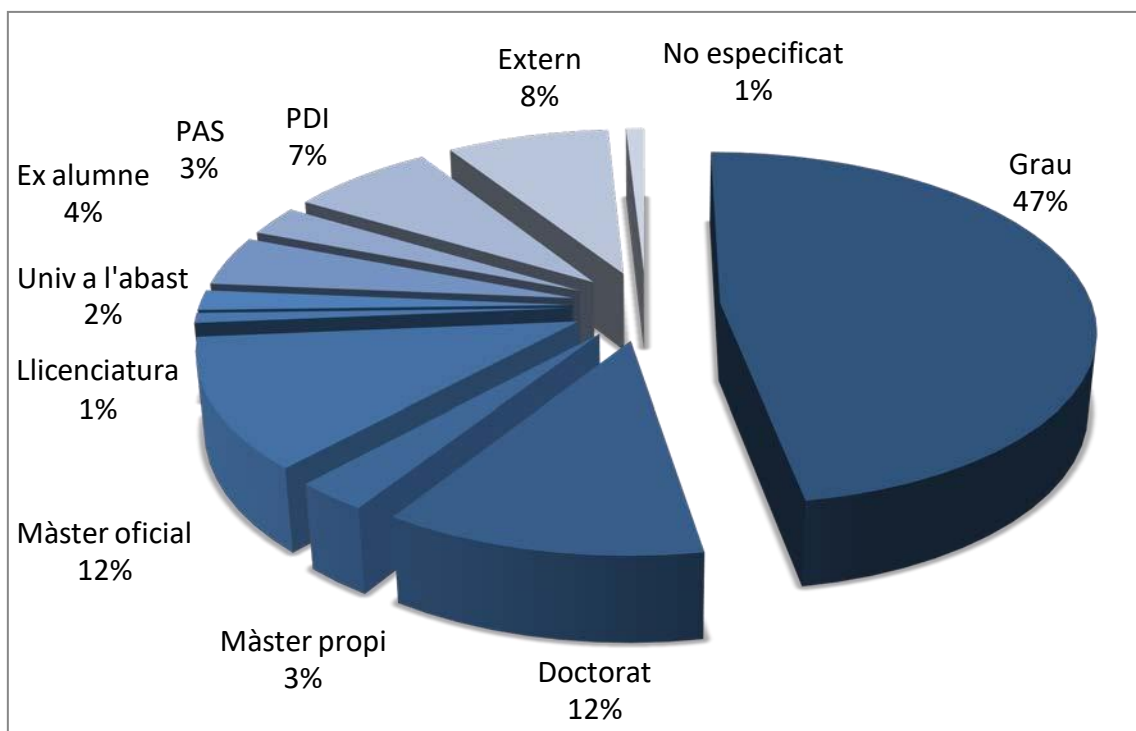
També ha participat en les jornades de preparació del projecte de Xarxa d'Ombudsmen de Catalunya, que el Síndic de Greuges de Catalunya vol posar en funcionament, i que es van celebrar a la Fundació Agbar, a Cornellà de Llobregat, el 29 de novembre de 2017.

## VI. ANNEX GRÀFIC

### Nombre d'expedients iniciats

Any 2010	182
Any 2011	199
Any 2012	195
Any 2013	147
Any 2014	139
Any 2015	117
Any 2016	100
Any 2017	110

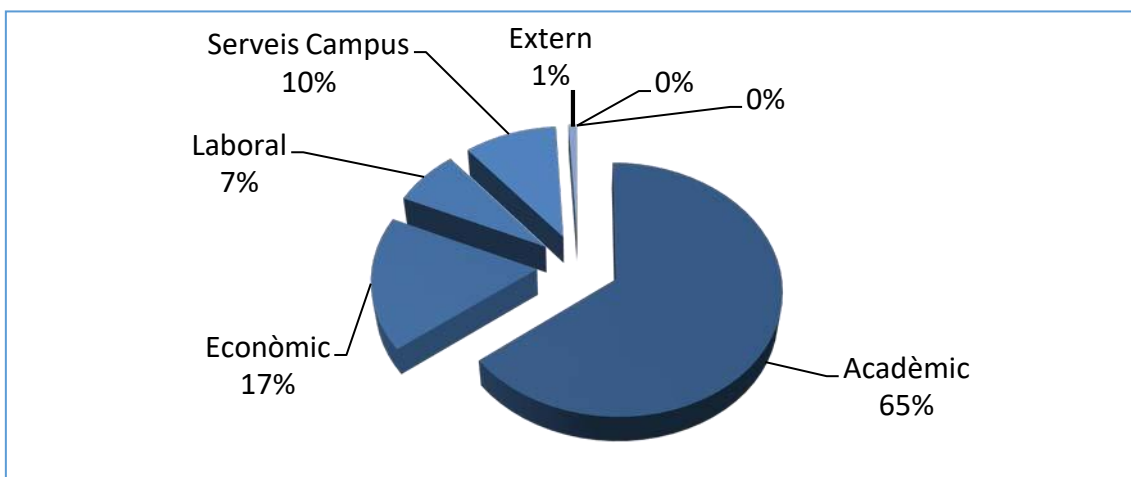
### Estaments de procedència dels promotors



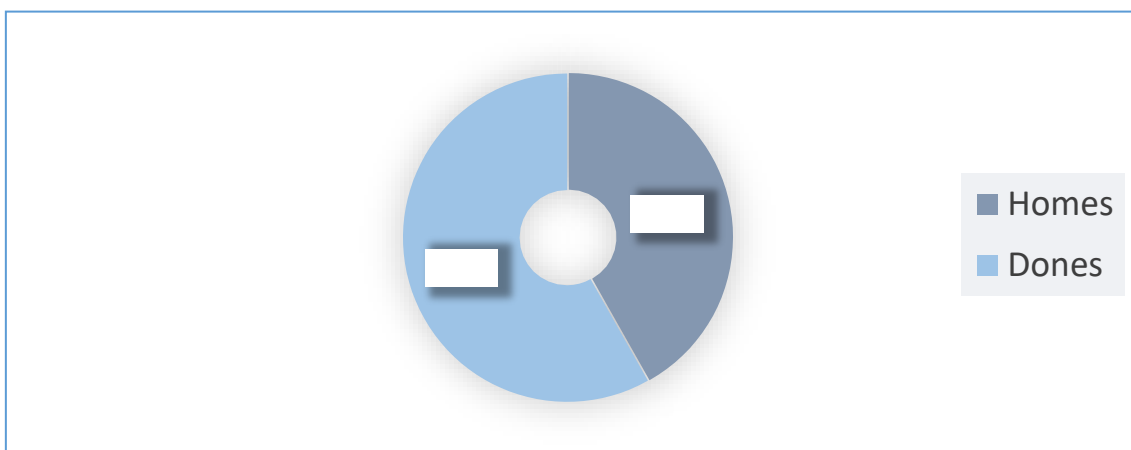
### Variació interanual del nombre de queixes

	2013	2014	%	2014	2015	%	2015	2016	%	2016	2017	%
Grau, diplomatura i llicenciatura	75	79	5%	79	59	-34%	59	39	-51%	39	53	26%
Màster propi	11	9	-22%	9	7	-29%	7	5	-40%	5	3	-67%
Màster oficial	8	10	20%	10	11	9%	11	11	0%	11	13	15%
Doctorat	14	10	-40%	10	14	29%	14	15	7%	15	13	-15%
Professorat	9	15	40%	15	11	-36%	11	8	-38%	8	8	0%
PAS	8	3	-67%	3	4	25%	4	4	0%	4	3	-33%
Altres	14	13	-8%	13	11	-18%	11	18	39%	18	17	-6%

### Àmbits de les queixes



### Sexe dels promotors



### Instàncies per centres i serveis

CENTRES	Estudiants				Personal		Altres	TOTAL
	Grau	Diplomatura	Màsters	Doctorat	PDI	PAS		
	Llicenciatura							
Ciències	6	-	1	1	1	-	-	9
Biociències	4	-	2	-	-	-	1	7
Economia i Empresa	3	-	-	-	-	-	-	3
Dret	3	-	-	-	-	-	-	3
Medicina	6	-	1	1	1	1	1	11
Veterinària	-	-	-	-	-	-	1	1
CC. Comunicació	4	-	1	-	-	-	-	5
CC. Educació	6	-	1	-	-	-	1	8
Filosofia i Lletres	2	-	2	-	2	-	-	6
Psicologia	2	-	3	-	2	-	1	8
CC. Polítiques i Sociologia	1	-	1	-	-	-	-	2
Traducció i Interpretació	-	1	-	-	-	-	-	1
Escola d'Enginyeria	5	-	1	1	2	-	-	9
Rectorat	-	-	-	-	-	2	2	4
Escola de Doctorat/Postgrau	-	-	1	10	-	-	-	11
Escoles adscrites	9	-	-	-	-	-	1	10
Organismes externs	-	-	-	-	-	-	8	8
Altres Serveis	1	-	1	-	-	-	-	2
Altres universitats	-	-	1	-	-	-	-	1
No especificat	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>110</b>

