

Informe de la síndica de Greuges al Claustre i al Consell Social

2008-2009



UNIVERSITAT
POMPEU FABRA

30 D'ABRIL DEL 2008 - 30 D'ABRIL DEL 2009

SUMARI

1. PRESENTACIÓ	3
2. ACTUACIONS	4
2.1. Els expedients	4
2.1.1. Seguiment d'expedients anteriors	4
2.1.2. Rellevància de determinats expedients	4
2.1.3. Gràfics. Els expedients i la seva classificació	6
2.1.4. Les resolucions	9
2.1.5. Consultes, reclamacions o queixes que no tenen un expedient obert	43
2.1.6. Temes amb <i>serrells</i> pendents	44
2.1.7. Consultes dels ciutadans	44
2.2. Consultes i relacions amb d'altres síndics, defensors o valedors	44
2.2.1. Consultes d'altres síndics a la síndica de Greuges de la UPF	44
2.2.2. Informes rebuts d'altres síndics	46
2.2.3. Informes emesos per la síndica	46
2.2.4. Visita al Gabinet del Síndic de Greuges de Catalunya	47
2.3. Assistència i participació en actes	47
2.3.1. Trobada anual dels síndics de Greuges de la Xarxa Vives	47
2.3.2. XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)	48
3. CONSIDERACIONS FINALS	49
4. NORMATIVA APLICABLE	50
4.1. Normativa	50
4.1.1. Estatuts de la Universitat Pompeu Fabra	50
4.1.2. Reglament del Síndic de Greuges de la UPF	50

1. PRESENTACIÓ

L'informe anual del Síndic de Greuges no es fa només com un imperatiu dels Estatuts, sinó també com una necessitat de retre comptes davant dels representants de la comunitat universitària en el Claustre i dels representants del teixit ciutadà en el Consell Social de la UPF. I més encara en aquest primer any de relleu.

L'actuació de la síndica durant aquest període s'emmarca dins la tradició del que ha estat aquesta figura en la història de la UPF. No hi ha innovació si no és dins una tradició, i aquesta paraula, *tradició*, ha de ser entesa no com una actitud conservadora, sinó de progressió en un camí ja iniciat, incorporant-hi el que demanda el paisatge nou pel qual transitem. És una nova etapa també deguda al canvi de persones.

El síndic Llorenç Gomis va encetar l'actuació d'aquesta figura prevista en els primers Estatuts de la UPF. El síndic Jordi Sopena va continuar-la quan, per llei, la figura del síndic, del defensor o del valedor, s'havia d'instaurar a totes les universitats. El seu magisteri, la seva saviesa i el sentit de bonhomia i de naturalitat de totes les seves actuacions van facilitar-ne el relleu. L'experiència i el saber pràctic acumulat de la secretària Núria Palau van fer bastant més fàcils també els primers moments d'aquest període.

El Síndic de Greuges sempre ha complert el que diuen de la seva figura els Estatuts de la UPF: actuar amb independència i autonomia respecte a les diferents instàncies universitàries, ser un servei autònom dins la Universitat. Això justament, independència i autonomia, es va evidenciar realment en el moment del relleu dels síndics i en la baixa, per promoció, de la secretària. De seguida es va fer palès que convenia remodelar la infraestructura d'aquest òrgan per tal que la continuïtat fos possible, i això precisament ha estat una part de la feina que ha desenvolupat la síndica durant aquest any. En aquesta tasca s'ha incorporat, el mes de gener del 2009, Montse Pagès, que vull presentar al Claustre com a col·laboradora i responsable de l'oficina. La seva incorporació ha fet més eficaces les actuacions, d'entre les quals podem remarcar l'informe que presentem.

Cal esmentar el suport rebut del Consell Social i de la seva presidenta, de les autoritats acadèmiques i de la Gerència, juntament amb diversos serveis de la UPF, per fer visible la independència de l'oficina i per reforçar la seva infraestructura bàsica al llarg de l'any transcorregut.

Això ha pres forma en una segona línia de telèfon, amb un número de fax independent i altres ajudes materials; també en els canvis en la web i en l'itinerari per arribar-hi, tant des de la pàgina principal de la UPF com des del Campus Global. S'ha creat una icona titulada Acollida del Síndic que permet enviar el formulari de greuge electrònicament. Aquest és el primer pas per incorporar l'Acollida del Síndic a l'administració electrònica, aplicació que gestionarà les queixes i les demandes d'informació que es rebin i que aproparà el servei del Síndic de Greuges als usuaris.

Les tasques de la síndica han seguit el mateix camí dels últims anys, dins de la tradició esmentada. S'han tramitat expedients de queixa, expedients de reclamacions davant retards, expedients d'informació. Unes vegades l'expedient ha arribat a un final favorable; d'altres, la reclamació ha arribat a la síndica quan ja s'havien produït actes o resolucions administratives, que en cap cas podien ser modificades o anul·lades.

Així, doncs, consultes, intervencions, expedients i gestions de mediació són els tipus d'actuacions que presenta aquest informe.

2. ACTUACIONS

2.1. Els expedients

L'informe anual fa públics a la comunitat universitària els assumptes arribats a la síndica i gira sobre fets i casos que són una altra realitat de la Universitat: la realitat del conflicte entre persones que conviuen, la realitat de les desinformacions i les situacions difícils que comporten, la realitat d'actuacions que fan patir les persones implicades. Casos i fets que, com que tenen lloc en una institució d'educació superior, són encara de més consideració.

“No és tasca dels síndics de greuges lloar o fer esment del que funciona bé en l'Administració sinó de buscar solucions als conflictes que es puguin produir en el si de la comunitat i, per tant, sempre apareixerà clarament el que sigui negatiu especialment per a l'Administració, en general, de la Universitat.” (*Informe del Síndic de Greuges al Claustre i al Consell Social. 11 de maig del 2006-10 de maig del 2007*, pàg. 13).

2.1.1. Seguiment d'expedients anteriors

L'informe anterior no havia incorporat dos expedients que havien arribat en els últims moments de l'actuació del síndic Jordi Sopena. Un dels expedients el va poder tancar ell mateix i està inclòs en aquest informe; l'altre correspon a la primera actuació de la nova etapa.

2.1.2. Rellevància de determinats expedients

Per tal de remarcar la transcendència i la gravetat dels assumptes que poden arribar a la síndica, és important informar que aquest any encara ha entrat una demanda per tornar a considerar una convocatòria de gràcia per a la continuïtat dels estudis a segon cicle, que prové de l'any 2000, quan era síndic Llorenç Gomis. El cas va tornar a ser estudiat per la Comissió Acadèmica del Consell Social a instàncies de la síndica, però és explicable que no hagi pogut ser resolta favorablement, ja que se sol·licitava una sisena convocatòria en una assignatura, situació no prevista en els reglaments de la Universitat. Els arguments aportats eren la manca d'informació per part de l'alumne, però també del professor, que no va saber aconsellar bé l'estudiant en els moments crítics. És difícil documentar aquest desconeixement; en tot cas, hi va haver conseqüències molt greus per a una persona molt capaç. No és gaire estrany que els estudiants afectats per no complir normatives de progressió en els estudis deixin deduir dels seus testimonis que tampoc els professors les coneixien. Aquesta informació és una obligació dels estudiants, és clar; però també dels docents, perquè les conseqüències de la manca d'informació tenen una influència posterior duradora en el desenvolupament vital dels estudiants.

En el mateix cas, encara que menys greus, es troben els expedients d'accés a la Universitat provinents d'estudis anteriors i les denegacions de les convocatòries de gràcia, quan l'estudiant ha exhaurit les quatre convocatòries.

Un altre aspecte general d'alguns expedients resolts i que no són llunyans dels anteriors, malgrat no tenir les mateixes conseqüències, són les normes que reclamen aproximació i tracte personal, en les quals intervenen diverses instàncies i que no són d'aplicació general, sinó puntual. Són casos com els de les persones amb discapacitats que

requereixen una atenció més propera i personalitzada. El Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària té un protocol d'actuacions que està ben pensat i que és sensible, sense caure en el paternalisme, als casos de discapacitat física. És, però, el seu desenvolupament individualitzat el que pot comportar desatenció a la persona que la necessita. La cadena de persones implicades a donar l'ajuda necessària –degà, caps d'estudi, professors, companys quan són estudiants– necessitaria estar sensibilitzada i advertida amb periodicitat de les necessitats reals de les persones afectades per tal de ser eficaç. Aquest curs, amb el trasllat de l'edifici Rambla al campus de la Comunicació - Poblenou, va haver-hi una reclamació que tenia una causa puntual: la dificultat d'arribar al nou campus. Aquesta queixa va evidenciar també una disfunció general que no se soluciona amb atenció per una sola vegada al començament dels estudis; sinó que, en circumstàncies diverses, la dificultat es manifesta en cada canvi de curs, de trimestre, de professors i de companys. La periodicitat de l'advertiment hauria de ser una característica d'aquesta ajuda, a més de cert grau d'empatia per part de les diferents instàncies que hi poden intervenir al llarg del temps.

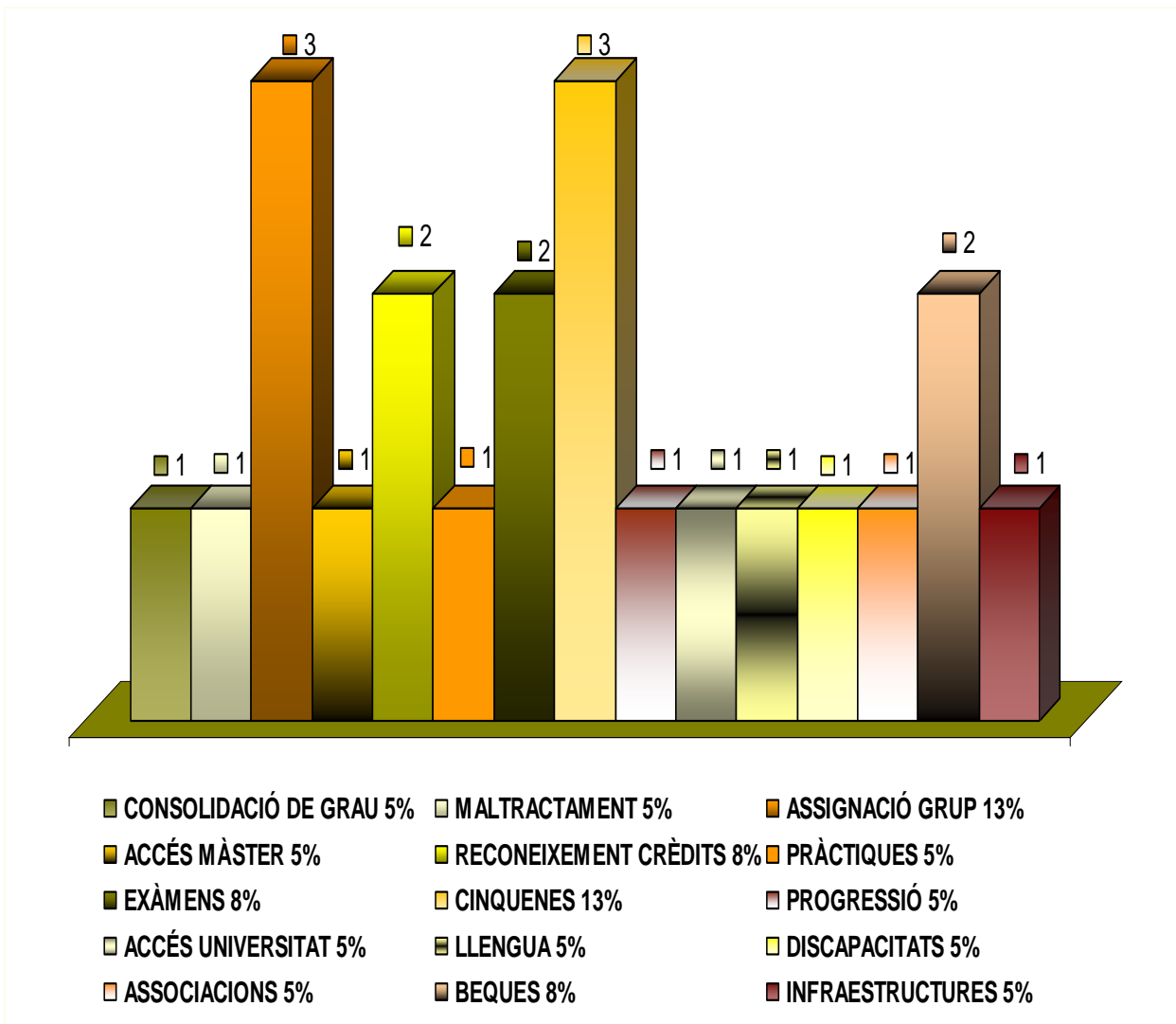
Hi ha, doncs, dues vessants que cal tenir en compte en casos com aquest: les actuacions i les situacions entre persones concretes amb dificultats regulades per les normatives, i les mateixes normatives i protocols establerts, que representen la superestructura i que moltes vegades se superposen als casos concrets sense arribar a resoldre'ls, malgrat la minuciositat amb què estan dissenyats.

Dels expedients atesos durant l'últim any són rellevants, en general, les actuacions personals, l'actuació concreta en el conflicte per part de les persones implicades. Molts dels casos que han arribat al Síndic de Greuges tenen el seu principi en una manca d'atenció i de responsabilitat, tant del reclamant com de la instància reclamada.

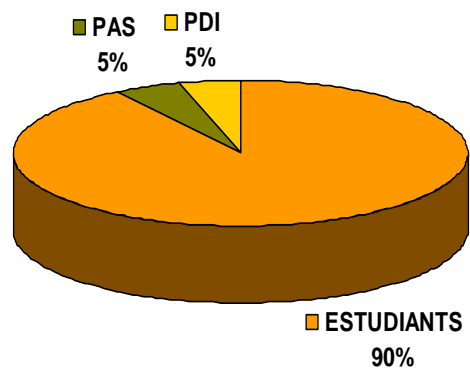
2.1.3. Gràfics. Els expedients i la seva classificació

Per veure esquemàticament els tipus d'expedients arribats al Síndic de Greuges presentem els gràfics següents:

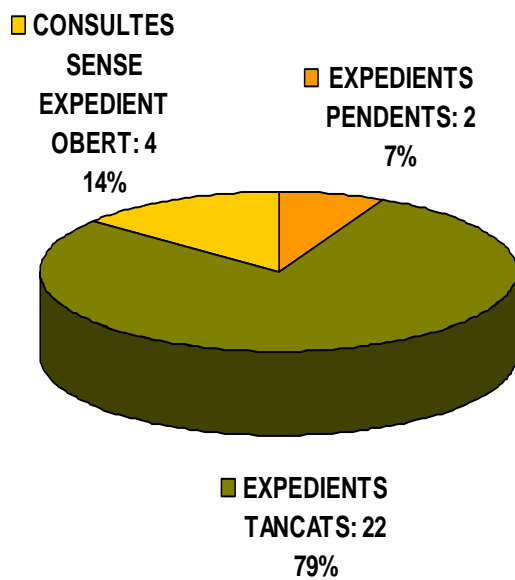
TIPOLOGIA DELS CASOS



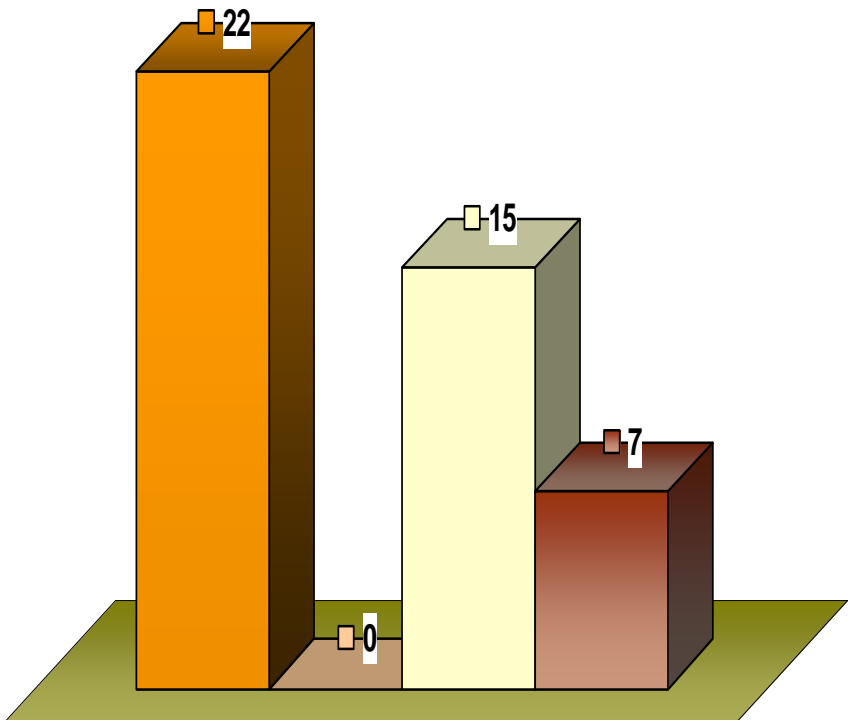
TIPOLOGIA DE LES PERSONES RECLAMANTS



ESTAT DELS EXPEDIENTS



RESULTAT DE LES RESOLUCIONS



ADMESES	22
NO ADMESES	0
FAVORABLE 68%	15
DESFAVORABLE 32%	7

2.1.4. Les resolucions

A continuació s'inclouen els informes individualitzats de cadascun dels expedients tramitats.

Resolució del síndic de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 297/08

Instat per un professor membre d'un equip de recerca per maltractament laboral

Data d'inici: 25-2-2008

Data de tancament: 30-4-2008

TRAMITACIÓ

I. Un professor presenta un escrit molt detallat en què exposa que va treballar en un grup de recerca, fins que va obtenir una patent amb el coordinador del grup. En una segona part de la recerca, es va produir un enfrontament entre el coordinador i la persona reclamant. El tema, per tant, té dues parts ben diferenciades: una, en la qual el síndic no hi pot entrar, i és la qüestió de la propietat intel·lectual o industrial; una altra, en la qual s'ha d'establir si s'ha produït un maltractament laboral.

II. El síndic ha mantingut converses amb el director del departament i el coordinador del grup de recerca. També ho ha fet amb un vicerector i amb el Servei d'Assessoria Jurídica de la UPF. Finalment, s'ha entrevistat amb la persona reclamant que, després de reiterar el que va presentar per escrit, finalitza amb un comentari afirmant que al cap de pocs dies havien de tenir una reunió amb un altre vicerector, l'assessor jurídic de la UPF i ell acompanyat dels seus assessors jurídics. En aquesta reunió pensa demanar una solució amigable. La darrera afirmació és, certament, important.

El síndic tramet una carta al vicerector responsable sobre la reunió que ha tingut amb la persona reclamant, i n'envia còpies a l'altre vicerector i al Servei d'Assessoria Jurídica.

III. Després de la reunió, el Servei d'Assessoria Jurídica va informar que la reunió havia estat positiva i que es buscava una solució pactada entre les parts en conflicte. Finalment, el mateix dia de la nova reunió, la persona reclamant comunica per escrit al síndic que no s'ha pogut arribar a una entesa. El síndic s'ha entrevistat amb un altre vicerector i ha mantingut contactes amb el cap del Servei d'Assessoria Jurídica. Tots dos manifesten que tenen esperances que, una vegada acceptats uns acords parcials, es puguin arribar a un acord final entre les dues parts: la Universitat i la persona reclamant.

RESOLUCIÓ

Reiterar que va demanar a les dues parts enfrontades que arribessin a un acord, que sempre serà millor que un desacord, malgrat que cap de les dues parts acceptin plenament les propostes mútues. Com que no es pot anar més enllà d'aquest punt, es decideix arxivar l'expedient.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 298/08

Instat per un estudiant davant el retard a l'hora de reconèixer crèdits per una activitat desenvolupada fora de la Universitat Pompeu Fabra

Data d'inici: 23-4-2008

Data de tancament: 10-6-2008

TRAMITACIÓ

I. El 23 d'abril del 2008 un estudiant informa el Síndic de Greuges sobre el retard a l'hora de reconèixer els crèdits obtinguts en una activitat desenvolupada fora de la UPF. La primera instància data del 2 de gener del mateix any i la va presentar al Punt d'Informació a l'Estudiant del seu campus universitari, juntament amb el programa de l'activitat i el certificat d'aprofitament obtingut. Després de no obtenir cap resposta, el 19 de març torna a presentar una altra instància davant de la secretaria del seu centre d'ensenyament. La reclamació que fa és la d'activar aquest procés.

II. La síndica rep com a primer assumpte del seu càrrec aquest cas, ja que la primera gestió feta per l'anterior síndic no va poder iniciar-se per baixa del responsable. Amb data 22 de maig dirigeix un correu electrònic al cap del Servei de Gestió Acadèmica per demanar-li si la instància havia arribat o no a aquesta unitat de decisió.

III. El Servei de Gestió Acadèmica respon amb data 26 de maig, dient que el reconeixement de crèdits d'aquest estudiant, així com els d'altres que havien fet la mateixa activitat, estava pendent de rebre el certificat corresponent del lloc on s'havia organitzat (en aquest cas, el Parlament de Catalunya), i que per això la secretaria del centre no havia pogut fer el procés de reconeixement. En aquest moment ja l'han rebut i al llarg dels dies següents incorporaran els crèdits obtinguts a l'expedient de l'estudiant. L'estudiant ja és al corrent del procés en què es troba la seva demanda.

IV. Amb data 27 de maig els crèdits reconeguts van ser inscrits a l'expedient de l'estudiant, a tots els efectes.

RESOLUCIÓ

L'expedient acaba positivament.

COMENTARI

Les secretaries de centre haurien de poder donar la informació sobre el procés pel qual les instàncies dels estudiants són ateses o aturades, sobretot ara que el correu electrònic facilita la comunicació entre l'Administració i les persones administrades. En aquest cas, el retard provenia del fet que l'activitat docent havia estat organitzada fora de la Universitat Pompeu Fabra.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 299/08

Instat per la mare d'una estudiant de primer curs en relació amb l'assignació del torn d'horari en el procés de matriculació

Data d'inici: 28-7-2008

Data de tancament: 6-10-2008

TRAMITACIÓ

I. Amb data 28 de juliol del 2008 arriba una queixa escrita per una qüestió d'assignació del torn d'horari en el procés de matriculació dels estudiants de primer curs.

La mare de l'estudiant va fer la primera queixa per telèfon (22-7-2008); i que la presentés la mare –va explicar– va ser perquè l'estudiant era menor d'edat fins a finals de setembre. Durant tot el procés de seguiment no es va poder parlar amb l'estudiant.

L'escrit del 28 de juliol relatava els passos que mare i filla van seguir per fer la matrícula, i la queixa estava motivada perquè li van assignar el grup 3, i la persona que feia les inscripcions no estava molt segura que el grup 3 correspongués al torn de matí, que era el que volia l'estudiant. En trucar la mare l'endemà per saber amb seguretat si el grup 3 corresponia al torn del matí i rebre la resposta que era de tarda, es va decidir a presentar la queixa.

II. La síndica va escriure a la persona responsable de la matriculació, la qual al dia següent va enviar una carta a l'estudiant per explicar-li tant el procés aleatori d'assignació de torns com els passos a seguir per demanar canvi de torn abans del començament de curs.

En converses telefòniques posteriors, la síndica va intentar explicar a la mare que hi ha transparència per part del servei de matriculació a la nostra universitat, i que el sistema d'assignació de torns depèn de la sort que l'estudiant, o la persona que fa la matrícula, tria entre tantes paperetes com estudiants i torns hi ha. La insistència en el fet que elles van veure a l'ordinador del servei un número 1, que no era el 3, va fer que la síndica els demanés fotocòpia del full de matriculació; document que van enviar amb data 19 d'agost del 2008 i en el qual el número 1 correspon al Grup Censal.

A començaments de setembre se'ls va recordar les dates de demanda de canvi de torn, les quals eren ja imminents.

III. El primer d'octubre es rep a l'oficina del síndic la comunicació del Servei de Gestió Acadèmica que, de manera regular i al marge de tota reclamació, s'ha acceptat el canvi de grup per a l'estudiant, atesa la documentació justificativa que va aportar en la instància del mes de setembre.

RESOLUCIÓ

L'expedient acaba positivament.

Per tant, no hi ha suggeriments a fer en aquest expedient; sinó la reflexió que la relació del cas posa de manifest que la Universitat té mecanismes adients per satisfer els requeriments raonats dels seus membres i que cal confiar-hi.

COMENTARI

Seria bo deixar exercir a tots els universitaris la capacitat de gestionar els assumptes universitaris propis, malgrat que no tinguin la majoria d'edat legal, atès que tenen reconeguda la capacitat per fer estudis superiors.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 300/08

Instat per una estudiant d'Infermeria sobre la impossibilitat de recuperar en segona convocatòria unes pràctiques suspeses

Data d'inici: 3-6-2008

Data de tancament: 6-10-2008

TRAMITACIÓ

I. Amb data 3 de juny del 2008, arriba una queixa d'una estudiant d'Infermeria d'una escola adscrita a la Universitat Pompeu Fabra, en què expressa la seva disconformitat per haver rebut d'una de les professores de l'assignatura l'anunci d'un suspens en un Pràcticum de Cures Especials de tercer curs, que la incapacitarà per obtenir el títol en el curs escolar, ja que el suspens de pràctiques no és recuperable si no és en la programació de pràctiques del curs següent –2008-2009–, segons la professora responsable. És només l'anunci d'un suspens perquè fins al 18 de juny es poden refer els treballs escrits demanats pel pla docent de l'assignatura. Recuperar la part del període de pràctiques a l'hospital, que és la part no aprovada per ella del Pràcticum i que condiciona la qualificació, sembla que no és possible.

II. La síndica s'entrevista amb l'estudiant, que ve acompanyada per la seva tutora. L'estudiant explica que la part pràctica amb la infermera de seguiment a l'hospital la va passar amb un notable i que no se li va advertir de cap mancança en la seva intervenció amb els malalts. També exposa que el període de pràctiques va acabar el 4 d'abril del 2008 i que es va assabentar que tenia el període suspès el 28 de maig del 2008 per unes actes prèvies.

Atès que l'assignatura s'aprova tant per les intervencions a l'hospital com pels treballs acadèmics i que altres estudiants podien refer els que no arribaven a l'aprobat fins al 18 de juny, l'estudiant demana que també se li doni una oportunitat semblant.

III. La síndica parla per telèfon amb una de les professores encarregades de l'assignatura, per tractar d'oferir una altra possibilitat a l'estudiant. La professora no sembla estar disposada a deixar que pugui recuperar aquest suspens anunciat. Un altre component del curs, el Seminari, no ha estat avaluat com suficient per manca de participació i de suggeriments de l'estudiant durant les sessions. Tanmateix, accepta que l'estudiant demani formalment l'oportunitat de tenir una segona convocatòria per a la part de pràctiques, com hi ha a totes les assignatures.

La mediació aconsegueix que pugui fer un altre període de pràctiques durant l'estiu. El resultat va ser positiu a la convocatòria de setembre i l'estudiant va poder obtenir durant aquest any acadèmic el seu títol de graduada.

RESOLUCIÓ

L'expedient acaba positivament.

RECOMANACIÓ

L'expedient es resol positivament; però la qüestió de la qualificació dels pràcticums és un assumpte obert. Convindria que els plans docents d'aquestes assignatures determinin bé com es poden reconduir durant el mateix període de pràctiques per tal que els estudiants tinguin l'oportunitat de millorar habilitats, actituds o d'altres mancances que puguin observar els avaluadors. Molt sovint aquestes assignatures pertanyen a l'últim curs i poden impedir, com en aquest cas, la titulació dins del curs escolar.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 301/08

Instat per una estudiant que va tenir un suspens per haver deixat copiar a un altre estudiant durant un examen escrit

Data d'inici: 15-9-2008

Data de tancament: 22-10-2008

TRAMITACIÓ

I. El 15 de setembre del 2008 una estudiant va adreçar una queixa a la síndica per un suspens rebut, degut al fet que havia deixat copiar a un company durant l'examen extraordinari de l'assignatura. Van ser suspesos els dos estudiants. La estudiant adduïa que la professora no tenia cap prova sobre el càrrec que li imputava.

II. Per telèfon se li va suggerir que havia de parlar primerament amb el cap d'estudis corresponent, a la qual cosa l'estudiant va expressar el seu temor a no rebre la confidencialitat necessària i patir conseqüències posteriors, ja que hauria de continuar amb la mateixa professora. També se li va suggerir que la instància a la síndica s'havia de fer una vegada hagués exhaurit les consultes amb els responsables directes, en aquest cas el cap d'estudis.

Un dia després, la síndica va exposar el cas al cap d'estudis del centre, que encara no coneixia l'incident. El cap d'estudis va parlar posteriorment amb la professora, que va explicar com durant l'examen hi havia molts pocs estudiants a l'aula, que estaven distanciats uns dels altres i que era fàcil adonar-se de quan es facilitava deixar llegir els fulls de l'escrit a un altre estudiant.

III. La conversa posterior de l'estudiant amb el cap d'estudis i l'aclariment sobre la idea que aquestes qüestions no han de tenir conseqüències en les relacions entre professors i estudiants va tancar el procés d'aquest expedient.

REFLEXIÓ

Aquest és, per tant, un cas més de convivència dins el dia a dia de la Universitat entre els seus agents més importants, professors i estudiants, les relacions entre els quals han de ser de confiança per assolir els objectius comuns: la transferència de sabers i de coneixements de manera eficient i lleial.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 302/08

Instat per una estudiant de Periodisme que no va aprovar una assignatura en cinquena convocatòria l'any 2000

Data d'inici: 8-10-2008

Data de tancament: 16-12-2008

TRAMITACIÓ

I. El cas d'aquesta estudiant és històric, atès que va començar l'any 2000, amb el primer síndic de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra, el qual va obrir l'expedient 82/2000 i es va tornar a considerar a instància d'ofici amb l'expedient 103/2001. El dia 8 d'octubre del 2008 l'estudiant envia una sol·licitud a la síndica perquè torni a considerar el seu cas. L'estudiant ha treballat i treballa ara en feines periodístiques i no ha continuat els estudis. Ella voldria que es considerés el seu cas en funció de l'avaluació compensatòria o d'algun altre mecanisme que pogués treure-la de la situació acadèmica en la qual es troba.

De la seva exposició dels fets es desprèn que, tant el professor implicat com l'estudiant, ignoraven la normativa de les convocatòries extraordinàries a la Universitat Pompeu Fabra. Tanmateix l'estudiant era de segon cicle i hauria d'haver conegut la normativa.

Com que el cas era bastant greu, el síndic va actuar d'ofici l'any següent presentant a la Universitat la possibilitat de poder considerar l'aprobat per compensació, que és vigent en d'altres universitats. Aquesta actuació no va rebre aquiescència per part de la Universitat Pompeu Fabra, l'interès de la qual és que els universitaris progressin en els seus estudis.

II. La síndica consulta el cas amb el vicerector de Docència i Ordenació Acadèmica. Conjuntament acorden que la sol·licitant torni a presentar el seu cas a la Comissió Acadèmica del Consell Social perquè es torni a examinar tenint en compte les circumstàncies en què es va produir, circumstàncies que no poden ser documentades perquè es tracta de la situació en què es va fer l'examen de cinquena convocatòria. La síndica va aconsellar a l'estudiant que es dirigís a la Comissió Acadèmica del Consell Social de la Universitat i que li expliqués una altra vegada el cas i les circumstàncies corresponents.

III. La Comissió Acadèmica, en data 18 de novembre del 2008, no va jutjar favorablement l'atorgament d'una sisena convocatòria, que no ha estat atorgada cap vegada en la història de la Universitat Pompeu Fabra.

RESOLUCIÓ

El cas no ha pogut ser resolt.

REFLEXIÓ

Aquest cas surt de l'àmbit dels assumptes pròpiament estudiantils, atès que la sol·licitant fa temps que treballa en feines properes al periodisme i presenta una sèrie de circumstàncies que escapen de les possibilitats que la Universitat es concedeix per

ordenar la seva actuació en aquests assumptes. És, però, un cas trist que pot fer reflexionar sobre la responsabilitat de cadascun dels membres de la comunitat universitària.

COMENTARI

Dins dels estudis que porten a la capacitació per exercir una professió, com són els estudis de periodisme, els col·legis oficials o els centres acadèmics podrien considerar la possibilitat de fer unes proves de capacitació i d'acreditació del treball realitzat, que pogués equivaler a un títol universitari. Això era una mesura dels gremis medievals que té el risc d'un excés corporativista que no és compatible amb el component civil i cívic que avui es demana per a qualsevol acreditació professional. Seria convenient considerar-ho dins de les possibilitats del món acadèmic.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 303/09

Instat per un funcionari del personal d'administració i serveis que demana la consolidació d'un grau i després de set mesos encara no ha obtingut resposta per part de la Universitat

Data d'inici: 4-11-2008

Data de tancament: 11-1-2009

TRAMITACIÓ

I. Un membre del personal d'administració i serveis presenta a la síndica, amb data 4 de novembre del 2008, una queixa sobre el retard o el silenci davant una sol·licitud seva adreçada al Servei de Personal, en la qual exposava els passos que havia fet per demanar la consolidació de grau en el seu lloc de treball definitiu.

II. Les seves instàncies tenen data de 26 de març, de 31 de juliol, i la presentada davant la síndica, correspon a set mesos després de la primera. No ha rebut, però, contestació. Les instàncies són correctes i estan ben documentades.

III. La síndica rep la visita de la persona reclamant, durant la qual explica minuciosament la seva situació i les seves circumstàncies laborals, la qual cosa ha permès a la síndica parlar amb les persones implicades en la resolució de la seva demanda, que tenia sòlids arguments de dret.

Per tant, l'expedient s'ha resolt favorablement i la persona demandant va rebre pocs dies després la resolució del rector amb la consolidació del grau que demanava, just quan la síndica va conèixer el cas i es va posar en contacte amb el servei demandat.

RESOLUCIÓ

Aquest greuge és un cas d'incompliment del Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú, i s'ha resolt fàcilment. Es procedeix a arxivar l'expedient.

COMENTARI

És possible que les circumstàncies personals del demandant expliquin en aquest cas la manca de resposta per part del servei universitari afectat dins els terminis legals; però els fets personals no han de ser mai una qüestió justificativa dels retards en la resposta als administrats. L'agilitat en la notificació dels documents rebuts, el seguiment de l'expedient i finalment les respostes són indicadors de qualitat de les bones pràctiques administratives que tothom hauria de complir de la manera més eficient possible.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 304/09

Instat per un estudiant que demanava un canvi de subgrup adient amb l'horari de feina, i que se li va denegar per una qüestió de dates en la presentació de la documentació

Data d'inici: 26-11-2008

Data de tancament: 11-1-2009

TRAMITACIÓ

I. Durant el mes d'agost del 2008, un estudiant va veure a la web de la Universitat que, per ordre alfabètic dels cognoms, li havien assignat un subgrup determinat de seminaris, i d'acord amb aquesta informació li van adaptar l'horari laboral com a treballador en pràctiques a l'empresa. L'empresa va tenir en compte la seva situació d'estudiant i l'obligatorietat d'assistència als seminaris.

II. Al començament de curs, el 25 de setembre, va canviar l'ordre de tall alfabètic per la incorporació d'altres noms a la llista d'estudiants, i el subgrup al qual havia estat assignat també va canviar. La Facultat va allargar el termini de demanda de canvi de subgrup del 8 al 13 d'octubre. Malgrat haver presentat una instància el 8 d'octubre, se li va denegar el canvi perquè no tenia encara el contracte definitiu; ja que l'empresa li va donar el contracte laboral amb data 24 d'octubre.

III. Atès que l'assistència als seminaris és obligatòria, atès que l'únic horari de seminaris que és compatible amb el seu horari laboral és un subgrup determinat i atesa la disconformitat de dates de termini entre el període obert per canvis de subgrup i la data en la qual va rebre el seu contracte laboral signat, la síndica va parlar amb la secretaria de centre, que va acceptar tornar a considerar aquest cas, la conseqüència del qual hauria comportat no poder assistir als seminaris dels tres trimestres del curs.

Finalment, ha obtingut plaça en el subgrup que li convenia i la secretaria de centre ha reconegut la situació laboral de la persona demandant malgrat estar fora de termini.

RESOLUCIÓ

Es dóna per finalitzada l'actuació de la síndica amb el tancament favorable de l'expedient.

SUGGERIMENT

És comprensible que el funcionament dels terminis de l'organització acadèmica sigui tancat per considerar canvis de grup; però és també comprensible que els canvis en les informacions donades als estudiants a través de mitjans informàtics i posteriorment alterades, donin la possibilitat, com en aquest cas, de fer reconsideracions flexibles dels terminis.

COMENTARI

És un cas més sobre dificultats o manca de comunicació precisa entre les persones que conviuen a la mateixa institució i en les quals una petita intervenció desperta fàcilment la bona disposició dels òrgans acadèmics i la recta manera de fer dels administrats.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 305/09

Instat per un estudiant en relació amb un canvi de grup

Data d'inici: 28-10-2008

Data de tancament: 3-2-2009

TRAMITACIÓ

I. Presenta la reclamació un estudiant i es queixa que, en el moment de fer la matrícula l'aplicació informàtica li va adjudicar un grup per defecte i va acceptar aquest grup pensant que era el mateix que tenia el curs anterior. El resultat va ser que el grup assignat rebia la docència en llengua anglesa, amb el material docent en les aules globals i la bibliografia en la mateixa llengua. Això li dificultava l'aprenentatge ja que no tenia coneixements suficients d'anglès. També els horaris del grup assignat li eren incompatibles amb la feina que feia a les tardes.

II. La persona reclamant va sol·licitar un canvi de grup el primer dia de classe i va aportar la documentació acreditativa a la seva secretaria, és a dir, còpia de la matrícula del curs anterior, en què constava el seu grup i la còpia del contracte laboral en vigor. Aquest canvi va ser denegat per un procés informàtic automatitzat. Després de posar-se en contacte amb la secretaria de la Facultat va rebre la resposta que només el degà podria concedir el canvi i que per tenir hora de visita amb ell calia demanar-ho per escrit, cosa que ja havia fet el dia anterior per tal que la secretària del degà li pogués comentar.

A tot això els dies passaven i la persona reclamant es va posar en contacte amb els professors per tal que coneguessin la seva situació, i a continuació es va dirigir a la síndica.

III. La síndica va parlar amb la secretaria, que estava al corrent de tot degut a l'actitud reivindicativa de la persona afectada, i es va poder resoldre canviant de grup en el segon i tercer trimestres del curs acadèmic. L'estudiant es va conformar amb aquesta decisió.

IV. Amb tot l'estudiant va tenir un altre incident en el moment de l'examen d'una assignatura del primer trimestre, ja que una professora no li va facilitar el model de l'examen en català, malgrat la seva demanda. La queixa de l'estudiant continuava sent que estava en inferioritat de condicions en el cas que no entengués correctament l'enunciat. La professora es va mantenir a no facilitar còpia de l'enunciat en una altra llengua que no fos l'anglesa. Aquesta queixa, però, va ser resolta amb la intervenció com a corrector de l'examen d'un altre professor que feia un grup paral·lel de la mateixa assignatura.

RESOLUCIÓ

La queixa es resol favorablement, però amb una valoració negativa per part de l'estudiant davant la dificultat per accedir a alguns professors i a òrgans directius de la seva Facultat. Es dona el cas per finalitzat, i s'arxiva l'expedient, tot indicant que la comunicació entre estudiants i òrgans administratius i/o acadèmics s'ha d'estimar com

un índex de qualitat en la docència, que és i ha estat sempre un objectiu de la Universitat.

COMENTARI

Com gran part de les queixes rebudes, aquesta s'ha resolt favorablement després d'un temps que s'ha allargat més del necessari. Tant l'estudiant com la secretaria van passar per moments incòmodes i de tensió. L'estudiant es va mostrar amb formes més que reivindicatives i la secretaria dels estudis va complicar els tràmits d'accés al degà, fent-los excessius i impossibles. Les dues facetes haurien pogut ser més efectives i més properes. Alguns criteris generals interns de les facultats que apliquen alguns estudis per al canvi de grup presenten molta diversitat per a la denegació, però cap criteri per a l'acceptació. Convindria redactar-ho de manera més positiva.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 306/09

Instat per una estudiant que havia començat els mateixos estudis en una altra universitat en relació amb les condicions d'accés a la UPF

Data d'inici: 13-1-2009

Data de tancament: 19-2-2009

TRAMITACIÓ

I. Presenta la reclamació una estudiant a qui després d'un trimestre d'haver iniciat el primer curs, se li diu que s'ha d'anul·lar la seva matrícula perquè no compleix els requisits de permanència exigits per estudiar a la Universitat. Havia iniciat els mateixos estudis en una altra universitat feia vuit anys i no tenia superats els crèdits necessaris per poder accedir a la UPF. Tot això es detecta quan aquesta estudiant ja havia assistit a totes les classes del primer trimestre i havia fet els exàmens.

II. La persona reclamant s'entrevista amb la síndica i li explica que va lliurar la documentació acreditativa el mes de setembre, abans d'iniciar el curs acadèmic, i que en cap moment va pensar que podia tenir problemes, ja que va entrar a la UPF per l'oficina d'accés i preinscripció i tampoc no va adonar-se de les condicions exigides en aquesta universitat en el moment de matricular-se. Ningú no va informar-la en cap moment que es podia trobar amb problemes si tenia estudis iniciats. Es va matricular, va lliurar la seva documentació, va iniciar el trimestre, es va presentar als exàmens, es va integrar a la Universitat, fins que es va detectar després d'uns mesos que no complia els requisits exigits, i se li va comunicar que havia de marxar. Fins i tot el degà dels estudis va sol·licitar parlar amb la síndica per tal d'intentar trobar-hi una solució perquè la situació era realment complexa.

III. La síndica va parlar amb el vicerector competent per tal d'informar-lo de la situació detectada així com li va indicar les millores que es podrien introduir en la redacció del fullet informatiu sobre accés i preinscripcions a les universitats catalanes; que no és un assumpte intern de la nostra universitat. També ho va fer arribar davant la cap de Gestió Acadèmica, que estava al corrent de tot degut a la situació excepcional que es produïa per haver d'anul·lar la matrícula d'aquesta estudiant uns quants mesos després d'haver iniciat el curs i que ja l'havia tractat ella també amb el vicerector, el qual, ho va portar a la Comissió Acadèmica del Consell Social.

IV. Davant el dubte sobre la manca d'informació en el moment de matricular-se i sobre el retard a l'hora de detectar la situació de l'estudiant, finalment després de valorar tota la situació acadèmica li admeten el recurs presentat i la resolució és favorable a l'estudiant, que podrà continuar estudis a la UPF.

RESOLUCIÓ

La queixa va ser resolta favorablement i l'estudiant va valorar positivament l'ajut prestat per les autoritats acadèmiques del seu estudi. Es dona el cas per finalitzat, i s'arxiva l'expedient.

COMENTARI

Aquest cas va coincidir amb un altre de semblant d'un altre estudi i ha trobat la bona disposició del Servei de Gestió Acadèmica per estudiar les circumstàncies concretes que puguin ajudar els estudiants procedents d'una altra universitat quan tornen als estudis, tot sent estrictes amb els requisits d'admissió. També li ha suggerit a la mateixa síndica la conveniència d'advertir a l'Oficina de Preinscripció del Consell Interuniversitari de Catalunya sobre les ambigüitats detectades en la redacció del fullet informatiu d'accés a la universitat, que poden afavorir malentesos com el produït en el cas d'aquesta estudiant.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 307/09

Instat per una estudiant davant una denegació de cinquena convocatòria

Data d'inici: 5-12-2008

Data de tancament: 22-2-2009

TRAMITACIÓ

I. Una estudiant es dirigeix a la síndica per sol·licitar-li poder continuar el curs acadèmic actual, atès que la resposta al seu recurs per la denegació de la cinquena convocatòria en dues assignatures de primer curs li va arribar quan no tenia opció de matricular-se en cap altra universitat. La queixa va entrar el 5 de desembre del 2008; l'acord de la Comissió Acadèmica i de Promoció del Consell Social denegant-li la convocatòria de gràcia és de 21 d'octubre; la resolució del recurs és signada el 18 de novembre del 2008 i el recurs d'alçada de l'estudiant s'havia presentat amb data 11 de novembre. Les dates són properes unes d'altres i no hi ha períodes d'aturada de l'expedient.

II. La sol·licitud que porta com a annex les instàncies que va presentar en el seu moment, un escrit explicatiu de les circumstàncies personals i la fotocòpia de la resolució del recurs. En l'entrevista amb la síndica l'estudiant va fer esment que els certificats i els documents que certificaven les dificultats per portar els estudis els va presentar en la seva primera sol·licitud. La progressió dels estudis de primer curs no va ser bona i les circumstàncies familiars de l'estudiant van ser difícils i seguides unes d'altres.

III. La sol·licitud que exposa la queixa arriba a la síndica quan la resolució del recurs ja està feta. En converses amb el vicerector responsable es fa palès que el cas ha rebut un estudi detallat de la Comissió Acadèmica i de Promoció del Consell Social i que la progressió dels estudis de l'estudiant no permet resoldre favorablement el recurs presentat per ella.

IV. La síndica té una altra entrevista amb la sol·licitant per tal de comunicar-li que no es pot resoldre favorablement la seva demanda i d'orientar-la en allò que pugui en els següents passos que ha de donar per continuar els estudis en una altra universitat.

RESOLUCIÓ

S'arxiva l'expedient sense poder resoldre la seva demanda.

COMENTARI

El servei de Gestió Acadèmica recomana als estudiants en situació de cinquena convocatòria fer preinscripcions en d'altres universitats per prevenir casos com aquest. És possible que aquesta recomanació no arribi als estudiants en el moment que seria efectiva. Confiam que l'assignatura obligatòria implantada aquest curs a tots els graus del Pla Bolonya, Introducció Universitària i Comunicació, sigui suficient per fer conèixer a tots els membres de la comunitat universitària implicats els camins que hi ha quan se'n tanquen d'altres.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 308/09

Instat per una estudiant amb discapacitat física sobre les dificultats per cursar matèries optatives

Data d'inici: 9-12-2008

Data de tancament: 9-3-2009

TRAMITACIÓ

I. Durant el mes de desembre del 2008 una estudiant amb discapacitat física es va dirigir a la síndica de Greuges per tal d'explicar-li les dificultats que li suposava traslladar-se de l'edifici Rambla al nou campus de la Comunicació. Anar-hi amb transport públic li era impossible: ni amb metro ni amb bus, ja que hauria de fer transbordament. També veia dificultós el fet de romandre a la Universitat durant un cert nombre d'hores diàries. A més de la queixa per incompliment de l'article 75 dels Estatuts de la UPF, demanava ajuda concreta per poder cursar "a distància" algunes assignatures optatives. I no era menor la dificultat de poder comptar amb la disponibilitat dels professors per ajudar-la i fer-li un ensenyament individualitzat.

II. La sol·licitud ultrapassava el seu cas concret i demanava un pla d'integració més satisfactori per a les persones discapacitades i suggeria ajuts possibles com un sistema de crèdits per a voluntariat i reunions directes amb els responsables del Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària (SACU). En l'entrevista de la síndica amb l'estudiant, que es va celebrar el 23 de desembre del 2008, es va veure que hi havia dues línies d'actuació. La primera, de caire puntual, era ajudar-la a poder cursar algunes assignatures aquest curs. Això es podria resoldre informant del cas al degà del centre. La segona era d'un abast superior i requeria informació i participació de la persona responsable del SACU.

III. L'actuació del degà del centre va ser immediata: es va posar en contacte amb l'estudiant i es va oferir a facilitar-li la connexió amb els professors. És un assumpte però que requereix temps, tant per la resposta dels professors com pel procés de desenvolupament de la docència. Amb data 22 de gener l'estudiant no havia respost al degà, esperant a veure amb quants professors havia pogut contactar. Amb data 26 de febrer l'estudiant començava a buscar les assignatures optatives del tercer trimestre.

IV. La síndica va rebre també una llarga i minuciosa explicació del protocol sobre les actuacions que la UPF té per facilitar l'estudi dels estudiants discapacitats, les persones que se n'ocupen i els projectes en curs. En la qüestió plantejada en aquest expedient, els deganats han d'informar els professors de les circumstàncies de l'estudiant i aquests han de saber fer col·laborar estudiants voluntaris a cada classe per ajudar a l'estudiant que ho necessita. Aquesta informació s'ha de donar cada trimestre, cosa que no va succeir en el cas de l'estudiant reclamant, fet que li provoca dificultats al començament de cada assignatura, de trimestre i de curs.

RESOLUCIÓ

És un expedient que queda resolt favorablement pel que fa a la part de la situació acadèmica actual de l'estudiant.

És un cas, però, sobre el qual cal continuar rebent informació sobre la seva evolució. I quant a la part general d'actuació de la UPF cap a les persones discapacitades es presenta la següent

RECOMANACIÓ

Que el SACU recordi periòdicament als deganats la presència d'estudiants discapacitats al seu centre, amb l'especificitat concreta, i que aquests vetllin també per fer un seguiment personal de la relació amb el professorat i els companys, dels accessos als serveis universitaris i d'altres necessitats que puguin tenir les persones discapacitades, d'acord amb els protocols de la UPF.

COMENTARI

Aquest és un expedient que té un resultat favorable per la bona resposta que ha rebut del centre. Tanmateix és un assumpte general que traspassa l'àmbit universitari. Malgrat que s'hagi avançat en el tema de fer accessibles molts llocs a les persones amb discapacitat física, no n'hi ha prou amb la cura de les barreres arquitectòniques. El canvi d'ubicació d'un campus pot comportar d'altres dificultats per a aquestes persones. Això sobrepasa la responsabilitat de la Universitat i entra en un domini general d'urbanisme i mobilitat de la ciutat que materialment té també uns límits per a les solucions puntuals i individuals.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 309/09

Instat per una graduada perquè no pot ser usuària d'un servei que li correspon com a membre de l'Associació d'Antics Alumnes de la UPF

Data d'inici: 26-3-2008

Data de tancament: 12-3-2009

TRAMITACIÓ

I. El mes de març del 2008, abans del relleu dels síndics de Greuges de la UPF, arriba una queixa d'una graduada que és membre de l'Associació d'Antics Alumnes de la UPF. La graduada no pot accedir als ordinadors de la Biblioteca, avantatge que tenen els antics alumnes que pertanyen a l'Associació. La reclamant no arriba a poder-se fer escoltar per l'Associació i no pot fer ús d'aquest servei.

II. Les trucades telefòniques que es fan des del Síndic de Greuges no són respostes i el cas queda aturat un temps. En el mes de juny la síndica va poder posar-se en contacte amb una persona que acabava d'incorporar-se a la feina de la secretaria de l'Associació i es va posar al corrent de les dificultats que hi va haver per mantenir oberta la seu de l'Associació, degut a qüestions de salut i a d'altres problemes dels responsables. Es va arribar a esbrinar que la dificultat provenia d'una qüestió de manca d'informació entre els serveis informàtics i l'Associació.

III. Després de les gestions fetes amb la secretaria de l'Associació, la síndica va contactar –d'acord amb l'Associació– amb els informàtics per tal de desencallar la situació, i va sol·licitar la possibilitat d'accedir als ordinadors de la Biblioteca. Els serveis d'informàtica no tenien actualitzades les dades de la reclamant com a membre de l'Associació d'Antics Alumnes; a informàtica figurava la data en què la graduada va perdre la vinculació amb la Universitat com a alumna. Finalment, el mes de juliol del 2008 l'assumpte va quedar solucionat provisionalment, fins que es va acabar resolent.

RESOLUCIÓ

Per tant, aquest és un assumpte resolt que s'ha arrossegat durant temps per les circumstàncies com s'ha donat, i durant el qual la feina de la síndica ha consistit a activar la comunicació i la transmissió d'informació, amb la qual cosa no es fa cap recomanació ni suggeriment.

COMENTARI

Les associacions són una mostra de la salut del teixit social en un col·lectiu, atès que la vida d'aquestes entitats depèn de tots els seus membres, no tan sols d'uns quants. L'absència d'una persona en un moment donat hauria de comptar amb el suport dels altres membres de l'Associació, siguin o no membres de la directiva.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 310/09

Instat per una estudiant davant una denegació de la cinquena convocatòria

Data d'inici: 9-2-2009

Data de tancament: 13-3-2009

TRAMITACIÓ

I. Una estudiant es dirigeix a la síndica per sol·licitar la revisió del recurs interposat davant la denegació de la cinquena convocatòria d'una assignatura troncal del seu pla d'estudis. La queixa va entrar el 9 de febrer del 2009; l'acord de la Comissió Acadèmica i de Promoció del Consell Social denegant-li la convocatòria de gràcia és de 22 d'octubre del 2008; la reclamant va presentar un recurs d'alçada el dia 11 de novembre del 2008, i la resolució desestimant el recurs és de data 18 de novembre del 2008.

II. La persona reclamant porta com a annex les instàncies que va presentar en el seu moment, i la fotocòpia de la resolució del recurs acompanyada de l'expedient acadèmic de la interessada. En l'entrevista amb la síndica va fer esment que els documents que certificaven les dificultats per portar satisfactòriament els estudis els va presentar en la seva primera sol·licitud. Es tractaven del contracte de treball a temps parcial i un contracte de lloguer, signat juntament per familiars i altres companys, que conviurien amb l'estudiant. És sobre aquestes circumstàncies, treball i independència de la seva família, que justificava la falta de progressió en els estudis, que la reclamant reconeixia.

III. En converses amb el vicerector responsable es fa palès que el cas ha estat estudiat detalladament per la Comissió Acadèmica i de Promoció del Consell Social i que la progressió dels estudis està per sota del mínim estipulat, circumstància que no permet resoldre favorablement el recurs que va presentar per tal d'obtenir la convocatòria de gràcia.

IV. La síndica té una altra entrevista amb la sol·licitant per tal de comunicar-li que no es pot resoldre favorablement la seva demanda i per orientar-la en la mesura que pugui sobre els passos que ha de fer per continuar els estudis en una altra universitat.

RESOLUCIÓ

A la vista dels documents i de la justificació que figura en la resolució del recurs, s'arxiva l'expedient.

COMENTARI

És un cas clar en el qual no hi ha cap greuge per part de la instància que ha denegat la convocatòria de gràcia perquè els arguments aportats per la reclamant no són suficients per modificar la normativa universitària.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 311/09

Instat per un aspirant a cursar un màster a la UPF

Data d'inici: 4-8-2008

Data de tancament: 26-3-2009

TRAMITACIÓ

I. El dia 4 d'agost del 2008 es rep un correu electrònic d'un llicenciat per una altra universitat en què manifesta el seu desànim després d'haver rebut un correu redactat en anglès en què se li comunicava no haver estat admès al màster de la UPF per al qual havia sol·licitat una plaça. Hi adjuntava el missatge rebut i la seva demanda posterior de rebre més informació sobre els motius de la denegació.

El missatge en què s'anunciava la no-admissió deia literalment que “la selecció s'havia basat en l'expedient acadèmic dels candidats i en la demostració de les seves competències i habilitats personals en relació amb el tema del màster”. A l'últim paràgraf se li desitjava que pogués trobar una altra manera d'assolir els seus objectius i se li agràia el seu interès pel programa de postgrau.

En la resposta del candidat a aquest missatge afirmava, també en anglès, tenir un bon expedient i les competències i les habilitats requerides, i els demanava tornar a considerar la seva sol·licitud d'acceptació al màster. En el cas que no es pogués solucionar, volia que se li notifiquessin les raons de l'exclusió per tal de reforçar-les en vistes d'una altra convocatòria. La síndica va demanar informació sobre aquest cas a l'Oficina d'Admissió amb data 10 de setembre.

II. Amb data 15 d'octubre l'Oficina d'Admissió de la Universitat Pompeu Fabra, d'acord amb la cap de Gestió Acadèmica i els professors, va enviar a la síndica la proposta de resposta al demandant, escrita en castellà. S'hi especificaven els criteris de valoració, i se li deia que no hi havia hagut cap error, però que el seu expedient no es trobava entre els primers 26 admesos al màster, dels més de cinquanta sol·licitants avaluats. La síndica va suggerir a l'Oficina d'Admissió que en aquesta carta de resposta aclarissin que el *pre-admitted* rebut en un primer moment pel candidat volia dir que la seva sol·licitud havia arribat, i no pas que era un preseleccionat, tal com ell havia entès.

Aquest últim detall responia a les indagacions que havia fet la síndica sobre el procés de selecció. La secretaria de centre, de la qual depenia el màster, va suggerir que aquest malentès podia provenir d'un error de comprensió del *pre-admitted* rebut, perquè havia passat amb altres estudiants, que fins i tot van fer el dipòsit en metàl·lic pensant que ja hi estaven admesos.

III. La UPF fa públic el procediment de selecció de candidats que han de cursar els màsters de la UPF. En la mateixa pàgina principal de la web es troba l'entrada dels màsters oficials, que té un procés establert acurat: comprovar si es compleixen les condicions acadèmiques demanades; fer actuar la Comissió de Selecció dels candidats en què hi ha membres externs a cada màster concret, la qual finalment eleva la seva selecció a la Comissió de POP, que és l'última instància. A la UPF, els màsters de

l'EEES tenen la seu als departaments i no a les facultats, per tal de diferenciar els estudiants de grau de la UPF dels estudiants de màster, atès que es pretén diversificar l'origen dels estudiants i ampliar l'atracció als programes de postgrau.

RESOLUCIÓ

Una vegada estudiat l'expedient, després que el sol·licitant enviés la queixa a la síndica i que es rebés la carta explicativa; vist que els criteris de selecció als màsters eren públics i que el procés està protocol·litzat a la nostra universitat, la síndica fa la següent

RECOMANACIÓ

Els candidats que volen cursar un màster han de rebre informació clara i entenedora sobre la transparència del procés de selecció, sobretot els que no hi són admesos.

COMENTARI

La importància dels màsters, especialment dels màsters competitiu per a la formació superior dels universitaris, és un punt que requerirà per part de la Universitat una atenció progressiva per assolir una acurada gestió acadèmica en la selecció de candidats, i no només pel que fa a la responsabilitat de la qualitat del màster. Aquesta és la primera queixa interposada d'aquest tipus.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 312/09

Instat per un estudiant d'un centre adscrit per tal de saber les possibilitats que hi ha perquè li reconeixin els crèdits obtinguts en una altra universitat

Data d'inici: 15-9-2008

Data de tancament: 30-3-2009

TRAMITACIÓ

I. Un estudiant que prové d'una universitat espanyola i que s'integra a un centre adscrit de la UPF escriu a la síndica el 15 de setembre del 2008, per tal de tenir una entrevista amb ella i avaluar les possibilitats que en el seu centre li reconeixin com assignatures de lliure elecció els crèdits d'assignatures optatives obtinguts a l'altra universitat.

De la universitat que prové porta la denegació de la seva sol·licitud i la resolució del recurs d'alçada, denegat també, per les quals havia sol·licitat que, atès que les assignatures de lliure elecció i les optatives s'oferien indistintament, aquestes últimes poguessin figurar al seu expedient com assignatures de lliure elecció. L'altra universitat argumentava la seva negativa en un article del seu reglament d'accés i matrícula pel qual, una vegada superades, les assignatures optatives i les de lliure elecció no podien canviar de caràcter; i aquest era el cas en què es trobava l'estudiant.

II. L'estudiant es dirigia a la síndica per informar-se si en la normativa de la UPF aquest cas es podria solucionar considerant la convalidació d'assignatures optatives per assignatures de lliure elecció. En l'entrevista amb la síndica va deixar veure que tampoc no era possible el reconeixement dels crèdits optatius com de lliure elecció.

Després de l'entrevista, el 14 d'octubre, la síndica es va informar al Servei de Gestió Acadèmica sobre la qüestió. Amb data 14 de novembre del 2007 el Consell de Govern havia fet un canvi de normativa que podia ser favorable a una situació semblant a la del demandant i li va escriure en aquest sentit.

III. Per altra banda, el 20 de novembre la síndica va contactar amb el coordinador de l'estudi i amb la cap d'Ordenació i Gestió Acadèmica del centre i els va enviar la normativa actual. Aquesta darrera es va mostrar estranyada perquè no estava assabentada de les gestions que feia l'estudiant, que encara no havia demanat la convalidació al seu centre.

Per aquest motiu la síndica va escriure aquest mateix dia a l'estudiant indicant-li que la primera cosa que havia de fer era demanar la convalidació dels crèdits. L'estudiant no va contestar mai a aquesta darrera comunicació.

IV. La síndica va tornar a parlar amb la cap d'Ordenació i Gestió Acadèmica del centre mesos després per tal de tancar aquest cas, i la responsable del centre li va dir que l'estudiant encara no havia presentat els programes de les assignatures cursades amb la sol·licitud de convalidacions.

RESOLUCIÓ

Per tant, després d'esperar una resposta dins d'un temps prudencial, es tanca i s'arxiva l'expedient.

COMENTARI

És un expedient que pot classificar-se com demanda d'informació, malgrat que la presentació va ser com una queixa davant de la dificultat del reconeixement d'uns crèdits per part del centre adscrit a la UPF. Quan els demandants van a la síndica amb una queixa i no continuen el tràmit, l'actuació es considera una demanda d'informació i es tanca.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 313/09

Instat per tres estudiants d'un centre adscrit demanant informació sobre la relació entre la UPF i el seu centre en matèria de calendari d'exàmens

Data d'inici: 10-10-2008

Data de tancament: 30-3-2009

TRAMITACIÓ

I. Tres estudiants, en nom d'un grup de tercer curs de diplomatura d'un centre adscrit, demanen parlar amb la síndica per una qüestió informativa (10 d'octubre del 2008). La síndica els rep el 16 d'octubre del 2008. Els estudiants es queixen del calendari d'exàmens trimestral del seu centre, que és atapeït i que es barreja amb tallers i d'altres activitats, la qual cosa impedeix fins a cert punt que els estudiants puguin presentar-se als exàmens i proves o realitzar els treballs i progressar regularment en els seus estudis. Pregunten per les possibilitats que tenen per modificar el calendari que els presenten, si la relació entre el seu centre i la UPF determina algun aspecte sobre el tema d'exàmens i si s'hauria de seguir el calendari de la UPF, ja que les diferències, al seu parer, són nombroses. El model que reclamen és el dels estudiants de la UPF: els mateixos dies d'estudi i una quinzena de dies per als exàmens de les assignatures del trimestre. En l'entrevista amb la síndica també es queixen de les dificultats que hi ha per arribar a un acord sobre aquest tema amb els responsables acadèmics corresponents, i fan palès les gestions que han seguit per tal de tenir una reunió sobre el tema amb el director del centre.

II. Sobre aquest últim aspecte, la síndica els suggereix que continuïn demandant per escrit reunions en les quals es poguessin estudiar raonadament les necessitats que els estudiants detecten. Per altra banda, les informacions que sol·licita la síndica als serveis jurídics universitaris sobre les clàusules dels convenis entre els centres adscrits i la UPF (27 d'octubre del 2008) donen que no hi ha explícit res sobre el calendari ni sobre l'organització dels exàmens en els textos dels convenis d'adscripció, llevat de l'organització trimestral de la docència. Assabentats els estudiants per correu electrònic (29 d'octubre del 2008) d'aquesta situació, no es rep més resposta d'ells, tot i que se'ls informa novament.

III. Malgrat que no es va poder seguir el cas, temps després, i en una altra conversa, la síndica coneix que hi ha hagut trobades i converses entre els representants dels estudiants i els responsables acadèmics del centre, tot i que no es té constància de si els estudiants han arribat a un acord o no sobre l'organització del calendari d'exàmens amb els responsables dels estudis.

RESOLUCIÓ

Atès que el cas no es va presentar com una queixa sinó com una consulta, l'expedient queda arxivat com una simple demanda d'informació.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 314/09

Instat per una estudiant que ha demanat una progressió en els estudis i li ha estat denegada

Data d'inici: 19-2-2009

Data de tancament: 31-3-2009

TRAMITACIÓ

I. Amb data 19 de gener del 2009 una estudiant sol·licita la revisió d'una sol·licitud de progressió en els seus estudis, atès que amb anterioritat se li ha denegat una ampliació de matrícula. En data 11 de febrer va rebre una resolució del vicerector de Docència i Ordenació Acadèmica per la qual se li denegava la sol·licitud de progressió per poder fer assignatures d'un curs superior durant el tercer trimestre del curs acadèmic 2008-2009.

L'estudiant es va dirigir a la síndica el dia 19 de febrer del 2009 per sol·licitar-li informació abans de presentar una queixa formal. El dia 25 de febrer es va rebre la documentació en què sol·licitava tornar a considerar la denegació de progressió en els estudis, així com també la queixa per les dificultats d'empatia que va tenir amb la seva tutora acadèmica. El dia 4 de març va fer arribar la resta de la documentació. Un cop valorada inicialment la situació, s'admet a tràmit, i se li dóna dia i hora amb la síndica.

II. En l'entrevista que va tenir lloc el 10 de març l'estudiant expressa el seu desencís per no haver pogut fer-se entendre amb la tutora acadèmica, arran d'unes circumstàncies familiars que li van impedir trobar-la el dia i l'hora fixats i a les quals atribuïa part de la dificultat d'arribar a una entesa. També es va analitzar el que representava per a l'estudiant la falta de progressió en el tercer trimestre del curs.

III. La síndica es va posar en contacte telefònic amb la tutora acadèmica i amb el director tècnic per a la Convergència Europea. La tutora va exposar el seu punt de vista en aquest cas que, en un principi, era favorable a la progressió, atès que pensava que els estudiants no haurien de perdre el ritme d'estudi. La síndica va aprofitar també per fer-li saber les dificultats que l'estudiant havia tingut per mantenir les converses amb ella i la situació familiar que vivia en aquells moments, per la qual cosa li demanava que la tornés a rebre; i així li va transmetre a l'estudiant, que havia presentat un recurs davant el vicerector de Docència. El director tècnic va fer arribar a la síndica els criteris pels quals s'acceptava la progressió i se li va fer palès que l'estudiant, ja en els últims cursos de grau, tenia prou orientat el seu interès cap a un grup d'assignatures en què podria anar-hi treballant pel seu compte.

IV. La persona reclamant va anar a parlar amb la seva tutora, juntament amb la qual van traçar un petit programa de treball. La síndica va anar rebent comunicacions de l'estudiant agraint-li les gestions fins que, finalment, amb data 23 de març, va rebre el seu recurs acceptat, en què se li concedia la progressió.

RESOLUCIÓ

L'expedient acaba favorablement.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 315/09

Instat per un estudiant que va rebre una queixa d'una professora de pràctiques perquè no utilitzava el castellà, la qual a més havia rebut els exercicis escrits en català

Data d'inici: 13-2-2009

Data de tancament: 2-4-2009

TRAMITACIÓ

I. El 13 de febrer entra una queixa d'un estudiant que aporta com a documentació els correus electrònics intercanviats entre ell i una de les seves professores de pràctiques. La queixa era doble: per una banda, es queixava que la professora li exigís que utilitzés el castellà, i per l'altra banda, dubtava que la professora pogués haver qualificat els exercicis que ell li havia presentat en català.

II. L'estudiant va entrevistar-se amb la síndica el 23 de febrer i va detallar-li la seva queixa. No se'n recordava si l'assignatura estava anunciada en català o en castellà; era la docència pràctica d'una assignatura on hi havia estudiants Erasmus. La professora era també estrangera; per altra banda, les qualificacions que ell tenia sempre eren molt altes.

La síndica li va fer veure que el domini del castellà que tenia la professora –segons els missatges dels correus– també era escàs i que les expressions utilitzades s'havien d'interpretar informativament, i no pas estilísticament, al mateix nivell d'un castellanoparlant competent en la seva llengua. Així mateix, quedava per aclarir les qualificacions excel·lents que l'estudiant tenia normalment. La síndica el va convidar a entrevistar-se amb la seva professora, cosa que va fer. El resultat de la trobada el va enviar per correu electrònic a la síndica. La professora tenia moltes pràctiques per corregir, i el temps dedicat a aquesta feina era el mínim per comprovar que la pràctica estava feta.

III. Arribats en aquest punt, la síndica va posar-se en contacte telefònic amb la professora de teoria i responsable de l'assignatura, gràcies a la qual va assabentar-se que l'assignatura havia canviat de llengua ateses les característiques dels alumnes. Aquesta professora li va dir que ella feia els cursos en les dues llengües i que parlaria amb la professora motiu de la queixa. La síndica va rebre una trucada telefònica en la qual la professora responsable de la teoria l'assabentava que la llengua de l'assignatura estava anunciada en castellà amb un any d'antelació, que l'assignació de la docència de pràctiques a doctorands estrangers era una política de departament i que la professora assignada, amb la qual havia parlat, corregia les pràctiques amb un seguiment de les paraules clau quan els estudiants escrivien en català, malgrat que ella els havia demanat que ho fessin en castellà.

RESOLUCIÓ

Es tanca l'expedient de manera favorable així que l'estudiant ha comprès la manca de competència de la professora en les llengües catalana i castellana i la solució donada per la professora a la correcció de les pràctiques presentades en català. És un aspecte de la docència que convé anar perfeccionant en alguns dels estudis on sorgeixen aquestes queixes.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 316/09

Instat per un estudiant al qual li han robat la bicicleta al campus de la Comunicació - Poble Nou

Data d'inici: 17-3-2009

Data de tancament: 7-4-2009

TRAMITACIÓ

I. Amb data 17 de març la síndica rep un formulari de greuge sobre el robatori d'una bicicleta a l'entrada principal del campus de la Comunicació - Poble Nou. El robatori ha estat enregistrat per una càmera de seguretat de la Universitat i l'estudiant ha fet la denúncia a la comissaria pertinent informant-hi de l'enregistrament. El formulari té adjunts la còpia de la denúncia i fotos de la bicicleta, amb les corresponents millores que l'estudiant li havia fet. El reclamant sol·licitava habilitar un pàrquing de bicicletes al pati de l'espai universitari (plaça Gutenberg).

II. La síndica demana informació a la directora del campus sobre aquest fet, atès que en el correu de l'estudiant es deia que hi havia hagut d'altres casos semblants. La directora del campus era al corrent dels fets: ja havia rebut demandes en aquest sentit i havia explicat als interessats que s'havia fet una sol·licitud de 150 places per a bicicletes, i un nombre proporcional per a motos, a l'Ajuntament de Barcelona amb molt temps d'antelació al trasllat efectiu de l'activitat universitària a les instal·lacions de Ca l'Aranyó; que s'havia tornat a activar la sol·licitud al mes de desembre del 2008 davant la imminència del trasllat; i que l'Ajuntament havia informat que eren a punt de ser instal·lades, tot i que posar el pàrquing a dins del pati no era possible. També van informar-li que els agents de seguretat passarien el vídeo enregistrat als Mossos d'Esquadra per tal de facilitar-los la identificació dels lladres. La directora del campus es va queixar a la síndica que els escrits que havia rebut no havien respectat les característiques que ha de complir tota comunicació administrativa.

III. El 26 de març la síndica va tenir l'entrevista amb l'estudiant, que aportava un projecte sobre uns possibles indrets per ubicar-hi els aparcaments per a bicis dintre del recinte universitari de Poble Nou. Aquest mateix dia, a l'arribada al campus, els estudiants s'havien trobat amb els primers ferros per lligar-hi les bicicletes al carrer Roc Boronat. La síndica li va fer veure que comprenia el seu disgust pel robatori i que comprenia el greuge que havia sofert; però que aquest assumpte no era imputable a la Universitat, com molt bé va fer evident amb la denúncia, i que la dificultat per arbitrar un aparcament dins del recinte universitari s'explicava perquè el campus ha de ser de tothom que hi desenvolupa la seva activitat i que els ciclistes només n'eren un petit grup. Per tant, com havia comprovat, la solució corresponia a l'Ajuntament, que l'havia començat a instal·lar, tal com va dir la directora del campus.

IV. La síndica va fer veure a l'estudiant que el greuge no era de la Universitat i que en la qüestió de la sol·licitud d'aparcament no podia intervenir-hi. Li aconsellava que presentés com un suggeriment a la direcció del campus, amb algunes signatures més, el seu projecte d'aparcament de bicicletes a dins del campus; però que havia de tenir en compte que l'espai universitari estava al servei de tots els col·lectius i que tenia

diferents serveis. Tot i això, era palès que la Universitat s'havia preocupat per aquest assumpte i que continuaria preocupant-se per la qüestió dels aparcaments.

RESOLUCIÓ

Es tanca l'expedient favorablement atès que l'aparcament de bicicletes municipal ja ha començat a instal·lar-se, i la síndica, per la seva part, va anunciar a la directora del campus que possiblement rebria un projecte d'aparcament de bicicletes respectant la plaça Gutenberg, perquè l'estudiés.

COMENTARI

La reacció d'haver rebut un greuge davant un robatori d'un objecte valuós i útil és explicable: és una sensació forta de contrarietat. Els universitaris han de distingir entre el fet imputable al lladre i la nul·la responsabilitat dels altres, quan, tot al contrari, aquests estan treballant per l'interès general, del qual els afectats són una part.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 317/09

Instat per una estudiant d'un centre adscrit a qui no li han fet a temps les convalidacions necessàries per obtenir el títol oficial que estableix el conveni amb la UPF

Data d'inici: 15-7-2008

Data de tancament: 14-4-2009

TRAMITACIÓ

I. El 15 de juliol del 2008, una estudiant demana com pot formalitzar una queixa sobre el retard a l'hora d'obtenir les convalidacions d'un grau superior en un títol propi, que ha acabat satisfactòriament complint els requisits de les assignatures demanades, per tal d'obtenir un títol oficial de diplomatura amb el qual es podrà matricular en un màster al curs següent.

Les raons adduïdes per la tardança van ser un canvi de personal en la unitat que gestionava les convalidacions i uns requisits de matriculació d'assignatures i de pagament diferents als d'anys anteriors. L'estudiant es va queixar al director de l'estudi, i la seva queixa va arribar també a la síndica amb un comentari sobre la manca de coordinació entre el Servei de Gestió Acadèmica i la secretaria del centre de la UPF encarregada de fer les convalidacions.

II. S'informa l'estudiant dels passos que ha de fer per formalitzar la queixa, i abans de fer-la efectiva torna a escriure un correu electrònic comunicant que finalment ha rebut les convalidacions que necessitava per tramitar el títol oficial. En aquell comunicava que havia continuat reclamant el tancament d'una acta; que efectivament el problema informàtic va durar més de tres setmanes; que havia anat al Servei de Gestió Acadèmica acompanyada de la seva mare i que hi havia trobat la persona de qui depenia el tràmit demanat, la qual li va solucionar en un moment tant el tancament de l'acta com la sol·licitud del títol. Això la va satisfer.

III. Tot i això, va demanar que quedés constància del fet que el sistema de convalidacions entre el seu centre i la secretaria de l'estudi corresponent a la UPF és, quant a la seva experiència, ineficaç. També va expressar el seu desig perquè la seva queixa servís per millorar el sistema. No té res a dir dels administratius competents que l'han atesa, però sí que hi ha hagut una manca de coordinació que podria millorar-se.

IV. La síndica li contesta que la seva queixa es tindrà en compte com a suggeriment de millora.

RESOLUCIÓ

Es farà conèixer la queixa i la solució corresponent –assolida per la mateixa estudiant– a les unitats que van intervenir-hi, per tal que prenguin mesures de millora en la coordinació de les convalidacions.

COMENTARI

Quan els tràmits administratius estan lligats a dates concretes per exercir certs drets, com era aquest cas, la coordinació és necessària i els retards produeixen neguit als afectats. En aquest cas, la diligència d'una administrativa ha solucionat satisfactòriament el problema.

Resolució de la síndica de Greuges de la UPF

EXPEDIENT 318/09

Instat per una exbecària ja doctora a qui el Ministeri de Ciència i Innovació reclama el reingrés de dues mensualitats de l'any 2006 de la seva beca

Data d'inici: 10-3-2009

Data de tancament: 15-4-2009

TRAMITACIÓ

I. Una doctora per la UPF es dirigeix a la síndica per demanar-li què ha de fer davant una carta del Ministeri de Ciència i Innovació, del mes de març del 2009, sense data al sobre ni justificant de recepció. A la carta se li diu que ha d'iniciar el procediment de reintegrament de la quantitat corresponent a dos mesos de la beca (agost i setembre del 2006), atès que no va complir amb totes les obligacions de la seva condició de beneficiària. El Ministeri li dóna un termini de 15 dies hàbils a partir de la recepció de la notificació per fer el reintegrament o fer les al·legacions pertinents. La reclamant es mostra estranyada per la data d'aquesta comunicació, la redacció sobre la manca de compliment de les obligacions, i perquè veu que no ha estat ella la que ha produït l'errada, sinó les administracions que li van fer el doble pagament.

II. En l'entrevista explica que, en el moment de rebre els diners, ella no es trobava a la Universitat perquè eren mesos d'estiu i estava en un país estranger fent una estada de recerca; per això no se'n va adonar de l'ingrés extraordinari que va tenir. Els documents que aporta són la carta del Ministeri i el contracte de treball en pràctiques reglat per la Llei d'universitats catalana i el Reial Decret 63/2006, de 27 de gener (BOE de 3 de febrer), que substitueix la beca ministerial.

III. La síndica va fer una consulta al Servei de Recerca de la Universitat. Hi va haver més casos com el d'ella i normalment el Ministeri dóna temps suficient per poder fer el reintegrament sense massa incomoditat. Quan la síndica estudia la documentació observa que la resolució del rector per al contracte és de l'1 de juny i la signatura entre el vicerector i la treballadora en pràctiques es fa el 20 de juliol. Aquestes dates expliquen la disfunció en els pagaments per part de les dues administracions, Ministeri i Universitat, atès els hàbits de vacances de les administracions espanyoles, la qual cosa ha acabat representant un greuge per a la persona que haurà de retornar, després de tres anys i en unes altres condicions laborals, els diners que no havia d'haver rebut.

IV. La síndica li comunica que haurà de fer el reintegrament reclamat, que té un temps flexible des del moment que es doni per assabentada de la recepció de la carta del Ministeri i que és el mes d'abril del 2009, data en què s'estan fent aquestes gestions.

RESOLUCIÓ

La demanda d'informació reclamada per la doctora s'ha pogut satisfer. Tanmateix, el greuge que representa, explicable pel canvi de regulació de les beques predoctorals i per les dates de la signatura del contracte i atribuïble als tres implicats –becària, Ministeri i UPF–, no es pot ja desfer. Els diners s'han de reintegrar.

Les administracions han de ser molt curoses davant dels canvis legislatius i administratius, així com davant dels períodes de baixa activitat en les oficines, que repercuteixen de manera negativa en els administrats.

COMENTARI

En aquest cas intervé d'una altra manera la redacció de les comunicacions oficials. L'incompliment atribuït a la becària de manera taxativa és també un incompliment de les administracions, i això no apareix en cap lloc de la comunicació rebuda. La voluntat per fer servir una redacció més propera i comprensiva de cara als administrats s'ha d'impulsar, i hauria de començar per l'administració més propera.

2.1.5. Consultes, reclamacions o queixes que no tenen un expedient obert

No ha semblat adient obrir expedients per les reclamacions que van arribar al Síndic en un moment concret i que posteriorment no van tenir continuació. Es pot interpretar que el reclamant va dirigir-s'hi per expressar una situació incòmoda o fins i tot irritant, però que una vegada passada no va causar-li perjudici. Són, doncs, consultes prèvies a la possible presentació d'una queixa formal que no s'ha fet finalment. En posem els exemples següents:

1. Denúncia sobre l'estat de les fotocopiadores de la casa Océ al campus de Jaume I durant el dia 24 de juny del 2008.

2. Demanda d'informació per part d'estudiants d'un centre adscrit sobre l'abast del conveni entre les dues institucions pel que fa al calendari d'exàmens al final dels trimestres.

3. Notificació per correu electrònic d'un greuge interposat per un estudiant el mes de novembre del 2008 que encara no ha tingut resposta. Se li contesta que no s'ha rebut la seva documentació i se li suggereix que la torni a presentar. Per evitar problemes, s'acorda que la vindrà a lliurar personalment. En el moment de tancar aquest informe encara no ha entrat la queixa.

4. Plantejament d'una situació excepcional sobre un examen i sobre la seva avaluació posterior. Estem parlant d'una queixa col·lectiva important d'un grup molt nombrós. Es contacta amb la persona que truca inicialment diverses vegades, i se l'orienta sobre els passos que caldria fer a la direcció del seu estudi abans de presentar la queixa. En el moment de tancar aquest informe encara no ha entrat la queixa formal.

5. Sol·licitud d'informació prèvia d'un estudiant, abans de presentar una queixa per no haver pogut entrar a la Biblioteca el dia de l'ocupació de l'edifici per part d'un grup d'estudiants. Abans de tancar aquest informe encara no ha entrat cap queixa formal en aquest sentit.

6. Ens formulen diverses preguntes relacionades amb la permanència, d'entre les quals destaquen les denegacions de les cinquenes convocatòries.

7. Breu queixa d'un estudiant per correu electrònic que ens comunica que ha tingut problemes a l'hora de fer una prova pilot per adjudicar-li directament un subgrup. Se li ha sol·licitat que presenti un formulari de greuge per poder valorar quin és exactament el problema i si s'admet a tràmit.

Aquestes reclamacions i demandes d'informació són ben acollides per la síndica, malgrat que poden ser tramitades i aclarides per altres mitjans més directes.

2.1.6. Temes amb *serrells* pendents

Alguns dels expedients haurien de seguir-se durant un temps per veure si es resolen favorablement. Són temes que no depenen d'una decisió, sinó que es desenvolupen durant un temps llarg, motiu pel qual se n'hauria de fer un seguiment. És el cas, per exemple, de l'atenció individual que necessiten alguns estudiants.

2.1.7. Consultes dels ciutadans

Hem tingut algunes consultes de diversos ciutadans que s'han adreçat a nosaltres per sol·licitar-nos ajut tot i ser conscients que no eren membres de la comunitat universitària. Se'ls ha orientat i se'ls han facilitat telèfons i adreces electròniques tant de la síndica de Barcelona com del síndic de Greuges de Catalunya.

2.2. Consultes i relacions amb d'altres síndics, defensors o valedors

2.2.1. Consultes d'altres síndics a la síndica de Greuges de la UPF

Hi ha un grau de comunicació i de col·laboració important entre els síndics de les diferents universitats. És normal rebre consultes, demandes de parer, demandes d'informació, sobre temes actuals en l'àmbit universitari o sobre qüestions que poden tenir diferents solucions en cada universitat. Normalment aquestes comunicacions es fan via correu electrònic i es dirigeixen a unes universitats concretes o al conjunt de les universitats espanyoles.

Aquest any, s'han pogut recopilar les consultes següents:

El defensor universitari de la Universitat d'Almeria, per indicació del seu rector, sol·licita informació sobre l'existència en les diferents universitats d'un reglament d'exàmens amb especial èmfasi en el tema de la figura del Tribunal de Compensacions i la seva justificació administrativa i legal.

El defensor universitari de la Universitat d'Alacant també ens pregunta sobre l'avaluació curricular; específicament sol·licita si a la resta d'universitats hi ha l'aprovat per compensació. Si és quan ho decideix el Tribunal o en la convocatòria següent a la que s'ha produït la compensació, o bé en la pròxima convocatòria a la qual l'estudiant pot presentar-se. En aquest darrer cas –haver esgotat en aquest curs les convocatòries de desembre i de febrer, és a dir, les dues a les quals tenen dret en la seva universitat– hauria d'esperar a desembre del 2009 i pagar una altra matrícula?

La Universitat Politècnica de Madrid ens fa una consulta sobre l'adequació dels nostres ensenyaments de doctorat al RD 1393/2007, de 29 d'octubre.

Des de l'Oficina para la Defensa de las Personas con Discapacidad en Extremadura ens sol·liciten específicament, només a nosaltres, informació sobre l'atenció a les persones amb discapacitat. Més concretament els interessa conèixer l'atenció a les persones sordes. El motiu de la consulta és que estan fent un estudi per proposar solucions a la Universitat d'Extremadura, ja que tenen una gran dificultat per fer el seguiment de les classes perquè no compten amb un intèrpret del llenguatge de signes. Se'ls fa arribar tota la informació que ens proporciona el SACU.

Un grup de recerca ADeNy del Departament d'Intel·ligència Artificial de la UNED ens informa que està fent una enquesta a professionals universitaris amb experiència en el

camp dels discapacitats com a part del projecte de recerca EU4ALL, finançat per la Comissió Europea (IST). L'objectiu final és desenvolupar una plataforma de serveis accessibles a través de la web que proporcionin el suport necessari per afrontar les necessitats detectades en aquests estudiants.

El 25 de març del 2008 la síndica de Greuges de les Illes Balears ens fa arribar l'acord executiu, del dia 26 de febrer del 2008, pel qual s'aprova el pla d'actuació de risc psicosocial a la seva universitat.

El mes de juliol del 2008 es rep la invitació del síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, convidant la síndica a la inauguració de la nova seu i a la commemoració del seixantè aniversari de la Declaració Universal dels Drets Humans.

El dia 9 d'octubre del 2008 la síndica assisteix a una Jornada de Protecció de Dades a l'Agència Catalana de Protecció de Dades, adreçada a síndics universitaris i municipals per tractar el tema dels registres dels fitxers.

El dia 4 de desembre del 2008 es fa arribar a la presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) el Reglament del Síndic de Greuges de la UPF perquè es publiqui a la Sede Virtual.

A principis del mes de gener del 2009 es fa arribar al síndic de la Universitat Rovira i Virgili el Pla d'Igualtat Isabel de Villena (home-dona).

El mes d'abril ens arriba, com a socis de la CEDU des del mes de febrer del 2009, un correu electrònic de la Secretaria Executiva en què s'inclou la proposta de "Borrador del Estatuto del Estudiante" per tal de preparar una eventual reunió amb el Ministeri de Ciència i Innovació, i ens sol·licita que hi fem aportacions i suggeriments.

El dia 21 d'abril del 2009 ens fan arribar una comunicació per informar-nos que el funcionament de la CEDU i de la seva Comissió Executiva ha posat de manifest alguns errors en els Estatuts, que caldria corregir. Es tracta de llacunes en la regulació d'alguns aspectes, o de falta de concreció en algunes matèries, totes elles perfectament reparables, però que requereixen la modificació dels Estatuts. En la Comissió Executiva van decidir consultar aquesta qüestió a tots els socis, i en el cas que tothom hi estigui d'acord, es redactaran de nou aquests aspectes problemàtics, amb la finalitat d'aprofitar la trobada que tindrà lloc a Saragossa aquest any per presentar les esmenes i ser aprovades per l'Assemblea General. Per aquest motiu nomenaran una comissió, que encara no està escollida, que es dedicarà a revisar els Estatuts per així poder proposar el text més adient. Sol·liciten les opinions de tots els síndics de les universitats espanyoles, i actualment està obert un intercanvi d'opinions i de suggeriments important a través del correu electrònic.

La defensora universitària de la Universitat Carlos III de Madrid ens sol·licita la nostra opinió sobre l'aplicació del Reglament de disciplina acadèmica (Decret del 1954) als estudiants que estiguin cursant un màster a la Universitat. El problema que tenen és l'expulsió d'un estudiant per suposat mal comportament; expulsió decidida pel director del màster sense que se n'hagi obert el corresponent expedient.

2.2.2. Informes rebuts d'altres síndics

És habitual fer arribar els informes dels síndics o dels defensors universitaris a totes les universitats catalanes i espanyoles. A l'oficina del Síndic hi ha una col·lecció interessant d'aquests informes que mostren els problemes que arriben a les figures dels defensors i que són una mostra del funcionament diari de la universitat al nostre país. La seva lectura ha estat una veritable escola per a la síndica i la seva col·laboradora.

Informacions i notícies del Síndic de Greuges de Catalunya arriben de manera habitual. El mes de desembre del 2008, el Síndic de Greuges de Catalunya ens va trametre un informe extraordinari sobre *La segregació escolar a Catalunya*.

2.2.3. Informes emesos per la síndica

La síndica ha cregut que podia ser d'utilitat per a l'oficina de preinscripció del Consell Interuniversitari de Catalunya l'esmena d'unes expressions que poden induir a una interpretació equivocada i que de fet han provocat queixes i demandes. És evident l'ambigüitat de la paraula *permanència* per als estudiants que encara no són dins de les universitats, i no es troba amb claredat aquesta informació al fullet d'accés a la universitat. Per aquest motiu el dia 25 de febrer del 2009 es va fer arribar l'informe següent:

“L'oficina de la síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra ha rebut una queixa relacionada amb l'accés, que ens ha fet adonar de certes ambigüitats o manques de claredat en el fullet del vostre departament, *Preinscripció universitària 2008*. Barcelona, maig del 2008.

”Pensem que és útil informar-vos-en per si considereu d'interès esmenar-hi alguna cosa en la propera edició, amb vistes al curs 2009-2010.

”Les sol·licituds dels estudiants que entren per la via 7 d'accés, PAU o assimilats que ja han estat matriculats a una altra universitat (pàg. 17) són ordenades amb els mateixos requisits de les que entren per la via 1: 1 Opció de PAU/Opció d'accés; 2 Qualificació definitiva PAU/Qualificació d'accés; Preferències sol·licitades.

”Aquest apartat no recorda que en la matrícula hi haurà d'altres requisits.

”En l'explicació més detallada posterior (pàg. 21) hi ha un paràgraf que diu: ‘Els estudiants que han d'accedir per aquesta via, si en fan servir una altra, no poden demanar convalidacions en els nous estudis’. I posteriorment (pàg. 22): ‘Per complimentar la preinscripció vegeu l'apartat Normes de permanència de les universitats de la pàgina 25’. La interpretació que va fer un dels estudiants que volia accedir a la Universitat Pompeu Fabra va ser la que més li afavoria: entraria de nou als mateixos estudis que havia començat en una altra universitat feia vuit anys.

”Quan es consulta la pàgina de normes de permanència de les universitats, sembla d'abast informatiu el paràgraf introductori ‘Els estudiants, tot i que els hagi estat adjudicada una plaça en el procés de preinscripció, han de complir la normativa de permanència de la universitat’ (pàg. 25) i l'exposició dels principals requisits de cada universitat. A la pàgina 26 es troben les normes de permanència de la UPF.

”El redactat no arriba a ser ambigu; però tampoc és massa aclaridor per a un estudiant que fa la sol·licitud d'accés per la via 7. La paraula *permanència* és difícil d'entendre des d'una situació externa a la institució. Ni 'Qualitat de permanent' ni 'Fet de romandre' poden ser atribuïdes a persones que no romanen encara a la institució i pot induir a pensar que és una condició que li sobrevindrà quan siguin dins i no pas fora, com estan en aquell moment.

”Possiblement el paràgraf introductori de la pàgina 25 hauria d'advertir que 'Els estudiants, tot i que els hagi estat adjudicada una plaça en el procés de preinscripció, han d'haver complert en la seva universitat d'origen la normativa de permanència de la universitat a la qual volen accedir'.

”Voldríem evitar en el possible un altre cas força difícil com el que ens ha arribat fa dos mesos, en el qual aquest malentès i d'altres raons, com la data d'arribada de l'expedient d'estudis anteriors, ha produït moments molt difícils a un estudiant.

”Tot esperant que la meua informació pugui produir una petita millora en el moment delicat de la preinscripció, us agraeixo per endavant la vostra atenció”.

2.2.4. Visita al Gabinet del Síndic de Greuges de Catalunya

La responsable de la nostra oficina, Sra. Montse Pagès, es va posar en contacte amb el Gabinet del Síndic de Greuges de Catalunya, i a través de la Sra. Bibiana Bofill li va sol·licitar una entrevista amb el personal que porta el seguiment de les consultes i les queixes. Aquesta reunió va tenir lloc el dia 16 de març del 2009 i cal destacar l'atenció i el tracte rebut per part de la Sra. Ruth Cortés i la Sra. Ruth Blázquez perquè en tot moment li van donar les màximes facilitats per aclarir totes les consultes i dubtes que els va plantejar. Després de dues hores de reunió i d'obtenir informació dels procediments d'entrada i de sortida li van lliurar una documentació molt àmplia que ens permetrà poder confeccionar uns protocols interns molt més treballats i contrastats. A partir d'aquesta reunió s'han obert unes relacions de col·laboració en les dues direccions.

2.3. Assistència i participació en actes

2.3.1. Trobada anual dels síndics de greuges de la Xarxa Vives d'Universitats

La trobada va tenir lloc el 10 de juliol del 2008 a la finca Pedro Pons de la Universitat de Barcelona. La va inaugurar el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó. L'assistència a les sessions dels representants de dotze universitats d'aquesta Xarxa va ser una ocasió per estudiar qüestions universitàries en les quals els síndics han participat i qüestions sobre la gestió de les oficines corresponents. S'hi va exposar un estudi de la Universitat de Barcelona sobre les dades accessibles de les sindicatures de greuges de les universitats de la Xarxa Vives, que representa una radiografia d'aquestes oficines a dia d'avui. La universitat amfitriona va presentar també la base de dades que fa servir per fer el seguiment de les reclamacions i demandes d'informació que gestiona.

Els síndics de la Universitat Rovira i Virgili i de la Universitat de Girona, com a membres de la Comisión Permanente de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, van informar sobre el Encuentro Estatal anunciat per a la tardor a la Universitat d'Oviedo.

Representants i ajudants del síndic de Greuges de Catalunya van presentar un informe sobre les queixes de tema universitari dirigides al síndic Rafael Ribó. Segons el conveni signat a la UPF l'11 de juliol del 2006, les queixes sobre assumptes universitaris poden presentar-se, a elecció del demandant, tant al síndic o síndica de la universitat afectada com al Síndic de Greuges de Catalunya. L'informe dóna dades dels casos i dels expedients tramitats.

Altres temes exposats a la jornada van ser la definició del càrrec de síndic, el concepte de comunitat universitària, qüestions sorgides pels canvis de directors de les tesis doctorals, els riscos psicosocials a les universitats i la propera trobada, organitzada per la Universitat de València, que tindrà lloc en aquesta ciutat el juliol del 2009.

Les sessions mantingudes pel personal de les oficines dels síndics van tractar temes com l'atenció personal que cal donar per telèfon als qui presenten reclamacions i queixes, i van donar a conèixer també l'estudi sobre les dades dels síndics de greuges de la Xarxa Vives, i la base de dades utilitzada per la Universitat de Barcelona per gestionar la seva oficina.

Per part de la Universitat Pompeu Fabra van assistir-hi el síndic sortint, el Dr. Jordi Sopena; la síndica actual, Dra. Paz Battaner, i Núria Palau, anterior responsable de la secretaria del Síndic.

2.3.2. XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)

Una altra trobada a la qual la Universitat Pompeu Fabra va assistir durant el 2008 va ser l'XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organitzat per la Universitat d'Oviedo i per la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) els dies 12, 13 i 14 de novembre. La participació va ser molt alta. Les ponències anunciades sobre absentisme estudiantil; Bolonya, taller d'Europa; problemes a l'entorn dels becaris de recerca a les universitats espanyoles; sistemes de garanties de qualitat i igualtat efectiva home-dona a les universitats, van desenvolupar-se paral·lelament. Cada tema era guiat per dos ponents i les sessions van ser prou participatives i portades amb la col·laboració dels inscrits a cada taula. Dues conferències invitades van completar la part de treball: "La mediación en el ámbito universitario" (Arantxa Martín Santos, de la Universitat Complutense) i "La propiedad intelectual de los trabajos realizados en el seno de la universidad" (Fernando Bondía Román, de la Universitat Carlos III).

Per part de la Universitat Pompeu Fabra van assistir-hi la síndica actual, Paz Battaner, i Núria Palau, responsable sortint de la secretaria del Síndic.

L'assemblea anual de la CEDU es va celebrar el dia 13 a la mateixa ciutat d'Oviedo. La UPF, que no pertanyia a la Conferència en aquell moment, va assistir-hi com a convidada. Els temes tractats, la presència de les universitats que mantenen relacions habituals amb la UPF, el funcionament de la trobada, van aconsellar a la síndica adherir-se a la conferència amb data de gener del 2009. La conferència s'havia constituït a l'octubre de l'any 2007 en la trobada anual organitzada per la Universitat Politècnica de Madrid.

3. CONSIDERACIONS FINALS

Primera. S'ha reduït el nombre d'expedients tramitats respecte als dos cursos anteriors. Això pot tenir diverses interpretacions, que s'hauran d'analitzar al llarg del període que s'obre a partir del Claustre.

Segona. El procés de la posada en marxa de l'EEES no ha aixecat cap queixa, excepte una, que era en relació amb un canvi de grup i d'horari, qüestió que es planteja sovint sense haver-hi una variació en els plans d'estudis.

Tercera. Han continuat les reclamacions per raons lingüístiques entre docents i discents. Les queixes provenen dels estudiants. La política de plurilingüisme actual de la UPF obliga a donar a conèixer abans de matricular-se la llengua o les llengües vehiculars de cada assignatura. Els centres, però, han de tenir cura dels canvis introduïts posteriorment als grups, que suposen a vegades canvis de professorat i de llengua en la docència.

Quarta. Fer constar que les queixes que no han pogut ser resoltes favorablement són queixes que arriben a la síndica quan ja hi ha la resolució d'un recurs d'alçada. L'òrgan que resol aquests recursos és conscient de la gravetat de les situacions plantejades. Algunes d'aquestes situacions s'haguessin pogut evitar amb informació i tutorització efectives.

Cinquena. Destacar que hi ha hagut una queixa sobre qualificacions del Pràcticum, assumpte que pot ser més freqüent en els propers anys i per al qual convindria establir un marc general que servís de guia.

Sisena. Recordar que el rigor, l'exigència i l'excel·lència que persegueixen els centres no està en relació amb les dificultats per accedir als responsables de la docència i dels centres per part dels estudiants. Algun afectat, després de poder solucionar la seva raonable demanda, fa constar també la seva decepció per l'actitud de certs òrgans docents i administratius.

Setena. Destacar la xarxa de relacions establertes entre els síndics catalans i els defensors universitaris espanyols, així com la informació subministrada per les webs de les respectives oficines. Actualment podem trobar-ne informació a www.defensores.es i a www.cedu.es, que tenen enllaços amb altres associacions semblants europees i americanes.

Finalment un recordatori. Per aprofitar aquí unes paraules de Pere Gimferrer, la feina de la síndica va des de rebre confidències, exabruptes, queixes per desatencions en “les llesques de parla col·loquial” o endreçar reclamacions de drets, greuges, autèntics conflictes en “el borbollar del llenguatge administratiu”, fins a intentar que els afectats i implicats comprenguin, rebin compensació, solucionin el dany moral que sempre es troba darrere la consulta més simple, malgrat que sigui redundant, repetitiva o fins i tot garlaire.

4. NORMATIVA APLICABLE

4.1. Normativa

4.1.1. Estatuts de la Universitat Pompeu Fabra de 9 de setembre del 2003

Capítol 2. Síndic o síndica de Greuges de la Universitat (articles 81 i 82)

Article 81. Definició i funcions

81.1. El síndic o síndica de Greuges de la UPF defensa els drets de tots els membres de la comunitat universitària, així com el compliment de tot allò que disposen aquests Estatuts i les normes que els desenvolupin.

81.2. És elegit pel Claustre, a proposta del rector o rectora, per una majoria de tres cinquenes parts dels claustrals presents, entre membres de la comunitat universitària o persones de reconegut prestigi no pertanyents a la Universitat. En cas que tingui atribuïdes funcions docents, ha de ser dispensat totalment o parcialment de l'exercici d'aquestes.

81.3. La durada del seu mandat és de set anys, sense possibilitat de reelecció.

Article 82. Règim de funcionament

82.1. El síndic o síndica de Greuges ha d'elaborar un informe anual, que ha de presentar davant el Claustre i el Consell Social.

82.2. Actua amb independència i autonomia respecte a les diferents instàncies universitàries. No està sotmès a mandat imperatiu ni a instruccions de cap autoritat acadèmica o òrgan de govern. Actua d'ofici o a instància de part, sense que les demandes d'actuació puguin ser sotmeses a cap tipus de formalitat. El Consell de Govern ha d'aprovar el reglament de funcionament del síndic.

82.3. El síndic o síndica de Greuges pot accedir a qualsevol document intern de la Universitat. Tots els membres de la comunitat universitària han d'atendre les demandes que els adreci en l'exercici de les seves funcions.

Aquest desenvolupament el fa el Reglament del Síndic de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra, aprovat per acord del Consell de Govern d'1 de febrer del 2006:

4.1.2. Reglament del Síndic de Greuges

Acord del Consell de Govern d'1 de febrer del 2006.

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra és la figura creada l'any 1993 per a la defensa dels drets dels membres de la comunitat universitària de la UPF.

Atesa la necessitat d'adaptar el reglament de funcionament del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra a la configuració que en fan els nous Estatuts de la UPF, així com la necessitat de preveure una sèrie de requeriments que aquests anys d'experiència han demostrat necessaris per al bon funcionament d'aquesta

institució, com ara l'abast del seu àmbit d'actuació o les seves relacions amb altres síndics de Greuges o figures similars,

Es proposa al Consell de Govern l'aprovació del "Reglament del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra" en els termes següents:

TÍTOL 1

Àmbit d'actuació del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra

Article 1

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra és la figura que, d'acord amb l'article 81 dels Estatuts de la Universitat, s'encarrega de defensar els drets de tots els membres de la comunitat universitària establerts en l'article 72 i en els articles 84, 94 i 126, respectivament, per a cadascun dels col·lectius que conformen la comunitat universitària de la UPF, i de garantir el compliment de tot allò que disposen els Estatuts de la Universitat i les seves normes de desenvolupament.

2. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra rep les queixes i les observacions que se li formulin sobre la vulneració dels drets de la comunitat universitària i l'incompliment de tot allò previst en els Estatuts de la Universitat.

3. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra pot rebre queixes i observacions dels alumnes dels centres d'ensenyament superior adscrits a la UPF, sempre que així es prevegi en el conveni de col·laboració subscrit entre la UPF i el centre adscrit i que aquestes queixes o observacions estiguin relacionades amb els drets d'aquests estudiants i es derivin directament de l'aplicació de les normes acadèmiques del centre autoritzades per la UPF. En tots els altres casos, el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra podrà actuar de mediador o medidora entre l'alumne o alumna i el centre, sempre que el centre hi estigui d'acord.

TÍTOL 2

De la independència del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra

Article 2

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra compleix les seves funcions amb independència respecte a les diferents instàncies universitàries, i actua amb autonomia i objectivitat segons el seu propi criteri, en el marc del que estableixen els Estatuts de la Universitat. No està subjecte a mandat imperatiu ni a instruccions de cap autoritat acadèmica o òrgan de govern.

2. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra pot accedir a qualsevol document intern de la Universitat, amb la deguda salvaguarda del dret a la intimitat de les persones. Els òrgans universitaris i tots els membres de la comunitat universitària estan obligats a proporcionar les dades i les informacions sol·licitades pel síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu en l'exercici de les seves funcions.

TÍTOL 3

De la forma d'elecció, del cessament i de les condicions del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra

Article 3

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra és elegit pel Claustre, a proposta del rector o rectora, per una majoria de tres cinquenes parts dels claustrals presents, d'acord amb allò previst en l'article 81.2 dels Estatuts de la Universitat, entre els membres de la comunitat universitària o persones de reconegut prestigi no pertanyents a la Universitat.

2. La durada del mandat del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra és de set anys, sense possibilitat de reelecció.

3. El rector o rectora donarà a conèixer la seva proposta de síndic o síndica de Greuges a la Mesa del Claustre. La candidatura es farà pública amb deu dies d'antelació respecte a la data de la sessió del Claustre en la qual s'hagi de fer l'elecció, i haurà d'anar acompanyada d'una semblança i d'una breu ressenya dels mèrits del candidat o candidata.

4. En la sessió en què s'hagi de fer l'elecció, el rector o rectora exposarà els mèrits del candidat o candidata, el qual estarà absent de la sala.

Article 4

La condició de síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra és incompatible amb l'exercici de qualsevol mandat representatiu o de confiança a la Universitat Pompeu Fabra. En cas que el síndic o síndica de Greuges tingui atribuïdes funcions docents, en serà dispensat totalment o parcialment.

Article 5

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra cessa per alguna de les causes següents:

- a) Per renúncia.
- b) Per finalització del mandat per al qual va ser elegit.
- c) Per incapacitat o inhabilitació declarada per decisió judicial ferma o per sentència ferma per delictes dolós.
- d) Per incompliment de les obligacions i deures del càrrec que comporti la pèrdua de confiança del Claustre.

2. En aquest darrer cas, el cessament és decidit per la mateixa majoria prevista per a l'elecció, a iniciativa del rector o rectora, del Consell de Govern o d'una quarta part dels membres del Claustre. Cal presentar una moció degudament motivada davant el Claustre, i en la sessió convocada a l'efecte el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra podrà fer ús de la paraula abans de la votació. En els altres casos, el rector o rectora declararà la procedència del cessament i en donarà compte al Claustre.

TÍTOL 4

Del procediment i de l'actuació del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra

Article 6

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra actua d'ofici o a instància de part.
2. Tota persona de la comunitat universitària amb interès legítim, tant individual com col·lectiu, pot adreçar-se al síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra per sol·licitar-li que actuï en relació amb la queixa que formula.
3. Els òrgans de govern de la Universitat també poden demanar al síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra que actuï.

Article 7

Les queixes han de ser presentades davant el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra per la persona interessada mitjançant un escrit raonat, acompanyat dels documents que puguin servir per esclarir el cas.

Article 8

Entre la producció del fet que és objecte de queixa i la presentació de la formulació escrita d'aquesta al síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra no poden transcórrer més de sis mesos. L'inici de les actuacions, quan es produeixi d'ofici, no està sotmès a cap termini preclusiu.

Article 9

1. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra ha de registrar totes les queixes que se li formulin i acusar-ne recepció, per posteriorment tramitar-les o rebutjar-les. En aquest darrer cas, ho ha de comunicar a la persona interessada mitjançant un escrit motivat.
2. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra rebutjarà les queixes anònimes, les formulades amb fonamentació insuficient o inexistència de pretensió i totes aquelles la tramitació de les quals causi un perjudici al dret legítim d'una tercera persona.

Article 10

1. Les decisions i les resolucions del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra no poden ser objecte de cap mena de recurs, i les queixes que se li formulen no afecten els terminis previstos per a l'exercici de les accions que siguin procedents en via administrativa o jurisdiccional.
2. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra pot, en les seves decisions i resolucions, formular a les autoritats o al personal de la Universitat

advertències, recomanacions i suggeriments relatius als seus deures legals. En cap cas, però, no pot modificar o anul·lar actes o resolucions administratius.

Article 11

1. Una vegada admesa la queixa o iniciat l'expedient d'ofici, el síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra adoptarà les mesures d'investigació que consideri necessàries. Podrà requerir la persona afectada per la queixa que faci les alegacions pertinents, que aporti la documentació necessària o que comparegui a informar, i, si escau, podrà comunicar-ho als òrgans acadèmics o administratius afectats i demanar-los-en informació. Aquests òrgans disposaran d'un termini de vint dies per contestar.

2. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra pot proposar a l'autoritat o a l'òrgan afectat de la Universitat, en el marc de la legislació vigent, fórmules de conciliació o d'acord que possibilitin una resolució positiva i ràpida de les queixes. En el cas que una de les parts no admeti aquestes fórmules, haurà de motivar la seva negativa.

3. El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra disposarà d'un termini màxim de quatre mesos per resoldre les queixes que li hagin estat formulades.

TÍTOL 5

De l'informe anual del síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra

Article 12

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra ha d'elaborar un informe anual sobre la seva actuació. Aquest informe el presentarà en la primera reunió del Claustre del curs acadèmic i, posteriorment, davant el Consell Social, i contindrà, com a mínim, les dades següents:

- el nombre i la mena de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici;
- les queixes rebutjades, les que estiguin en tramitació i les ja investigades, amb el resultat obtingut i, també, les causes que hi van donar lloc.

No han de constar en l'informe les dades personals que permetin la identificació pública dels interessats en el procediment d'investigació, però sí que es podran esmentar els òrgans administratius o acadèmics que puguin haver obstaculitzat les investigacions.

TÍTOL 6

De les relacions amb altres síndics de greuges o figures similars

Article 13

El síndic o síndica de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra manté relacions de col·laboració amb altres síndics de greuges o figures similars, tant del sistema universitari com en general, en l'àmbit de les seves funcions. A aquest efecte, pot signar

convenis de col·laboració amb altres síndics, que hauran de ser ratificats pel Consell de Govern.

Disposició derogatòria. Queda derogat el Reglament del Síndic de Greuges de la Universitat Pompeu Fabra aprovat per acord de la Junta de Govern de 8 de març de 1995.