

**RESUM EXECUTIU
DE L'INFORME DE
LA SÍNDICA
DE GREUGES
AL CLAUSTRE
I AL CONSELL
SOCIAL,
2024-2025**



Universitat
Pompeu Fabra
Barcelona

RESUM EXECUTIU DE L'INFORME DE LA SÍNDICA DE GREUGES AL CLAUSTRE I AL CONSELL SOCIAL

El Reglament de la Sindica de Greuges de la UPF estableix que la Síndica presenti un informe anual al Claustre. La seva finalitat és informar la comunitat universitària sobre quins són els assumptes que s'han presentat a l'oficina de la síndica i per això es donen les dades sobre el nombre i la mena de queixes i consultes formulades, sobre les queixes rebutjades, sobre les que estan en tramitació i sobre les ja resoltes, amb el resultat obtingut i, també, les causes que hi van donar lloc.

Aquest és l'informe sobre expedients tramitats i consultes ateses corresponent al període de dotze mesos que va del 2 de juny del 2024 al 31 de maig del 2025. Respecte a l'anterior informe presentat, cobreix tres mesos menys ja que aquell, degut a la data de celebració del Claustre, en va cobrir quinze. Enguany, el nombre d'actuacions desplegades ha estat, en conjunt, més baix que en el període anual anterior, que va ser de quinze mesos: s'ha passat de 71 actuacions a 46.

Durant aquest període, s'han atès un total de 46 persones i s'han portat a terme 46 actuacions, de les quals 6 són queixes i 40 són consultes. Dins del còmput total d'entrades s'han pogut contestar, investigar i tancar 46 sol·licituds. Hi ha 46 sol·licituds individuals, de les quals cap ha estat rebutjada. S'han pogut resoldre favorablement el 33% de les queixes presentades i s'han pogut contestar i resoldre el 100% de les consultes. En molts casos, s'ha decidit no incoar un expedient, tot i portar a terme un seguit de gestions, perquè s'ha valorat que la rapidesa en la solució del conflicte, durant la fase de gestió prèvia a la tramitació, no requeria d'una obertura d'expedient. Cal destacar que aquest any ha disminuït el percentatge de resolucions favorables a les pretensions de la persona interessada respecte a les enregistrades en aquest sentit en el període anterior.

Sobre les reclamacions i les persones que les fan, destaquem el següent: el 50% dels casos són queixes o consultes dels estudiants de grau (23); el 18%, dels estudiants de postgrau (8); el 13%, del PDI (6); l'1%, del PTGAS (1), i el 18% (8), del col·lectiu anomenat "Altres", apartat on es comptabilitzen les reclamacions o les consultes presentades per persones no membres de la comunitat universitària. Respecte al període anterior, és destacable la baixada de queixes dels estudiants de grau, que passen de 34 a 23; l'augment de queixes dels estudiants de postgrau, que passen de 4 a 8. D'altra banda, baixen les queixes del PDI, que passen d'11 a 6, i les queixes del PTGAS, que baixen de 2 a 1. També baixen les queixes del col·lectiu anomenat "Altres", que passen de 20 a 8. Pel que fa al sexe dels reclamants que s'han adreçat a l'oficina de la síndica, es manté el nombre superior d'homes i inferior de dones, igual que va passar en el període anterior: 65% d'homes (30), que baixen de 49 a 30; i un 35% de dones (16), que baixen de 22 a 16. Tal com s'ha enunciat en el primer paràgraf, aquest període ha estat més curt respecte al de l'any passat –quinze mesos, enfront els dotze habituals–. Per això, entre d'altres motius, el nombre de queixes i de consultes presentades ha estat inferior.

Destaquem els tres temes en què hi ha més volum de queixes i de consultes durant aquest període: en primer lloc, les sol·licituds d'informació (10), que han baixat respecte al període anterior: passen de 19 a 10; en segon lloc, el tracte rebut (6), que ha baixat respecte al període anterior: passen de 13 a 6. En tercer lloc, els temes relacionats amb les avaluacions i les recuperacions (6), que han baixat respecte al període anterior: passen de 7 a 6. Quant a les vies d'accés, el 83% de queixes i de consultes han entrat pel formulari de l'Acollida de la Síndica (38), i el 17%, per correu electrònic (8).

Tota la informació i els gràfics que hi adjuntem es van tancar el 31 de maig del 2025.

Els expedients i l'informe sencer es poden consultar a la web de la síndica de Greuges.

Consideracions sobre les principals tendències de les queixes i consultes rebudes al llarg del curs 2024-2025:

De les queixes o consultes rebudes durant el període 2024-2025 podem observar unes tendències que es repeteixen respecte a l'any anterior: el desconeixement dels mecanismes de funcionament, especialment el de resolució d'incidències o conflictes de la Universitat; i lligat a aquest, la desinformació sobre la funció de la síndica de Greuges i sobre els terminis i els moments en què pot actuar. També, la confusió entre drets i favors, així com l'aplicació de dobles estàndards respecte al tracte rebut i el dispensat. Hem de començar per fer una consideració prèvia, i és que es manté la tendència a la baixa del nombre de queixes rebudes, tendència comuna a totes les universitats de l'estat espanyol. A falta d'estudis empírics, seguim apuntat a les mateixes causes a les quals apuntàvem en anys anteriors: l'existència de canals específics de resolució de problemes i conflictes sobre determinats temes; la resolució de la majoria de conflictes en les seves instàncies més properes (professorat, departaments, deganats); un cert desconeixement de la figura de la síndica de Greuges, i un bon funcionament general de la Universitat a tots els nivells (administració, docència i recerca), que fa que, si bé tot és sempre susceptible de millora, no es generi un gran nombre d'incidents.

Entrant en matèria, les consultes per desconeixement dels procediments de la Universitat han ocupat una bona part de la tasca. En aquests casos, el primer que hem fet ha estat explicar per què no les podrien atendre i, a continuació, informar de quins eren els canals pertinents. En alguns casos també n'hem informat les autoritats acadèmiques o els responsables de l'administració a qui els redirigíem una queixa.

També ens hem trobat que algunes persones interposen queixes simultànies a diferents instàncies sense ordre ni concert. Això no és operatiu i no fa sinó multiplicar la feina dels diferents serveis inútilment.

Donada la recurrència del tema, i donat que ja hem recomanat diverses vegades que es millori la visibilitat dels diferents serveis i que es clarifiquin els procediments, hem decidit de cara al curs vinent millorar la web de la síndica de Greuges de la UPF per tal d'informar amb major claredat sobre la nostra funció i els terminis en què treballem i el que cal fer abans d'acudir a la síndica.

En segon lloc, hem rebut queixes que, en realitat, no feien referència a una vulneració de drets, sinó a situacions en què s'havien aplicat condicions d'excepcionalitat que, per diversos motius, no havien acabat en el resultat esperat. La majoria d'aquests casos fan referència a canvis de les condicions de l'avaluació, a petició de l'estudiant. Aquells que les interposaven confonien el tracte excepcional, un favor, amb un dret. En alguns casos, la queixa era perquè un professor seguia aplicant el sistema d'avaluació establert al pla docent i no aplicava una mesura excepcional que aplicava un altre professor. En d'altres casos la queixa feia referència a una mala interpretació del nou acord d'avaluació o a un error en l'aplicació d'aquest. En cap dels casos estudiats i resolts, la mala aplicació de l'excepció havia interferit en la nota final i, sobretot, mai havia empitjorat la situació de partida de l'estudiant.

En tercer lloc, volem observar que, si bé no són la majoria, algunes queixes estan redactades en un to irrespectuós envers la persona o servei de qui es queixen. A vegades,

quan se'ls crida l'atenció sobre això, quan la síndica els informa i justifica que no pot ocupar-se del tema o si la resolució de la síndica ha estat negativa, el to irrespectuós s'estén a la síndica. Pensem que això respon a motius molt diversos, entre els quals la "facilitat" que brinda la distància digital i la intolerància a la més mínima frustració que impedeix tota autocrítica. Si bé ni ho podem evitar ni resoldre, mai ho passem per alt. Sempre hi responem i fem una reflexió sobre el tema. Inclús en alguna ocasió, després d'haver-ho advertit, hem interromput la comunicació per mor de la reiteració dels comentaris insultants.

En quart lloc hem observat una hipersensibilitat a la crítica per part d'un professor sobre el comportament inadequat d'un estudiant a l'aula (parlar, no estar atenent sinó distret amb el mòbil o l'ordinador...) quan aquesta es fa davant la classe. En els casos d'aquesta naturalesa l'estudiant que es queixa mai li ha comunicat abans el seu malestar al professor. Una prova més de l'aversion a resoldre els problemes directament i de forma presencial.

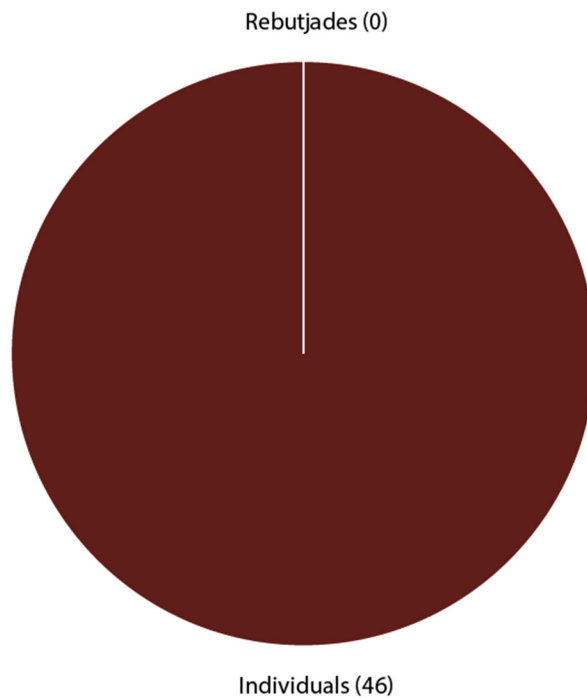
Finalment, volem destacar que durant aquest període hem rebut dues queixes en referència al posicionament polític de la UPF respecte a la massacre de Gaza. Les dues denunciaven un presumpte incompliment per part de dos centres de les mesures adoptades en el comunicat de la UPF davant la massacre de Gaza aprovat pel Consell de Govern de 4 de juny del 2024. En un cas es va comprovar que no era així, sinó que es tractava d'un error d'interpretació d'una notícia que no havia estat redactada de la manera més clara possible. En l'altre no es va comprovar, ja que es tractava d'un centre adscrit i el posicionament polític de la UPF i les mesures adoptades no s'apliquen als centres adscrits. Aquests poden adoptar-les voluntàriament si així ho estimen oportú les direccions respectives.

La síndica reconeix i agraeix la confiança mostrada pels membres de tots els col·lectius (estudiants, personal docent i investigador, i personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis) que han formalitzat queixes o que li han fet consultes. I també agraeix la col·laboració dels centres, serveis i persones dels diversos col·lectius afectats per les queixes admeses a tràmit. Finalment, agraeix la receptivitat positiva de les resolucions que contenien advertències, recomanacions o suggeriments.

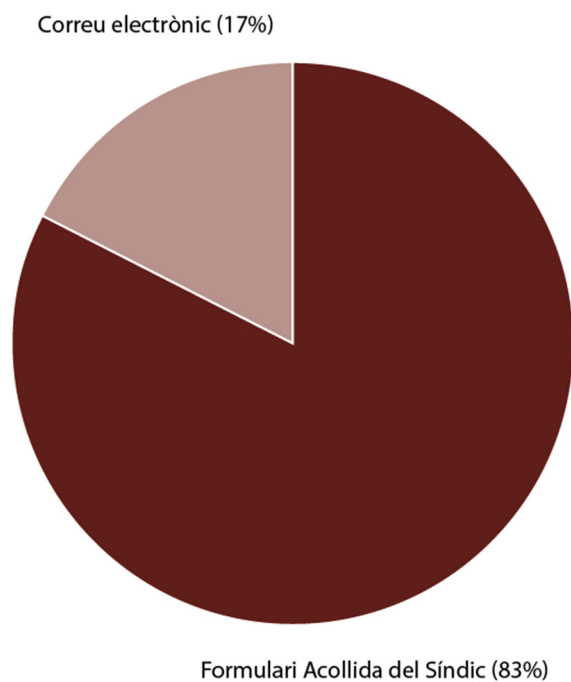
Gràfics. Els expedients i la seva classificació 2024-2025

A continuació, desenvoluparem amb gràfics el que ens indica el quadre que els precedeix.

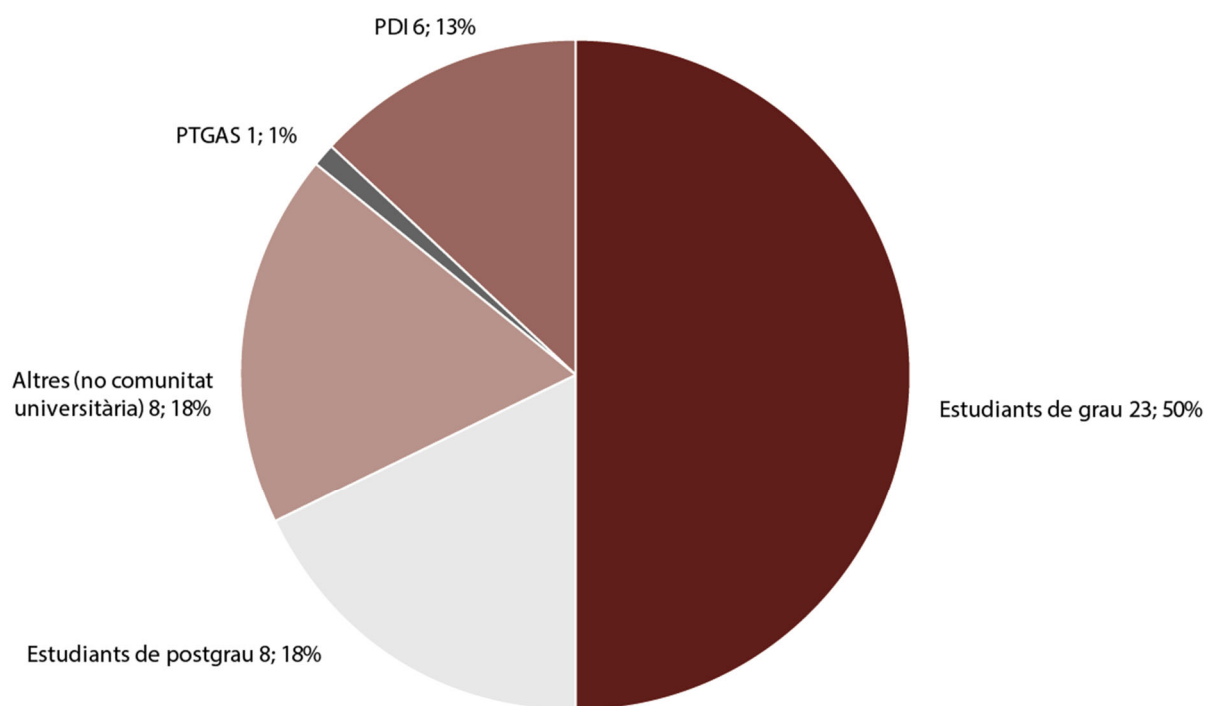
Tipus de queixes i consultes



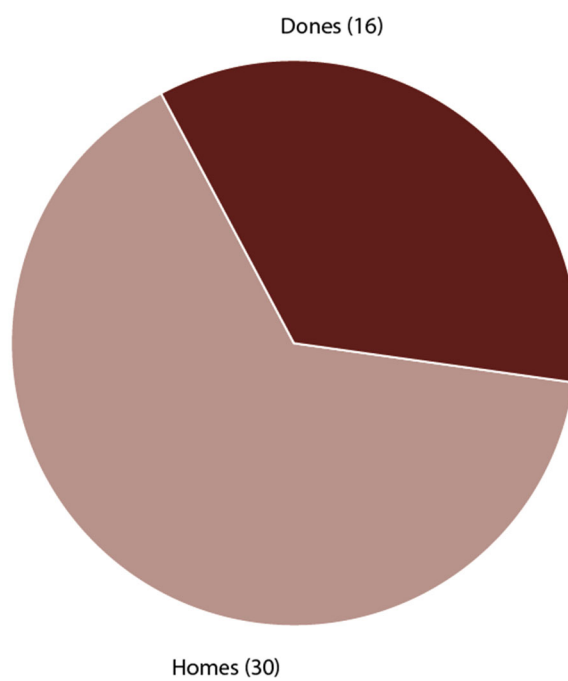
Vies d'accés a la síndica



Persones reclamants

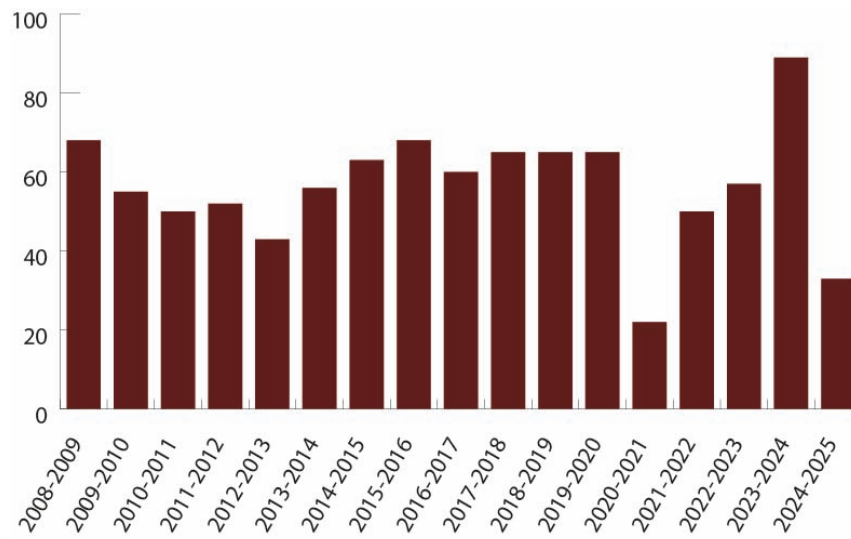


Estadística per sexes



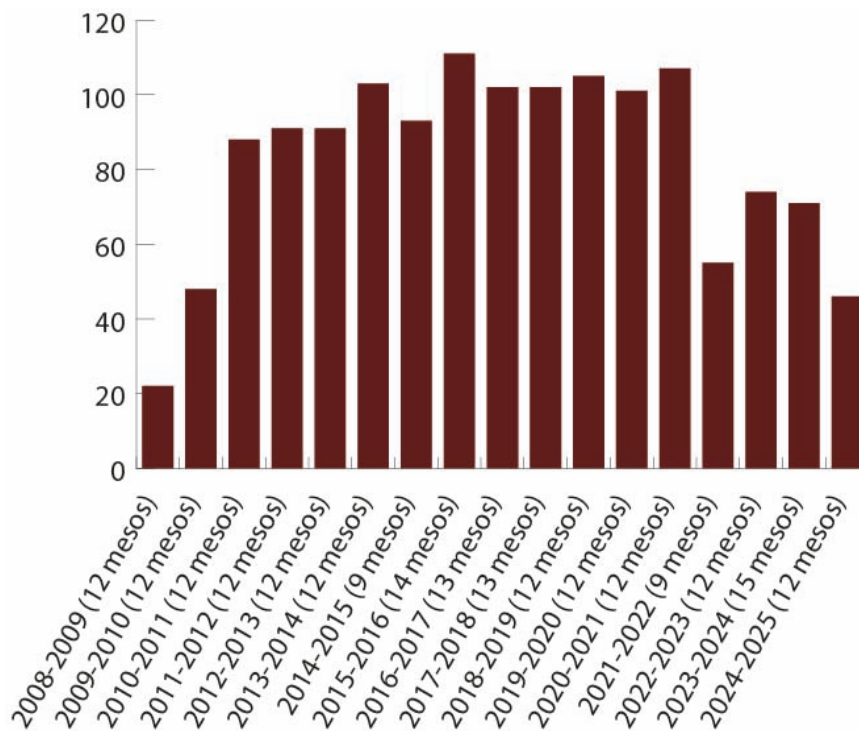
Gràfic comparatiu

% de casos resolts favorablement

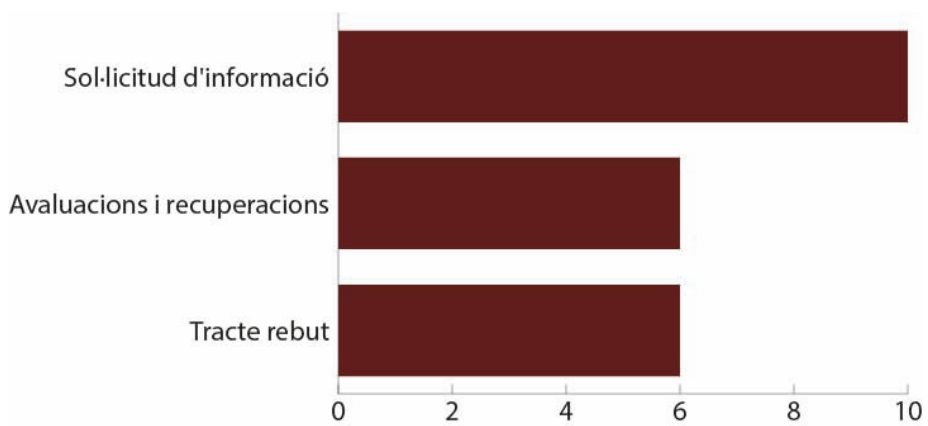


Gràfic comparatiu

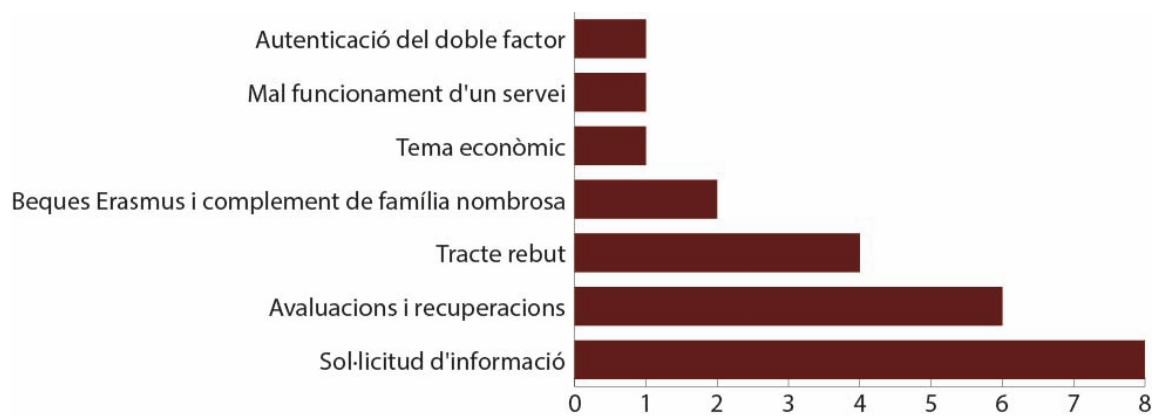
Actuacions dels diset últims períodes



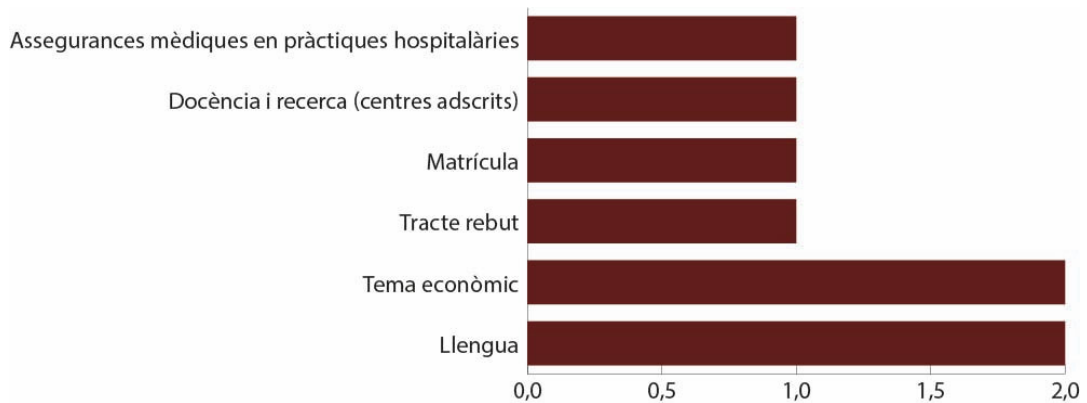
Temes més rellevants del període



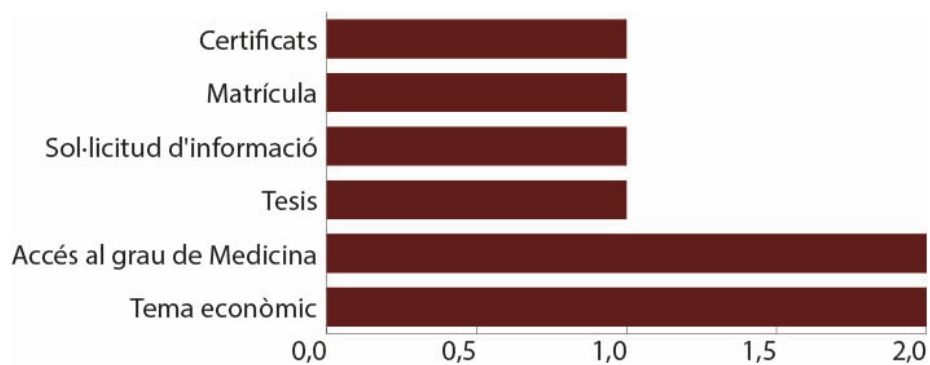
Temes dels estudiants de grau



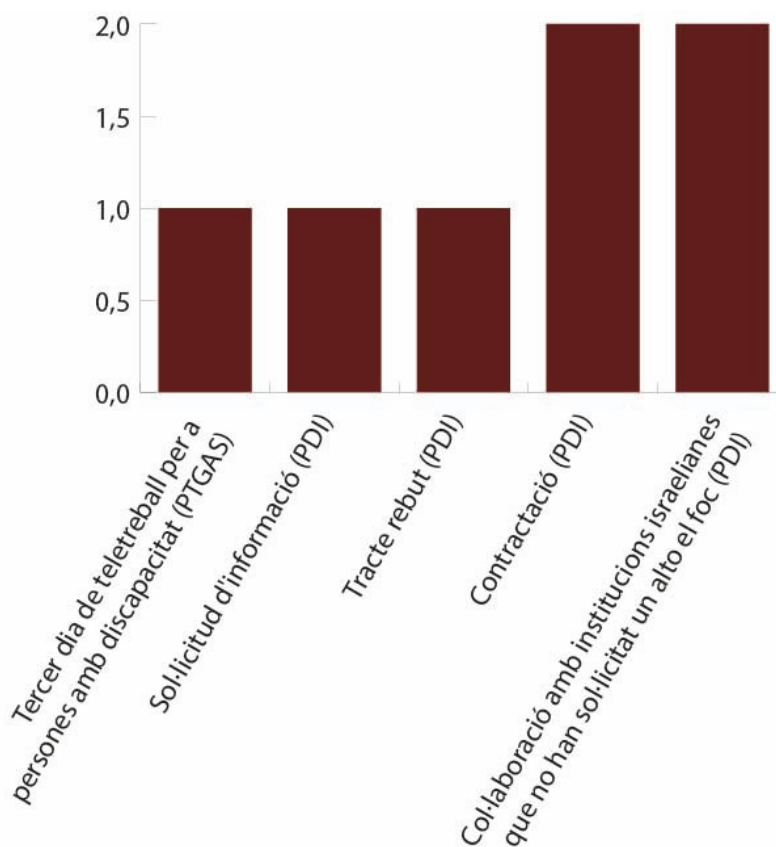
Temes dels estudiants de postgrau



Altres (no comunitat universitària)



Temes del PTGAS i del PDI



Sindicatura de Greuges de la UPF
Síndica: Dra. Caterina García Segura
Suport administratiu al síndic o la síndica de Greuges: Marga Segovia Riquelme



Normativa aplicable

Els Estatuts de la Universitat Pompeu Fabra (Decret 209/2003, de 9 de setembre, DOGC n.º 3974, de 25 de setembre), diuen:

"El síndic o síndica de Greuges ha d'elaborar un informe anual, que ha de presentar davant el Claustre i el Consell Social" (Títol 4. Capítol 2.

Article 82.1)

Accés a l'informe 2024-2025

Període comprès: del 2 de juny del 2024 al 31 de maig del 2025

Per consultar l'informe sencer podeu adreçar-vos a la nostra web:

www.upf.edu/sindic/