

MEMÒRIA DE L'ANY 2023

20 de març de 2024



Dra. María Jesús Espuny Tomás

**Síndica de greuges de la Universitat Autònoma de
Barcelona**

Edifici del Rectorat · Despatx A/1009
Plaça Acadèmica s/n
Campus de la UAB · 08193 Bellaterra
(Cerdanyola del Vallès) · Barcelona · Espanya

I. UNA NOVA MEMÒRIA

La memòria de la síndica de greuges de l'any 2023 es presenta al Claustre en compliment de l'article 167.1.h dels Estatuts de la UAB encara vigents i de l'article 33.4.c de l'avantprojecte d'Estatuts de la UAB. En aquesta ocasió hem d'assenyalar dues diferències respecte de l'any passat: en primer lloc, l'exposició de la memòria es duu a terme el primer semestre de l'any següent a les activitats que s'hi recullen, i d'aquesta manera es recupera una tradició històrica en la presentació anual al Claustre de les actuacions de la Sindicatura de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona; en segon lloc, aquesta memòria és la tercera que presenta la síndica actual, però la primera que reuneix exclusivament les seves actuacions: la memòria de 2021 corresponia a les intervencions del seu predecessor, Manuel Gerpe, i la memòria de 2022 incloïa les actuacions d'ambdós, i aquestes dues memòries les va presentar la síndica actual el mes de desembre passat.

La significació de les tasques de mediació, conciliació i bons oficis que la LOSU confereix a la Sindicatura de Greuges dins de les unitats bàsiques comporta unes exigències afegides a les seves actuacions, que han de regir-se pels principis d'independència, autonomia i confidencialitat.

La Sindicatura de Greuges està recollida en diferents textos de l'àmbit universitari estatal, autonòmic i de la mateixa Universitat Autònoma de Barcelona:

- La Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya estableix que el síndic o síndica de greuges de la universitat té com a funció «vetllar pels drets dels membres de la comunitat universitària», i afegeix que el síndic o síndica «actua amb independència i autonomia respecte a les altres instàncies universitàries» (art. 31).
- El Reglament de funcionament de la síndica o síndic de greuges de la UAB, en l'article 1, el defineix com a «figura que exerceix una activitat informativa, de caràcter tuïtiu, en aquelles ocasions que li són sotmeses, o que d'ofici decideix, sobre el funcionament de la Universitat».
- El Codi de conducta dels alts càrrecs de la Universitat Autònoma de Barcelona (acord del Consell de Govern de l'11 de març de 2020 i modificat per acord del 30 de setembre de 2021) en l'article 6 fixa la Comissió de Control Intern del Codi de Conducta, que és integrada pel secretari o secretària general, que la presideix, pel cap o la cap del Gabinet Jurídic, que n'exerceix la secretaria, i pel síndic o síndica de greuges de la Universitat

Autònoma de Barcelona.

- La Llei 3/2022, de 24 de febrer, de convivència universitària preveu, en l'article 5, mitjans alternatius per resoldre conflictes de convivència, basats en la mediació, perquè s'apliquin abans i durant el procediment disciplinari. Aquests mitjans han d'ajustar-se, en tot cas, als principis de voluntarietat, confidencialitat, equitat, imparcialitat, bona fe i respecte mutu, prevenció i prohibició de represàlies, flexibilitat, claredat i transparència. En l'article 6, preveu la creació de comissions de convivència a les universitats.
- Les Normes de convivència de la Universitat Autònoma de Barcelona (acord del Consell de Govern de 16 de març de 2023) assenyalen en l'article 31.2: «La Comissió pot delegar la funció de mediació en un dels seus membres o pot encomanar la mediació o sol·licitar la col·laboració d'altres persones, òrgans o serveis de la Universitat, especialment la síndica o síndic de greuges de la UAB»; i en l'article 31.3: «La síndica o síndic de greuges de la UAB té atribuïdes funcions d'arbitratge en el reglament de funcionament d'aquesta figura i pot, per tant, fer les funcions de mediació, conciliació o altres formes de resolució dels conflictes que se li adrecin».
- La Llei orgànica 2/2023, de 22 de març, del sistema universitari (LOSU) estableix a l'article 43 la defensoria universitària com una de les unitats bàsiques dins de les universitats. Dedicada l'article 43.4 a definir els objectius d'aquest òrgan: «La defensoria universitària se encarregarà de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad». Afegeix que: «Corresponde a los estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoria universitària, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el claustro universitario».

La Sindicatura de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona ha actualitzat durant l'any 2023 la seva pàgina web. Això ha permès incorporar en aquest document electrònic els síndics de greuges anteriors: Enric Casassas (1996-2000), Jordi Porta (2000-2009), Josep Font (2009-2017) i Manuel Gerpe (2017-2022), i recollir les seves instruccions en la

responsabilitat de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària.

La Sindicatura de Greuges ha mantingut una relació excel·lent amb els òrgans universitaris de garantia dels drets: el Servei d'Atenció a la Discapacitat (PIUNE), l'International Welcome Point, l'Observatori per a la Igualtat, la CORE en Salut Mental, el delegat de Protecció de Dades i els serveis d'informació sobre la Universitat (Opina UAB, Punt d'Informació i Portal de transparència).

El compromís de la síndica de greuges de vetllar pel respecte dels drets i llibertats de la comunitat universitària ha comptat en tot moment amb la col·laboració dels diferents òrgans i serveis de la UAB. La sol·licitud d'informació a les instàncies implicades ha rebut sempre una resposta ràpida i efectiva.

S'ha de destacar la col·laboració de la secretària de la Sindicatura de Greuges, Francisca Castaño, que també ha estat essencial en l'elaboració d'aquesta memòria de 2023, que recull l'activitat d'aquest òrgan.

L'estructura de la memòria segueix bàsicament els punts habituals. Després d'aquesta introducció a la nova memòria (I), es descriuen les actuacions de la síndica i els comentaris relacionats amb les dades generals de l'any 2023, en què es mostren les qüestions més significatives de les actuacions de la síndica (II), la tramitació de les queixes (III), les accions i les recomanacions de la síndica (IV) i, finalment, les actuacions institucionals (V).

II. LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA. DADES GENERALS DE L'ANY 2023

1. Les funcions de la síndica o síndic de greuges

Les funcions de la síndica o síndic de greuges estan àmpliament desenvolupades en l'article 6 de l'actual Reglament de funcionament aprovat per acord del Claustre de 20 de desembre de 2011 i modificat per acord del Claustre de 22 de maig de 2014. La seva activitat informativa i tuitiva es concreta en aquells casos que li són sotmesos o que d'ofici decideix sobre el funcionament de la Universitat.

Descrivim per a cada funció les accions de la síndica durant aquest darrer any:

a) *Proposar al Claustre el seu reglament de funcionament, perquè l'aprovi, si escau*

b) *Rebre les queixes i observacions que se li formulin sobre el funcionament de la*

Universitat i valorar-les per tal d'admetre-les a tràmit

Com és habitual, la resolució de queixes ha constituït la funció bàsica de la Sindicatura.

c) Sol·licitar informació a les diverses instàncies universitàries o membres de la comunitat per al compliment de les seves funcions

La relació amb la Secretaria General s'ha materialitzat amb reunions periòdiques. Quan ha sorgit algun tema que ho exigia, la síndica ha consultat la comissionada de Política Lingüística, la cap del Gabinet del Rectorat, la vicegerenta d'Ordenació Acadèmica, el vicerectorat competent o altres instàncies (PIUNE, Fundació UAB, Escola de Doctorat) que poguessin estar implicades en un assumpte.

Les gestions acadèmiques han estat elements indispensables a l'hora de resoldre ràpidament algunes de les instàncies presentades. La seva diligència i professionalitat garanteixen una recomanació adient a les sol·licituds, sempre d'acord amb la normativa acadèmica vigent.

El cap de l'Àrea d'Afers Acadèmics, Joaquim Bernabé, ha col·laborat amb la Sindicatura en un doble aspecte: com a facilitador i com a formador en moltes de les situacions, a vegades imprevisibles per a la síndica actual. El seu ampli coneixement i la seva experiència han estat una ajuda extraordinària.

La disponibilitat i el rigor del Gabinet Jurídic han acompanyat en moltes ocasions l'activitat de la síndica.

d) Sol·licitar la compareixença dels responsables de qualsevol òrgan universitari o membre de la comunitat sempre que sigui indispensable per al compliment de les seves funcions

L'atenció a la persona que presenta la queixa s'ha fet amb molta freqüència presencialment, al despatx de la síndica, encara que també s'han utilitzat sistemes telemàtics (Teams o Zoom).

S'ha demanat informació, si era necessari, a coordinadors de titulació, professorat i delegats de classe.

En el cas de la Facultat de Dret, la síndica ha mantingut una comunicació puntual amb l'anterior síndica d'aquesta facultat, Carolina Gala, i amb el síndic actual, José Antonio Fernández Amor.

e) Assistir a les sessions dels òrgans col·legiats de la Universitat que tractin d'alguna

matèria relacionada amb les actuacions que estigui duent a terme

Durant l'any 2023, la síndica ha assistit i intervingut a la Taula de Mobilitat (24 de maig i 16 de novembre); ha participat com a convidada a les sessions del Claustre, a les activitats organitzades pel PIUNE (VI Jornada Institucional del Dia de les Persones amb Discapacitat, 28 de novembre de 2023), al 20è aniversari del Campus Ítaca, al lliurament de les Beques Salari del Banco Santander (22 de novembre de 2023) i a la reunió sobre el Codi ètic (26 de juny 2023).

La síndica de greuges ha assistit, en representació del rector, a l'homenatge al síndic Jordi Porta, celebrat el dia 30 d'octubre de 2023 a l'Ateneu Barcelonès amb motiu del seu traspàs.

f) Fer les propostes que consideri adequades per resoldre els casos que li siguin sotmesos

S'han fet propostes i recomanacions en diferents situacions, sempre d'acord amb la normativa acadèmica vigent.

g) Realitzar, a petició de les parts interessades, funcions d'arbitratge

Aquest any, 2023, s'han fet diferents accions de mediació a petició de la Secretaria General, de la Comissió d'Ètica, de la vicerectora d'Alumnat i d'Ocupabilitat i de diferents facultats.

En alguns casos, en el contingut de la queixa la persona demanava indirectament aquesta mediació.

h) Presentar anualment al Claustre una memòria de les seves activitats

i) Garantir l'exercici dels drets dels estudiants reconeguts a l'Estatut de l'estudiant universitari

j) Col·laborar amb el consell d'estudiants universitaris de l'Estat per tal de garantir els drets dels estudiants universitaris

k) Actuar, d'ofici o a instància de part, davant de qualsevol situació d'indefensió o arbitrietat que pugui afectar els membres de la comunitat universitària

La resposta a les consultes i sol·licituds d'informació constitueix el segon bloc funcional d'actuacions de la síndica. La intervenció de la Sindicatura consisteix a indicar a les persones sol·licitants la normativa aplicable o el procediment administratiu que s'ha

d'incoar per poder garantir el seu dret o interès legítim. La síndica de greuges ha assessorat l'alumnat sobre els procediments administratius existents per formular les seves reclamacions, sens perjudici de les competències dels òrgans administratius corresponents.

La relació amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya i amb els síndics de les universitats públiques i privades catalanes afavoreix les actuacions de la síndica. També, com que participa a la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), la col·laboració és molt més directa i personal amb la resta d'universitats de l'Estat.

2. Nombre d'actuacions

L'any 2023 la Sindicatura de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona ha atès un total de 176 instàncies. Diferents causes influeixen en l'augment de les queixes registrades. El coneixement de la Sindicatura de Greuges ha afavorit aquest increment. Malgrat l'actuació eficient i positiva dels òrgans i serveis competents de la UAB davant d'una qüestió, la instància a la Sindicatura de Greuges pot col·laborar a reforçar la solució donada per altres instàncies acadèmiques o serveis i a treballar conjuntament.

De vegades han arribat queixes que també s'han presentat a l'Opina, a l'Observatori per a la Igualtat, a un vicerectorat o directament al rector. Alguns membres de la comunitat universitària han aconsellat adreçar-se a la Sindicatura i han actuat coordinats amb les seves actuacions, amb un resultat positiu per la millora del funcionament de la Universitat.

3. Les actuacions més rellevants

La secretària de la Sindicatura de Greuges, Francisca Castaño, ha mantingut un registre acurat de totes i cadascuna de les actuacions de la síndica al llarg de l'any 2023. Ha acusat recepció immediatament de totes les instàncies rebudes.

Als expedients s'hi han recollit les dades següents: data d'entrada i de finalització de la tramitació; nom i cognoms de les persones promotores de les actuacions, que és una dada confidencial; via de presentació de la iniciativa; sector de la comunitat universitària al qual pertany la persona sol·licitant; centre o servei afectat; àmbit material de la queixa; gestions efectuades i interlocutors; recomanacions i observacions, i, finalment, resultat de les gestions.

És important insistir que l'actuació de la síndica no està sotmesa a mandat imperatiu i que actua amb plena autonomia i independència de qualsevol òrgan universitari. Aquest any, 2023, s'han rebutjat dues queixes anònimes i també les que estaven fora de la competència de la Sindicatura de Greuges i les que han derivat en un procediment judicial.

3.1. Actuacions de caràcter institucional

Entre les queixes de caràcter institucional que no eren competència de la Sindicatura, assenyalarem com a curiositat:

- La probable utilització indeguda del logotip de la UAB. Es va adreçar la persona al Gabinet Jurídic.
- Una crítica sobre les ofertes de patrocini a la UAB.

Un dels assumptes en què s'ha fet palesa la col·laboració entre els òrgans universitaris i la síndica va ser la queixa presentada amb referència a la convocatòria de MOOC de 2023 per denunciar que s'hi impedia explícitament la presentació de cursos en català i que es tractava d'una mesura discriminatòria. La ràpida actuació de la comissionada per a la Política Lingüística i la vicerectora d'Estudis i d'Innovació Docent, junt amb la síndica, va permetre solucionar el problema i es va incloure el català en la convocatòria.

La col·laboració entre la Sindicatura de Greuges i les defensories universitàries s'ha manifestat en la intervenció entre la Facultat de Biociències de la UAB i la defensoria universitària de la Universitat de Granada amb motiu de la no-acceptació d'un alumne de Biologia Ambiental a un màster de la universitat andalusa. El grau de Biologia Ambiental no s'inclouïa com a titulació possible per a entrar al màster.

Les qüestions relacionades amb la mobilitat han estat molt freqüents en les queixes presentades a la Sindicatura: les línies d'autobusos que traslladen alumnes des de diferents poblacions a la UAB han motivat actuacions que fins i tot han arribat a la síndica de greuges de Catalunya. El Vicerectorat de Campus i de Sostenibilitat, l'Oficina de Mobilitat i Sostenibilitat, les empreses concessionàries, els estudiants implicats i la síndica de greuges de la UAB han fet diverses reunions amb la Direcció General de Transports i Mobilitat de la Generalitat de Catalunya.

També han arribat queixes pels serveis de RENFE o per l'ocupació de les places reservades a persones amb mobilitat reduïda.

3.2. Actuacions de caràcter acadèmic

Un dels temes recurrents en aquest àmbit ha estat el procés de les pràctiques externes, una vegada s'han publicat les adjudicacions. L'alumnat s'ha adreçat ràpidament a la Sindicatura de Greuges per reclamar i el tema s'ha solucionat en poques hores gràcies a les gestions acadèmiques.

Dins d'aquest àmbit també hi figuren totes les queixes rebudes en relació amb l'aplicació de les guies docents: els canvis d'idioma produïts pel canvi sobtat de docent o perquè el professorat no ha actualitzat la informació, o els canvis en l'avaluació d'una matèria.

En alguns casos la síndica de greuges s'ha adreçat al delegat de Protecció de Dades, Agustí Verde, en relació amb alguna petició del professorat.

Els docents responsables de l'alumnat del PIUNE han demostrat una entrega i dedicació extraordinàries. Aquest alumnat demana molta atenció i normalment està acompanyat de la seva família, que exigeix el compliment de les adaptacions prescrites. Aquestes en cap cas poden suposar una discriminació per a la resta de la classe i tampoc poden minvar la formació de tot un curs. Aquestes circumstàncies sobretot resulten més greus en graus professionalitzadors com Medicina, Infermeria o Veterinària.

Actualment l'alumnat fa compatibles els estudis amb feines retribuïdes, i això comporta canviar els estudis a la via lenta per tornar a demanar la via normal quan es té algun entrebanc laboral, i aquesta gestió sovint genera incidències.

Un dels assumptes va comptar amb el suport de la síndica de greuges de la UOC. Es tractava d'una queixa d'una alumna de la Facultat de Dret inscrita al màster d'Advocacia d'aquesta universitat virtual. Els greus problemes informàtics amb el lliurament del títol van motivar la intervenció de la gestió acadèmica, el cap de l'Àrea d'Afers Acadèmics i les síndiques de greuges de les dues universitats, a més del coordinador del màster. Afortunadament tot es va solucionar.

El règim de permanència genera una gran diversitat d'actuacions i el procés es podria agilitzar. Un alumne pot demanar un canvi de règim el mes de setembre o octubre i probablement no rebrà resposta fins al mes de desembre, amb la qual cosa perd la possibilitat de cursar una assignatura pendent del primer semestre.

Un altre tema que ha rebut recentment un aclariment és la *reformatio in peius*. Des de diferents centres del campus i altres d'adscriuats han arribat queixes per un canvi de nota a pitjor després d'haver fet una revisió de la prova, canvi que normalment només és

possible en el cas d'un error.

D'altra banda, s'ha recomanat el Canal Ètic en algunes queixes sobre temes que n'aconsellaven la utilització.

El reconeixement de crèdits per canvi d'estudis després de finalitzar o no una titulació origina moltes confusions i també queixes. No hauria de ser diferent en funció del coordinador o coordinadora de torn. No es tracta de publicar una llista, però seria aconsellable disposar d'una plantilla per a ús intern.

Una situació relacionada amb les universitats refugi no acaba d'estar resolta. Les universitats públiques catalanes membres de l'ACUP van presentar un comunicat el mes d'octubre del 2015, «Les universitats catalanes, amb els refugiats», a través del qual les universitats expressaven el seu compromís de treballar conjuntament a favor del suport de les persones refugiades. El Ministeri d'Universitats va flexibilitzar en aquell moment l'accés a la universitat d'estudiants de grau i de màster en cas que provinguessin de països en conflicte bèl·lic o per altres motius (temes polítics o d'orientació sexual). No se'ls va reclamar la documentació legalitzada per concedir-los l'accés als estudis, però amb la condició que en el moment de l'expedició del títol l'haurien de presentar. Ara aquests estudiants no poden aportar-la per circumstàncies personals o dels seus països i, per tant, no se'n poden tramitar els títols perquè no disposen de la documentació d'accés (que no se'ls va exigir). En els estudis de grau disposen de quatre anys o més per tal de trobar aquesta documentació, malgrat les dificultats de demanar-la als seus països (a vegades la universitat on van estudiar ha desaparegut) i quan finalitzen el màster, no poden demanar el títol.

3.3. Actuacions de caràcter administratiu

Dins d'aquest àmbit s'hi engloben accions de resposta a queixes relacionades directament o indirectament amb diferents actuacions de l'administració que afecten els col·lectius de la comunitat universitària.

III. TRAMITACIÓ DE LES QUEIXES

1. Els promotors de les actuacions

La legitimació per a sol·licitar l'actuació de la Sindicatura correspon, segons el que estableix l'article 8.1 del Reglament de funcionament, a «tota persona de la comunitat

universitària que tingui interès legítim per a fer-ho». Aquest criteri ha estat interpretat de manera extensiva i s'ha ampliat a totes les persones interessades, encara que en el moment de sol·licitar l'actuació no fossin membres de la comunitat universitària.

Els estudiants dels centres propis han estat els promotors de 111 iniciatives; d'aquestes, 64 corresponen als estudiants de grau, 4 als de postgrau, 5 als de doctorat i 14 als de màster oficial i propi.

Quant a la resta de col·lectius de la UAB, el professorat ha presentat 26 sol·licituds i el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis n'ha presentat 18.

A l'empara de la interpretació extensiva de la legitimació, s'han admès i tramitat 28 sol·licituds que han estat presentades per persones no integrades a la UAB. La intervenció del pare o la mare d'un estudiant per presentar una queixa ha estat freqüent.

En general, la comunicació amb la Sindicatura ha estat fluida i contínua.

Totes les iniciatives s'han presentat individualment.

Si atenem el gènere de les persones promotores de les queixes, 93 han sigut presentades per dones, 82 per homes i 1 per una persona no-binària.

2. Els destinataris de les queixes i de les consultes

Els centres que apareixen en les sol·licituds dirigides a la Sindicatura reflecteixen la ubicació funcional de la persona reclamant, però no necessàriament són els destinataris de la reclamació. És a dir, la reclamació queda reflectida en els centres docents en els quals s'adscriu l'estudiant, desenvolupa les seves funcions el personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis o està ubicat el departament al qual pertany el personal docent. Però, de fet, en força casos el destinatari de la queixa no és el centre al qual s'adscriu la persona reclamant, a l'annex d'aquesta memòria s'inclou un quadre on es recullen els expedients presentats durant l'any 2023 i s'indica el centre o servei amb el qual estan connectats els promotors de les iniciatives.

A continuació, es concreten les actuacions que afecten els centres docents propis de la UAB (A), els centres docents vinculats i adscrits a la UAB (B), l'Escola de Postgrau i l'Escola de Doctorat (C) i altres centres (D).

A) Iniciatives promogudes en centres docents propis

Facultat de Ciències: 12.

Facultat de Biociències: 8.

Facultat de Ciències de la Comunicació: 3.

Facultat de Ciències de l'Educació: 9.

Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia: 6.

Facultat de Dret: 19.

Facultat d'Economia i Empresa: 7.

Facultat de Filosofia i Lletres: 16.

Facultat de Medicina: 10.

Facultat de Psicologia: 10.

Facultat de Veterinària: 2.

Escola d'Enginyeria: 5.

Total: 107.

B) Iniciatives promogudes en centres vinculats i adscrits

Total: 13.

C) Iniciatives promogudes en el marc de l'Escola de Postgrau i l'Escola de Doctorat

Escola de Postgrau: 2.

Escola de Doctorat: 2.

D) Altres centres

Total : 47.

3. Durada de la tramitació de les queixes

La diligència en la tramitació de les queixes depèn de l'actitud i bona predisposició dels

membres de la comunitat universitària. La Sindicatura no té personal ni estructura organitzativa que li permetin desenvolupar autònomament les funcions d'investigació que requereix el tractament de les queixes. És la mateixa administració controlada la que ha d'aportar a la síndica les dades i la documentació que aquesta li sol·liciti. La diligència mostrada pel personal acadèmic i pel personal tècnic, de gestió i d'administració i serveis en la resposta a les actuacions de la síndica és clau per tal que les queixes puguin ser resoltes en un temps raonable.

Cap dels 176 expedients tramitats durant l'any 2023 han superat el termini de resolució de sis mesos que estableix l'article 12.1 del Reglament de funcionament de la síndica o síndic de greuges de la UAB.

És necessari tornar a recordar que la Sindicatura de Greuges no és un òrgan executiu. Les resolucions i observacions que efectua als òrgans o al personal universitari no tenen caràcter vinculant i no poden ser objecte de cap recurs segons el que estableix l'article 13 del Reglament de funcionament. El síndic o síndica no pot anul·lar ni modificar els actes adoptats pels òrgans de la Universitat; en aquest sentit, reiteradament s'ha hagut de recordar, al llarg de l'any 2023, que l'únic que pot fer la síndica, en relació amb la modificació de les qualificacions dels exàmens, és orientar les persones que promouen la queixa sobre els tràmits que han de seguir d'acord amb la normativa.

Malgrat el caràcter no vinculant de les decisions i recomanacions de la síndica, aquestes han gaudit d'un alt grau d'acceptació dels destinataris.

Queixes en l'àmbit administratiu

Les queixes durant l'any 2023 en l'àmbit administratiu han sigut 10. Les matèries de naturalesa administrativa que han provocat el plantejament de queixes han estat les següents:

Problemes en la gestió de certificats acadèmics: 6 queixes.

Problemes de tipus informàtic: 3.

Problemes de documentació per canvi d'universitat: 1.

Queixes en l'àmbit acadèmic

Les queixes en l'àmbit acadèmic durant l'any 2023 han sigut 76. Les matèries de naturalesa docent que han provocat queixes han estat les següents:

Docència i avaluació: 20 queixes.

Revisions d'exàmens: 9 queixes.

Problemes de matriculació, canvi de centre i excepcions econòmiques: 18 queixes.

Discriminació en la docència per no poder fer exàmens en castellà: 1 queixa.

Problemes per grau extingits: 2 queixes.

Falta de respecte envers l'estudiant: 1 queixa.

Problemes per canvis d'horari: 10 queixes.

Problemes amb una beca: 1 queixa.

Problemes en l'ampliació de temps per fer el grau: 3 queixes.

Problemes per canvi d'expedient: 5 queixes.

Problemes per temes relacionats amb la discapacitat: 1 queixa.

Problemes per al reconeixement de crèdits: 5 queixes.

Queixes en l'àmbit Políticoinstitucional

Les 27 queixes que durant l'any 2023 han afectat l'àmbit institucional han tingut diferents continguts relacionats amb els òrgans següents:

Vicerectorat d'Alumnat i d'Ocupabilitat: 1 queixa.

Vicerectorat de Personal Acadèmic: 4 queixes.

Vicerectorat de Campus i de Sostenibilitat: 6 queixes.

Àrea d'Afers Acadèmics: 1 queixa.

Escola de Doctorat: 2 queixes.

Web de la UAB: 1 queixa.

FUAB: 1 queixa.

Govern central: 1 queixa.

Gabinet Jurídic: 1 queixa.

Secretaria General: 3 queixes.

Consell Social: 1 queixa.

Servei de Vigilància: 1 queixa.

Oficina de Contractació Administrativa i Compres: 1 queixa.

Servei d'Ocupabilitat: 1 queixa.

Equip de Govern: 2 queixes.

IV. ACCIONS I RECOMANACIONS

La síndica de greuges, un cop admès l'escrit de queixa o sol·licitud, el registra i n'acusa recepció a la persona interessada.

Hi ha dues actituds bàsiques en aquesta primera fase: la confiança en l'òrgan de la persona que eleva una queixa, presenta una instància o cerca una informació, i l'escolta activa de la síndica cap a aquesta persona, que considera vulnerats els seus drets i lesionades les seves llibertats per les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris.

A continuació, s'obre una fase d'informació i de recerca. Per tal d'iniciar la tramitació, la síndica de greuges fa les gestions d'informació adients davant dels òrgans i dels serveis competents per conèixer cada cas i comprovar fefaentment la normativa universitària aplicable. Quasi simultàniament, estableix, si s'escau, contacte amb les persones i els serveis implicats, amb una citació individual presencial o telemàtica.

Finalment, té lloc la formulació de les recomanacions, que respon a la funció informativa i tuitiva de la síndica de greuges. La seva finalitat és doble: 1) fer una proposta raonada adequada per resoldre els casos que li han estat sotmesos, i 2) aconseguir una millora en els serveis administratius o acadèmics corresponents.

En aquest segon aspecte, enguany es proposen les millores següents:

- a) Pel que fa a les convalidacions de les matèries superades en una altra titulació (o en una altra universitat), que provoquen queixes, seria molt interessant poder comptar amb una taula de convalidacions que permeti agilitzar-ne la gestió i tenir una solució unificada.
- b) Caldria agilitzar el procediment per gestionar el règim de permanència.
- c) El professorat hauria de complir estrictament el que s'indica a la guia docent i

actualitzar-ne la informació anualment, fent-hi constar explícitament que un canvi de professorat (per exemple, en assignatures anuals) podria comportar un canvi de llengua vehicular.

- d) S'hauria de millorar la claredat i precisió dels textos informatius dels màsters i de les diplomatures; per exemple, caldria indicar-hi clarament si la quantitat que s'entrega com a preinscripció no es tornarà en cap concepte, a excepció de malaltia, o si s'ofereixen beques i quins són els criteris per poder gaudir-ne.
- e) Caldria revisar les adaptacions per a estudiants del PIUNE, de manera que no suposin una discriminació per als seus companys i en cap cas minvin la qualitat de l'ensenyament.
- f) S'hauria de valorar el Pla de llengües per a l'estudiantat d'intercanvi, perquè hi hagi possibilitats de docència en anglès també per als estudiants d'aquí.
- g) Caldria tractar de la qüestió de l'homologació dels estudis de Medicina d'estudiants forans.
- h) S'hauria d'apreciar la feina afegida de les gestions acadèmiques en la nova normativa de pràctiques externes.

V. ACTUACIONS INSTITUCIONALS

La síndica de greuges de la UAB ha mantingut una relació directa amb els centres del campus, l'Escola de Postgrau i l'Escola de Doctorat, així com la Fundació UAB. Aquesta actuació ha facilitat la connexió entre els diferents òrgans i serveis de la comunitat universitària i, d'aquesta manera, s'han agilitzat els processos.

La síndica de greuges de la UAB va participar, junt amb la resta de síndics de les universitats públiques i privades de Catalunya, en una reunió amb la síndica de greuges de Catalunya, Esther Giménez-Salinas, el dia 11 de maig de 2023. En aquesta reunió es va tractar, entre altres temes, de la renovació dels convenis de col·laboració entre les universitats i la Sindicatura de Greuges de Catalunya. La Universitat Autònoma de Barcelona va presentar un esborrany del conveni de col·laboració el dia 8 de juny de 2023. El conveni se signaria entre la síndica de greuges de Catalunya i la síndica de greuges de la UAB, per delegació del rector, i està pendent de confirmació.

La Sindicatura de Greuges de la UAB forma part de les xarxes o associacions de síndics i defensors universitaris següents: el Grup de Síndics de Greuges de la Xarxa Vives d'Universitats, la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) i la Xarxa de

Xarxa Ombudsam de Catalunya. En relació amb aquesta participació, cal esmentar l'assistència de la síndaca als actes següents:

- Reunió tècnica organitzada per la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) a la Universitat Camilo José Cela de Madrid el dia 30 de maig de 2023.
- XIV Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives, celebrada a la Universitat Rovira i Virgili, a Tarragona, els dies 6 i 7 de juliol de 2023.
- XXV Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), celebrat a Las Palmas de Gran Canaria els dies 25, 26 i 27 d'octubre de 2023. En aquesta ocasió va actuar com a presidenta de la comissió electoral.

La síndica de greuges de la UAB ha visitat els síndics de les localitats properes al campus: Sabadell, Terrassa, Rubí i Sant Cugat del Vallès. A més, aquests van ser convidats a la inauguració del curs acadèmic 2023-2024, i en una recepció al campus el dia 7 de novembre de 2023 van ser rebuts per la vicerectora de Comunicació i de Cultura i van visitar la Facultat de Traducció i d'Interpretació i la Facultat de Ciències de la Comunicació, guiats pels degans de cada centre. Finalment van ser convidats a un dinar a l'Hotel Campus. Aquestes trobades han permès establir una relació molt directa i de col·laboració recíproca amb aquestes persones.

El 15 de desembre de 2023 la síndica es va reunir via Teams, junt amb responsables de la mobilitat del campus, amb la Subdirecció General de Transports i Mobilitat de la Generalitat de Catalunya pel tema del transport per carretera dels alumnes de la UAB.

VI. CODI DE CONDUCTA DELS ALTS CÀRRECS DE LA UAB

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

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

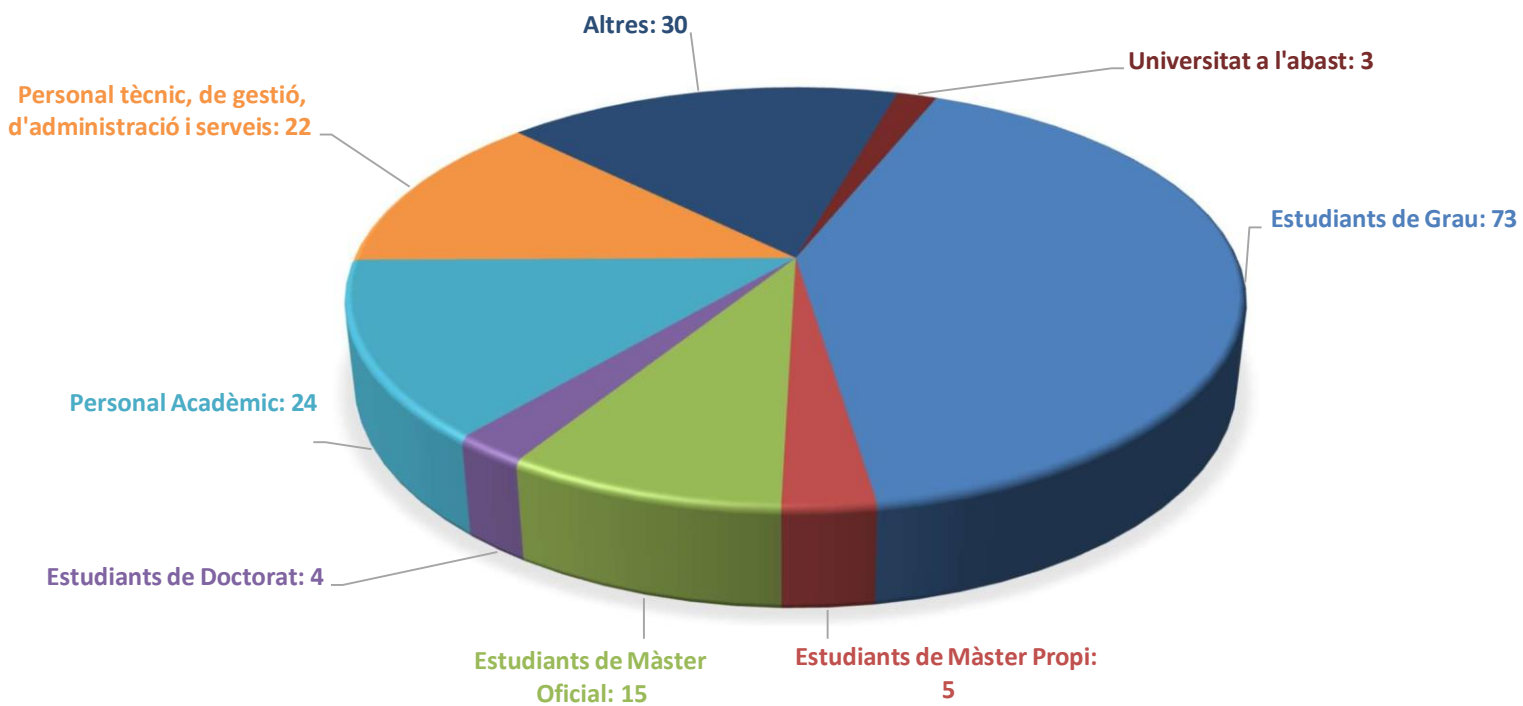
La síndica de greuges de la UAB ha participat en les reunions de la Comissió de Control Intern del Codi de Conducta del 8 de juny i del 19 de desembre de 2023.

ANNEX GRÀFIC

QUEIXES INICIADES ANUALMENT

Any	Nombre de queixes
2018	107
2019	114
2020	105
2021	105
2022	161
2023	176

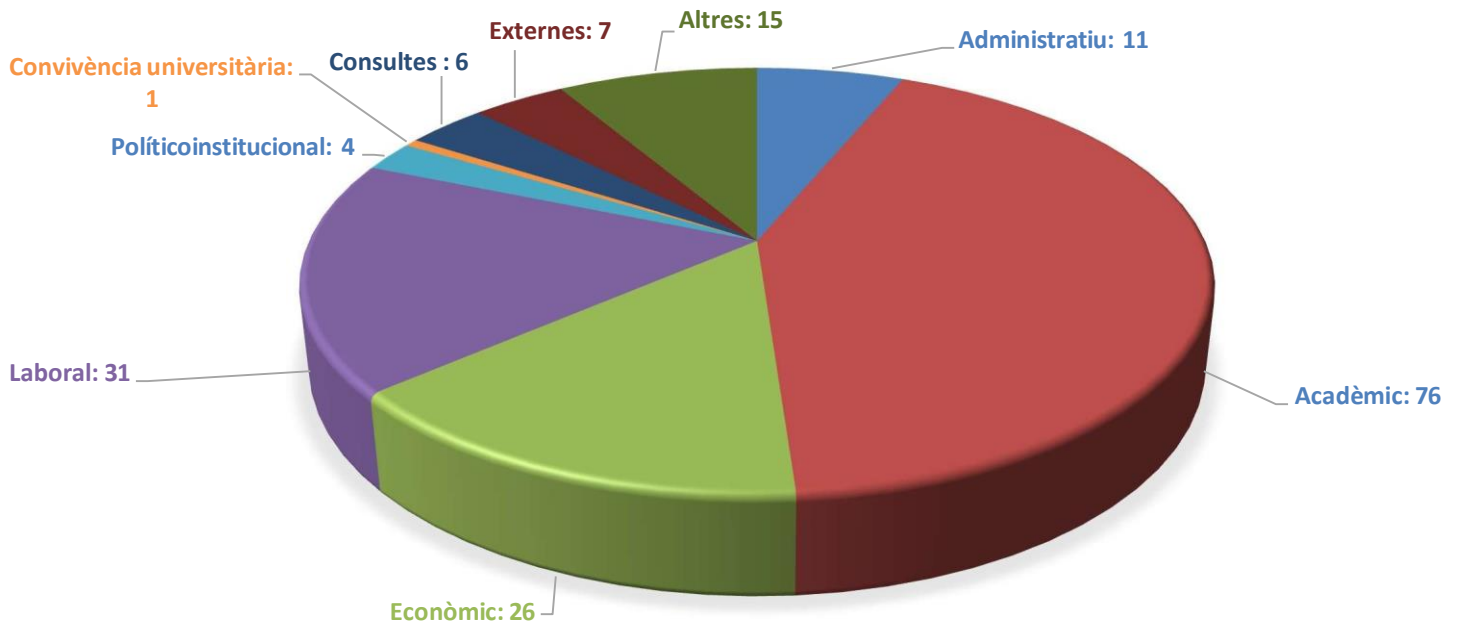
PROCEDÈNCIA DELS PROMOTORS



VARIACIÓ INTERANUAL DEL NOMBRE DE QUEIXES

	2018	2019	%	2019	2020	%	2020	2021	%	2021	2022	%	2022	2023	%
Grau	73	53	-27 %	53	46	-13 %	46	58	26 %	58	64	10 %	64	73	14 %
Màster propi	3	4	33 %	4	7	75 %	7	6	-14 %	6	7	16 %	7	5	-28 %
Màster oficial	13	13	0 %	13	9	-31 %	9	7	-22 %	7	15	114 %	15	15	0 %
Doctorat	13	5	-62 %	5	7	40 %	7	7	0 %	7	18	157 %	18	4	-77 %
PA	8	13	63 %	13	10	-23 %	10	4	-60 %	4	20	400 %	20	24	20 %
PTGAS	3	4	33 %	4	5	25 %	5	9	80 %	9	8	-11 %	8	22	175 %
Altres	17	22	29 %	22	21	-5 %	21	13	-38 %	13	29	123 %	29	23	-20 %

ÀMBIT DE LES ACTUACIONS



EXPEDIENTS PER CENTRES I SERVEIS

CENTRES	Estudiants			Personal		Altres	total	
	Grau	Màster		Doctorat	PA			PTGAS
		Oficial	Propi					
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General						2	2	
Centres vinculats i adscrits	11				2		13	
Escola de Doctorat			2				2	
Escola de Postgrau			1			1	2	
Escola d'Enginyeria		1			1	3	5	
Exalumnes i externs							28	
Facultat de Biociències	5	2	1				8	
Facultat de Ciències	1						2	
Facultat de Ciències de la Comunicació	2	1					3	
Facultat de Ciències de l'Educació	6	2			1		9	
Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia	4	1			1		6	
Facultat de Dret	12		1		5	1	19	
Facultat de Filosofia i Lletres	6	2		1	7		16	
Facultat de Medicina	7		1		1	1	10	
Facultat de Psicologia	4	2			3		1	
Facultat de Veterinària					2		2	
Facultat d'Economia i Empresa	5				1	1	7	
Fundació Autònoma Solidària		1			1		2	
IBB						2	2	
ICTA	2						2	
Rectorat						5	5	
Servei Assistencial de Salut (SAS)					1		1	
Servei de Llengües						1	1	
Universitat a l'Abast	2						2	
Vila Universitària			1			1	2	

GRÀFIC PER GÈNERE

