



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

Marc general per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants

Document elaborat per la comissió de treball formada per:

Josep Vila (coordinador, UdG), **Ramon Corbella** (UAB), **Joan Guàrdia** (UB), **Josep Navarro** (UPC),
Anna Prades (AQU Catalunya), **Josep Miquel Prats** (URV), **Pere Torra** (UPF).

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

Via Laietana, 28, 5a planta
08003 Barcelona

Disseny i maquetació: **Josep Turon i Eva Calatayud**

Imprès per: Gestió Digital, S.L.

Primera edició: febrer de 2004

Tiratge: 3.100

Dipòsit Legal: B-2.822-2004

Es permet la reproducció total o parcial del document sempre i quan se citi el títol de la publicació, **l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya** com a editora i els membres de la comissió que van elaborar el document.

Presentació	5
AQU Catalunya: la qualitat, garantia de millora	7
Estructura del document	9
1. Introducció	11
1.1. El conflicte com a oportunitat de millora i progrés institucional.....	11
1.2. L'estudiant com a agent actiu dels processos de reclamació.....	12
2. Acotacions terminològiques	15
3. Marc normatiu per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants	17
■ Drets i deures dels estudiants. Quadre 1	18
■ Admissió i accés. Quadre 2	19
■ Matrícula. Quadre 3	20
■ Permanència. Quadre 4	21
■ Docència. Quadre 5	22
■ Avaluació. Quadre 6	22
■ Transferència de crèdits. Quadre 7	23
■ Beques i ajuts. Quadre 8	23
■ Normatives i reglaments d'ús de serveis i instal·lacions. Quadre 9	24
■ Participació dels estudiants. Quadre 10	25

4. Marc organitzatiu per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants ..	27
4.1. Elements organitzatius a considerar	27
■ Suggeriments. Quadre 11	28
■ Queixes. Quadre 12	29
■ Reclamacions. Quadre 13	29
4.2. Elements de valoració del marc organitzatiu.....	30
■ Indicadors d'avaluació del marc organitzatiu. Quadre 14	31
5. Canals d'informació	33
6. Bones pràctiques	35
7. Les sindicatures de greuges de les universitats	39
7.1. Antecedents	39
7.2. Les sindicatures de greuges.....	40
8. Agraïments	43

Presentació

A mesura que els ministres d'Educació europeus han anat perfilant el camí de la convergència europea, ha adquirit més prioritat el desenvolupament de sistemes per a l'assegurament de la qualitat a escala institucional. Darrerament, en el comunicat de Berlín 2003, han manifestat que la qualitat de l'educació superior és la idea central entorn de la qual gira la creació de l'espai europeu d'ensenyament superior i aquest tema ha passat a ocupar el primer lloc en les prioritats a mitjà termini.

Els sistemes de qualitat, que preconitza la convergència europea, fan referència a la disponibilitat per part de les universitats de procediments d'avaluació regular i sistemàtica de la institució, o dels seus components, i a l'existència d'elements que facilitin copsar i analitzar els punts febles a fi d'actuar amb flexibilitat i diligència per tal de corregir-los. En aquest entorn, les actituds i els procediments que adopti una institució davant dels suggeriments, les queixes o les reclamacions dels seus estudiants seran fonamentals a l'hora d'avançar cap a una nova cultura centrada en la qualitat.

Els últims anys, l'**Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya)** ha desenvolupat un conjunt de documents que tenen com a objectiu recollir i sistematitzar les bones pràctiques en àmbits estratègics, les quals, un cop posades en pràctica, han de formar part del sistema de qualitat de cada institució. Aquests documents o marcs generals tenen també la missió de servir com a referència en

els processos d'avaluació, interna i externa. Fins ara **AQU Catalunya** ha publicat sis marcs generals. L'acceptació dels marcs per la comunitat universitària ha fet que alguns d'ells ja s'hagin reeditat o bé estiguin en període de revisió, especialment quan la primera edició és prèvia a la promulgació del nou marc legal.

En el desenvolupament d'un marc general, **AQU Catalunya** busca la complicitat i la participació d'aquells que realment són experts en la qüestió. El procés s'inicia amb la creació d'un grup de treball format per les persones coneixedores del tema, les quals elaboren un document base que posteriorment s'enriqueix amb aportacions d'un segon grup, més ampli, de persones interessades i compromeses amb la qualitat universitària. Finalment, és el comitè redactor el que adapta al text les aportacions rebudes.

El marc general que presentem aporta una visió positiva i encaminada a la millora de la qualitat universitària en un tema tan cabdal com és atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants. Com diu a l'inici, enfoca el conflicte com una oportunitat de millora i de progrés institucional, i això el fa extremadament útil i atractiu.

En nom d'**AQU Catalunya** vull agrair, en primer lloc, la magnífica tasca duta a terme pel comitè redactor, que ha sabut donar aquest to positiu i dinàmic al treball realitzat, i molt especialment la del seu coordinador, que n'ha estat el motor. En segon lloc, l'agraïment d'**AQU Catalunya** és per a

■ Presentació

tots aquells que han donat resposta a la nostra petició i han fet propostes al text inicial. La seva aportació ha ajudat a millorar-lo.

Esperem que aquest marc tingui tan bona acollida com els anteriors i que serveixi per fer augmentar la participació dels nostres estudiants en la millora de la qualitat de les institucions i per establir aquest esperit de cooperació que tan necessari és per fer avançar les institucions cap al canvi.

Gemma Rauret i Dalmau

(directora d'**AQU Catalunya**)

AQU Catalunya: la qualitat, garantia de millora

AQU Catalunya és l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya i és fruit de la transformació que la LUC —Llei d'universitats de Catalunya— fa de l'antic consorci Agència (1996).

AQU Catalunya, doncs, recull la trajectòria més que notable de la seva predecessora i, a més a més, amplia les seves competències i atribucions.

AQU Catalunya, a partir de la LUC, esdevé el principal instrument de la qualitat del sistema universitari a Catalunya.

AQU Catalunya és una agència de referència, que lidera projectes innovadors que generen el màxim valor afegit a la qualitat del sistema universitari català, i és també una organització que té la voluntat de tendir cap a l'excel·lència. **AQU Catalunya**:

- Entén la qualitat com una manera de fer i de treballar millor. És la primera agència europea certificada des de l'any 2002 amb la norma ISO 9000.
- Té un bagatge en avaluació institucional i en desenvolupament i innovació de sistemes de qualitat universitària. Des de 1996, any de creació de l'antic consorci **AQU Catalunya**, treballa en tots aquests temes.

- Treballa per a una bona integració del sistema universitari català a l'espai europeu d'ensenyament superior i promou la cooperació en l'avaluació de la qualitat i el seu assegurament.

- Treballa per assegurar la transparència, l'objectivitat, la imparcialitat i l'equanimitat dels serveis que presta. **AQU Catalunya** treballa d'acord a un codi ètic.

AQU Catalunya avança amb les universitats de Catalunya i entén la qualitat com una manera de millorar, més que no pas com un tràmit a superar. La qualitat universitària a Catalunya s'escriu amb **AQU Catalunya**.

Estructura del document

El contingut del MARC GENERAL PER ATENDRE ELS SUGGERIMENTS, LES QUEIXES I LES RECLAMACIONS DELS ESTUDIANTS s'articula en un seguit d'apartats que pretenen cobrir aquells aspectes necessaris per garantir una bona atenció de suggeriments, queixes i reclamacions. Els set punts en els quals s'articula aquest marc general són els següents:

- Introducció
- Acotacions terminològiques
- Marc normatiu
- Marc organitzatiu
- Mecanismes d'informació als estudiants
- Bones pràctiques
- Les sindicatures de greuges de les universitats

1. Introducció

1.1. El conflicte com a oportunitat de millora i progrés institucional

Els termes *queixa*, *conflicte*, *reclamació*... formen part d'aquell conjunt de paraules que sovint fem servir amb una significativa connotació negativa. Cadascun d'aquests mots ens suggereix una situació que, a criteri de la persona interessada, hauria de ser o podria ser més justa, harmoniosa i satisfactòria.

Primerament i en el marc d'una organització, aquests termes ens centren l'atenció en una possible disfunció del sistema, en quelcom que no va prou bé. En un segon moment, ens donen pistes i ens interroguen sobre la seva possible correcció. Són termes que no tenen res a veure amb el verb *lamentar-se*. Ens lamentem davant de situacions finalistes, sense possibilitat de canvi. *Lamentar-se* té una marcada connotació estàtica: "ja no ens queda sinó el lament!". Per contra, els verbs *queixar-se* o *reclamar* gaudeixen d'un accentuat caràcter dinàmic: l'estat d'imperfecció és corregible i superable. Són termes que conviden a resseguir i analitzar a fons l'objecte que qüestionen. Demanen que es procedeixi a la valoració corresponent i, d'acord amb aquesta valoració, poden comportar canvi i millora de l'organització.

És precisament des d'aquesta concepció positiva i dinàmica d'entendre els termes esmentats com a generadors d'oportunitats de canvi, de millora i de progrés qualitatiu que afrontem la redacció d'aquest MARC GENERAL PER ATENDRE ELS SUGGERIMENTS, LES QUEIXES I LES RECLAMACIONS DELS ESTUDIANTS.

Lluny de situar les queixes i les reclamacions en un terreny estèril o d'entendre que cal ignorar-les o minimitzar la seva atenció en nom d'una falsa eficiència, pensem que els conflictes són per afrontar-los, gestionar-los i elaborar-los en benefici del progrés qualitatiu de la institució i en benefici del benestar de les persones que se'n serveixen o que en formen part. Lluny de considerar les queixes i les reclamacions com a "entrebancs" o "destorbs" en la vida quotidiana de les universitats, partim de la base que cal una actitud d'interès i d'obertura per identificar i atendre correctament aquestes apreciacions dels estudiants.

L'actual complexitat de les institucions universitàries ens demana que prestem l'atenció pertinent a aquests inputs que poden contenir una informació directa sobre el funcionament d'aspectes rellevants. Ens cal no menysprear ni les queixes, ni les reclamacions, ni els suggeriments que ens aporten els estudiants. Ben al contrari, necessitem consolidar una cultura positiva que ens permeti elaborar tota la informació significativa que sovint contenen.

Partim, doncs, de la base que les universitats han d'afavorir el pas del lament a la proposta. L'aposta institucional ha de bandejar el comentari finalista, negatiu i estèril per aprofundir en el joc democràtic de formular als òrgans pertinents els suggeriments, les queixes o les reclamacions que la vida institucional comporta. Les universitats, si de debò volem millorar el nivell d'excel·lència, hem d'optar per una "cultura" positiva que interpreti el conflicte com a oportunitat de millora i de progrés institucional, la qual exigeix el compromís de tots els col·lectius universitaris, especialment del professorat, els responsables acadèmics i el personal d'administració i serveis.

Els conflictes formen part del context. Hom pot optar per ignorar-los o per abordar-los. Fruit d'aquest posicionament, les paraules *suggeriment*, *queixa* i *reclamació* ocuparan un espai marginal i amagat o gaudiran dels mecanismes i dels recursos necessaris per ser considerades.

1.2. L'estudiant com a agent actiu dels processos de reclamació

La cultura de la participació en una societat democràtica

Els estudiants, com a agents dels processos de reclamació, han de mantenir un paper actiu en la relació amb la universitat que deriva d'aquests processos. El fet mateix de formular suggeriments, queixes i reclamacions forma part d'una cultura de participació que, com s'ha comentat en el paràgraf anterior, ha de ser valorada com a oportunitat de millora de la institució universitària. No s'ha

d'oblidar que els diversos punts d'atenció a l'estudiant de què disposen les universitats constitueixen, a la pràctica, per a molts d'ells, la primera oficina pública amb la qual estableixen una relació com a persona interessada. En conseqüència, des de les universitats cal procurar que el tracte que es proporciona als estudiants sigui modèlic, molt més encara si tenim en compte la relació formativa que hi té la universitat. Això vol dir que, naturalment, cal assegurar una atenció de qualitat i defugir el paternalisme.

El contingut i la forma de l'exercici dels drets de reclamació

Les universitats tenen l'obligació de formar ciutadans conscients dels seus drets i deures, amb capacitat per exercir-los en el context d'una societat democràtica, però aquest exercici dels drets només pot ser un exercici responsable. Per això, pel que fa al seu contingut material, l'exercici responsable dels drets comporta assumir, com a premissa essencial, que no hi ha drets sense deures i que ni els drets mateixos ni el seu exercici no poden ser absoluts. Pel que fa a la forma, aquest exercici de drets no està exempt d'unes regles mínimes, com tampoc no ho està per a un ciutadà qualsevol.

Aquest mínim que cal exigir a un suggeriment, una queixa o una reclamació és que inclogui una motivació, és a dir, una argumentació raonada de la reclamació, cosa que lliga plenament amb el caràcter de les universitats com a espais de reflexió intel·lectual. El fet de requerir una motivació en les reclamacions és –hi insistim– un requisit formal, cosa que no s'ha de confondre amb la fermesa o severitat d'allò que es reclama: és perfectament

lícita una reclamació o una queixa rigorosa materialment, sempre que presenti una fonamentació racional i suficient.

La manca de motivació pot condicionar el tipus de resposta que puguin donar les universitats. Així, una reclamació ben motivada ha de ser atesa escrupolosament per la universitat, que hi ha de donar resposta detallada punt per punt. En canvi, una reclamació pobrament o gens argumentada fa més difícil aquest procés i pot rebre una resposta més general i, probablement, menys compromesa per a la institució mateixa.

Un altre aspecte formal que gairebé no caldria assenyalar és la polidesa del llenguatge que utilitzi l'autor del suggeriment, la queixa o la reclamació. Senzillament, se sobreentén una mínima correcció del to i del llenguatge emprat en expressar el suggeriment, la queixa o la reclamació.

2. Acotacions terminològiques

Abans d'iniciar pròpiament el desenvolupament d'aquest marc general, es fa necessari precisar el significat que donem a les paraules que són l'objecte d'estudi: suggeriment, queixa i reclamació.

■ **Suggeriment**

És una proposta de millora que s'adreça a la consideració d'alguna persona o d'alguna instància per tal que sigui tinguda en compte o sigui incorporada en el funcionament ordinari.

La motivació d'un suggeriment no es fonamenta en una lesió de drets, sinó en una millora del sistema. En aquest sentit cal destacar que el fet que una institució reculli un nombre significatiu de suggeriments és un senyal positiu: indica que els seus membres se senten participants de la institució i que aquesta ha reeixit en una certa cultura participativa i de millora.

Els suggeriments poden sorgir en un ventall molt ampli de situacions i activitats. Centrats en el marc universitari, els suggeriments poden fer referència a aspectes convivencials, de docència, recerca, expansió, infraestructures, serveis, relació amb l'entorn...

L'interessat o formulant del suggeriment pot ser una persona individual o bé un col·lectiu.

L'atenció que una institució presta als suggeriments i el tractament que en fa no vénen regulats per normatives generals i, en tot cas, depenen de l'opció lliure i de la cura que la mateixa institució vulgui dispensar-hi.

■ **Queixa**

És una expressió de malcontentament que, normalment, no es vehicula de manera formal.

En sentit estricte, quan l'interessat manifesta una queixa no sempre n'espera una reparació.

La motivació d'una queixa no es fonamenta rigorosament en una lesió de drets, sinó en una certa percepció negativa d'una situació, del tracte rebut o del comportament d'algú.

Igual que els suggeriments, les queixes poden sorgir en un ventall molt ampli de situacions i activitats (docència, recerca, aspectes administratius, tracte rebut, infraestructures, convivència, serveis, relació amb l'entorn...).

Una queixa desatesa o mal portada, a més de generar insatisfacció, pot convertir-se en una reclamació. És important, doncs, disposar de mecanismes de detecció i tractament de les queixes per poder-les gestionar i així servir millor els usuaris de la institució i evitar que, a la llarga, les queixes es converteixin en reclamacions.

L'interessat o formulant pot ser una persona individual o un col·lectiu. Els procediments per atendre queixes han de ser flexibles i oberts. La resolució d'una queixa no genera, normalment, jurisprudència.

■ Reclamació

És una queixa que es vehicula formalment a la instància pertinent per demanar la reparació d'una situació que l'interessat considera injusta o perjudicial als seus interessos. En el marc d'una institució, una reclamació comporta que l'administrat recorre contra una decisió presa per l'Administració. Per tant, qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió.

La motivació d'una reclamació es fonamenta en el desacord de l'interessat davant d'una resolució o decisió prèvia. Per tant, el peticionari té consciència de lesió de drets.

Les reclamacions es formulen a títol individual. La seva tramitació està subjecta a procediments formals emmarcats en normatives oficials, codis, documents guia, etc. La resolució d'una reclamació pot generar jurisprudència.

Finalment, volem precisar que, en l'àmbit de les universitats, considerem que suggeriments, queixes i reclamacions configuren un conjunt d'inputs l'anàlisi qualitativa i quantitativa dels quals pot ser d'interès per al desenvolupament satisfactori de la institució: estudis de satisfacció d'usuaris, detecció de punts febles o susceptibles de millora, etc.

Sota aquests paràmetres i al llarg de tot el treball, parlarem de suggeriments, queixes i reclamacions dels estudiants fent referència a la totalitat de les temàtiques que es donen en el marc universitari: àmbit acadèmic, àmbit administratiu, àmbit convivencial, d'infraestructures i serveis.

3. Marc normatiu per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants

L'atenció i la gestió corresponent de suggeriments, queixes i reclamacions requereix un marc normatiu com a base o plataforma des de la qual avaluar el contingut o preveure les possibles accions que se'n derivin: com s'ha de resoldre una reclamació sobre avaluació si no es disposa d'una normativa específica?, com s'ha de resoldre una queixa sobre una sol·licitud de modificació de matrícula sense una normativa que en determini les condicions requerides?...

En cap cas, però, no volem reduir aquesta atenció a una simple i mecànica anàlisi normativa. Sovint la gestió d'aquests aspectes posarà en evidència llacunes legislatives, disfuncions entre la voluntat del legislador i els efectes reals provocats per una normativa, noves situacions que no permeten recórrer als precedents... En definitiva, conflictes l'abordatge i la solució dels quals ultrapassa la simple consulta reglamentària.

Tot i així, per tal d'evitar les dificultats de gestió i quedar situats en un alt nivell d'arbitrarietat i desconcert, es fa imprescindible disposar d'un marc normatiu mínim.

En general les universitats estan subjectes a un doble marc normatiu:

- a) Una **regulació de caràcter generalista** per mitjà de directives comunitàries, lleis o decrets que regulen l'activitat de l'Administració pública en general o de la universitat en particular: directives europees, la Llei de procediment administratiu, la Llei orgànica d'universitats, la Llei d'universitats catalana, directrius generals comunes per a l'elaboració dels plans d'estudis, directrius generals pròpies de cada titulació, decret sobre expedició de títols, decret sobre tercer cicle, espai europeu d'ensenyament superior, etc.

Es tracta d'un tipus de normes que regulen les actuacions generals de la institució i afecten el conjunt del sistema universitari, però que queden lluny del dia a dia de la universitat i, sobretot, de les relacions entre la universitat i els seus principals usuaris, els alumnes.

b) Un **conjunt de normes que emanen de la mateixa universitat** en forma de normatives pròpies creades pels òrgans de govern i que tenen com a funció regular les relacions internes dins la institució i les relacions d'aquesta institució amb els usuaris, tot establint criteris clars i transparents i normes d'actuació objectives: estatuts, normativa de règim de permanència, normatives de convalidació, de reconeixement de crèdits de lliure elecció, de matriculació, criteris d'avaluació, etc.

És des d'aquesta perspectiva que considerem necessari que les institucions universitàries disposin de normatives pròpies o d'adequacions de normatives més generals a la seva realitat diària.

Així doncs, en aquest apartat volem presentar una llista de normatives mínimes que, amb un nom o un altre, les universitats han de posseir per abordar la gestió de suggeriments, queixes i reclamacions.

A continuació s'estructura el que hem denominat marc normatiu en **deu blocs**, que van des dels aspectes més generals, com ara la regulació dels drets i deures, fins a altres de més concrets, com és el contingut que han de tenir les convocatòries pròpies de beques i ajuts. És a dir, recullen les tres grans àrees d'activitat universitària: serveis i prestacions universitàries, actuacions administratives i funcionament docent. Hem dividit cadascun dels blocs en dos apartats: un de **continguts específics**, on hem enumerat aquells aspectes mínims que considerem que tota universitat ha de tenir regulats, i un altre de **característiques o observacions**, on es fan algunes recomanacions sobre el desenvolupament dels continguts específics.

Drets i deures dels estudiants ⁽¹⁾

Quadre 1

Continguts específics que hauria d'incloure

- Drets bàsics
- Deures bàsics

Característiques / Observacions

- Seleccionar i recollir aquells drets i deures que es consideren bàsics i que ja estan previstos explícitament en les normatives de les quals s'ha dotat cada universitat (estatuts, reglaments...)
- Equilibrar drets i deures
- No pretendre l'exhaustivitat: voler concretar tots els drets i tots els deures podria convertir-se en un exercici interminable
- Prioritzar aquells drets i deures que, més enllà d'aspectes filosòfics, tenen una clara projecció en la vida institucional

⁽¹⁾ Articles 36, 37 i 38 de la LUC.

Continguts/casos específics que hauria d'incloure

- L'admissió als ensenyaments oficials, propis i d'extensió universitària
- El trasllat d'expedient
- Els estudiants derivats de programes de mobilitat
- Els estudiants visitants

Característiques / Observacions

Pel que fa al contingut:

Explicitar els criteris d'admissió i selecció, que han de tenir els atributs següents:

- Han de ser clars, transparents i explícits (no pas tàcits). No es pot no admetre per motius no indicats d'entrada
- Han de ser objectius. No és necessari que siguin quantitius; pot haver-hi criteris qualitius, tot i que és recomanable que no ho siguin exclusivament (p. ex. entrevistes)
- Han de ser específics i concrets. En lloc de fer servir expressions genèriques i ambigües com ara "no compleix els requisits" o "no compleix la normativa", cal emprar expressions concretes i precises com són "no té la titulació d'accés exigida (llicenciatura)" o "no ha acreditat la superació del 1r cicle"

Pel que fa a la forma:

- Sistemes emprats per a la informació de l'admissió o no admissió: publicitat o comunicació personal
- Procediment bàsic (terminis...)
- Existència de la possibilitat de reclamació i indicació de com, quan i on exercir-la

Sol·licitud de matrícula i modificacions

Continguts específics que hauria d'incloure

- Procediment per matricular-se
- Règim econòmic ⁽²⁾: regulació de preus, recàrrecs, forma de pagament, bonificacions, fraccionaments, condicionalitat de beques...
- Règim acadèmic: obligacions de matrícula (mínim i màxim matriculable -si n'hi ha-, incompatibilitats, etc.)

Característiques / Observacions

El procediment ha d'especificar els terminis, els recursos, etc.

Sobre el règim econòmic:

- Indicar explícitament les conseqüències de l'impagament
- Indicar explícitament el caràcter obligatori o voluntari d'altres serveis o conceptes (guia de l'estudiant, esports, agenda, assegurança escolar, etc.)

Sobre el règim acadèmic:

- Indicar les obligacions de matrícula (mínim i màxim matriculable -si n'hi ha-, incompatibilitats, etc.)
- Disposar d'un sistema objectiu d'adjudicació d'assignatures (optatives i de lliure elecció) i de grups que permeti canvis. És recomanable que els criteris d'adjudicació es basin en aspectes acadèmics (expedient acadèmic, curs en què es troba l'estudiant, nombre de crèdits superats, etc.)
- Indicar el drets derivats directament de matrícula (vegeu el quadre 1).

⁽²⁾ Els aspectes la regulació dels quals no correspon a la universitat (decret de preus, convocatòria de beques del MECD, etc.) comporten l'obligació de facilitar-ne informació per part de la universitat.

Matrícula **Quadre 3 (continuació)**

Anul·lació de matrícula

Continguts específics que hauria d'incloure

- Procediment d'anul·lació de matrícula
- Règim econòmic
- Règim acadèmic

Característiques / Observacions

- El procediment ha d'especificar els terminis, els recursos, etc.
- Règim econòmic: cal indicar si comporta devolució del pagament de la matrícula o no. En el cas que en comportés, caldria indicar els supòsits de devolució i quina part
- Règim acadèmic: cal indicar les conseqüències acadèmiques, especialment pel que fa a permanència (normal, com si no s'hagués matriculat...)

Permanència **Quadre 4**

Continguts específics que hauria d'incloure

- Àmbit d'aplicació (quan s'aplica)
- Límits mínims i màxims de matriculació
- Criteris de rendiment
- Criteris de progressió
- Mecanisme de consideració de les excepcions

Característiques / Observacions

Cal tenir en compte que la normativa de permanència s'ha caracteritzat en un primer moment per una gran rigidesa, pel fet que les universitats tenien el problema de la massificació, però avui es manifesten signes clars de menys exigència en aquest terreny i una flexibilització notable dels criteris. Per tant, és necessari un aclariment de l'excepcionalitat per tal d'evitar l'arbitrarietat

Docència

Quadre 5

Continguts específics que hauria d'incloure

- Programes
- Calendari acadèmic
- Horaris de tutoria
- Docència no presencial
- Docència de les activitats pràctiques
- Activitats de camp
- Pràctiques externes
- Avaluació del professorat

Característiques / Observacions

En l'àmbit de la docència, els aspectes més específics que cal considerar giren al voltant de les activitats que els estudiants desenvolupen. Per tant, les normatives concretes han d'estar fixades al més alt nivell de compromís institucional per tal de garantir la importància d'aquests aspectes. Cal, doncs, establir referències d'aquest apartat en:

- Els estatuts universitaris
- Els programes específics de millora docent
- Les normatives que garanteixen els drets i marquen els deures dels estudiants pel que fa a la docència que han de rebre

Avaluació

Quadre 6

Continguts específics que hauria d'incloure

- Criteris generals de la universitat. Drets i obligacions en aquest procés
- Calendari
- Sistema i algorisme de qualificació de l'assignatura
- Dates de la revisió pel professor
- Normativa per fer la revisió el departament o el centre docent
- Criteris a seguir davant d'actuacions fraudulentas
- Custòdia dels documents objecte de les avaluacions
- Ponderació dels expedients acadèmics i càlcul de la nota fi de carrera

Característiques / Observacions

El model d'avaluació de la universitat és necessari que sigui explicat i conegut

En tot el procés, cal recordar que la responsabilitat de l'avaluació està repartida entre els departaments i els centres docents. Aquest repartiment de responsabilitats no ha de comportar una inadequada definició de les atribucions ni conduir a la inhibició d'alguna de les parts

Transferència de crèdits

Quadre 7

Continguts específics que hauria d'incloure

- Convalidacions
- Adaptacions
- Reconeixement de crèdits de lliure elecció i per activitats d'interès acadèmic i no regulades en l'àmbit universitari
- Reconeixement de crèdits lligats a programes de mobilitat

Característiques / Observacions

En qualsevol de les modalitats de transferència de crèdits, és molt important preveure processos àgils de resolució:

- Per evitar actuacions arbitràries i greuges comparatius en el reconeixement de crèdits de lliure elecció, és aconsellable definir de manera tancada i segura el conjunt d'activitats formatives que gaudiran d'aquest reconeixement
- Els programes de mobilitat requereixen un tractament molt acurat, amb compromís previ entre el centre i l'estudiant

Beques i ajuts

Quadre 8

Convocatòries pròpies de la universitat

Continguts específics que hauria d'incloure

- Convocatòria pública de la beca
- Terminis de sol·licitud i concessió
- L'objecte de la beca, ajut
- La contraprestació que s'exigeix a l'alumne
- Els requisits de concessió
 - El perfil de la beca
 - Requisits econòmics
 - Requisits acadèmics
 - Fórmula de baremació dels expedients
 - Altres (distància dels desplaçaments, etc.)
- La forma de percebre l'ajut
- Causes d'incompatibilitat
- Criteris de renovació, si s'escau
- L'òrgan competent per adjudicar la beca, ajut
- Publicació de la resolució

Característiques / Observacions

En tots els casos ha de quedar molt clar què passa amb:

- Els períodes de vacances: alguns serveis estan oberts, però són períodes no lectius
- El dret a faltar per assistir a pràctiques, a exàmens, per malaltia, per representació institucional, durant els períodes de vaga, etc.: cal recuperar aquestes faltes?

Beques i ajuts **Quadre 8 (continuació)**

- Quina és la dependència respecte del responsable del servei de destinació
- El seguiment del grau d'acompliment: és necessari que hi hagi un informe final del responsable?
- Si es deixa de prestar la contraprestació, els efectes sobre futures convocatòries, etc.

Convocatòries externes que es gestionen a través de la universitat (beques de règim general, mobilitat, etc.)

Continguts específics que hauria d'incloure

- Difusió de la convocatòria
- Publicitat dels terminis i la forma de sol·licitud
- Termini per completar la documentació
- Informació permanent sobre la sol·licitud presentada
- Comunicació de les denegacions
- Informació sobre la possibilitat de recurs
- Efectes de la denegació sobre la matrícula condicional de becarí
- Terminis de reclamació de l'import de la matrícula

Característiques / Observacions

En aquestes convocatòries externes és molt important el paper d'assessorament i orientació als estudiants que pot fer la universitat

Normatives i reglaments d'ús de serveis i instal·lacions **Quadre 9**

Continguts específics que hauria d'incloure

- Mitjans informàtics
- Biblioteca
- Instal·lacions esportives
- Servei de reprografia
- Ús dels locals d'estudiants
- Serveis de restauració i cafeteria
- Seguretat i condicions de les instal·lacions de les activitats docents
- Ús de material
- Serveis d'informació i atenció
- Secretaries de centres
- Serveis administratius
- Ús de les instal·lacions comunes a la comunitat universitària (aules, sales d'actes, etc.)

Característiques / Observacions

Totes aquestes opcions són qüestions que connecten amb els aspectes més quotidians de l'activitat dels estudiants. És per això que, fonamentalment, es tracta d'un seguit d'elements que cal reglamentar en el sentit d'establir els mecanismes d'accés a cadascun d'ells i de definir les conseqüències que poden derivar-se del mal ús de qualsevol de les opcions que aquí s'esmenten

Participació dels estudiants **Quadre 10**

Continguts específics que hauria d'incloure

- Compliment del marc normatiu
- Normatives i reglaments d'associacions d'estudiants
- Normatives electorals dels estudiants i dels seus representants
- Normatives de distribució de pressupost
- Normatives específiques de centres

Característiques / Observacions

Es tracta d'establir, a partir de les normatives generals, el desenvolupament de disposicions que regulin els mecanismes de representació dels estudiants i la seva acció en el govern de la universitat i que fomentin la participació dels estudiants en la vida universitària. La regulació de la representació dels estudiants ha de preveure com a mínim:

1. Claustre universitari
 2. Consell de Govern
 3. Juntes de facultat o escola
 4. Consells de departament
 5. Organismes col·legiats de caire estudiantil (Consell d'Estudiants, plenaris d'estudiants, etc.)
-

4. Marc organitzatiu per atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions dels estudiants

4.1. Elements organitzatius a considerar

És important assenyalar que és molt difícil establir un únic mecanisme de gestió a la vista de la diversitat i complexitat de les universitats del sistema. Cal entendre que aquesta proposta és de mínims i, per tant, no pretén ser exhaustiva de les diferents realitats que es poden donar.

En aquest apartat, doncs, no es tracta de descriure l'organització de què s'ha de dotar una universitat, sinó d'assenyalar aquells elements que, amb independència de la fórmula organitzativa adoptada, resulta ineludible considerar per a les tres tipologies que hem distingit: suggeriment, queixa o reclamació. Coherents amb l'esperit d'aquest document, adoptem el punt de vista de l'estudiant. Com a conseqüència del seu paper actiu en els processos de reclamació, són les necessitats de l'estudiant el que determina l'organització de què ha de disposar una universitat, i no pas a l'inrevés. Per exemple, una universitat que disposi de centres dispersos en zones relativament distants farà bé d'assegurar l'existència de diversos punts d'atenció i recepció, encara que mantinguin una unitat institucional.

Un aspecte sobre el qual no ens volem pronunciar és el fet de si els punts d'atenció han de ser especialitzats o, en canvi, han de coincidir amb els

punts d'atenció de l'estudiant per a altres aspectes o tramitacions (secretaries, gestió acadèmica, etc.). Considerem que totes les posicions són igualment defensables (o criticables) i poden resultar d'eficàcia equivalent; l'important serà avaluar-ne els resultats obtinguts.

Com podem veure, hi ha elements comuns que corresponen a les tres formes d'exercici de drets de què hem tractat. En primer lloc, entre aquests elements comuns, totes les universitats han de disposar d'un punt o de punts de recepció de suggeriments, queixes i reclamacions. No és una cosa tan òbvia com semblaria en principi. Tampoc no n'hi ha prou amb el simple fet que hi hagi un punt de recepció; cal, a més, promoure'n el coneixement per part dels estudiants, la qual cosa encara admet tractaments diferents de cada universitat. En conseqüència, caldrà valorar la difusió, informació o publicitat que una universitat fa d'aquest punt d'entrada dels suggeriments, les queixes o les reclamacions (vegeu el capítol 5 relatiu als canals d'informació).

Un segon element, obligatori en els suggeriments i opcional -però molt aconsellable- en les queixes i reclamacions, és la justificació de la recepció. Si la universitat aprecia i fins i tot -com hem exposat en apartats anteriors- té el deure de promoure les

accions de suggeriment, queixa o reclamació, ha d'aprofitar l'oportunitat davant de qui ha exercit efectivament una d'aquestes accions per prestar-li tota l'atenció. A més, l'estudiant que suggereix, es queixa o reclama en la forma apropiada ha de rebre l'agraïment de la institució pel mer fet d'adreçar-s'hi a exercir els seus drets de manera responsable. Convé també donar pistes dels camins que podrà seguir l'acció que l'estudiant ha iniciat (possibilitats de resposta, tramesa als responsables de l'assumpte en qüestió, etc.).

Suggeriments

Quadre 11

Consideracions

Aquest tipus de manifestació cal entendre-la com una opció que no requereix una resposta específica, però com a mínim ha de considerar-se l'existència del justificant de recepció com a fórmula de resposta estàndard

Esquema bàsic organitzatiu

1. Punt de recepció del suggeriment
 2. Justificant de recepció
 3. Mecanisme intern del seu trasllat a la unitat o el servei que ha de fer-se'n càrrec del contingut
 4. Trasllet, si s'escau, a altres instàncies internes per si el suggeriment dóna lloc a altres processos
-

Queixes

Quadre 12

Consideracions

Aquesta manifestació de malcontentament no implica l'existència d'una decisió prèvia

Esquema bàsic organitzatiu

1. Punt de recepció de la queixa
 2. Possibilitat de justificant de recepció
 3. Mecanisme intern del seu trasllat a la unitat o el servei que ha de fer-se'n càrrec del contingut i la resposta
 4. Anàlisi de la queixa i comunicació de la valoració de la queixa a la persona interessada, amb indicació, si s'escau, dels procediments ulteriors de recurs
-

Reclamacions

Quadre 13

Consideracions

Aquesta manifestació implica la revisió d'una decisió prèvia, d'acord amb els procediments legals definits

Esquema bàsic organitzatiu

1. Punt de recepció de la reclamació i/o el recurs
 2. Possibilitat de justificant de recepció
 3. Mecanisme intern del seu trasllat a la unitat o el servei que ha de fer-se'n càrrec del contingut i la resolució
 4. Anàlisi administrativa i legal del contingut, comunicació motivada de la decisió establerta i trasllat d'aquesta decisió a la persona interessada, amb indicació, si s'escau, dels procediments legals ulteriors de recurs
-

4.2. Elements de valoració del marc organitzatiu

Com és habitual en aquests casos, els paràgrafs següents no pretenen ser exhaustius pel que fa a tots els indicadors possibles per avaluar el funcionament de l'àmbit que ens ocupa. Simplement, cal plantejar-se els comentaris següents com una aproximació inicial o de mínims que s'ha de completar amb la realitat específica que cal analitzar i el nivell d'avaluació delimitat. Evidentment, d'acord amb aquest criteri, no és el mateix analitzar aquests processos en una facultat o escola que en un seguit de facultats o escoles; o, si més no, la unitat d'avaluació delimitada a un ensenyament no és exactament el mateix si es tracta d'un ensenyament de grau o de postgrau. En conseqüència, cal reiterar el sentit de mínims que inspira les propostes següents.

D'altra banda, la qüestió lligada al àmbits i tòpics d'avaluació no és aquí irrellevant, ja que això definirà els punts d'atenció que caldrà tenir en compte per efectuar una avaluació prou completa. Un procés de suggeriment, queixa o reclamació dut a terme per un estudiant, suposa, com a mínim, l'existència de quatre punts de referència que cal considerar. Molt breument es poden definir de la forma següent:

1. Primerament, és indispensable la identificació del punt -o dels punts- on poder efectuar algun suggeriment, queixa o reclamació.
2. Cal fer l'anàlisi dels temps de demora en l'enviament del justificant de recepció.
3. S'han de definir clarament els procediments interns dels circuits de trasllat dels suggeriments, les queixes o les reclamacions a la instància corresponent.
4. Finalment, cal analitzar la resolució de tot el procés, amb especial atenció al temps que ha transcorregut i als efectes que aquesta resolució pugui suposar per a la universitat.

Vist aquest petit i simple model de gestió, s'han de tenir en compte les diferents possibilitats que es poden donar en cadascun d'aquests àmbits; de manera que caldrà estar disposat a definir tòpics específics i diferents en cada cas que permetin obtenir evidència de cadascun d'aquests quatre punts inicials. Així, una possibilitat mínima a considerar és aquella que impliqui el cost organitzatiu més baix possible i la màxima obtenció d'informació crítica. La taula següent pot mostrar una proposta inicial dels tòpics a destriar.

Punt de recepció

1. Coneixement dels punts d'atenció personal
2. Existència de punts informatitzats
3. Acció i accés al síndic de greuges
4. Paper de les associacions i delegacions d'estudiants
5. Existència d'instàncies especials

Temps fins al possible justificant de recepció

1. Resposta per escrit
2. Resposta telemàtica
3. Nombre de suggeriments, queixes o reclamacions rebuts
4. Anàlisi de la seva tipologia (exàmens, docència, serveis, etc.)

Circuits interns de tramitació i gestió

1. Existència d'uns recorreguts interns definits prèviament
2. Funcionament de la distribució dels expedients en el cas que hi hagi un únic punt de recepció

Generació de la resposta i impacte intern

1. Existència de suport legal per a la confecció, si s'escau, de la resposta
 2. Mecanismes interns de valoració de la situació plantejada
 3. Temps transcorregut entre la recepció de la queixa o el recurs fins a la seva resposta (en aquesta apreciació cal descomptar el temps emprat en procediments administratius i/o legals aliens a la mateixa universitat)
-

Finalment, cal identificar un seguit d'indicadors específics que, tot i que s'escapen de l'objectiu general d'aquest document, és possible que serveixin per a una primera aproximació a la generació d'un veritable estri d'avaluació degudament formalitzat i ajustat a la realitat de cada universitat i/o entitat acadèmica. No es tracta d'una relació de dades que s'han d'obtenir per avaluar el procés, si no d'un seguit de recomanacions formals per generar aproximacions quantitatives i/o qualitatives derivades del marc general que hem dibuixat. Així doncs, podem considerar els aspectes següents per a cadascun dels quatre àmbits mínims que han de ser avaluats:

1. Cal definir si són conegudes les diverses instàncies, si és suficient la difusió d'aquestes opcions entre els estudiants i si hi ha, en tots els casos, una fàcil accessibilitat.
2. És factible seleccionar, en les diverses instàncies, una mostra aleatòria de prou grandària i valorar així la distribució d'aquesta dada, les tipologies rebudes de suggeriments, queixes i/o reclamacions, el tipus de mecanisme en la seva recepció, etc.
3. Cal valorar l'existència de manuals interns de gestió d'aquests procediments, si aquests manuals són prou complets i coneguts i, a més a més, estimar-ne el grau d'acompliment.
4. En aquest punt s'ha de recordar que una bona pràctica consisteix en la rapidesa, en la resposta eficaç i eficient davant de les queixes i/o els recursos rebuts i en el seguiment de l'impacte institucional que poden provocar.

5. Canals d'informació

Si volem que el conflicte sigui una oportunitat de millora i de progrés institucional, cal que així sigui dit als estudiants. En aquest sentit i mentre aquesta cultura no sigui assolida de manera natural, cal que els canals que subministrin aquesta informació siguin nombrosos.

En primer terme, volem subratllar el paper primordial que en aquest aspecte ha de jugar el personal docent. És evident que la interlocució amb els estudiants, ja sigui individualment o com a grup, és un aspecte essencial del procés d'aprenentatge. La qualitat d'aquesta interrelació i els espais institucionals que s'hi destinen determinen en bona mesura els llindars o nivells de compromís de cada universitat pel que fa a l'atenció de suggeriments, queixes i reclamacions. El professor de cada assignatura, el coordinador d'uns estudis i el mateix equip de deganat, com a professionals propers i en contacte directe amb els estudiants, han d'esdevenir els primers i més importants catalitzadors d'aquesta cultura.

Al costat d'aquesta aportació imprescindible dels docents, volem remarcar tres espais fonamentals a l'hora de preveure els canals d'informació corresponents.

Podem distribuir els canals d'informació en tres grans grups:

1. L'estudiant que accedeix per primera vegada a la universitat ha de tenir accés a la documentació informativa que li permeti conèixer les diferents normes de funcionament que el poden afectar. Aquesta documentació li pot ser lliurada en el procés de matriculació o en algun acte d'acollida dels nous estudiants. Atès que tota la documentació acostuma a ser voluminosa i per evitar que el bosc no els deixi veure els arbres, s'hauria de separar en dos blocs:

- Un extracte curt i ben triat d'allò que l'estudiant no pot ignorar, amb esment clar i explícit a la bona cultura del suggeriment i la queixa.
- La resta de material que algun dia pot necessitar, però que no és imprescindible llegir d'entrada.

Als estudiants que continuen els seus estudis se'ls hauria de facilitar una relació clara dels canvis que s'haguessin pogut produir respecte de les normatives que hi havia el curs anterior.

2. Webs, que han de subministrar informació i possibilitat de queixar-se i suggerir, mantingudes per:

- la mateixa universitat,
- el centre docent corresponent,
- la sindicatura de greuges, entesa com una institució que actua pensant en la millora de la qualitat universitària en tots els seus àmbits.

3. Oficines d'informació i atenció a l'estudiant, que són essencials per la imatge i la bona informació que han de donar.

6. Bones pràctiques

En els apartats anteriors hem anat descrivint un conjunt de requisits institucionals que considerem bàsics per poder atendre i gestionar correctament aquells suggeriments, queixes i reclamacions que els estudiants ens plantegen:

- Hem parlat de la necessitat d'instalar-nos en una "cultura" que interpreti el conflicte com a oportunitat de millora.
- Hem presentat uns marcs -normatiu i organitzatiu- mínims i bàsics per abordar amb eficàcia la gestió de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Hem analitzat els canals d'informació que cal posar a la disposició dels estudiants per afrontar l'objectiu plantejat.

Malgrat tot, es pot donar el cas que una universitat tingui molt ben definits cadascun d'aquests aspectes i, per contra, presenti un baix nivell d'eficàcia en la gestió de les facetes estudiades. Perquè això sigui així només fa falta que la instància o l'interlocutor que atén l'estudiant, ja sigui personal docent investigador o personal d'administració i serveis, manifesti una actitud poc adequada o poc receptiva. Aquesta constatació ens subratlla la importància de poder disposar, més enllà dels requisits proposats, d'un conjunt de "bones pràctiques" que garanteixin la gestió desitjada.

A continuació, sense pretensions d'exhaustivitat, volem apuntar algunes idees entorn del que anomenem "bones pràctiques":

- És aconsellable adoptar un compromís institucional i públic que fixi els terminis temporals dins els quals la universitat donarà resposta a les sol·licituds dels interessats.
- És convenient que la universitat disposi d'un registre global de suggeriments, queixes i reclamacions, per tal de poder fer-ne el seguiment pertinent i l'anàlisi qualitativa i quantitativa corresponent.
- Quan la universitat dóna resposta a una sol·licitud, tant si la resolució és positiva com negativa, cal motivar-la explícitament.
- La universitat ha de prendre consciència que la imatge que els usuaris tenen de la institució depèn en gran manera del tracte personal dispensat pels responsables de l'atenció directa.
- És important que el col·lectiu de professionals que atindrà els estudiants en primera instància, quan aquests presentin suggeriments, queixes o reclamacions, tingui una formació específica sobre l'atenció als usuaris (importància, procediments, tècniques de comunicació...).

- Un indicador que ens pot donar una informació significativa del nivell de compromís de la nostra universitat en l'atenció d'aquests aspectes pot ser l'anàlisi del col·lectiu de professionals que atén al principi del procés:
 - En aquests llocs, hi solem trobar els acabats d'arribar (temporals, interins o funcionaris novells)?
 - Amb quin nivell de formació?
 - Amb quina experiència?
 - Com és la imatge professional d'aquests llocs de treball (baixa, mitjana, alta...)?
- L'atenció directa acostuma a ser la principal porta d'entrada d'informació (input) sobre el funcionament del sistema. Si desaprofitem aquelles informacions que poden ser significatives, no estem contribuint a la necessària millora institucional.

A continuació, a títol indicatiu, volem presentar unes recomanacions referents a un conjunt d'actituds que cal tenir en compte en l'atenció als estudiants.

Actituds que cal potenciar a l'hora d'atendre els estudiants

- En un primer moment, fer servir l'escolta activa
- Mantenir un to de veu que transmeti seguretat i respecte
- Indicar quines accions s'emprendran i en quin termini
- Raonar i fonamentar la resposta, tant si és positiva com negativa
- Emprar un llenguatge clar sense tecnicismes ni arguments implícits
- En general i sense caure en arbitriarietats o favoritismes, tractar l'estudiant com ens agradaria que ens tractessin a nosaltres quan fem una gestió davant de l'Administració

Actituds que cal evitar en l'atenció als estudiants

- Carregar les culpes a la institució (nosaltres som la institució!)
- Lamentar-nos de les pròpies condicions laborals (manca de mitjans...)
- Inhibir-nos absolutament quan la temàtica és més pròpia de les funcions d'un company que momentàniament és absent (torneu un altre dia, ara no hi és la persona que porta aquest tema...)
- Continuar treballant o fer diverses coses mentre els atenem
- Exigir o demanar que ens sol·licitin les qüestions com si els usuaris haguessin de conèixer a fons la terminologia pròpia del nostre camp professional

Finalment, una bona gestió d'aquests aspectes es fonamenta en el fet que cada instància i cada òrgan de la institució assumeixi les seves competències i responsabilitats.

7. Les sindicatures de greuges de les universitats

7.1. Antecedents

Aquest conjunt de reflexions i propostes encaminades a garantir una bona gestió de suggeriments, queixes i reclamacions restaria incomplet si no consideréssim una instància que intervé de manera específica en aquestes temàtiques: les sindicatures universitàries. A grans trets i de manera sintètica, resseguiem l'aparició i la consolidació d'aquesta institució i presentarem algunes característiques que, segons el nostre parer, són necessàries per tal que funcioni bé.

A partir de la recuperació de la democràcia i aprofitant l'autonomia que atorgava l'LRU (Llei orgànica 11/1983, de reforma universitària), les universitats van anar apostant per la introducció d'una figura de caràcter extraordinari que vetllés per la defensa dels drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària. D'aquesta manera, després de l'actuació de les instàncies pròpies de l'estructura universitària, apareixia una darrera instància de caràcter no executiu amb l'objectiu d'actuar, d'ofici o a instància de part, en relació amb les queixes i observacions formulades pels membres de la comunitat universitària.

Aquesta nova figura, igual que els defensors del ciutadà o els síndics de greuges autonòmics, s'inspira en les característiques pròpies de l'*ombudsman* escandinau. Per tant, no apareix per treure responsabilitats a l'aparell executiu, sinó per millorar-ne l'actuació i la qualitat de servei de les

institucions. Al bell mig de la complexitat pròpia d'una universitat actual i a partir de l'atenció dels casos particulars, la seva missió última és detectar problemes de funcionament i proposar-ne la correcció o resolució.

L'any 1985, la UB va esdevenir la primera universitat catalana a definir la figura del síndic (la posada en funcionament de la institució no es va produir fins al 1988). Les altres universitats catalanes no van tardar a dotar-se d'aquesta institució. Així, a la dècada dels noranta totes les universitats públiques catalanes posseïen ja la sindicatura corresponent.

La nova legislació universitària, la LOU (Llei orgànica 6/2001, d'universitats) l'any 2001 i la LUC (Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'universitats de Catalunya) l'any 2003, marca un punt d'inflexió en el desenvolupament de les sindicatures universitàries quan determinen l'obligatorietat d'establir aquesta figura.

En conclusió, a Catalunya les sindicatures universitàries són fruit d'una aposta lliure i voluntària de cada universitat pública, anterior a l'obligatorietat que fixen la LOU i la LUC, i posseeixen un important bagatge d'intervenció en l'objecte de treball que ens ocupa.

7.2. Les sindicatures de greuges ⁽³⁾

A continuació volem subratllar alguns aspectes necessaris per disposar, d'una banda, d'una sindicatura que pugui afrontar la seva missió i, de l'altra, d'un encaix coherent i eficaç entre la sindicatura i les instàncies ordinàries previstes en els organigrames de cada universitat per atendre suggeriments, queixes i reclamacions.

- La comunitat universitària ha de conèixer l'existència de la sindicatura: quan cal recórrer-hi, per a què cal recórrer-hi i com adreçar-s'hi. Tan negativa serà la manca de coneixement o de difusió de la figura com la utilització incorrecta d'aquesta com a primera instància. Per tant, es fa absolutament necessari que cada universitat defineixi amb l'estil que desitgi, però de manera clara, el per què i el com de la seva sindicatura.
- La sindicatura no ha d'actuar com a primera instància. Quan algun membre de la comunitat universitària s'adreci al síndic sense haver esgotat les instàncies ordinàries i sense que la pressa en el temps ho justifiqui, el síndic indicarà a l'interessat l'òrgan al qual recórrer i els passos a seguir. Altrament, en comptes de contribuir a la millora qualitativa de l'organigrama institucional, es convertiria en una instància competitiva respecte dels altres òrgans.
- La sindicatura ha de tenir accés ràpid i fàcil a les informacions que requereixi. Tots els membres de la comunitat universitària han de proporcionar, sense demores en el temps, les dades i les informacions sol·licitades pel síndic en l'exercici de les seves funcions. Sense aquesta condició, es fa impossible poder desenvolupar correctament les funcions de la sindicatura.
- La sindicatura de la universitat ha de disposar de canals de comunicació àgils i propis. Quan la situació ho requereix, qualsevol membre de la comunitat universitària ha de poder accedir fàcilment al síndic.
- La sindicatura de la universitat ha de disposar dels recursos humans i materials adequats per poder afrontar amb garanties l'exercici de les seves funcions.
- La sindicatura ha de ser un òrgan arrelat i present en la vida universitària. Com en qualsevol altra instància, cal evitar que el síndic acabi esdevenint una espècie de figura decorativa o situada excessivament al marge de la vida real de la universitat. En aquest sentit, és molt positiu preveure la seva presència com a convidat en els òrgans que es considerin necessaris (Consell de Govern, Consell Social, Claustre...).

⁽³⁾ Article 31 de la LUC.

- La sindicatura ha d'informar periòdicament la comunitat universitària de les actuacions que porta a terme. És bo que, amb la deguda discreció i sense trencar cap confidencialitat, el síndic presenti o expliqui a les instàncies que es considerin pertinents un informe de les seves actuacions i dels resultats obtinguts al llarg de l'any.

La trajectòria, les condicions i el perfil personal són requisits imprescindibles a l'hora d'escollir la persona que ocuparà el càrrec de síndic. Atès que aquesta institució no té caràcter executiu, en bona mesura la seva eficàcia serà deguda a l'autoritat moral, el reconeixement i el prestigi del seu titular. Per tant, més enllà de si aquesta persona ha de ser membre de la comunitat universitària o no, és bàsic que la institució doni prioritat al perfil humà i al prestigi de la persona proposada.

8. Agraïments

AQU Catalunya i la comissió que ha elaborat aquest marc general volem agrair la col·laboració que hi han prestat totes les persones que, després de la lectura inicial del document, han aportat valuosos suggeriments i valoracions. Confiem haver-ne recollit els punts de més interès.

Carles Alsinet (UdL), **Joan Amenós** (UAB), **Isabel Baixeras** (URV), **Montserrat Canals** (UdL), **Joan Ramon Casas** (UPC), **Jaime Delgado** (UPF), **Josep Domingo** (URV), **Jordi Escolar** (AQU Catalunya), **Maria Jesús Espuny** (UAB), **Josep Fargas** (UPF), **Maria Lluïsa Florensa** (DURSI), **Maria Forns** (UB), **Anna Maria Geli de Siurana** (Departament de Benestar i Família), **Sara Gimeno** (URV), **Llorenç Gomis** (UPF), **Fidel Molina** (UdL), **Pilar Monreal** (UdG), **Àngels Pèlach** (UdG), **Joan Lluís Pérez** (UAB), **Joan Prat** (UdL), **Xavier Pueyo** (UdG), **Josep M. Salla** (UPC), **Josep Sánchez** (UB), **Carlos Sánchiz** (UAB), **M. Carme Saurina** (UdG), **Ramon Valls** (UB), **Manel Viader** (UB), **José Manuel Yábar** (UAB)

