

REGLAMENT DEL SÍNDIC DE GREUGES¹

La disposició addicional catorzena de la Llei orgànica d'universitats (LOU, 6/2001 de 21 de desembre) insta les universitats a establir, en l'estructura organitzativa, la figura del Síndic de Greuges, que ha de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats del professorat, alumnat i personal d'administració i serveis, davant de les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris.

En conseqüència d'això, el Patronat de la Universitat Internacional de Catalunya, a proposta de la Comissió Executiva de la Junta de Govern, ha considerat necessari regular a través d'aquest Reglament la figura del Síndic de Greuges, i n'ha establert les funcions i les competències, la forma de nomenament, la durada del mandat i el règim de funcionament.

TÍTOL I. Disposicions generals

Article 1

El Síndic de Greuges és la persona encarregada de vetllar pel respecte dels drets i les llibertats dels membres de la comunitat universitària davant de les actuacions dels diferents òrgans i serveis universitaris.

Les actuacions del Síndic de Greuges no tenen caràcter executiu en cap cas, van sempre dirigides a millorar la qualitat universitària en tots els àmbits, són regides pels principis d'independència i autonomia i no estan sotmeses a cap mandat imperatiu de cap instància universitària.

TÍTOL II. Nomenament i funcions

Article 2

El Patronat nomena el Síndic de Greuges per un període de tres anys, renovables indefinidament, i el pot destituir abans que hagi conclòs el termini del mandat.

Es pot designar Síndic de Greuges qualsevol membre de la comunitat universitària que acrediti un coneixement profund de la institució i que hagi dut a terme les tasques de mediació i seguiment amb l'alumnat i la resta de la comunitat universitària, o que en sigui coneixedor.

1. (Aprovat pel Patronat el 5 de març de 2013, a proposta de la Comissió Executiva de la Junta de Govern del 18 de febrer de 2013).

Durant l'acompliment del càrrec, i en cas que es consideri convenient, el Síndic de Greuges pot ser dispensat totalment o parcialment de l'activitat que desenvolupi a la Universitat en funció del nivell de dedicació que se li demani.

El Síndic de Greuges és el representant de la Universitat a la Conferència Nacional i Europea de Defensors Universitaris.

Article 3

Són funcions del Síndic de Greuges:

a) Assessorament inicial

El Síndic de Greuges ha d'assessorar els membres de la comunitat universitària sobre els diferents procediments administratius establerts a la Universitat per resoldre suggeriments, queixes o reclamacions.

b) Recepció de suggeriments, queixes i reclamacions

El Síndic de Greuges pot rebre els suggeriments, les queixes o les reclamacions que li formulin els membres de la comunitat universitària, i les ha de fer arribar a les persones responsables de les facultats i dels serveis corresponents que, d'acord amb les normes de funcionament de la Universitat, les hagin de resoldre.

c) Gestió de les reclamacions de les beques de la UIC

d) Mediació

El Síndic de Greuges pot actuar com a mediador entre membres de la comunitat universitària, si aquest procediment és acceptat per les parts, i ha de proposar fórmules transaccionals de les qüestions controvertides amb la finalitat d'obtenir un acord entre les parts que posi fi al conflicte. Els acords en què hagi intervingut el síndic s'han d'ajustar en tot cas a la legislació vigent i a les normes que regeixen el funcionament de la Universitat.

e) Interlocució amb els consells d'estudiants

El Síndic de Greuges és l'interlocutor entre la Universitat i els consells d'estudiants. En l'exercici d'aquesta funció, es reuneix periòdicament amb els delegats de totes les titulacions i ha d'informar del resultat de les reunions els òrgans de govern de les facultats corresponents.

f) Redacció de propostes de millora de qualitat universitària

El Síndic de Greuges ha de redactar, amb caràcter anual i per a cada titulació, informes sobre la forma de resoldre els suggeriments, les queixes i les reclamacions, en què ha d'aportar les dades necessàries perquè aquests informes es puguin trametre a la Comissió de Qualitat de cada facultat.

El Síndic de Greuges ha d'incorporar en aquests informes tots els suggeriments que consideri d'interès perquè les facultats millorin la qualitat de la gestió.

A l'efecte d'aquest Reglament, s'entén per:

- Suggestiu: proposta de millora que es dirigeix a la consideració d'alguna persona o instància perquè es tingui en compte o s'incorpori en el funcionament ordinari.
- Queixa: expressió de descontentament que, normalment, no es presenta ni es resol de manera formal. En sentit estricte, quan la persona interessada manifesta una queixa no sempre espera que es repari. 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.
- Reclamació: queixa que es presenta formalment a la instància que correspongui, per demanar que es repari una situació que la persona interessada considera injusta o perjudicial per als seus interessos. En el marc de la Universitat, una reclamació comporta que la persona interessada recorri contra una decisió presa per l'òrgan competent en la matèria de què es tracti. Per tant, el qui presenta una reclamació està fent una demanda de revisió. La motivació d'una reclamació es fonamenta en el desacord de la persona interessada davant d'una resolució o una decisió prèvia en la qual la persona peticionària considera que els seus drets han estat lesionats.

TÍTOL III. Procediment i actuacions

Article 4

El Síndic de Greuges ha d'atendre qualsevol membre de la comunitat universitària que li presenti un suggeriment, una queixa o una reclamació, i pot determinar si és procedent o no.

El Síndic de Greuges pot tenir en tot moment coneixement dels suggeriments, les queixes i les reclamacions que se li hagin presentat directament a ell o a altres òrgans de la Universitat, així com de l'estat en què es troba la tramitació.

El Síndic de Greuges té coneixement del temps en què es tarda a atendre els suggeriments, les queixes i les reclamacions.

Els procediments i les actuacions són diferents, segons que es tracti de suggeriments i queixes, i de reclamacions. En l'annex número 1 s'adjunten els diagrames de flux dels diferents procediments.

Tots els procediments i les actuacions s'han de dur a terme a través de l'aplicació informàtica que s'habilitarà amb aquesta finalitat i a la qual s'accedeix a través del lloc web de la UIC: www.uic.es.

Els procediments establerts estan dirigits a aconseguir una resposta ràpida i d'acord amb els paràmetres de qualitat establerts en cada titulació.

Article 5

A banda dels informes parcials als quals fa referència l'article 3e) d'aquest Reglament, el Síndic de Greuges ha d'elaborar, almenys, un informe global i anual de l'actuació que ha desenvolupat, que ha de contenir les estadístiques de l'activitat que ha dut a terme i les propostes de millora que ha indicat, i que s'ha de presentar a la Junta de Govern.

TÍTOL IV. Mitjans i instal·lacions

Article 6

La Universitat Internacional de Catalunya ha de facilitar al Síndic de Greuges els mitjans humans i materials perquè pugui complir adequadament les seves funcions.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges es pot dirigir, en l'exercici de les seves funcions, a qualssevol persones i/o responsables de la comunitat universitària per recollir la informació necessària per complir la funció que té encomanada. Tots els òrgans i els membres de la comunitat universitària tenen el deure de col·laborar amb el Síndic de Greuges en l'exercici de les funcions que té encomanades.

El Síndic de Greuges ha de preservar la confidencialitat de les dades i les informacions de caràcter personal o reservat que hagi obtingut en l'acompliment de les seves funcions.