



**INFORME 2018**  
**SINDICATURA DE GREUGES**

**Maria Antònia Manassero**  
**Síndica de Greuges**



## Índex

1. INTRODUCCIÓ
2. ACTUACIONS FETES
  - 2.1. Actuacions externes
  - 2.2. Actuacions internes
3. DADES ESTADÍSTIQUES
4. CASOS PER CENTRE
5. CASOS I RECOMANACIONS
  - 5.1. Casos i recomanacions en la família Acadèmica
  - 5.2. Casos i recomanacions en la família Vida universitària
  - 5.3. Casos i recomanacions en la família Laboral
  - 5.4. Casos i recomanacions en la família Administrativa
  - 5.5. Casos i recomanacions en la família Econòmica
6. REFLEXIONS FINALS
- ANNEX I. Resum dels casos

## 1. INTRODUCCIÓ

L'informe de la Sindicatura de Greuges que es presenta aquí correspon a l'any 2018, el tercer del mandat actual que començà el 16 de febrer de 2016.

D'acord amb l'article 81 apartat 5 lletra e) dels vigents Estatuts, i amb l'article 3 lletra e) del Reglament de la Sindicatura (FOU 176 de 14 d'abril de 2000), és funció del Síndic de Greuges: «Presentar al Claustre una memòria anual sobre les seves actuacions, incloent-hi els suggeriments, les propostes i les advertències que se'n derivin».

En exercici, doncs, d'aquesta funció, i en compliment del que és en realitat un «deure» estatutari, present aquest informe, que manté el mateix format i estructura que els anteriors, tant els que es varen presentar els anys 2016 i 2017, com els presentats per la meua antecessora, la doctora Joana M. Petrus, i pretén igualment convidar la comunitat universitària a reflexionar sobre el funcionament del servei públic que donam en unes condicions que, en alguns moments, no estan exemptes d'entrebancs i de dificultats.

L'informe s'estructura en sis apartats, que abasten les principals activitats externes i internes, l'estadística dels casos atesos, la seva distribució per centres, les grans línies temàtiques, les principals recomanacions i unes breus reflexions finals.

Com en altres informes, es pot consultar una versió més extensa a la nostra pàgina web, que inclou l'annex en què es detallen els assumptes dels casos i algunes de les recomanacions i informes que hi corresponen.

## 2. ACTUACIONS FETES

### 2.1. Actuacions externes

a) XII Encuentro de Defensores Universitarios del Grupo G9. Va tenir lloc a la Universitat de Saragossa els dies 16 i 17 d'abril de 2018.

A aquesta reunió, els temes que es varen tractar varen ser:

- Règim disciplinari
- Homologacions/convalidacions de títols estrangers
- Acció social als treballadors
- Possibles actuacions en matèries que tenen una taxa d'èxit i/o rendiment baixa.

b) Jornada tècnica de la CEDU. Va tenir lloc a la Universitat de Salamanca, de la qual es commemorava el 800è aniversari. 11 de maig de 2018.

Els temes de treball d'aquesta jornada tècnica varen ser els següents:

**Taula rodona inicial: «Problemas actuales de la seguridad de la información y su repercusión en la protección de datos personales. Aspectos legales y técnicos».**

Ángel Benito Rodero. Advocat de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Madrid. Especialista en Privacitat i Seguretat a Internet.

José Aurelio García. Enginyer tècnic d'Informàtica de Sistemes. Pèrit informàtic i expert en ciberseguretat.

**Ponència: «El cambio de paradigma introducido por el RGPD: novedades en los principios de la protección de datos personales y en los derechos de las personas».**

Juan Pablo Aparicio Vaquero. Professor titular de Dret Civil de la USAL. Membre del grup d'investigació Derecho y Nuevas Tecnologías.

| 4 |

**Ponència: «Novedades en las obligaciones del responsable de los ficheros y del tratamiento, el delegado de protección de datos, los procedimientos y el régimen sancionador».**

Francisco Martínez Vázquez. Diputat del Congrés dels Diputats. Ponent del Projecte de Llei orgànica de protecció de dades personals. Ex-secretari d'Estat de seguretat del Ministeri de l'Interior.

**Ponència: «En particular: la repercusión de la protección de datos personales en el ámbito universitario y las obligaciones de la universidad».**

Agustí Cerrillo Martínez. Síndic de Greuges de la UOC. Catedràtic de Dret Administratiu de la UOC.

**Taula rodona final: «La comunidad universitaria ante la seguridad de la información y la protección de datos personales».**

Gustavo Santos García. Responsable de la Unitat de Sistemes, Seguretat i Monotorització de la USAL. Serveis Informàtics – CPD USAL.

Pedro Martín Vallejo Llamas. Membre de la Junta de Personal docent i investigador de la USAL. Professor titular EU de l'Enginyeria de Sistemes i Automàtica.

Ángela Hernández. Presidenta del Consell de Delegacions d'Estudiants de la USAL (CONDELE).

Andrés Manzano Redondo. President del Consell d'Associacions d'Estudiants de la USAL (CONASOC)

c) XII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives. Universitat d'Alacant. 12 i 13 de juliol de 2018.

Els temes de treball varen ser:

**Ponència:** «La participació dels/de les estudiants en la gestió de les incidències de l'activitat docent. El procediment MISTRAL de la Universitat Politècnica de València.

**Ponència:** «La inclusió com a indicador d'excel·lència a la Universitat».

f) XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universitat de Lleó, 17, 18 i 19 d'octubre de 2018; XI Assemblea de la CEDU, 19 d'octubre de 2018.

Els temes de treball presentats en forma de ponències al XIX Encuentro varen ser els següents:

- Sessió 1: «El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad».
- Sessió 2: «La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos».
- Sessió 3: «La imagen pública de la Universidad»

Les conclusions de les tres taules de treball es poden consultar al web de la CEDU.

Aprofitant aquesta trobada es va dur a terme l'XI Assemblea de la CEDU, durant la qual es varen presentar els comptes i actuacions dutes a terme per la junta directiva, i també se'n varen elegir alguns càrrecs i vocals nous.

## 2.2. Actuacions internes

Aquestes actuacions externes s'han dut a terme de manera simultània a les necessàries actuacions internes, les quals, com altres anys, han consistit fonamentalment a atendre, estudiar i resoldre els casos presentats; mantenir reunions amb els representants dels diferents estaments universitaris que ho havien sol·licitat, així com amb aquells amb els quals ha estat necessari contactar en funció dels casos presentats; elaborar la part

corresponent a la Sindicatura de Greuges de la Memòria acadèmica 2017-18 i també l'informe de 2018.

Aquestes activitats enguany no haurien estat possibles sense l'ajut inestimable de diverses persones, especialment les dues que han continuat donant suport a la Sindicatura enguany. En primer lloc, la senyora Susana Llaveria Vitòria, qui, com a responsable administrativa de la Sindicatura, ha fet una tasca encomiable en el procés de tramitació, suport i custòdia dels expedients dels casos, així com en l'estructuració de la base de dades de la Sindicatura.

La Sindicatura ha continuat comptant amb l'assessorament jurídic de la doctora Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor, professora de Dret Públic, que ha aportat a molts dels casos un acurat punt de vista jurídic. A més, el suport jurídic aportat per l'Assessoria Jurídica de la UIB.

Sense aquestes persones i d'altres que han aportat informació i suport per poder respondre els diferents casos, la tasca de la Sindicatura de Greuges seria més difícil.



Susana Llaveria Vitòria

Responsable administrativa de la Sindicatura de Greuges

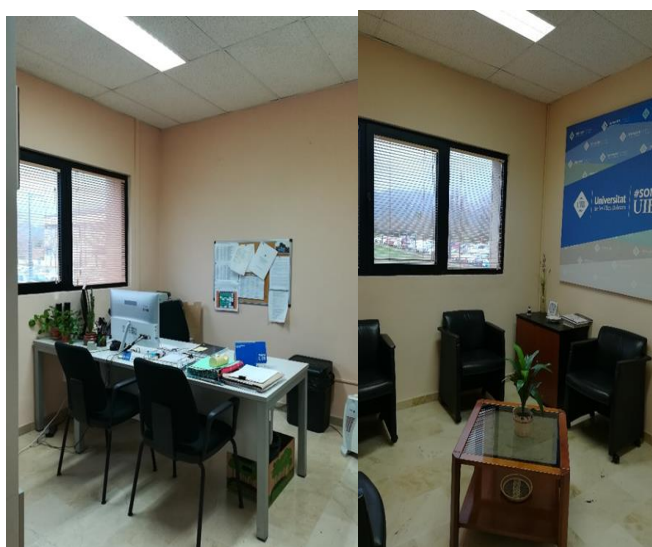


Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor

Assessora de la Sindicatura de Greuges

Entre les actuacions internes, cal destacar l'actualització contínua i el manteniment de la pàgina web, que es duu a terme amb l'assessorament del DIRCOM, per seguir les directrius establertes per la UIB.

Això a banda, enguany s'ha ampliat i condicionat l'espai que ocupa la Sindicatura de Greuges a l'edifici Son Lledó del campus. En aquest sentit, la Sindicatura vol agrair a l'equip rectoral, especialment a la Gerent i al Vicerectorat de Campus, Cooperació i Universitat Saludable, així com a les persones responsables del Servei de Patrimoni, aquesta ampliació de l'espai físic, que ens ha permès afegir un despatx i així poder tenir una sala d'espera que garanteix l'anonimat de les persones que venen a la Sindicatura.



Ampliació i remodelació de la Sindicatura de Greuges a Son Lledó

Finalment, en aquest epígraf d'actuacions, fem referència a l'execució pressupostària de despesa d'aquest centre. El pressupost executat en data de 30 de desembre ha estat de 4.388,81 euros, que equivalen al 87,77 per cent del pressupost anual.

Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	5.000,00	
Dietes		965,30
Locomoció		909,98
Material informàtic no inventariable		497,85
Material inventariable		1585,52
Ordinari no inventariable		55,16
Reunions i conferències		375,00
<b>TOTALS</b>	<b>5.000,00</b>	<b>4.388,81</b>
		611,19

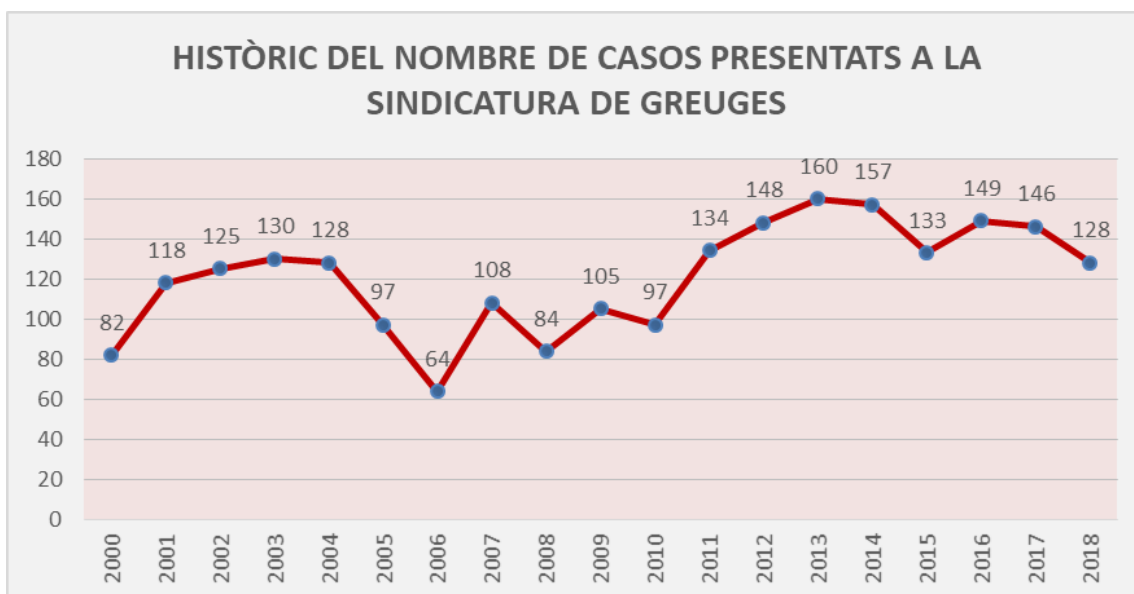
Enguany han augmentat de manera significativa les despeses de la Sindicatura, ja que s'han adquirit un ordinador i una impressora per substituir els que hi havia, que havien exhaurit la seva vida útil. L'any que ve segurament caldrà fer el mateix amb la resta d'equipament informàtic.

### 3. DADES ESTADÍSTIQUES

Com altres anys, l'apartat que resumeix estadísticament l'activitat que la comunitat universitària ha registrat a la Sindicatura ha estat elaborat manualment a partir d'un document d'Excel.

Les dades recopilades fins ara ens permeten oferir una evolució històrica dels casos que s'han presentat a la Sindicatura des que va ser creada, l'any 2000.



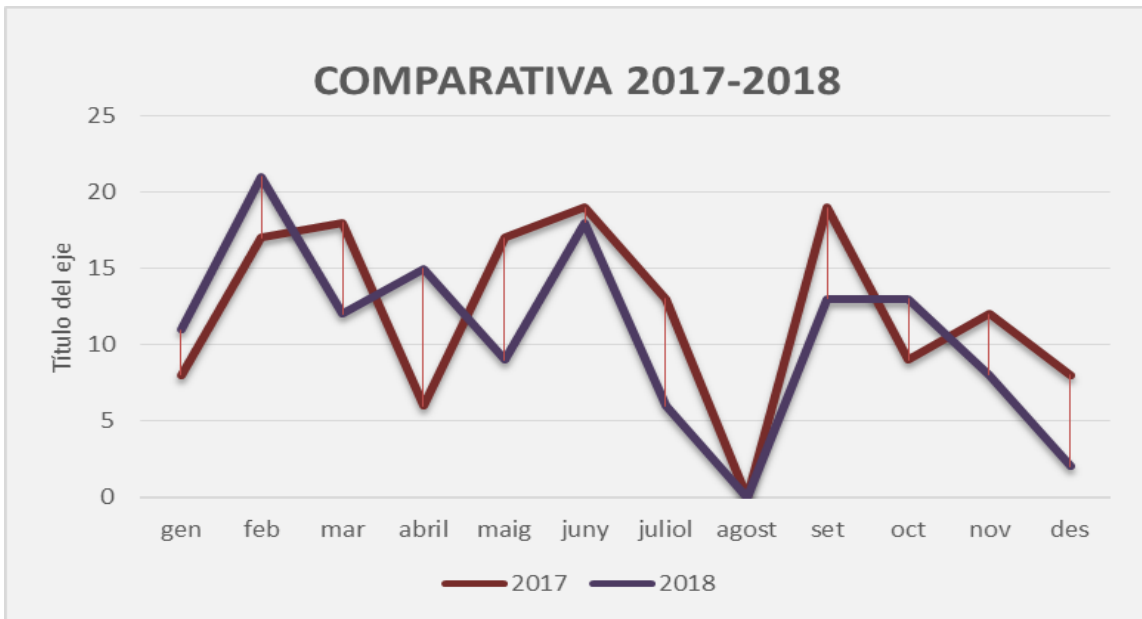
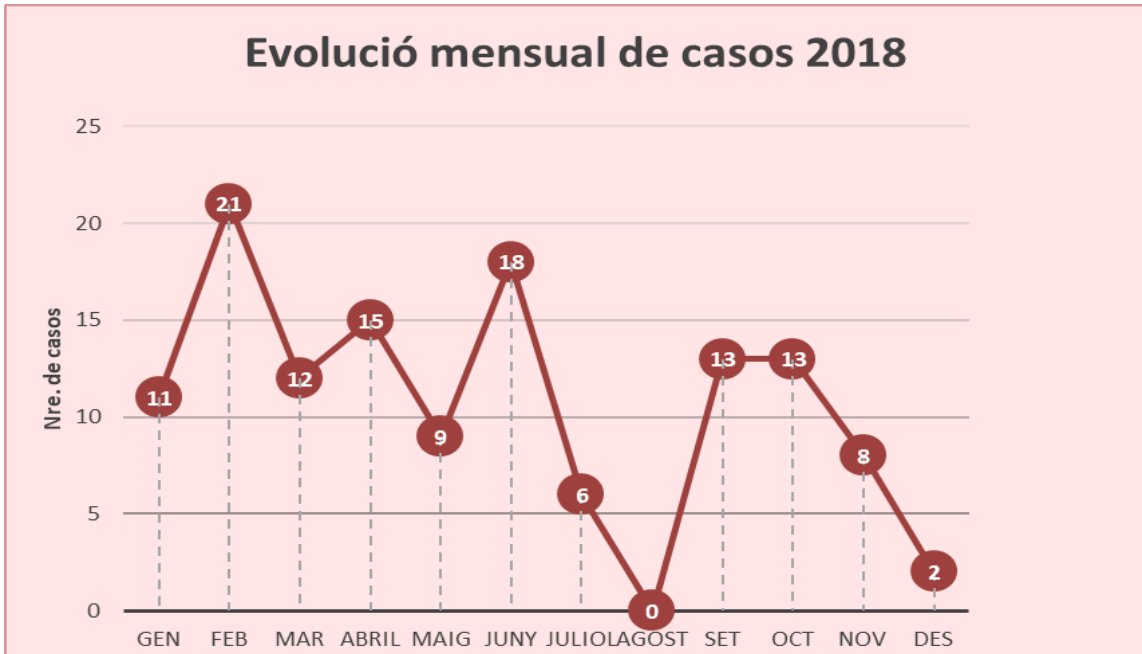


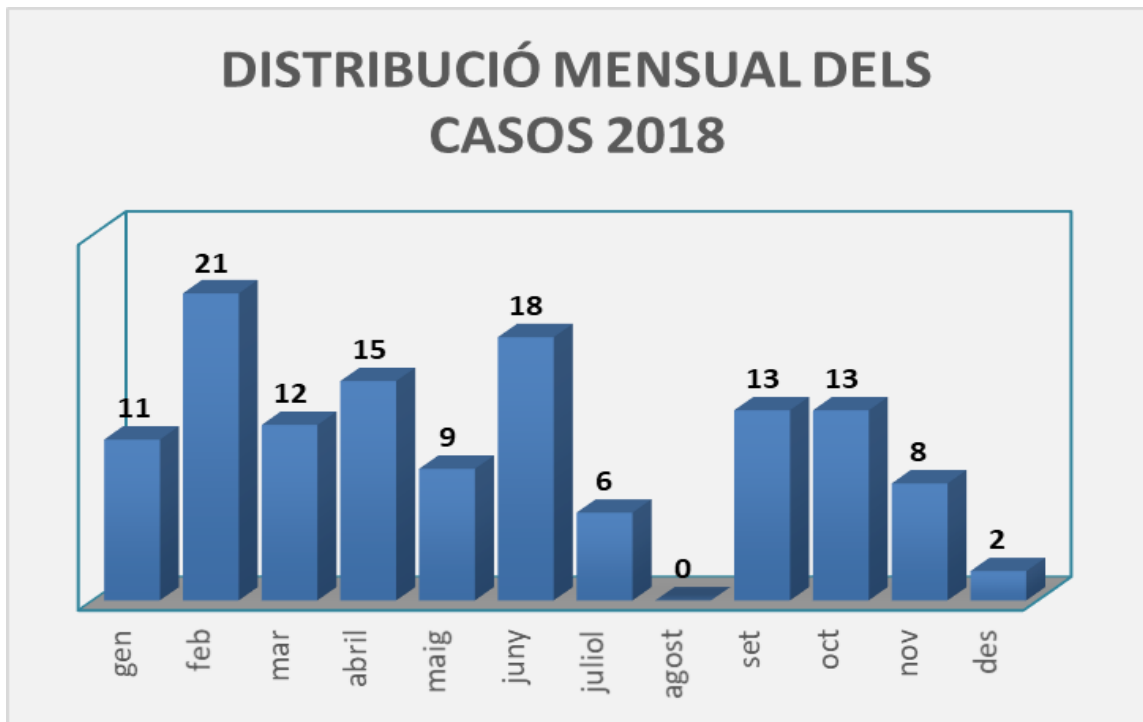
Atenent el nombre de casos totals presentats, cal destacar l'augment que s'ha registrat des de l'any 2010, malgrat que el 2018 han estat 128 casos, xifra més baixa que la de l'any anterior (146 casos). Cal dir, però, que el nombre de casos registrats es manté bastant constant els darrers anys.

| 9 |

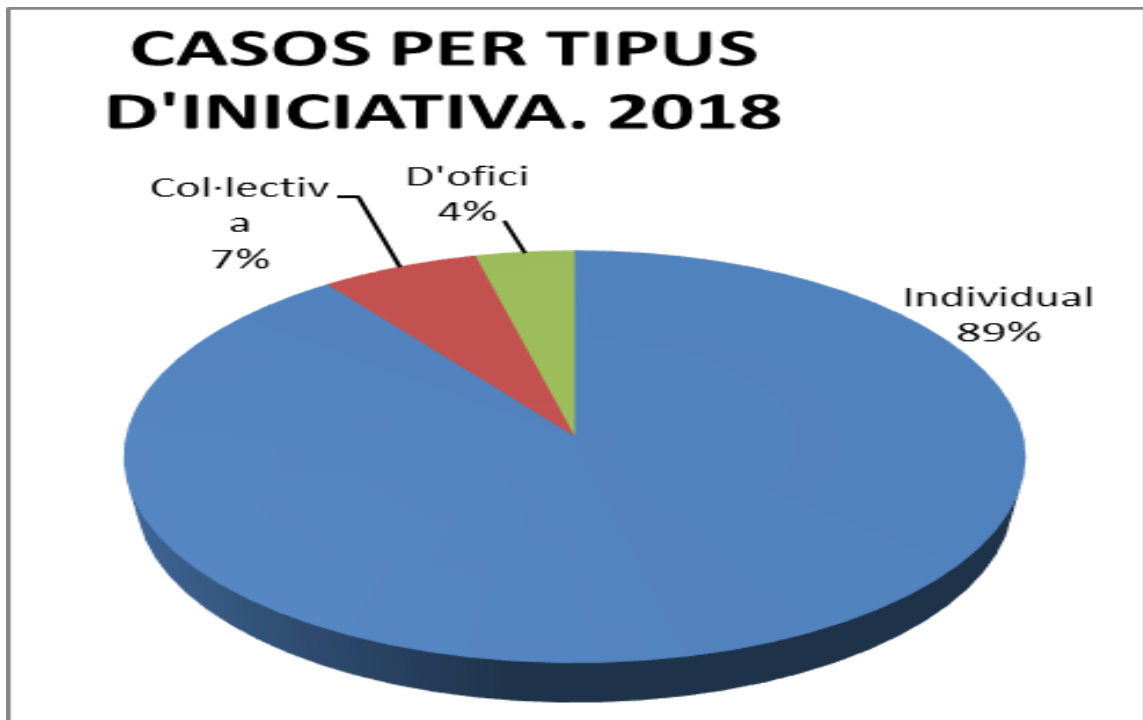
El 2018, la Sindicatura ha registrat 128 casos, que són 18 menys que el 2017, això és un descens d'un 12,3 per cent. Així mateix, hi ha hagut una distribució mensual que presenta diferències respecte de la de l'any 2017 que cal comentar. Això a banda, aquesta reducció de casos s'explica per la disminució dels casos presentats per altres síndics o defensors a través de les diferents xarxes de pertinença.

Els mesos en què s'han presentat més casos en comparació amb l'any 2017 són gener, febrer, abril i octubre; minven les xifres de març, maig, juliol, setembre i desembre, i es manté la del juny. Tal com va succeir l'any 2017, l'augment del nombre de casos els mesos de febrer i abril i el manteniment el mes de juny estan relacionats amb els períodes d'avaluació, tant la complementària com l'extraordinària, així com amb el compliment i els sistemes d'avaluació de les guies docents. També amb els processos de matrícula i de reconeixements de crèdits, especialment pel que fa al mes d'octubre.

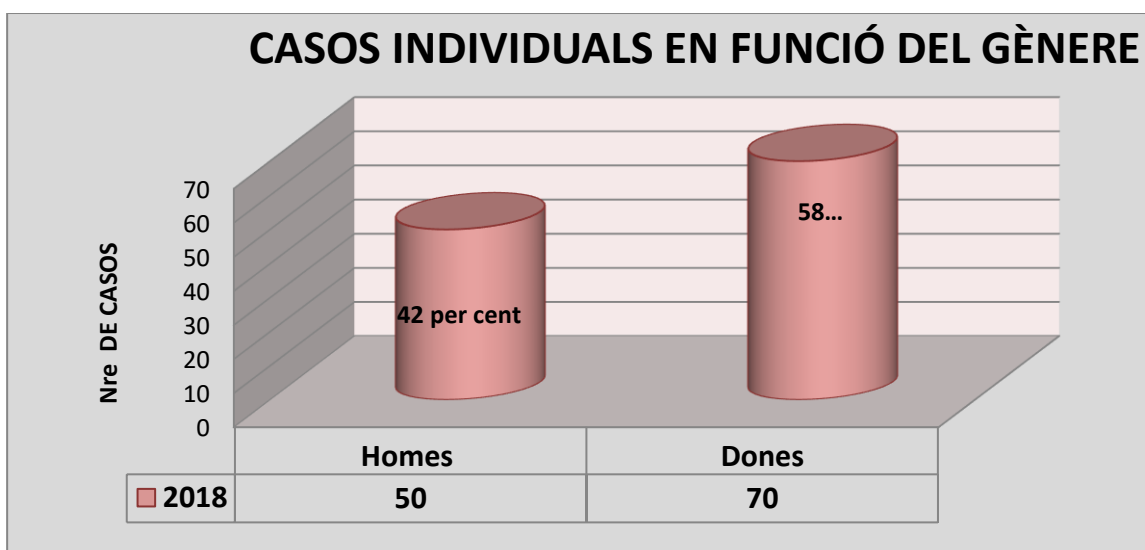




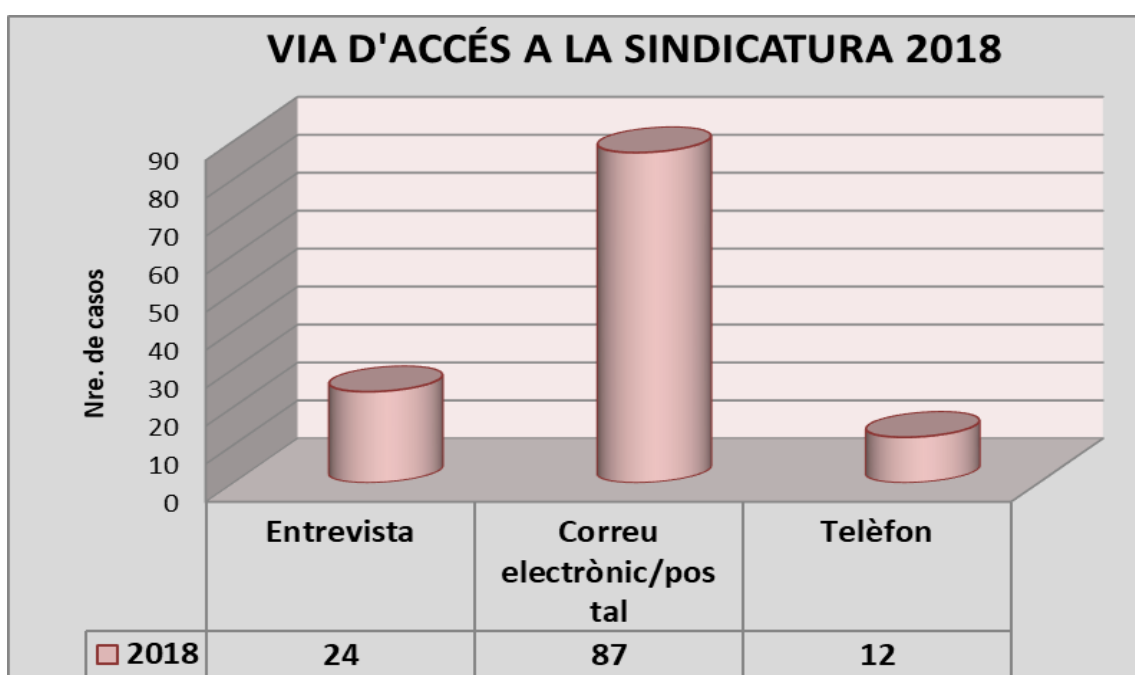
Això a banda, en comparar l'any 2018 amb el 2017, es fa palès l'augment del nombre de casos al gener i especialment al febrer, quan comença i acaba el període d'avaluació complementària i comença el d'avaluació extraordinària, així com l'increment significatiu dels casos al mes d'abril en comparació amb el mateix mes de l'any 2017. Al juliol, setembre i desembre els casos disminueixen, especialment al març i juliol, com ja s'ha dit, i especialment al desembre. Aquestes variacions estan molt influïdes per la tipologia dels casos que es presenten a la Sindicatura, tal com es podrà veure en analitzar-ne les famílies.



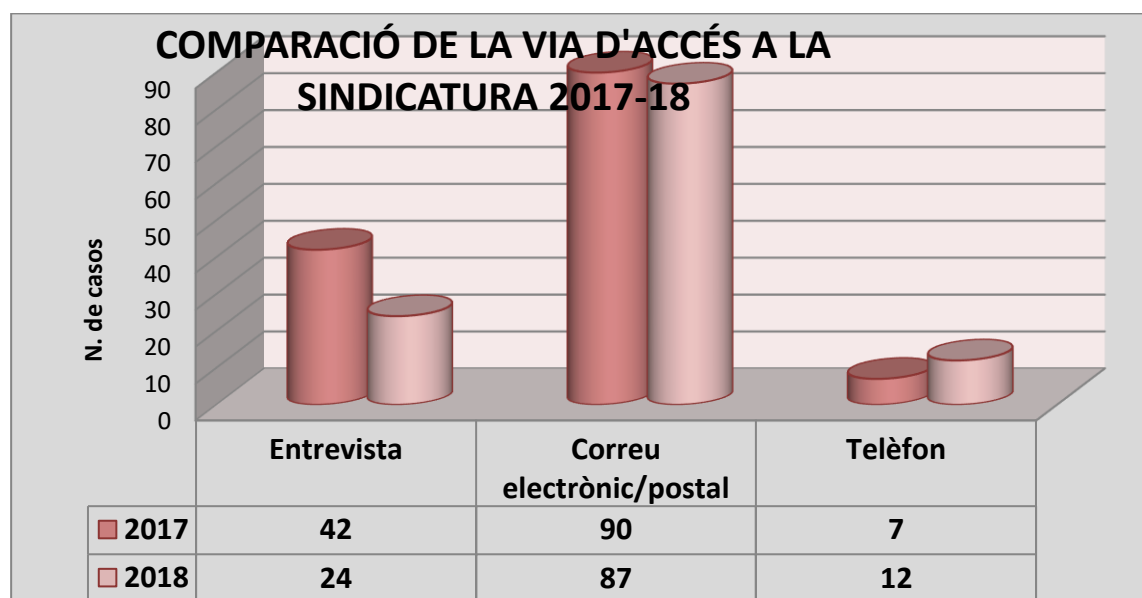
L'any 2018 la majoria dels casos que s'han presentat a la Sindicatura han estat individuals i han augmentat un 4 per cent respecte de 2017. Els casos presentats de manera col·lectiva ha estat del 7 per cent, un 2 per cent menys que l'any 2017. La resta, un 4 per cent, els ha obert d'ofici la Sindicatura. Tal com ha succeït anys enrere, majorment hom s'ha adreçat a la Sindicatura de manera individual.



El 2018 la majoria dels casos individuals han estat registrats per dones (58 per cent) i la resta (42 per cent), per homes. Si comparem aquestes dades amb les de l'any 2017, veiem que ha augmentat un 1 per cent el nombre de dones que han presentat casos a la Sindicatura, i supera el d'homes, seguint la tendència de l'any anterior, però més atenuada, ja que l'any 2017 l'augment va ser molt significatiu.

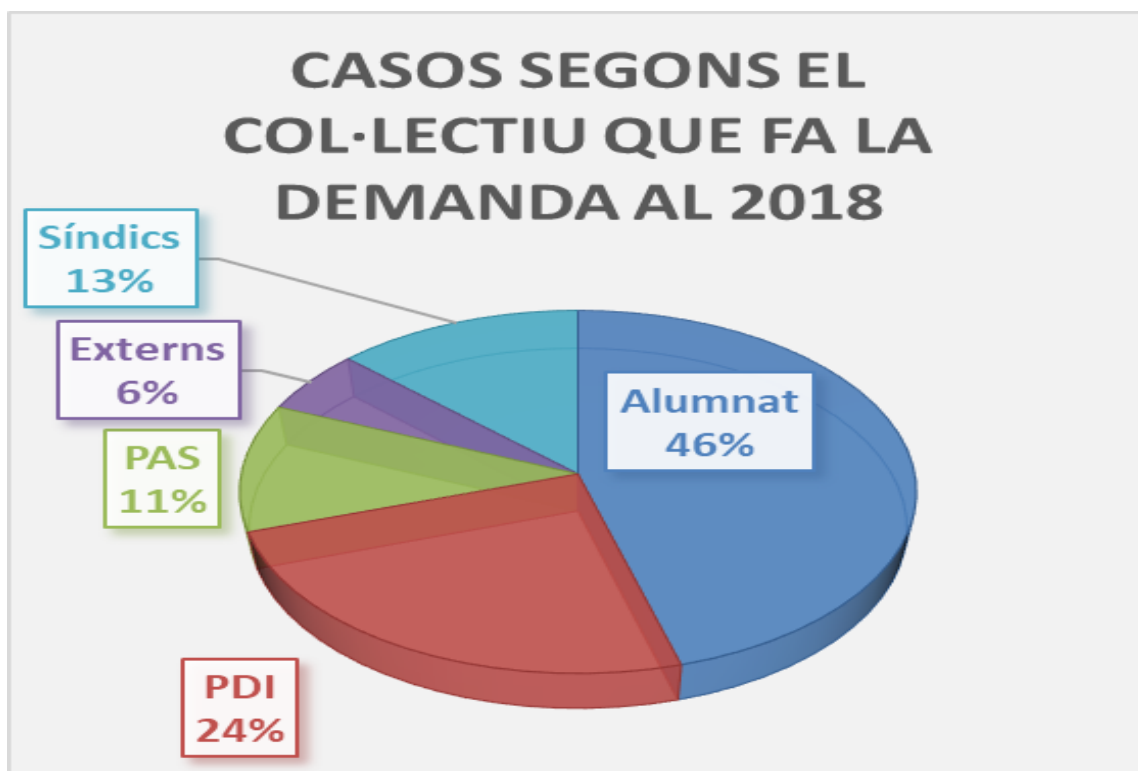


El 2018 la via més habitual d'accedir a la Sindicatura, en comparació amb el 2017, ha continuat essent el correu electrònic, malgrat que hi ha hagut un lleuger descens (3 casos menys que l'any 2017). Com s'ha fet palès aquests darrers anys, la posada en marxa, l'any 2015, del formulari en línia ha fet canviar la via d'accés a la Sindicatura: disminueix l'entrevista un 42,8 per cent respecte de l'any 2017. Per contra, enguany, el contacte per la via telefònica ha pujat un 41,6 per cent.



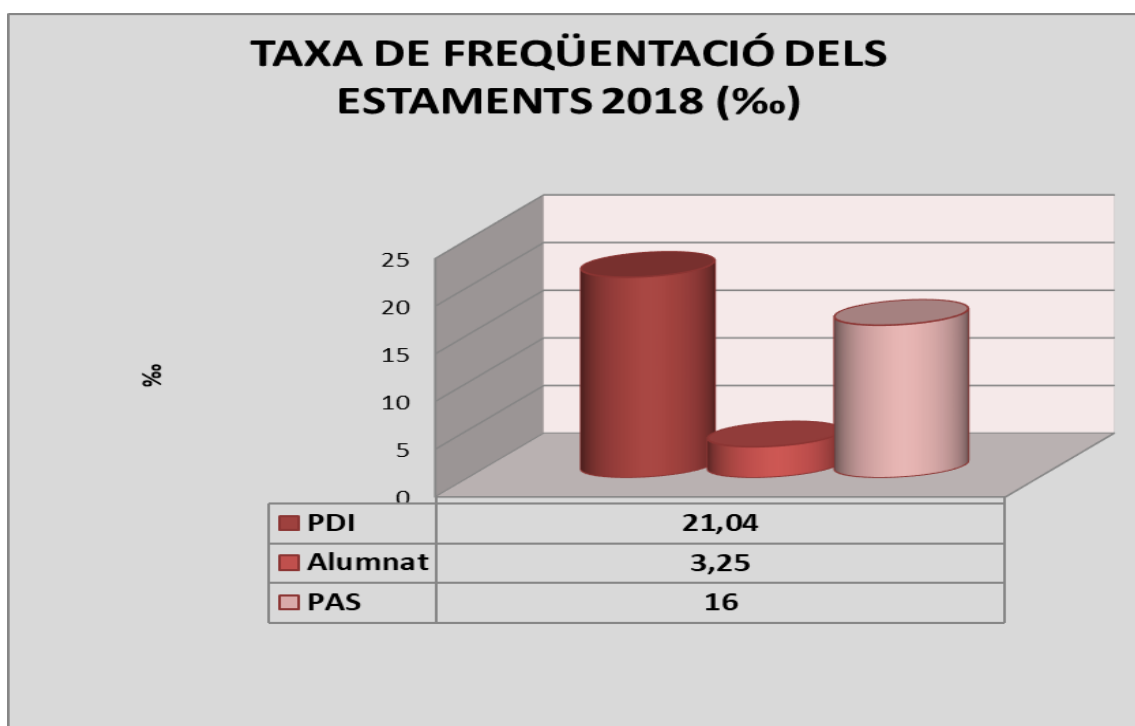
Atenent al tipus de col·lectiu al qual pertanyen les persones que han presentat els casos, trobam que enguany ha augmentat lleugerament, en termes percentuals, l'ús de l'alumnat, que ha suposat el 46 per cent de l'activitat de la Sindicatura, enfront del 45 per cent de l'any 2017. Els augments més significatius han estat el dels membres del PAS, amb un 11 per cent, un 5 per cent més que l'any 2017, i el dels membres del PDI, amb un 24 per cent, un 4 per cent més. En sentit contrari, han disminuït les consultes formulades per altres síndics, que han passat d'un 22 per cent de l'any 2017 a un 13 per cent el 2018, i les persones externes a la UIB, però afectades per alguna de les seves actuacions, que han estat un 6 per cent.

Sabem d'altres anys que si únicament analitzam la distribució dels casos en valors absoluts, contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el Síndic d'Estudiants.



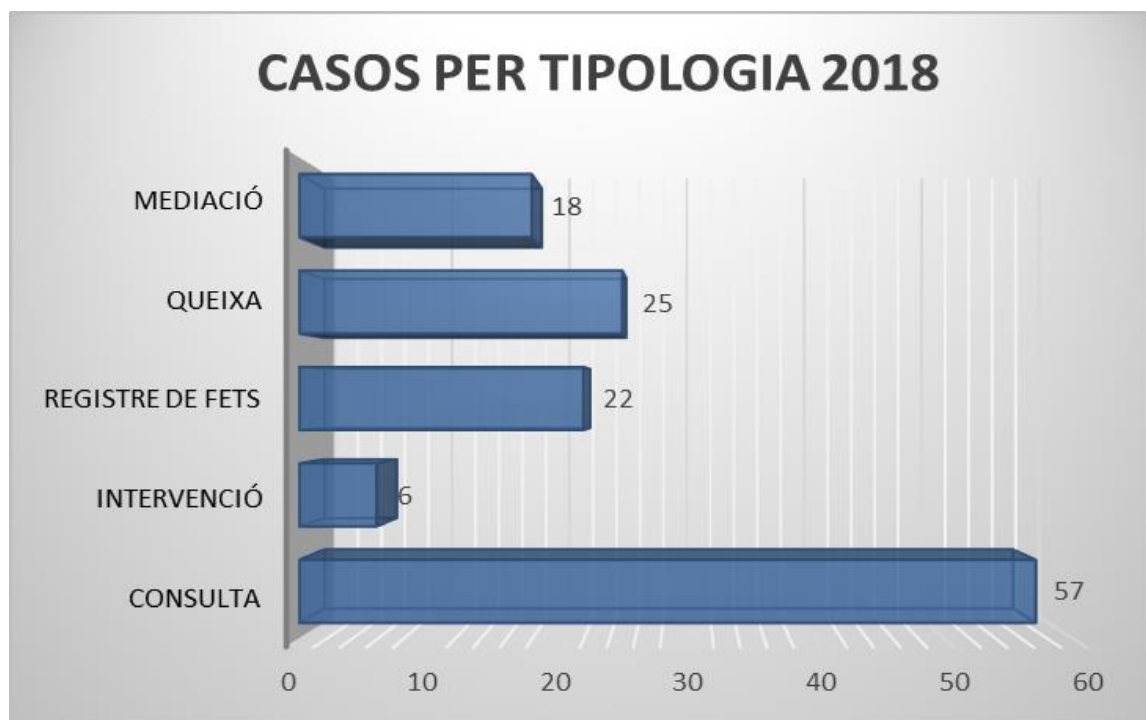
Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de persones de cada estament, obtindrem un indicador més acurat a l'hora de valorar quin col·lectiu freqüenta més la Sindicatura.

Observant la taxa de freqüentació, comprovam que és el PDI el col·lectiu que més fa servir la Sindicatura, amb un 21,04 per mil, enfront del 16 per mil del PAS i només el 3,25 per mil dels estudiants. Per tant, es manté la tendència d'anys anteriors: el col·lectiu que fa més ús de la Sindicatura és el PDI, el qual, a més a més, ha augmentat lleugerament el 2018, un 1,04 per mil en la presentació de casos. Per part seva, la taxa de freqüentació per part dels estudiants i del PAS es manté igual que l'any 2017, amb una lleugeríssima variació en el cas dels estudiants, que passa del 3,6 per mil al 3,25 per mil.



Si ens fixam ara en el tipus de casos que els usuaris han presentat, veiem clarament que enguany un 44,5 per cent han estat consultes que es resolen al moment o en un temps breu i sense recomanació o informe escrit. Aquesta xifra suposa quasi un 11 per cent menys que l'any 2017. Seguidament, un 19,5 per cent són queixes i representen un augment d'un 7,9 per cent respecte de l'any 2017 d'aquesta tipologia de casos. El tercer tipus de casos del 2018 han estat els registres de fets, amb un 17,2 per cent. Aquest percentatge és un 5,5 per cent superior al de l'any 2017, la qual cosa indica que les persones que s'adrecen a la Sindicatura volen que quedi constància de determinats fets o casos, però que o no volen cap tipus d'intervenció o que, per les característiques o determinades circumstàncies, la Sindicatura no hi pot fer res. El 2018 la mediació ha estat una manera rellevant de treballar els casos, ja que ha passat del 4,1 per cent de l'any 2017 al 14,6 per cent, un augment d'un 10,5 per cent. La resta de casos corresponen a la intervenció, que és un 3,9 per cent i suposa una lleugera disminució en aquesta tipologia.





Els motius de consulta han estat singulars i diferenciats, però es pot afirmar que, en el cas dels alumnes, els més reiterats han estat qüestions relacionades amb l'avaluació, la redacció i el compliment de les guies docents, la revisió dels exàmens, el dret de revisió dels treballs fi de grau i fi de màster, el reconeixement de crèdits, etc. En el cas del PDI, els motius de consulta han tingut a veure amb els barems i la publicitat dels criteris de contractació, la conformació de tribunals i l'assignació docent, així com les relacions interpersonals. Pel que fa al PAS, la petició de consell sobre com resoldre conflictes laborals i interpersonals, drets laborals, etc.

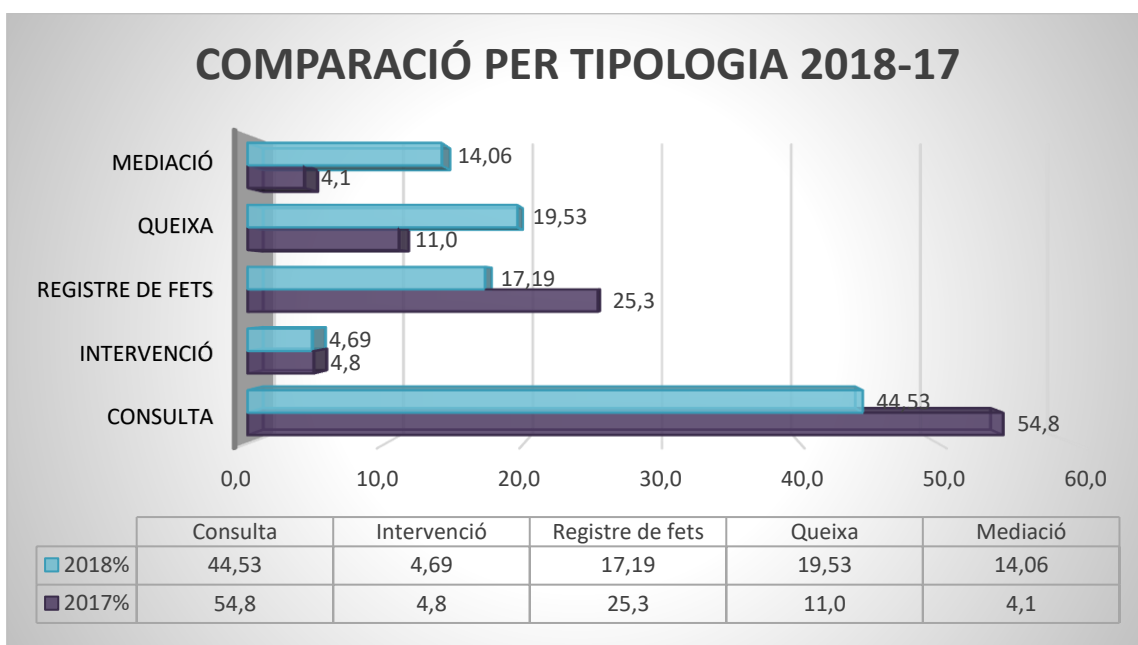
El segon procediment d'actuació que ha generat més casos ha estat la queixa, amb un 19,5 per cent. Com s'ha dit abans, enguany ha seguit la mateixa tendència que el 2017. Les queixes han estat presentades majoritàriament pels alumnes i han tingut a veure sobretot amb l'existència d'un sistema d'organització administrativa excessivament rígid que els dificulta el progrés acadèmic, i sobretot amb la redacció i el compliment de les guies docents i dels sistemes d'avaluació. De cada vegada més, els estudiants tenen en compte el que figura a les guies docents. En aquest sentit, cal ser conscients i tenir ben present que les guies docents són un contracte acadèmic que han de complir ambdues parts. Per tant, la seva redacció ha de ser clara, ajustada a la memòria de l'estudi i adequada a les competències que cal assolir, és a dir, les metodologies docents

i els sistemes d'avaluació han de permetre assolir-les i tenir uns resultats d'aprenentatge adequats. I també cal que es respecti el dret dels alumnes, especificat a l'Estatut de l'Estudiant Universitari, de conèixer des del primer moment, i fins i tot abans de la matrícula, què aprendran, com ho aprendran i com seran avaluats.

En aquests casos, la Sindicatura ha sol·licitat la intervenció dels responsables acadèmics, directors de departaments, caps d'estudis, degans, vicerectors, que habitualment han resolt satisfactòriament les peticions dels interessats/des, la qual cosa prova tant la raó que assistia els demandants com l'esperit de col·laboració i bona disposició d'aquests responsables.

La mediació ha representat un 14,6 per cent dels casos i quasi en la totalitat la tasca realitzada ha assolit els objectius esperats. En aquest sentit, cal destacar la bona disposició dels estaments de la comunitat universitària. Com s'ha dit, aquesta manera de treballar ha tingut un augment molt significatiu, d'un 10,5 per cent, respecte de l'any 2017. El treball de mediació, dut a terme per les sindicatures i defensories universitàries, de cada vegada augmenta més i permet que molts dels casos presentats no acabin en una resolució en què es facin recomanacions, sinó en la resolució satisfactòria (en la mesura del que és possible) de les parts implicades.

Finalment, s'ha sol·licitat la intervenció directa de la Síndica en un 3,9 per cent dels casos. Són membres de la comunitat universitària que han sol·licitat empara davant situacions que consideraven abusives per situacions diverses: motius laborals, de convivència o de desinformació administrativa, que els han provocat pèrdues, etc.



#### 4. CASOS PER CENTRE

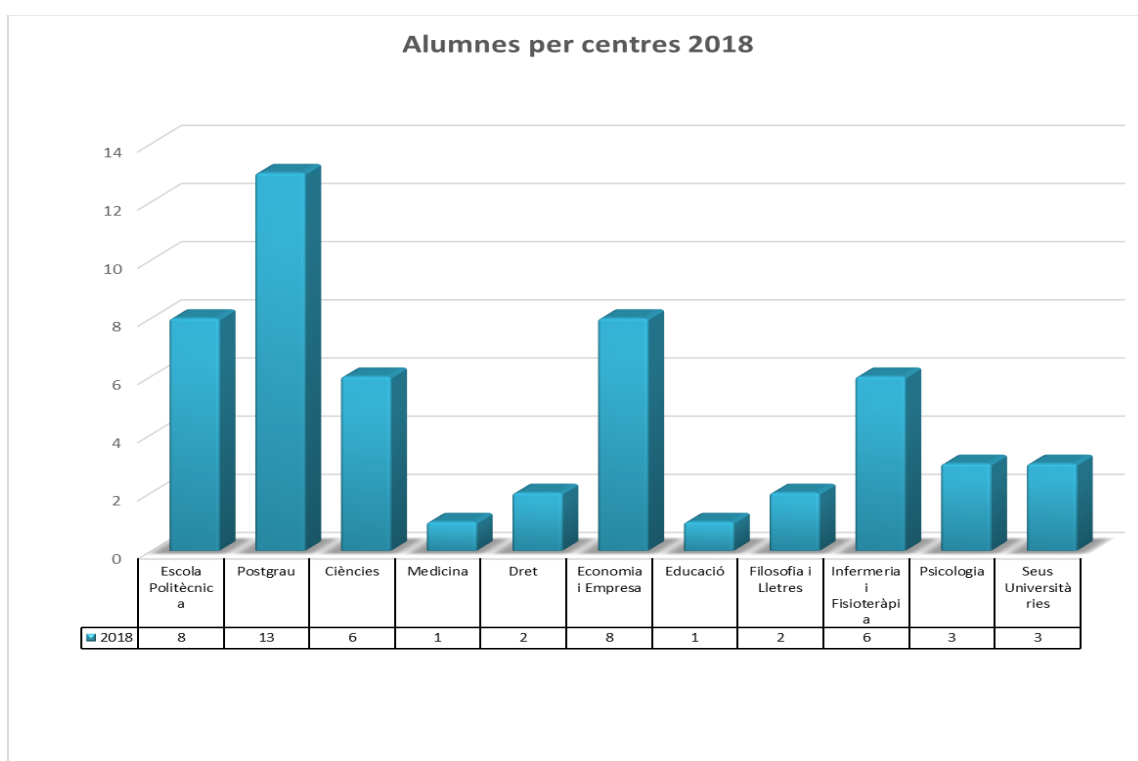
Com els anys anteriors, es presenta el detall estadístic dels casos presentats pels alumnes en la distribució per centres.

També, com els anys anteriors, cal recordar que l'anàlisi de casos per centre no pretén establir cap tipus de rànquing o comparativa entre centres, sinó que la finalitat és una altra:

1. En primer lloc, garantir la necessària privacitat i l'anonimat de les persones afectades pels casos (cosa que no seria possible si es desagregassin, per exemple, per departament, per grup de classe o per codi d'assignatura).
2. I, en segon lloc, facilitar un perfil del nivell de conflictivitat que afronten els alumnes de cada centre. D'aquesta manera, els equips deganats i d'escola, malgrat que en molts de casos no tinguin competència per resoldre les qüestions que plantegen els alumnes, poden tenir una informació valuosa que ha de convidar-los a reflexionar i dialogar amb

els departaments i amb els responsables de qualitat de les titulacions impartides al seus centres. I sempre prenent especialment en consideració el fet que les facultats i escoles són les encarregades de l'organització acadèmica i administrativa dels alumnes i de l'entorn en el qual transcorre bona part de la seva vida universitària.

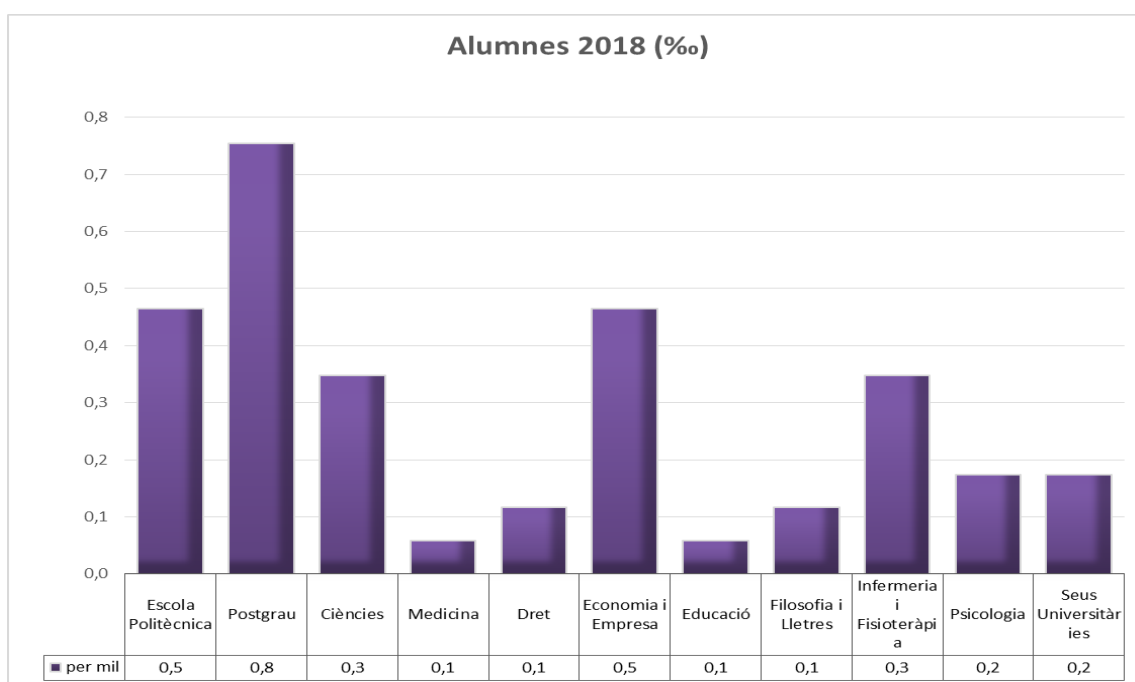
A la gràfica següent apareixen, en xifres absolutes, els casos presentats pels alumnes dels diferents centres.



Com cada any, hi ha variacions en els casos que presenten els estudiants de cadascun dels centres. Sense ànim —com s'ha dit abans— de fer cap tipus de rànquing, el 2018 la majoria de casos afecten a Postgrau (tretze casos), amb un cas més que el 2017. Com l'any passat, la majoria dels casos són queixes referides a la matrícula, a l'accés a determinats màsters i a l'elaboració i defensa dels TFM, així com a tràmits de doctorat. En aquest punt, cal dir que la tendència en la presentació de casos per part dels estudiants de postgrau (màsters i doctorats) és mantinguda en el temps i es repeteix els diferents anys amb una tendència a l'alça. A partir de l'any que ve, es diferenciarien els casos que pertanyen al Centre d'Estudis de Postgrau (CEP) dels de l'Escola de Doctorat de la UIB (EDUIB). El segon lloc l'ocupen Economia i Empresa i l'Escola

Politécnica Superior (vuit casos cadascun). Pel que fa a l'Escola Politècnica Superior, ha tingut un augment substancial, ja que ha passat de tres casos el 2017 a vuit el 2018. A Economia i Empresa, l'augment respecte de 2017 és d'un cas. En el tercer lloc s'hi situa Ciències i Infermeria i Fisioteràpia (sis casos cadascun). Pel que fa a Educació, el nombre de casos ha disminuït respecte de 2017 i ha passat de set a un el 2018.

Com és ben sabut, els valors absoluts tenen més possibilitats de ser més elevats en els centres que tenen més alumnes. Per tant, cal veure si canvia la situació si es té en compte el nombre d'alumnes de cada centre. En aquesta altra gràfica veiem els resultats de quan el càlcul es fa sobre la base del nombre d'alumnes que té cada centre.



Així, observam que el centre que (per cada mil alumnes) ha contribuït de manera més evident a la generació de casos vistos per la Sindicatura ha estat, l'any 2018, el d'Estudis de Postgrau, seguit pel d'Economia i Empresa i, després, l'Escola Politècnica Superior.

Malgrat el nombre de casos que han estat presentats per part dels alumnes dels diferents centres, si tenim en compte el d'alumnes de cada centre, enlloc de les xifres absolutes, es pot veure que la conflictivitat és realment baixa. Això, tenint en compte que molts de casos no arriben a la Sindicatura.

Una de les funcions de la Sindicatura és contribuir a millorar la qualitat de la nostra Universitat. Això implica analitzar cada cas per conèixer més a fons què és el que no acaba de funcionar del tot en la nostra comunitat universitària. Moltes vegades són coses molt senzilles i ens permetrien aconseguir millorar substancialment assumptes que són motiu de queixa, problemes o que dificulten la convivència. L'anàlisi temàtica ens permetrà veure quins són els temes que la comunitat universitària ha viscut durant l'any 2018 com a més problemàtics, amb independència de si realment ho són o no, o si els òrgans de govern els consideren importants, però que són viscuts com a tals pels membres de la comunitat universitària que s'adrecen a la Sindicatura. Tots ens poden servir per reflexionar i fer-nos actuar abans que els fets o situacions esdevinguin més complexos i, per tant, més difícils de resoldre.

Tal com apareix en els informes d'altres anys, l'anàlisi temàtica és una mena de radiografia feta a partir de les evidències que els membres de la comunitat universitària han volgut aportar d'aquells assumptes que, al seu parer, són susceptibles de millora, els genera greuges, situacions que viuen com a injustes, i que necessiten ser convenientment atesos, explicats, escoltats i, segons les possibilitats de la Sindicatura i sobretot dels òrgans de govern, resolts.

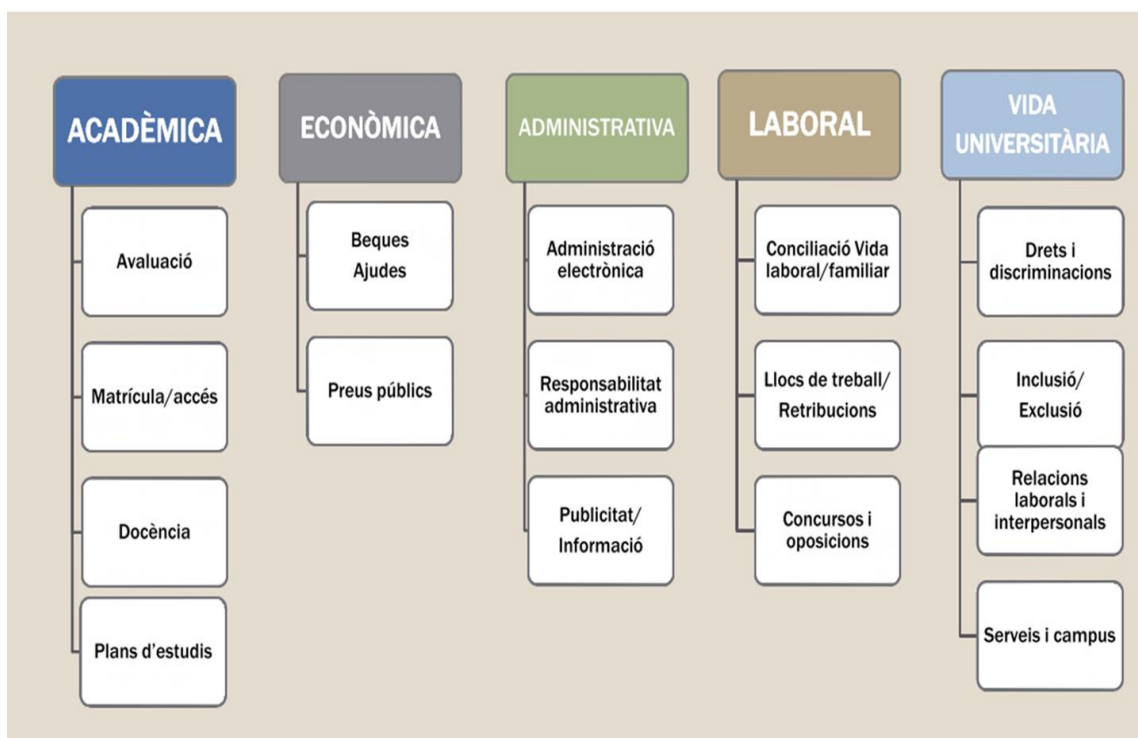
## 5. CASOS I RECOMANACIONS

L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra Universitat el 2018 dibuixa, a grans trets, aquest «autoretrat».

Aquí se segueix la mateixa classificació en cinc grans agrupacions temàtiques, anomenades «famílies», que ja s'ha fet servir en informes anteriors i que varen acordar els síndics i defensors del grup G9 d'universitats, i que, amb petites variacions, és seguit per totes.

Aquestes famílies temàtiques són: l'Acadèmica, l'Econòmica, l'Administrativa, la Laboral i la Vida universitària, tal com es veu a la figura següent.

Dins cada família, els temes s'agrupen sota les temàtiques més freqüents. Cal recordar que la classificació temàtica dels casos ha de patir un cert grau de subjectivitat, ja que n'hi ha molts que tenen matisos que permetria encabir-los en més d'una d'aquestes temàtiques, però que només s'inclouen en una amb la finalitat d'evitar duplicitats.



Aplicant aquest agrupament per famílies als casos de 2018, s'extreu una primera conclusió evident. El gruix de casos que tracta la Sindicatura té a veure amb decisions que es prenen en l'àmbit de l'ordenació acadèmica o del professorat, ja que la família acadèmica representa el 66,4 per cent del total.

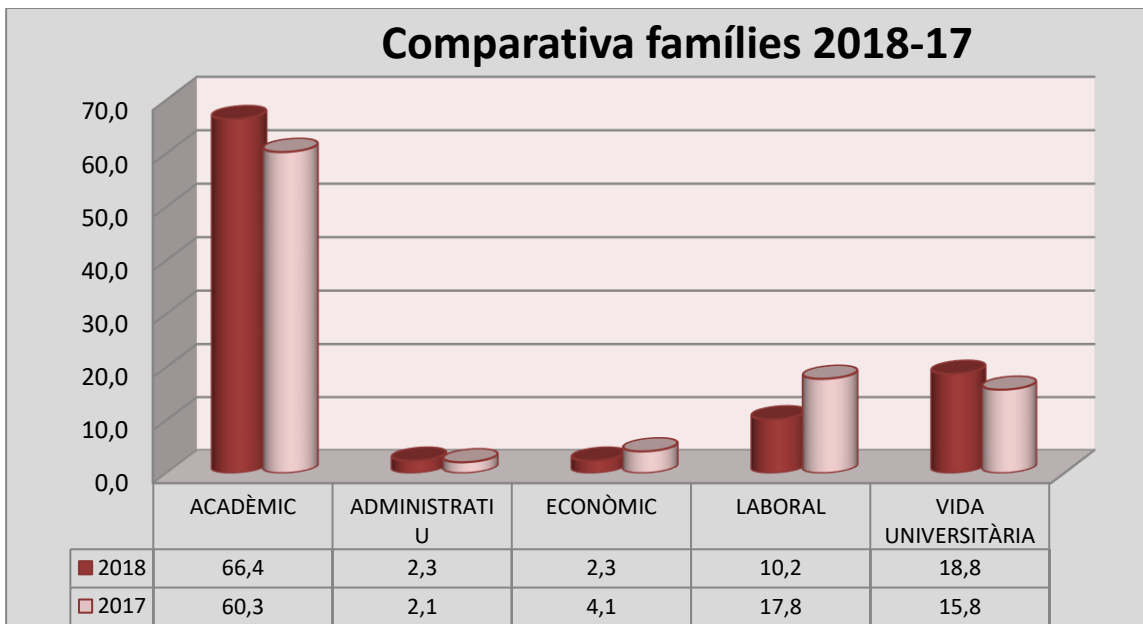
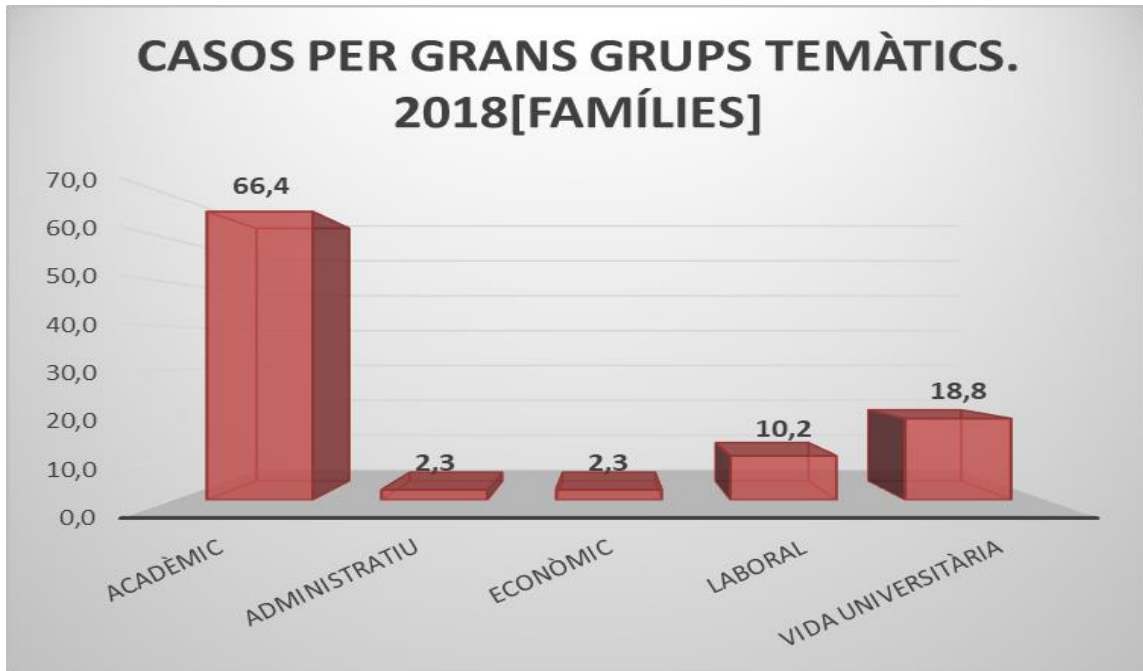
| 23 |

En segon lloc d'importància, el gràfic permet identificar l'existència d'un segon grup de conflictes entorn de la vida universitària, amb un 18,8 per cent dels casos. El tercer gran tema és el que fa referència a l'entorn laboral, amb un 10,2 per cent.

Sense fer una anàlisi exhaustiva de la distribució estadística de les temàtiques, cal detenir-nos breument i observar els trets més rellevants de l'any 2018 en comparació amb les dades de 2017.

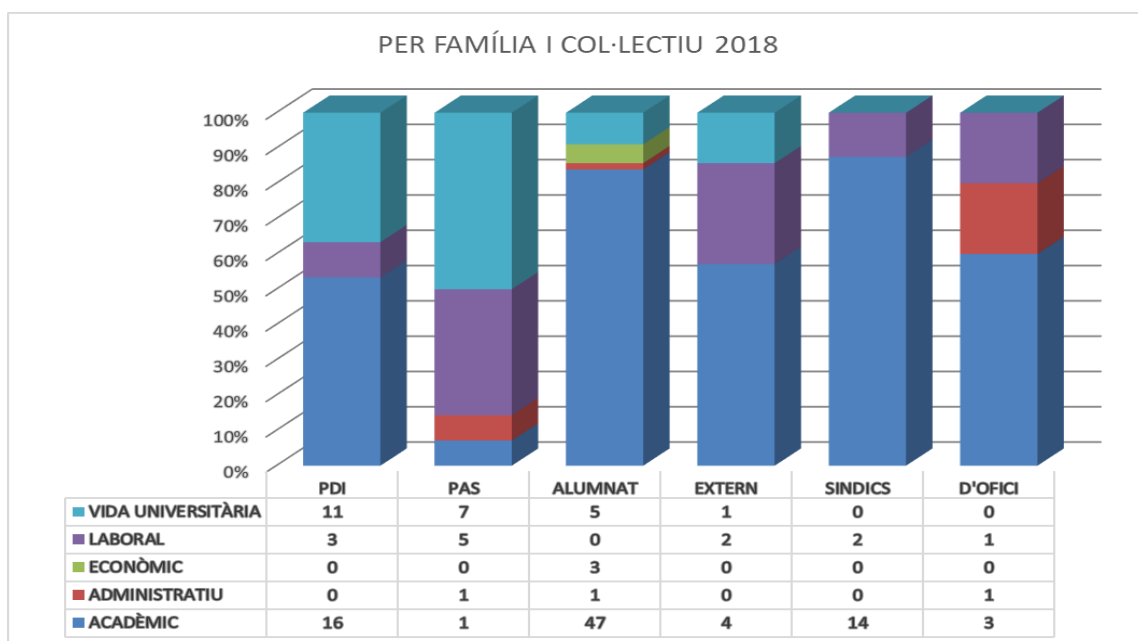
A grans trets, es pot veure clarament que la distribució percentual de les famílies el 2018 i el 2017 presenta semblances i també alguns canvis. Continua destacant el pes de la família acadèmica en primer lloc, que ha augmentat un 6,1 per cent respecte de l'any 2017, i, en segon lloc, la que fa referència a la vida universitària, que també ha augmentat respecte de 2017, en aquest cas, un 3 per cent. Per part seva, ha disminuït el percentatge de casos laborals, que passen a ocupar el tercer lloc, amb una disminució bastant significativa del 7,6 per cent, la diferència més notable respecte de l'any 2017.

La família econòmica ha baixat un 1,8 per cent, mentre que l'administrativa es manté quasi bé en el mateix percentatge que l'any anterior.



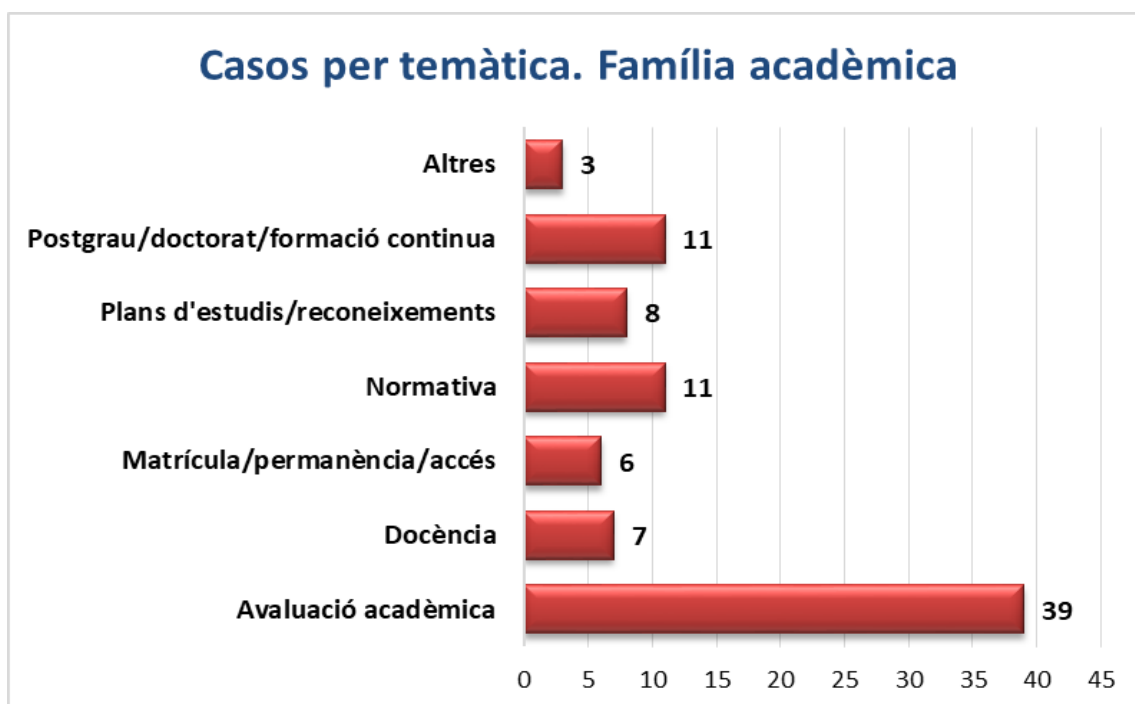


A més del que s'ha dit abans, cal destacar que, en la família acadèmica, l'alumnat, amb 47 casos, i el PDI, amb 16, són els majoritaris a l'hora d'adreçar-se a la Sindicatura. També és significatiu que dels 16 casos presentats per altres síndics, 14 facin referència a la família acadèmica. Pel que fa a la família de vida universitària, el gruix de casos (11) l'han presentat el PDI; 5, l'alumnat i 7, el PAS. En la temàtica laboral, el PAS n'ha presentat 5; el PDI, 3, amb un externs 2; síndics, 2, i 1 d'ofici; cal tenir en compte que dels casos presentats molts són col·lectius. D'altra banda, cal dir també que hi ha 2 casos presentats per persones externes a la Universitat, però estan relacionats amb processos de contractació per part de la UIB. La disminució progressiva al llarg dels darrers anys dels casos de la família administrativa pot significar que hi ha hagut una millora en els procediments amb què està relacionada aquesta família. Aquest també és el cas de la família econòmica, la qual cosa pot estar relacionada amb una millora de la situació econòmica o amb la possibilitat de tenir més accés a ajudes.



En aquest apartat de l'informe, es consideraran resumidament els casos de cadascuna de les famílies temàtiques. Els casos es poden consultar a l'annex d'aquest informe. Malgrat això, a alguns dels epígrafs que venen a continuació s'esmenten casos i recomanacions, sempre mantenint l'anonimat, com és preceptiu per part de la Sindicatura.

## 5.1. Casos i recomanacions de la família acadèmica

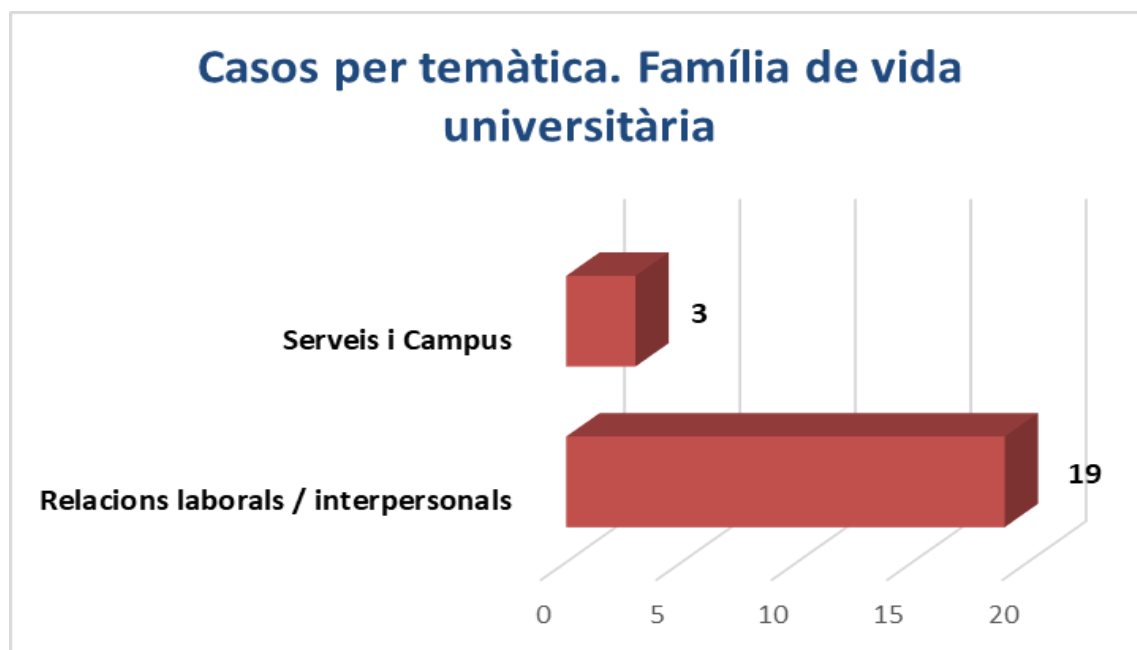


Cal començar per la família acadèmica, que, recordem-ho, ha representat el 66,8 per cent dels casos tractats per la Sindicatura l'any 2018. En aquest grup, l'avaluació continua essent la temàtica que motiva un nombre més elevat de consultes, intervencions i queixes. Enguany és un 30,5 per cent dels casos, davant el 26,1 per cent de 2017, això és un augment d'un 4,4 per cent respecte de l'any passat, és a dir, 16 casos més.

La resta de casos es reparteixen en una temàtica variada, que té a veure amb qüestions docents que no són d'avaluació, com, per exemple, tancament d'actes, revisions d'exàmens, tria d'assignatures; també amb normativa, que enguany ha suposat un 8,7 per cent. Habitualment són consultes relacionades amb la seva aplicació i interpretació, com va ser la que plantejaren els estudiants. Aquest mateix percentatge afecta la temàtica relacionada amb els postgraus/doctorats i la formació contínua. La família acadèmica inclou també casos sobre reconeixement de crèdits i problemes amb la matrícula per causes diverses. El 2018 els casos referits a reconeixement de crèdits ha disminuït, malgrat que continua essent una temàtica que planteja problemes al llarg dels cursos.

En general, molts dels casos, malgrat que facin referència directa a l'avaluació o a altres aspectes, estan directament relacionats amb les guies docents, els seus continguts i, sobretot, el seu compliment. Per tant, una de les recomanacions que cal fer és que les facultats i escoles revisin les guies docents i en tinguin cura, especialment pel que fa als criteris i procediments d'avaluació, el seu ajust a la normativa, i el compliment, per part del professorat, dels criteris d'avaluació que hi figuren. Cal tenir ben present que la guia docent d'una assignatura, com ja s'ha dit en aquesta memòria, és un contracte acadèmic i, per tant, d'obligat compliment per ambdues parts: professorat i alumnat.

## 5.2. Casos i recomanacions de la família vida universitària



El 2018, al segon lloc se situen els casos que s'agrupen sota l'epígraf de la família vida universitària, que han estat 22, uns quants menys que el 2017. El tema quasi bé únic d'enguany ha estat, com ja ho va ser el 2017 i el 2016, les relacions interpersonals, que han representat el 86,4 per cent d'aquest grup. Cal destacar que hi ha hagut 3 casos relacionats amb Serveis i Campus.

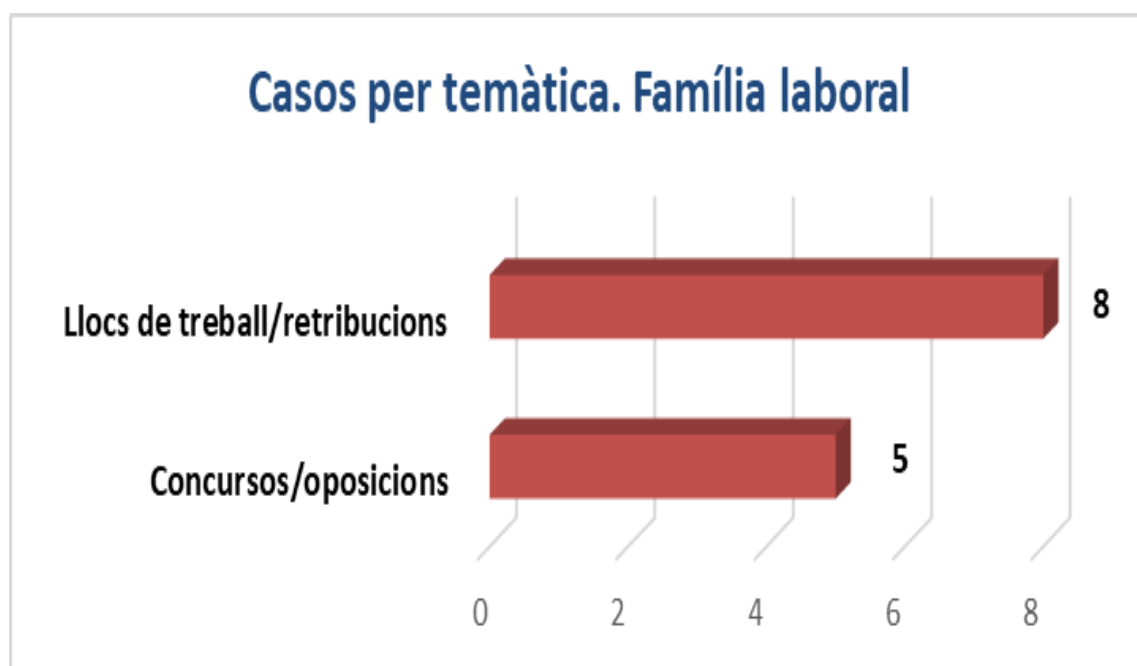
Aquestes relacions personals dificultoses s'han constatat tant entre el professorat com entre el personal d'administració i serveis, àmbits en què la convivència és ineludible, com ara els grups de recerca i departaments, els i serveis administratius. Però també,

entre l'alumnat amb 5 dels 22 casos presentats, seguint la mateixa tònica que l'any 2017.

En general, aquestes situacions de conflicte augmenten o minoren segons els anys, però la pròpia estabilitat laboral dels afectats, especialment el PDI que no pot demanar trasllat, fa que apareguin periòdicament, sense que es pugui fer molt més que apel·lar a la sensatesa i intentar arribar a acords que facin possible la convivència.

El més preocupant, però, és que es detecten situacions d'aquest tipus entre l'alumnat i en d'altres en què estan implicats altres alumnes i el professorat i el personal d'administració i serveis. Això ja va aparèixer l'any 2017 i ha continuat el 2018. En aquest sentit, cal estar molt atent a aquestes situacions i posar mesures preventives per evitar més casos, mitjançant normativa pròpia o impulsant la revisió i modificació de les lleis que regulen el règim disciplinari de les universitats.

### 5.3. Casos i recomanacions de la família laboral



L'any 2018, ocupa el tercer lloc la família laboral, que ha representat el 10,2 per cent dels casos totals, amb una disminució de 13 casos respecte de 2017. Aquesta família és la que ha perdut més casos respecte de l'any anterior i cal destacar que fonamentalment és perquè s'han presentat menys casos relacionats amb concursos/oposicions que l'any anterior.

En aquesta temàtica s'inclouen les qüestions relacionades amb la precarietat dels contractes laborals, especialment els de les persones contractades a càrrec del capítol VI, tant PAS com PDI, així com la seva inestabilitat, amb renovacions de contractes de curta durada que generen una incertesa constant. Han suposat el 61,5 per cent dels casos d'aquesta família.

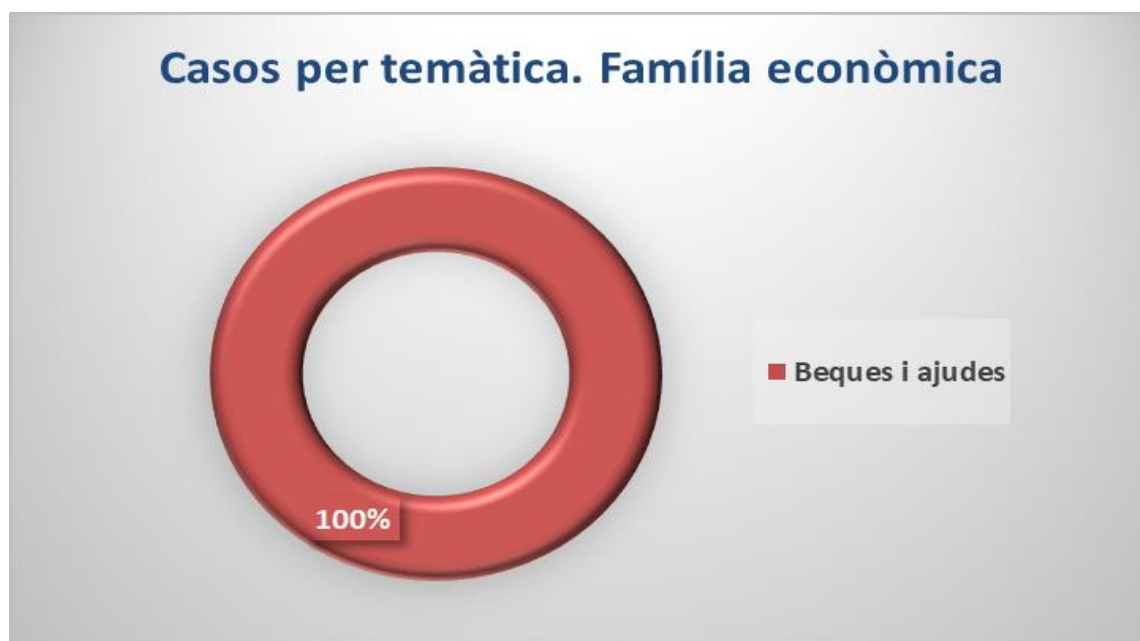
S'han registrat també consultes, queixes i registres de fets en relació amb els processos de selecció de personal, tant pel que fa als concursos de promoció interna, pel que fa al PAS, i a altres concursos de professorat contractat laboral. Aquests casos representen un 38,5 per cent.

#### 5.4. Casos i recomanacions de la família administrativa



El 2018 només s'han registrat 3 casos de la família administrativa, el mateix nombre que l'any anterior. Tots es refereixen a la publicitat, informació i als terminis dels processos administratius dels estudis, i han estat els estudiants els qui els han presentats.

## 5.5. Casos i recomanacions de la família econòmica



| 30 |

Els casos que pertanyen a la família econòmica han estat només 2, això és una reducció de 4 casos respecte de l'any anterior. Tots dos fan referència a beques i ajudes.

## 6. REFLEXIONS FINALS

Com cada any, aquest informe només vol ser un punt de partida per debatre sobre la situació de la nostra universitat. Una situació vista des de la perspectiva del que es pot percebre a partir de les persones de la comunitat universitària, altres síndics i defensors, i algunes persones externes que s'adrecen a la Sindicatura de Greuges. De fet, els membres de la UIB que ho fan en són una petita part, però ens permeten poder tenir indicadors valuosos tant de la situació universitària com dels col·lectius que en formen part.

Per tant, tenim el desig i l'esperança que aquest informe sigui un element de debat i un punt de partida per poder tenir una visió global de la nostra universitat, a partir de la qual es pugui contribuir a millorar-la en la mesura del que sigui possible.

Així, i a manera de conclusions:

Cal destacar la continuïtat en la tasca de la Sindicatura de Greuges, tant pel que fa a l'atenció a tots els estaments que formen la comunitat universitària, com al vessant institucional i de col·laboració amb altres defensors i defensores d'altres indrets.

El nombre de casos és inferior al d'anys passats i també de 2017: enguany n'hi ha haguts 18 menys. Aquesta minva està relacionada amb la disminució del nombre de casos presentats per altres defensories. Malgrat això, cal dir que ha augmentat la taxa de freqüentació del PDI i del PAS. Això a banda, cal destacar un augment de les mediacions, especialment en casos relacionats amb les famílies acadèmica i de vida universitària.

La majoria dels casos es concentren durant els períodes d'avaluació complementària i extraordinària, i també durant els de matrícula.

El gruix dels casos presentats pertany a la família acadèmica, concretament sobre temes relacionats amb les guies docents i el seu compliment, els sistemes d'avaluació i també amb l'aplicació de la normativa. Aquí cal tornar recordar el que ja s'ha dit en apartats anteriors d'aquest informe: una de les recomanacions que cal fer és que les facultats i escoles revisin les guies docents i en tinguin cura, especialment els criteris i procediments d'avaluació i el seu ajust a la normativa, i el compliment per part del professorat dels criteris d'avaluació que hi figuren. Cal tenir ben present que la guia docent d'una assignatura, com ja s'ha dit en aquesta memòria, és un contracte acadèmic i, per tant, d'obligat compliment per ambdues parts: professorat i alumnat.

Els postgraus i els doctorats han continuat presentant problemes d'informació i de criteris de permanència. En el cas dels màsters, també inclouen els TFM i la seva avaluació. Aquesta és una tendència a l'alça que es repeteix els darrers anys.

En segon lloc per nombre de casos se situa la família de vida universitària, per qüestions referides a les relacions interpersonals. Especialment els col·lectius PDI i PAS han continuat essent un focus de malestar important al si de la comunitat universitària. Però també, i continuant la tendència que arrencà l'any 2017, ho han estat els conflictes entre alumnat i ha augmentat el nombre de casos presentats per aquest col·lectiu. Una vegada més, cal dir que són temes complexos que ens haurien de fer reflexionar a tots per intentar solucionar-los.

És evident que queden moltes coses per fer i que resten assumptes pendents, com és continuar la definició i la normativa que permeti el professorat i l'alumnat mantenir una relació que preservi el respecte mutu. Cal continuar treballant envers la igualtat, la conciliació de la vida laboral, professional i familiar del PDI i del PAS, però també la



conciliació de la vida personal, laboral i familiar de l'alumnat que cursa estudis tant de grau com de postgrau a la UIB.

S'ha fet molt de camí per millorar la nostra universitat, però en queda molt per fer i per això hi és la Sindicatura de Greuges.

Palma, 16 de febrer de 2018

La Síndica de Greuges

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Antònia Manassero', with a horizontal line underneath.

M. Antònia Manassero