



INFORME 2019
SINDICATURA DE GREUGES

Maria Antònia Manassero
Síndica de Greuges



Sumari

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 2019, el quart del mandat actual, que començà el 16 de febrer de 2016.

D'acord amb l'article 81, apartat 5 lletra e), dels Estatuts vigents, 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, 2017 i 2018, 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, se'n 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) Jornada tècnica de la CEDU. Va tenir lloc a la Universitat Politècnica de Madrid. 9 de maig de 2019.

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

Ponència: «Fundamentos y actitudes en la escucha activa»

Ponència: «Consideraciones y habilidades prácticas en la escucha activa en casos especiales»

b) XIII Encuentro de Defensores Universitarios del Grupo G9. Universitat Carlos III (Madrid), 16 i 17 de maig de 2019

Per qüestions de logística, es va celebrar a Madrid, al campus de Puerta de Toledo de la Universitat Carlos III . Ens hi varen acollir molt amablement, gràcies al seu Defensor, el Dr. Emilio Olias, i al seu equip i a la vicerectora d'Estudis, Dra. M. Isabel Gutiérrez. La trobada havia estat coordinada per la Universitat de les Illes Balears i la Universitat Pública de Navarra. En aquest punt, volem agrair la feina feta per la Sra. Susana Lloveria en la gestió administrativa i logística de l'acte. També hem d'agrair el suport del Rector i de la Gerent de la UIB, així com de la UPNA.

En aquesta reunió, tractarem els temes següents:

- Estudiants amb necessitats especials (necessitats mèdiques, estudiants que treballen, temps parcial): atenció a la diversitat o privilegis? (assignació de pràctiques, destinacions, eines, etc.)
- Frau acadèmic: implicacions i conseqüències per a les universitats, els professors i els estudiants.
- Els preus públics de matrícula i les seves exempcions a cada comunitat autònoma.

| 4 |

c) XIII Trobada de Síndics de Greuges, Defensores i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives. Universitat de Barcelona, 11 i 12 de juliol de 2019

Els temes de treball i el desenvolupament de la trobada varen ser:

Taller:

«Intercanvi d'experiències en la gestió d'expedients en què la salut mental és un factor rellevant»

Taula rodona:

«La comunitat universitària i la salut mental: tres aproximacions»

f) XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universitat de Valladolid, 2, 3 i 4 d'octubre de 2019; XII Assemblea de la CEDU, 4 d'octubre de 2019

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

Ponència 1: «Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los defensores»

Ponència 2: «Género y carrera profesional en la universidad»

Ponència 3: «Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes»

Les conclusions de les ponències i de les tres taules de treball que es varen fer al respecte es poden consultar al web de la CEDU.

Aprofitant aquesta trobada, es va dur a terme l'XII Assemblea de la CEDU, durant la qual es varen presentar els comptes i actuacions dutes a terme per la junta directiva, i també es varen triar la presidenta de la CEDU i els nous vocals de la comissió executiva, que va quedar constituïda de la manera següent:

Presidenta de la CEDU, la Defensora de la Universitat d'Alacant, Sra. Cecilia Gómez Lucas, i dels nous vocals de la comissió executiva de la CEDU: Sra. Milagros Alario Trigueros, Universitat de Valladolid (vicepresidenta); Sr. Miguel Alcaraz García, Universitat de Santiago de Compostel·la; Sr. Fernando Álvarez-Ossorio, Universitat de Sevilla; Sra. María Teresa Cascudo García-Villarco, Universitat de La Rioja, la qual ha estat substituïda pel Sr. José Luis Sánchez Barrios, Universitat de Salamanca; Sr. Agustí Cerrillo i Martínez, Universitat Oberta de Catalunya (secretari); Sra. Rosario García García, Universitat de Cadis; Sra. Carmen García Olaverri, Universitat Pública de Navarra; Sra. Maria Antònia Manassero Mas, Universitat de les Illes Balears; Sra. María del Carmen Mingorance Gosálvez, Universitat de Còrdova, la qual va ser designada com a Secretària General de la Universitat de Còrdova i substituïda per la Sra. Isabel Montequi Martín, Universitat Europea Miguel de Cervantes; Sr. Ángel Rodríguez Sevillano, Universitat Politècnica de Madrid.

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 2018-19 i també l'informe de 2019.

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, en aplicació de

les directrius establertes per la UIB, així com continuar condicionant l'espai 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 5.016,32 euros, que equivalen a un poc més del 100 per cent del pressupost anual. Enguany hi ha una variació important, ja que es va sol·licitar i concedir per part de Gerència un augment del pressupost per a la previsió de despeses per a la coorganització de l'Encontre de Defensors del G9 a la Universitat Carlos III de Madrid.

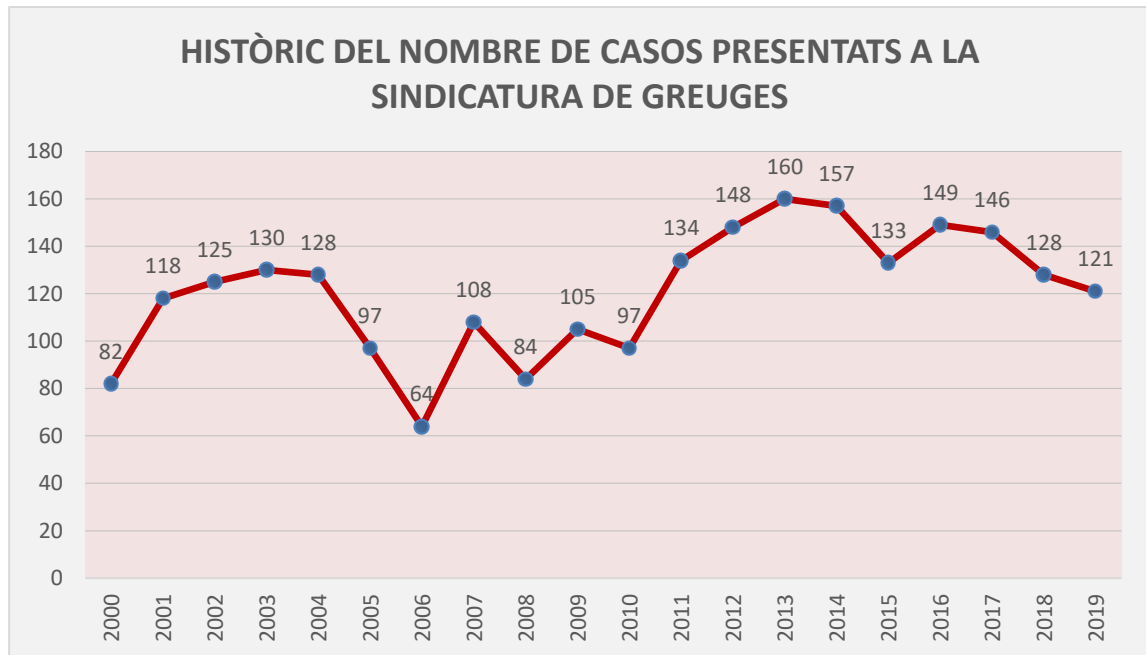
Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	5.000,00	
Augment del pressupost per a la previsió de despeses: Organització Encontre de Defensors G9 a Madrid	1.113,22	
Atencions protocol·làries i representatives		507,86
Dietes		1.285,02
Locomoció		1.171,23
Material informàtic no inventariable		497,85
Material inventariable		1099,01
Ordinari no inventariable		80,35
Reunions i conferències		375,00
TOTALS	6.113,22	5.016,32
Saldo final	1.096,90	

Enguany, a més de les despeses per a l'organització de l'Encontre de Defensors del G9, també han augmentat de manera significativa les despeses de la Sindicatura, ja que s'ha adquirit un ordinador per substituir el segon, que havia exhaurit la seva vida útil. L'any que ve, segurament caldrà fer el mateix amb la resta d'equipament informàtic que està en aquesta mateixa situació.

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 d'oferir una evolució històrica dels casos que s'han presentat a la Sindicatura des que va ser creada, l'any 2000.

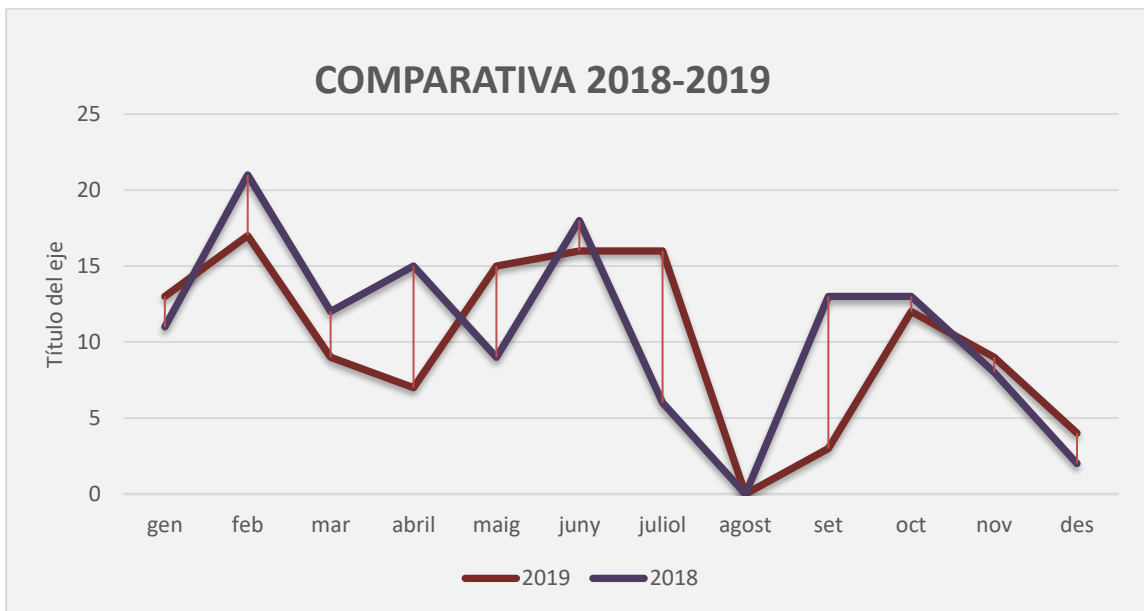
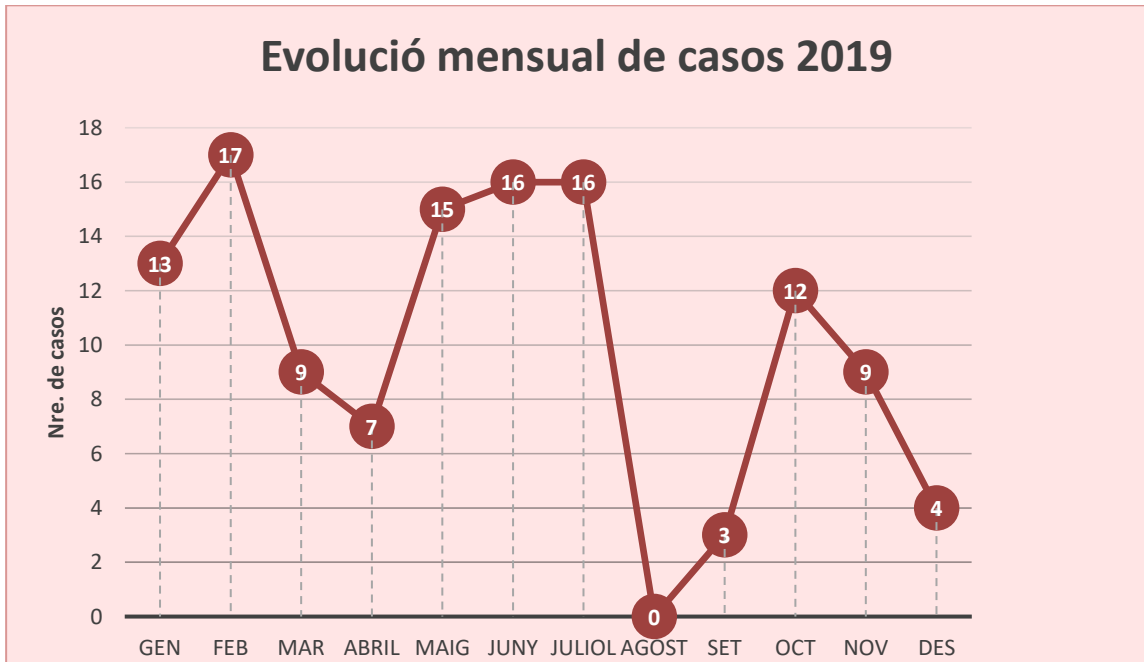


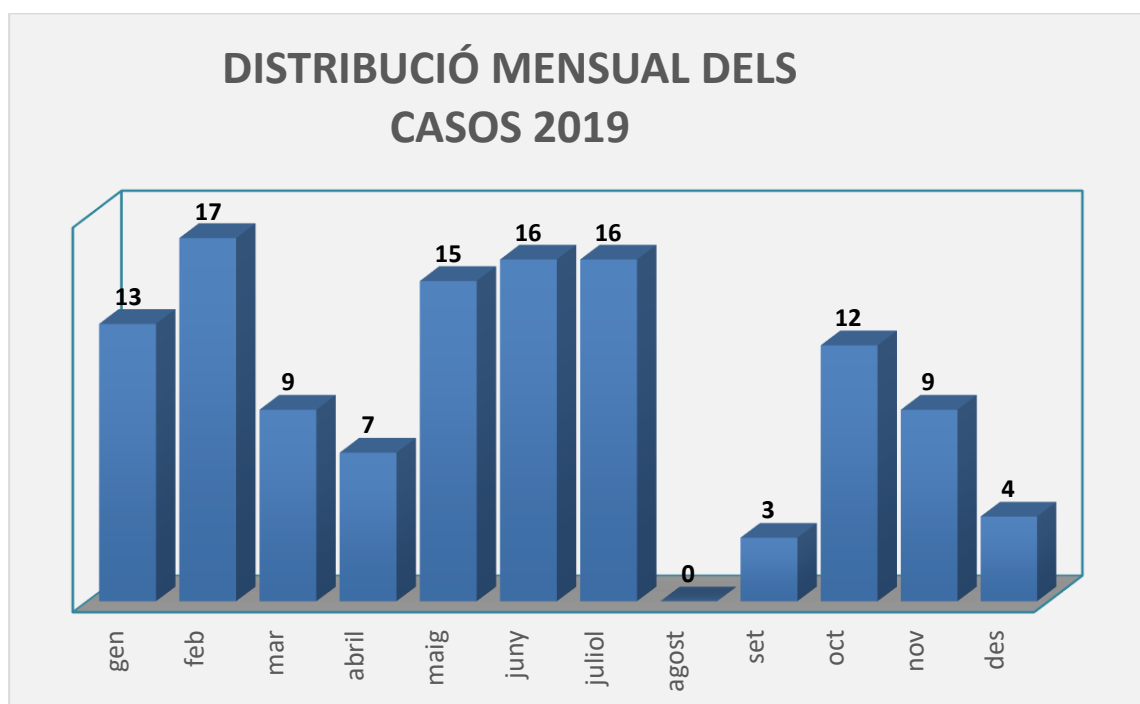
Atenent el nombre de casos totals presentats, cal destacar l'augment que s'ha registrat des de l'any 2010, malgrat que el 2019 han estat 121 casos, xifra lleugerament més baixa que la de l'any anterior (128 casos). Cal dir, però, que el nombre de casos registrats es manté bastant constant els darrers anys.

El 2019, la Sindicatura ha registrat 121 casos, que són 7 menys que el 2018, això suposa un descens d'un 5,5 per cent. Així mateix, hi ha hagut una distribució mensual que presenta diferències respecte de la de l'any 2018 que cal comentar. Això a banda, aquesta reducció 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 2018 són febrer, maig, juny, juliol i octubre; minven les xifres de març, especialment les d'abril i setembre, i es mantenen quasi bé iguals les de gener, novembre i desembre. Malgrat això, cal dir que les dels mesos de gener i desembre augmenten un poc. Tal com va succeir l'any 2018, l'augment del nombre de casos els mesos de febrer, maig, juny i juliol estan relacionats amb els períodes d'avaluació, tant la complementària com

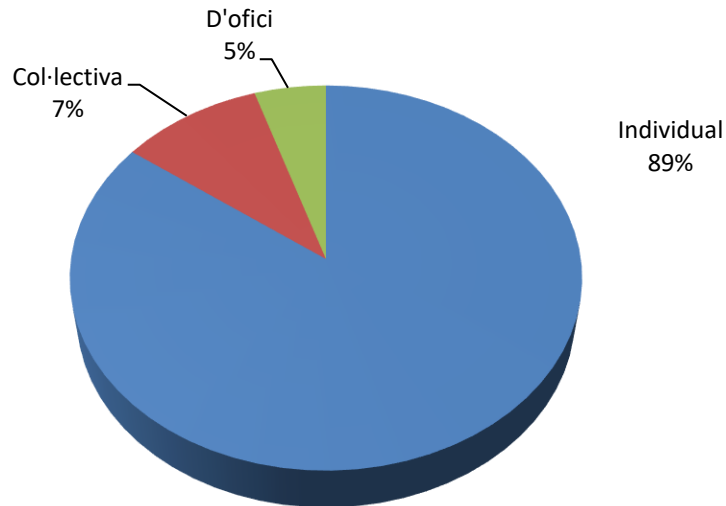
l'extraordinària, així com amb el compliment i els sistemes d'avaluació de les guies docents. També amb els processos de matrícula i de reconeixements de crèdits, especialment pel que fa al mes d'octubre.



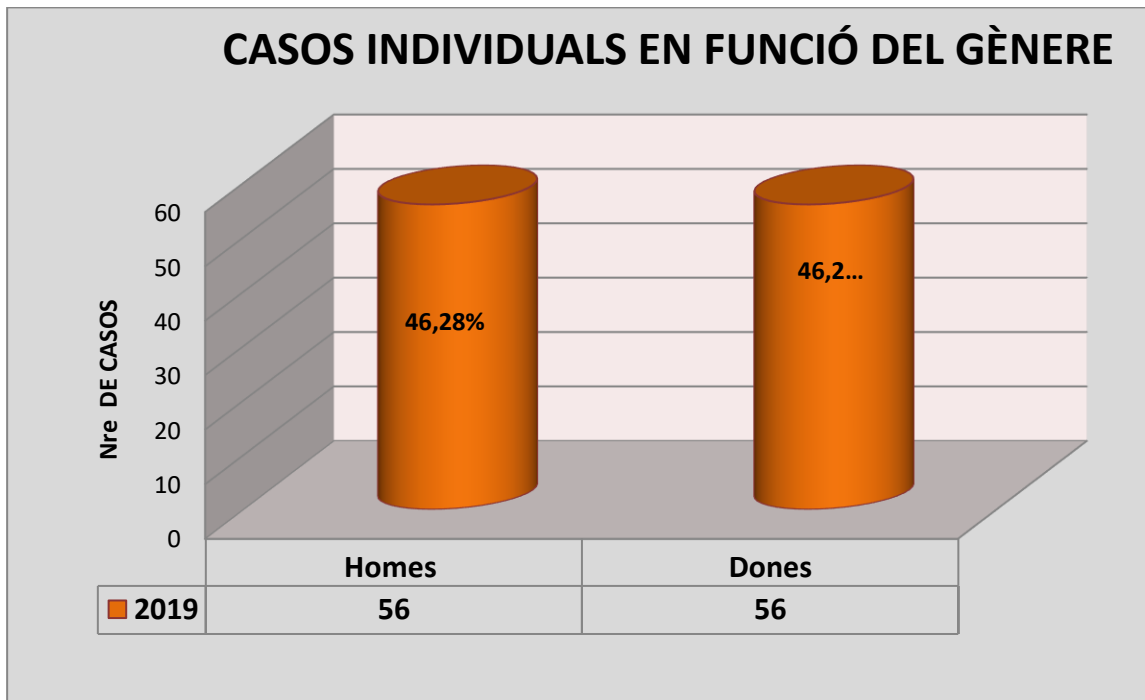


Això a banda, en comparar l'any 2019 amb el 2018, es fa palès l'augment del nombre de casos al febrer, i especialment als mesos de maig, juny i juliol, quan comença i acaba el període d'avaluació complementària i comença el d'avaluació extraordinària, així com una minva significativa dels casos al mes d'abril en comparació amb el mateix mes de l'any 2018, en què n'hi va haver un augment significatiu. Al març i especialment a l'abril, setembre i desembre els casos disminueixen. 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.

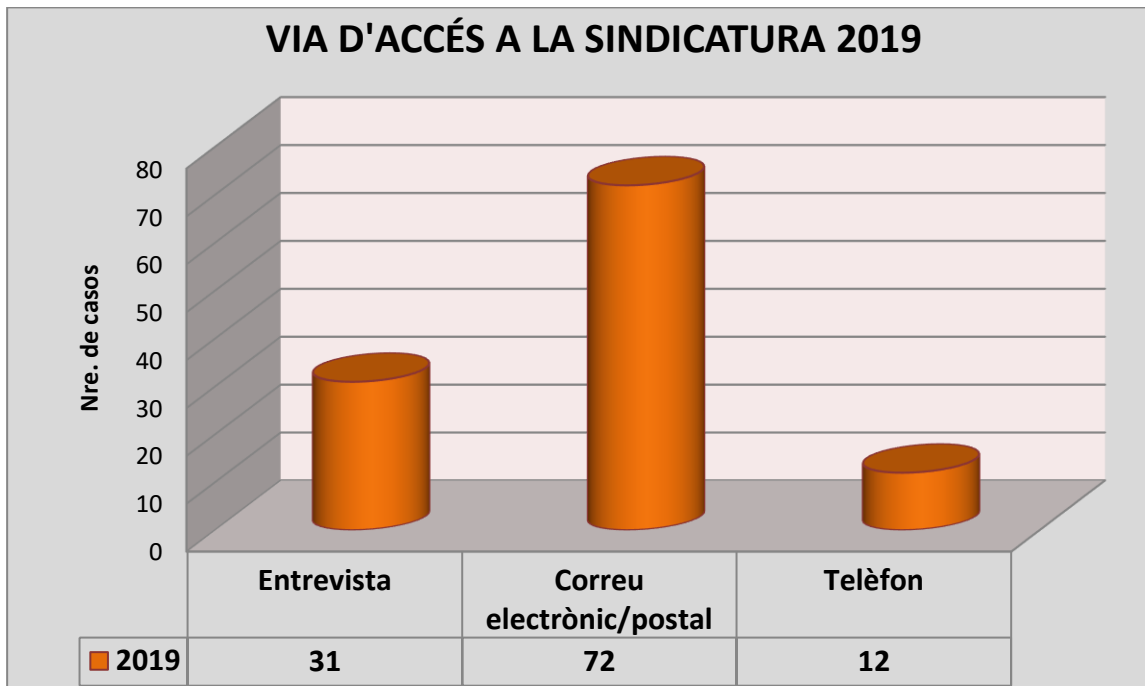
CASOS PER TIPUS D'INICIATIVA. 2019



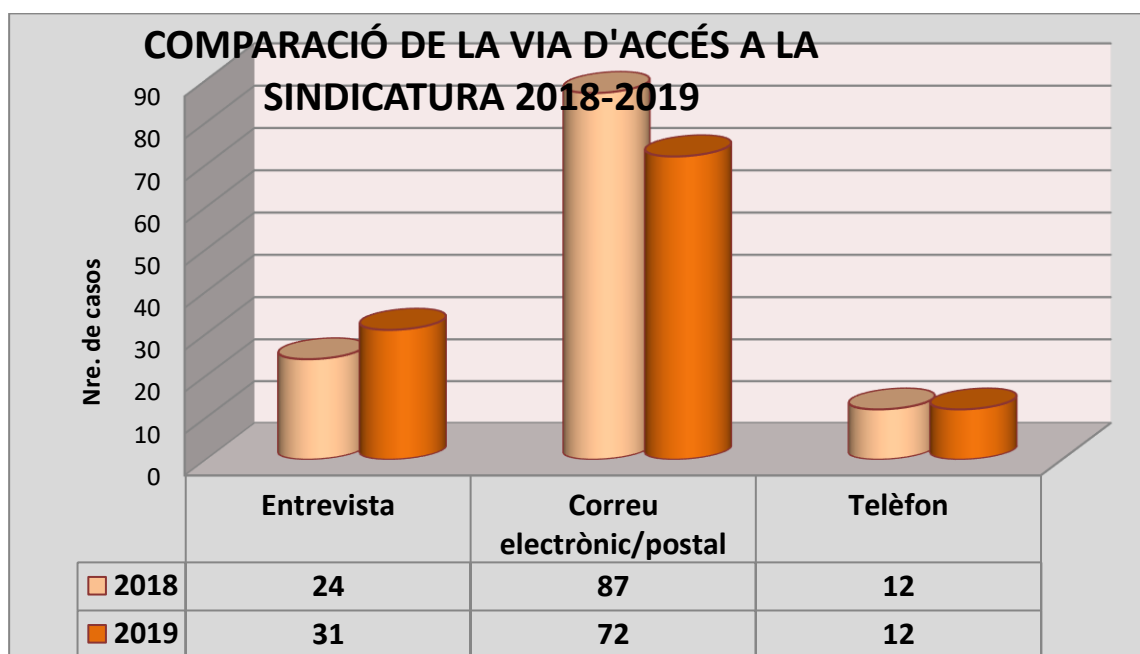
L'any 2019, la majoria dels casos que s'han presentat a la Sindicatura han estat individuals i s'han mantingut igual que al 2018. Els casos presentats de manera col·lectiva ha estat un 7 per cent, i també s'han mantingut igual que l'any 2018. Un 5 per cent els ha obert d'ofici la Sindicatura, la qual cosa ha suposat un augment d'un 1 per cent respecte de l'any 2018. Tal com ha succeït anys enrere, majorment hom s'ha adreçat a la Sindicatura de manera individual.



El 2019 els casos individuals han estat registrats per dones (48 per cent) i la resta (48 per cent), per homes. Això suposa un augment d'un 6 per cent del nombre d'homes que s'han adreçat a la Sindicatura respecte de l'any 2018 i, a la vegada, una disminució també d'un 6 per cent per part de les dones. El 2019, s'ha trencat la tendència d'anys anteriors, en què hi va haver un augment significatiu del nombre de dones que s'adreçaren a la Sindicatura, especialment l'any 2017, quan el creixement va ser molt significatiu.



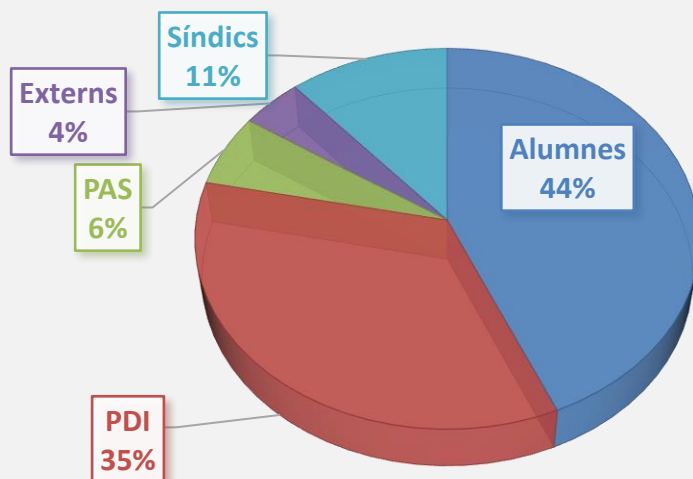
El 2019 la via més habitual d'accedir a la Sindicatura, en comparació amb el 2018, ha continuat essent el correu electrònic, malgrat que hi ha hagut un descens rellevant de 15 casos respecte de l'any 2018. Com s'ha fet palès aquests darrers anys, la posada en marxa, l'any 2015, del formulari en línia ha fet canviar la via d'accés a la Sindicatura. Malgrat tot, respecte de l'any 2018, l'entrevista ha tingut un augment del 20 per cent, i, el 2019, el contacte per via telefònica s'ha mantingut.



Segons el 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 per part del PDI, que ha suposat el 35 per cent de l'activitat de la Sindicatura, enfront del 24 per cent de l'any 2018. Aquest ha sigut l'augment més significatiu respecte de l'any 2018, amb un 11 per cent. La resta de col·lectius han disminuït. Així, les consultes formulades per altres síndics han passat d'un 13 per cent de l'any 2018 a un 11 per cent el 2019, un 2 per cent menys, que ha estat una disminució menor que la de l'any 2017; les persones externes a la UIB, però afectades per alguna de les seves actuacions, que han passat d'un 6 per cent a un 4 per cent, i els alumnes, que han passat d'un 46 per cent de l'any 2018 a un 44 per cent, enguany.

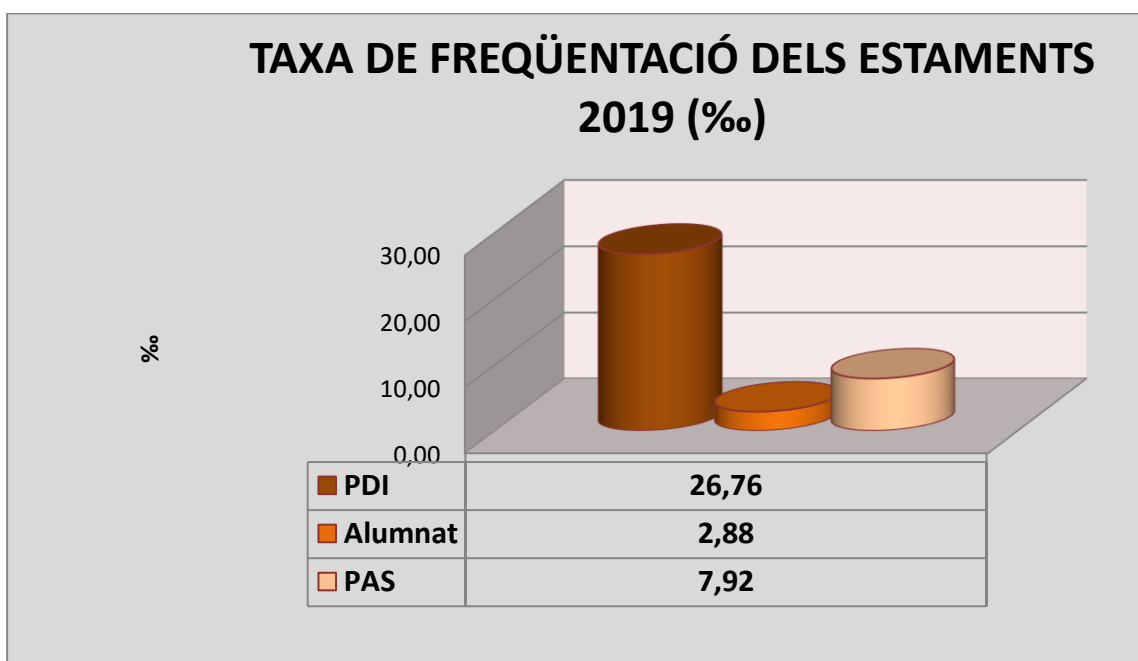
Sabem d'altres anys que si únicament analitzam la distribució dels casos en valors absoluts contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el Síndic d'Estudiants.

CASOS SEGONS EL COL·LECTIU QUE FA LA DEMANDA EL 2019

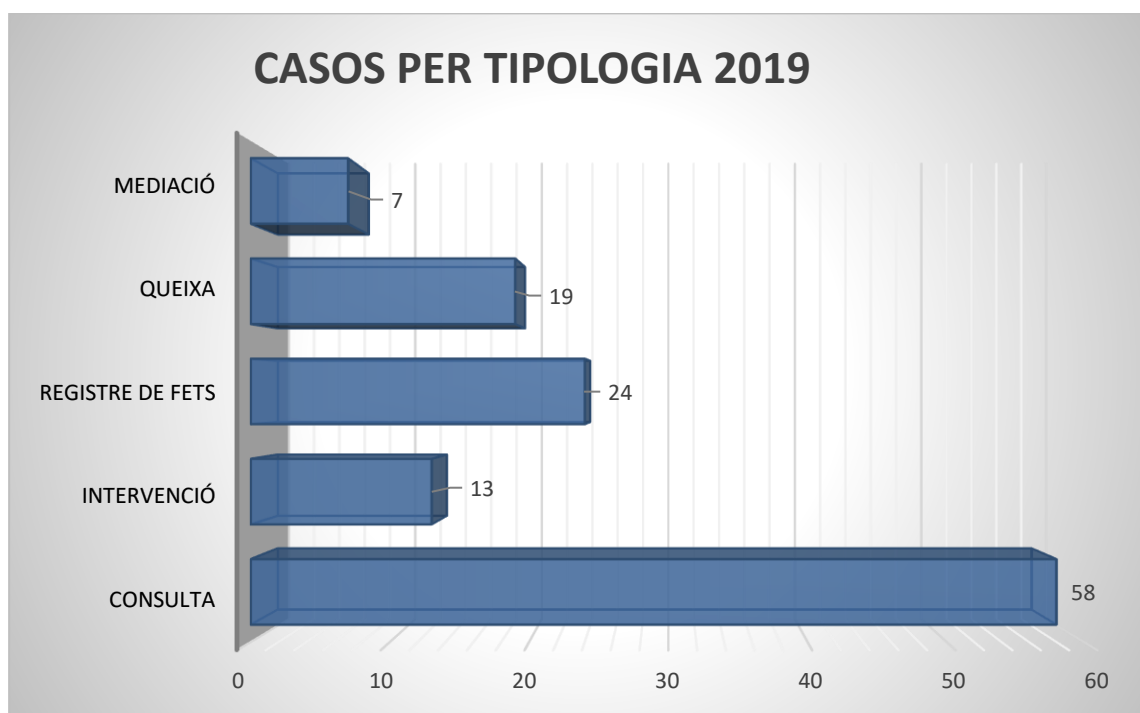


Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de persones de cada estament, obtindrem un indicador més acurat a l'hora de valorar quin col·lectiu freqüenta més la Sindicatura.

Observant la taxa de freqüentació, comprovam que el PDI és el col·lectiu que més fa servir la Sindicatura, amb un 26,76 per mil, enfront del 7,92 per mil del PAS i només el 2,88 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 el 2019 un 5,72 per mil en la presentació de casos. Per part seva, la taxa de freqüentació per part dels alumnes i del PAS el 2019 ha disminuït lleugerament respecte de 2018, amb una variació en el cas dels primers, que passa del 3,25 per mil al 2,88 per mil, i bastant més gran en el cas dels segons, que passa del 16 per mil al 2018 al 7,92 per mil el 2019.



Si ens fixam ara en el tipus de casos que els usuaris han presentat, veiem clarament que enguany un 47,9 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 4 per cent més que l'any 2018. Seguidament, un 19,8 per cent són registres de fets i representen un augment d'un 2,6 per cent respecte de l'any 2018 d'aquesta tipologia de casos, 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 tercer tipus de casos del 2019 han estat les queixes, amb un 15,7 per cent. Aquest percentatge és un 3,8 per cent inferior al de l'any 2018. El 2019 la intervenció ha estat una manera rellevant de treballar els casos, ja que ha passat del 3,9 per cent de l'any 2018 al 10,7 per cent, el que suposa un augment d'un 6,8 per cent. La resta de casos corresponen a la mediació, que és d'un 5,8 per cent i suposa una disminució rellevant en aquesta tipologia, d'un 8,3 per cent, ja que l'any 2018 havia augmentat molt.



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 fonamentalment amb les relacions laborals i interpersonals, i l'assignació docent. 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 l'any 2019 ha estat la el registre de fets, amb un 19,8 per cent, la qual cosa, com s'ha dit abans, ha suposat un augment rellevant del nombre de persones que s'han adreçat a la Sindicatura per deixar constància de determinats fets que els preocupen i dels quals volen deixar registre sense que la Sindicatura dugui a terme cap tipus d'actuació.

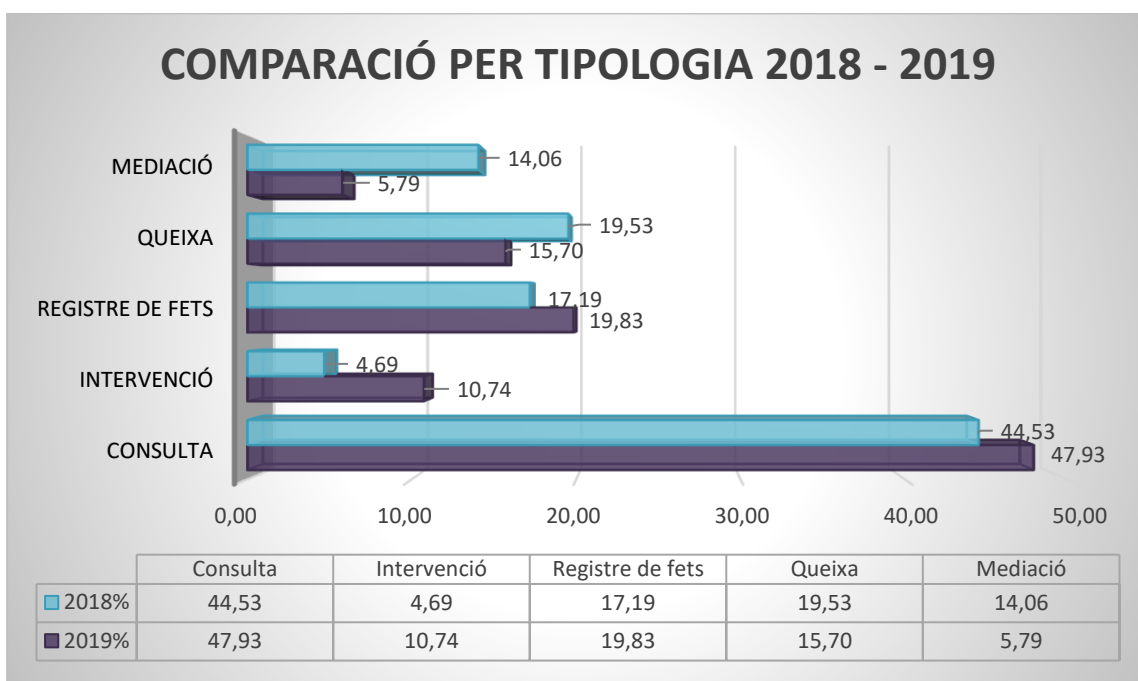
El tercer procediment d'actuació que ha generat més casos ha estat la queixa, amb un 15,7 per cent. Com s'ha dit abans, malgrat que ha disminuït el nombre de queixes respecte de l'any 2018, aquestes han estat presentades majoritàriament pels alumnes i han tingut a veure sobretot amb l'existència d'un sistema d'organització administrativa excessivament rígid que els dificulta el progrés acadèmic, i sobretot amb la redacció i el compliment de les guies docents, però, especialment, els 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, la qual cosa prova tant la raó que assistia els demandants com l'esperit de col·laboració i bona disposició d'aquests responsables. Cal recordar que, en aquests casos, la Sindicatura emet un informe amb les recomanacions que considera adients en cada cas.

En el 10,7 per cent dels casos, s'ha sol·licitat la intervenció directa de la Síndica. Es tracta de membres de la comunitat universitària que han sol·licitat empara davant situacions que consideraven abusives per motius i situacions diverses: motius laborals, de convivència o de desinformació administrativa, que els han provocat pèrdues, etc. Això ha suposat un augment rellevant de casos d'aquesta tipologia l'any 2019.

Finalment, la mediació ha representat un 5,8 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 una disminució significativa, d'un 8,5 per cent, respecte de l'any 2018, quan hi va haver un augment important d'aquesta tipologia. El treball de mediació dut a terme per les sindicatures i defensories universitàries 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) per a les parts implicades.



4. CASOS PER CENTRE

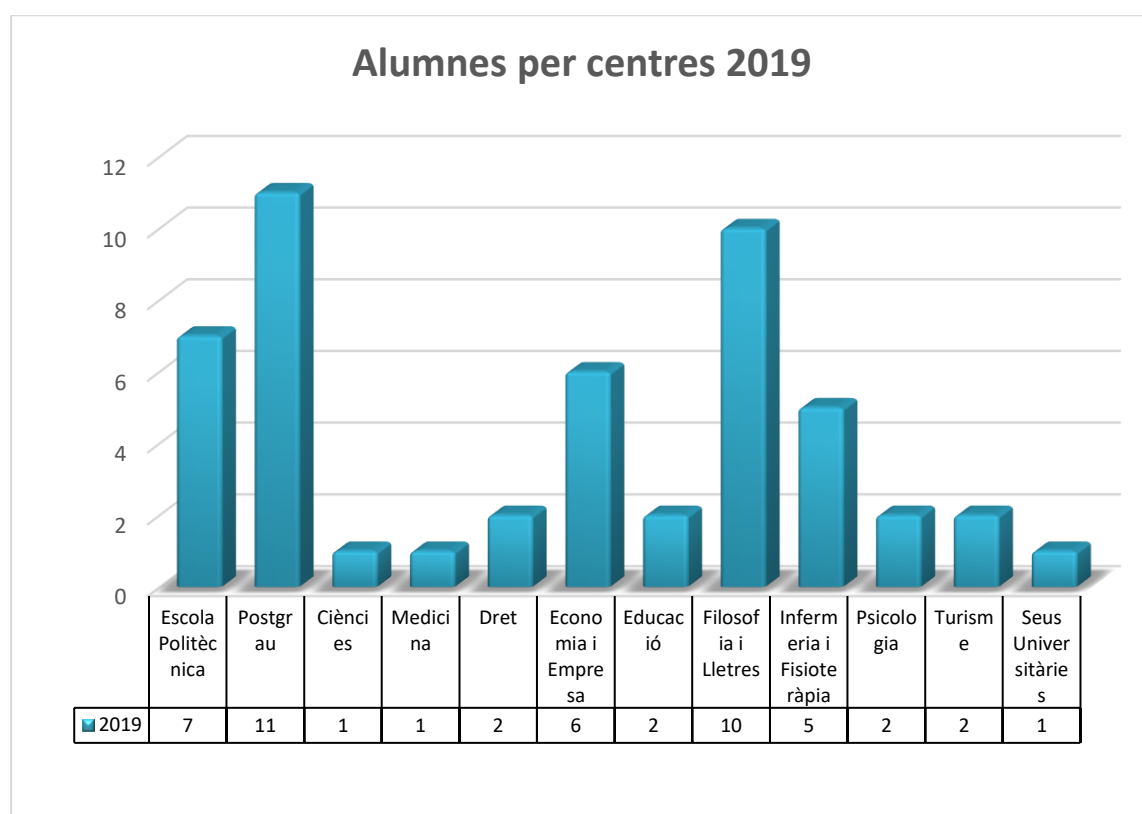
Com els anys passats, es presenta el detall estadístic dels casos presentats pels alumnes en la distribució per centres.

També com els anys passats, cal recordar que l'anàlisi de casos per centre no pretén establir cap tipus de rànquing ni 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 de deganat 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.

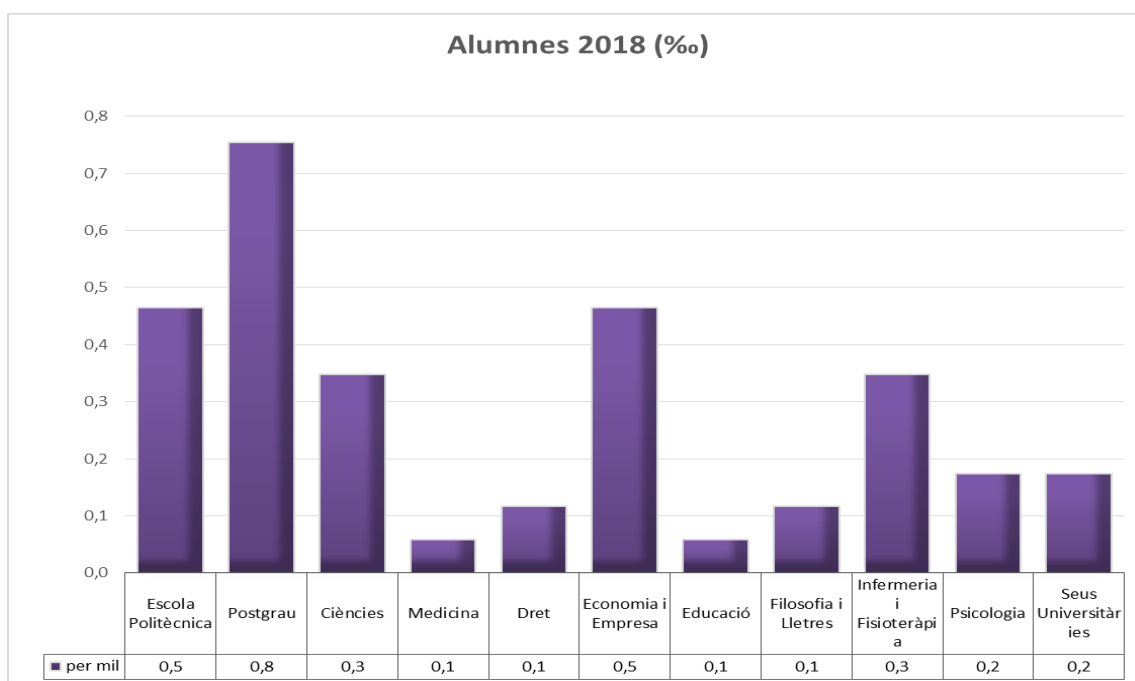
Al gràfic següent apareixen, en xifres absolutes, els casos presentats pels alumnes dels diferents centres.



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 2019 la majoria de casos afecten a Postgrau (onze casos), amb dos casos menys que el 2018. 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. Enguany, per motius tècnics, no s’han pogut diferenciar els casos que pertanyen al Centre d’Estudis de Postgrau (CEP) dels de l’Escola de Doctorat de la UIB (EDUIB). Esperam poder-ho fer a partir de l’any que ve. El segon lloc l’ocupa la Facultat

de Filosofia i Lletres, amb 10 casos, 8 més que l'any 2018. És seguida per l'Escola Politècnica Superior (7 casos); Economia i Empresa, amb 6 casos, i Infermeria i Fisioteràpia, amb 5 casos. En el cas d'Economia i Empresa, hi ha hagut una disminució de dos casos i, pel que fa als de l'Escola Politècnica Superior i d'Infermeria i Fisioteràpia, hi ha hagut una disminució d'un cas respecte de 2018. A la resta de centres, es mantenen el nombre de casos o, fins i tot, disminueixen.

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 aquest altre gràfic, 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 2019, el d'Estudis de Postgrau, seguit pel d'Economia i Empresa i de 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 i dels seus ensenyaments. 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 que ens permetrien aconseguir millorar substancialment assumptes que són motiu de queixa, de 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 2019 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.

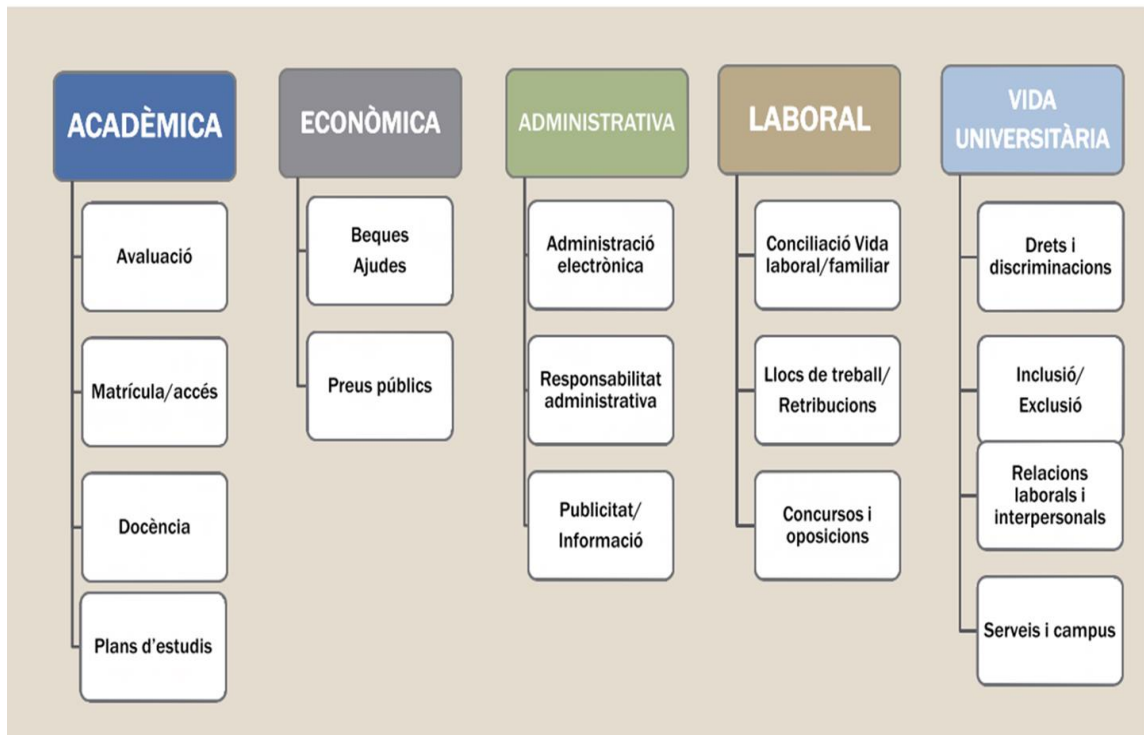
5. CASOS I RECOMANACIONS

L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra Universitat el 2019 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.

En 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 2019, se n'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 dels professors, ja que la família acadèmica representa el 67,8 per cent del total, la qual cosa suposa un augment d'un 1,4 per cent respecte a l'any 2018.

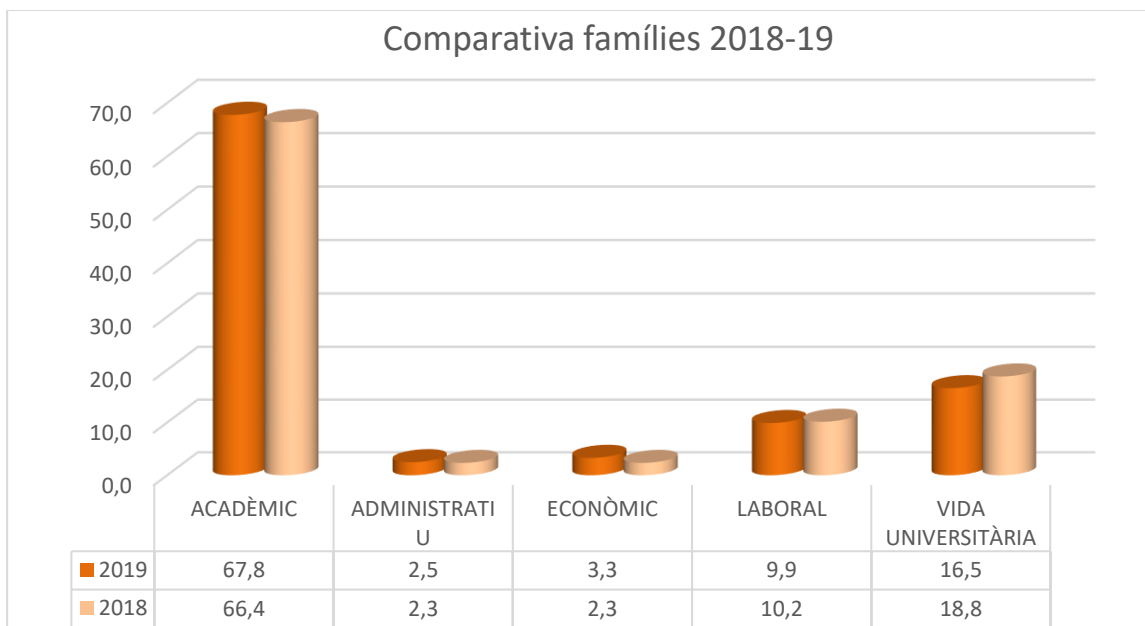
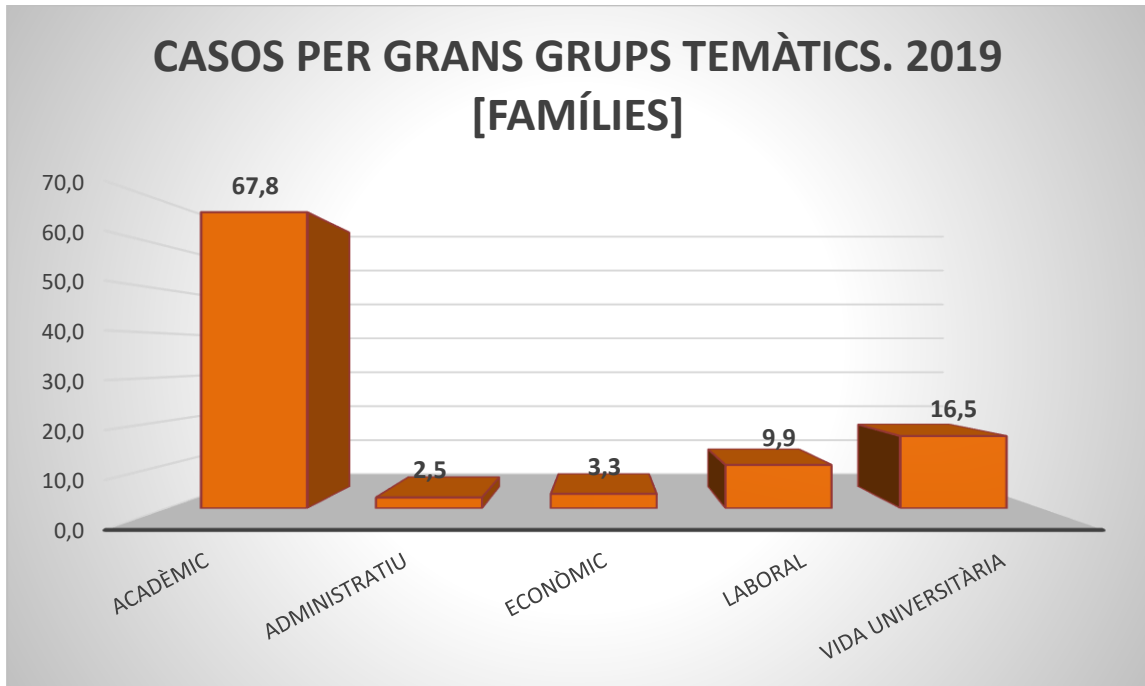
| 23 |

En segon lloc d'importància, el gràfic permet identificar l'existència d'un segon grup de conflictes entorn de la vida universitària, amb un 16,5 per cent dels casos. El tercer gran tema és el que fa referència a l'entorn laboral, amb un 9,9 per cent.

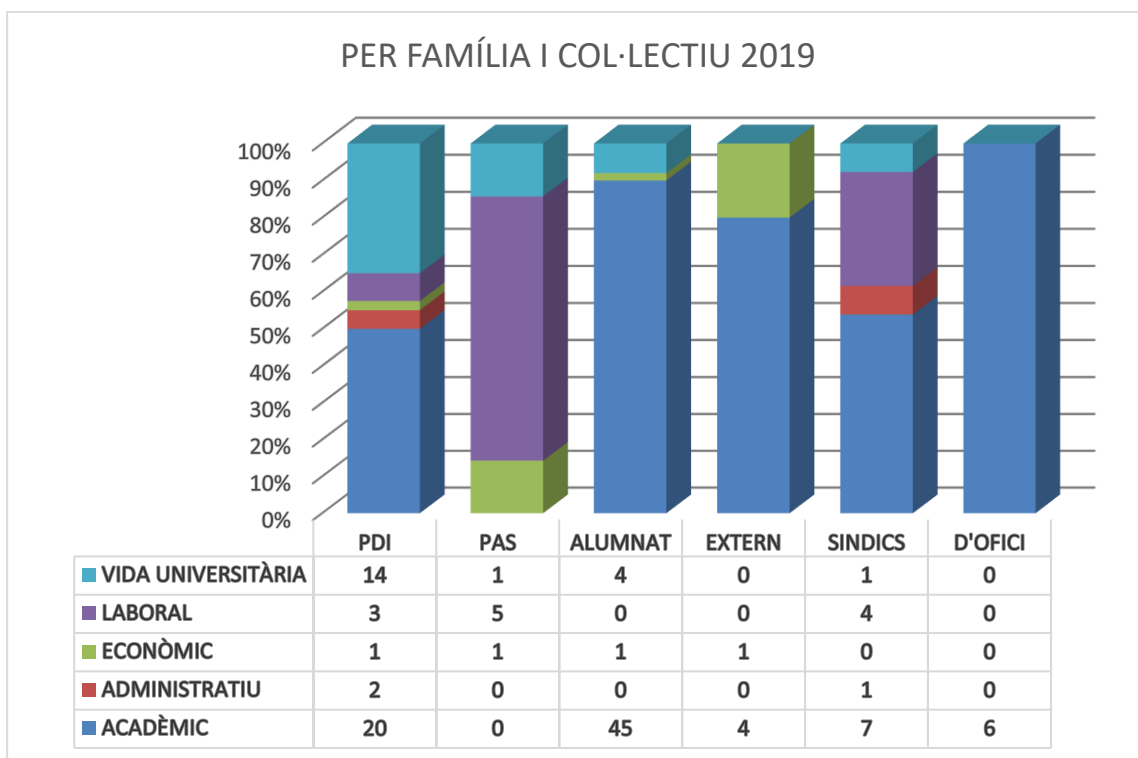
Sense fer una anàlisi exhaustiva de la distribució estadística de les temàtiques, cal detenir-nos breument i observar els trets més rellevants de l'any 2019 en comparació amb les dades de 2018.

A grans trets, es pot veure clarament que la distribució percentual de les famílies el 2019 i el 2018 presenta semblances i també alguns canvis. Continua destacant el pes de la família Acadèmica en primer lloc, que ha augmentat un 1,4 per cent respecte de l'any 2018, i, en segon lloc, la que fa referència a la Vida universitària, que ha disminuït respecte de 2018, en aquest cas, un 3,4 per cent. D'altra banda, ha tornat a disminuir el percentatge de casos laborals, que malgrat això, continuen ocupant el tercer lloc,

amb una disminució del 1,1 per cent. La família Econòmica ha augmentat un 1 per cent, mentre que l'Administrativa es manté en el mateix percentatge que l'any anterior.



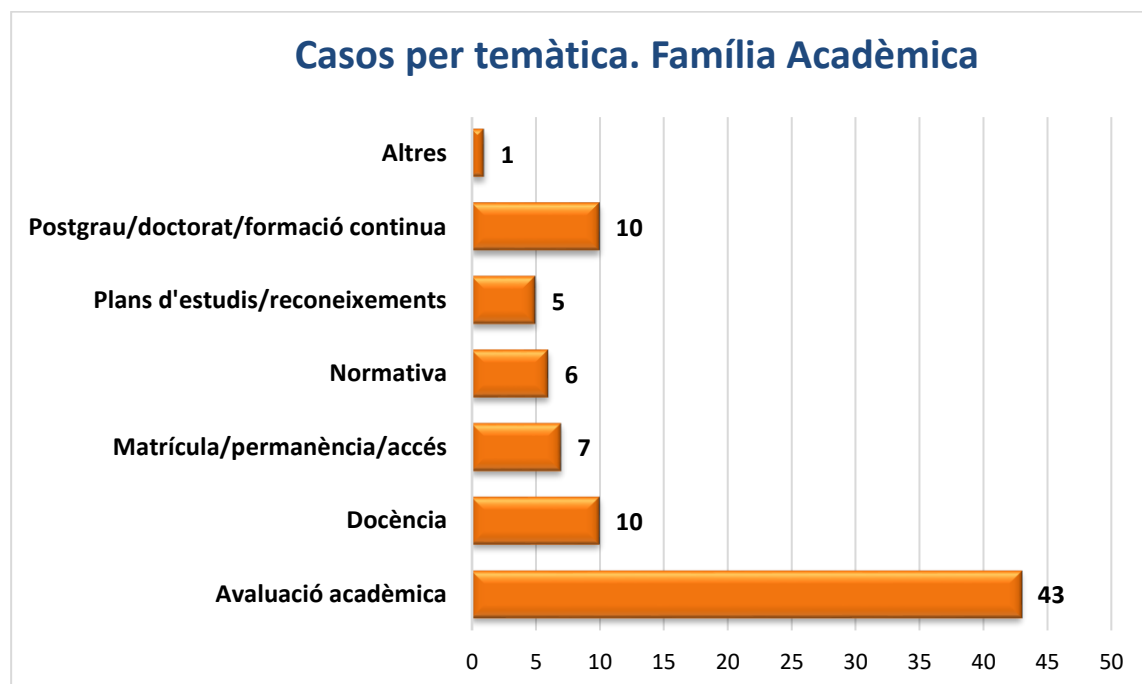
A més del que s'ha dit abans, cal destacar que, en la família Acadèmica, l'alumnat, amb 45 casos, i el PDI, amb 20, són els majoritaris a l'hora d'adreçar-se a la Sindicatura. També és significatiu que dels 13 casos presentats per altres síndics, 7 facin referència a la família Acadèmica. D'altra banda, cal dir també que hi ha 4 casos presentats per persones externes a la Universitat, però que estan relacionats amb processos, com ara la PBAU, que duu a terme la UIB. Pel que fa a la família de Vida universitària, el gruix de casos (14) l'han presentat el PDI; 4, els alumnes, i només 1, el PAS. En la temàtica laboral, el PAS n'ha presentat 5; el PDI, 3 i, els síndics, 4; cal tenir en compte que, dels casos presentats, n'hi ha molts que són col·lectius. 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, també amb la possibilitat de tenir més accés a ajudes o a més informació.



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



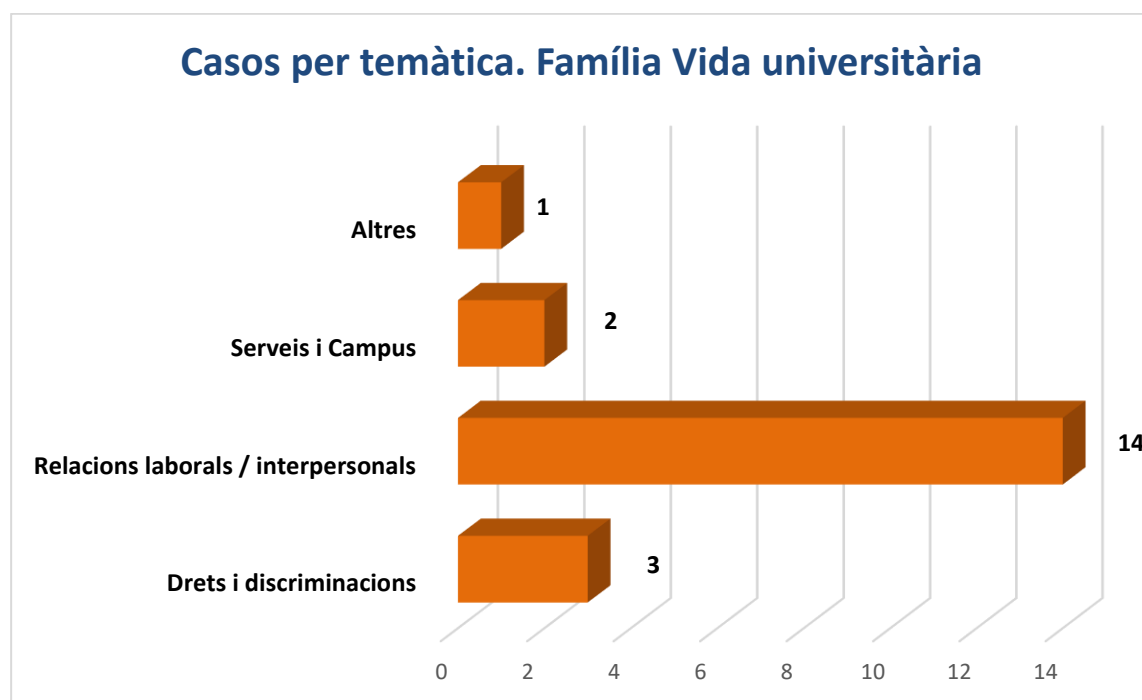
Cal començar per la família Acadèmica, que, recordem-ho, ha representat el 67,8 per cent dels casos tractats per la Sindicatura l'any 2019. En aquest grup, l'avaluació continua essent la temàtica que motiva un nombre més elevat de consultes, intervencions i queixes. Enguany és un 35,5 per cent dels casos, davant el 30,5 per cent de 2018, això és un augment d'un 5 per cent respecte de l'any passat, és a dir, 4 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 8,3 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 2019 els casos referits a reconeixement de crèdits

ha tornat a disminuir, 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 i en anys anteriors, és un contracte acadèmic i, per tant, d'obligat compliment per ambdues parts: professors i alumnes.

5.2. Casos i recomanacions de la família Vida universitària



El 2019, al segon lloc se situen els casos que s'agrupen sota l'epígraf de la família Vida universitària, que han estat 20, dos menys que el 2018. El 2019, a diferència del 2018, els temes que s'hi inclouen estan més diversificats, ja que l'any anterior el tema quasi bé únic va ser, com ja ho va ser el 2017 i el 2016, les relacions interpersonals. Aquest 2019, les relacions interpersonals han suposat el 70 per cent dels casos de la família de

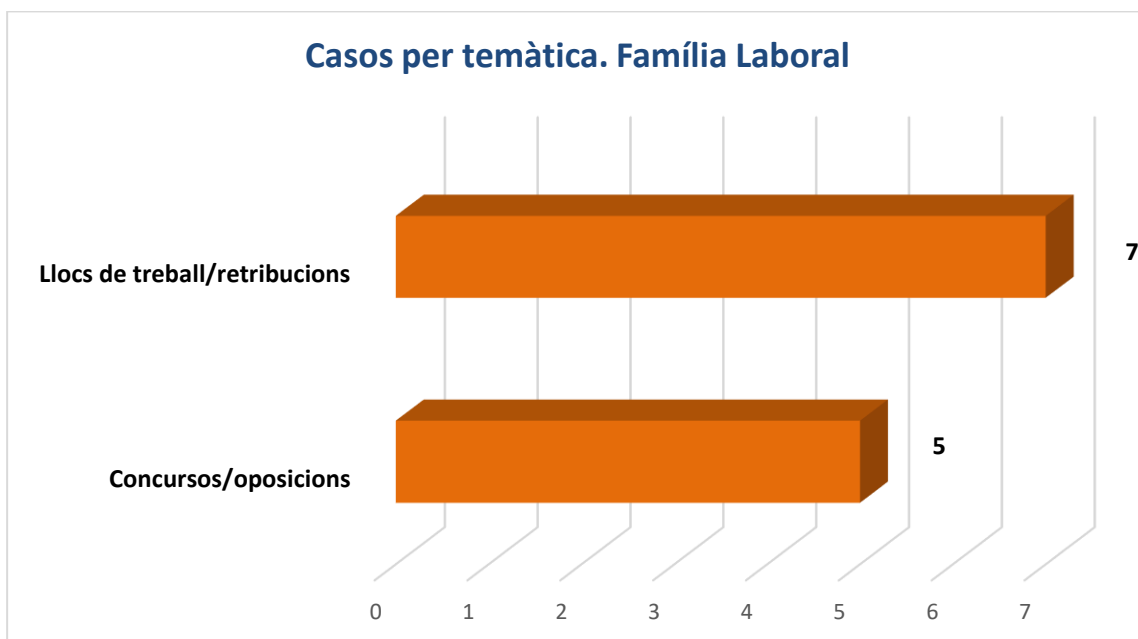
Vida universitària. A més, hi ha hagut 3 casos sobre drets i discriminacions, 2 casos referits a serveis i campus i un cas classificat com a altres.

Malgrat que el nombre de casos ha disminuït, les relacions personals dificultoses s'han constatat tant entre els professors com entre el personal d'administració i serveis, àmbits en què la convivència és ineludible, com ara els grups de recerca i departaments, els serveis administratius. Però també entre els alumnes, amb 4 dels 20 casos presentats, seguint la tendència que va començar l'any 2017.

En general, aquestes situacions de conflicte augmenten o minven segons els anys, però la pròpia estabilitat laboral dels afectats, especialment del PDI que no pot demanar trasllat, fa que apareguin periòdicament, i no s'hi pot fer gaire cosa 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 els alumnes i en d'altres en què estan implicats altres alumnes i els professors i el personal d'administració i serveis. Això ja va aparèixer l'any 2017 i ha continuat el 2018 i el 2019, com s'ha dit al paràgraf anterior. En aquest sentit, cal seguir estant molt atents a aquestes situacions i adoptar mesures preventives per evitar-ne 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 2019 torna a ocupar el tercer lloc la família Laboral, que ha representat el 9,9 per cent dels casos totals, amb una disminució molt petita respecte del 2018, només hi ha un cas menys. Aquesta família és la que s'ha mantingut pràcticament igual. De fet, el nombre de casos referits a concursos/oposicions és el mateix que el de l'any 2018 i, pel que fa a llocs de treball/retribucions, ha disminuït en un cas.

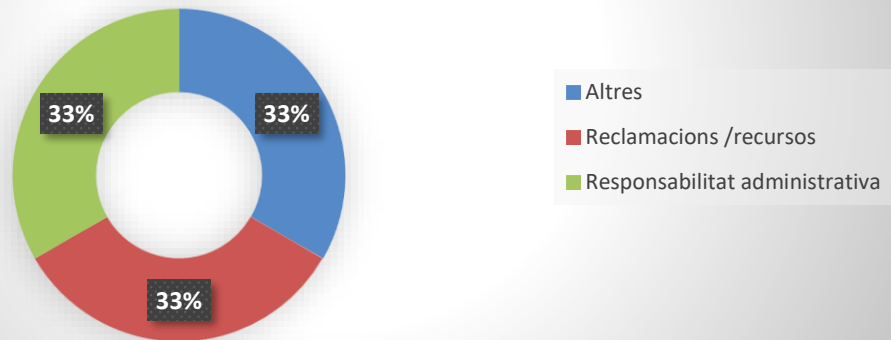
| 29 |

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. També les qüestions referides a l'accés del personal, tant PAS com PDI, a places de la UIB.

En aquest darrer cas, 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 i de concurs lliure pel que fa al PAS, i a altres concursos de professors contractats laborals.

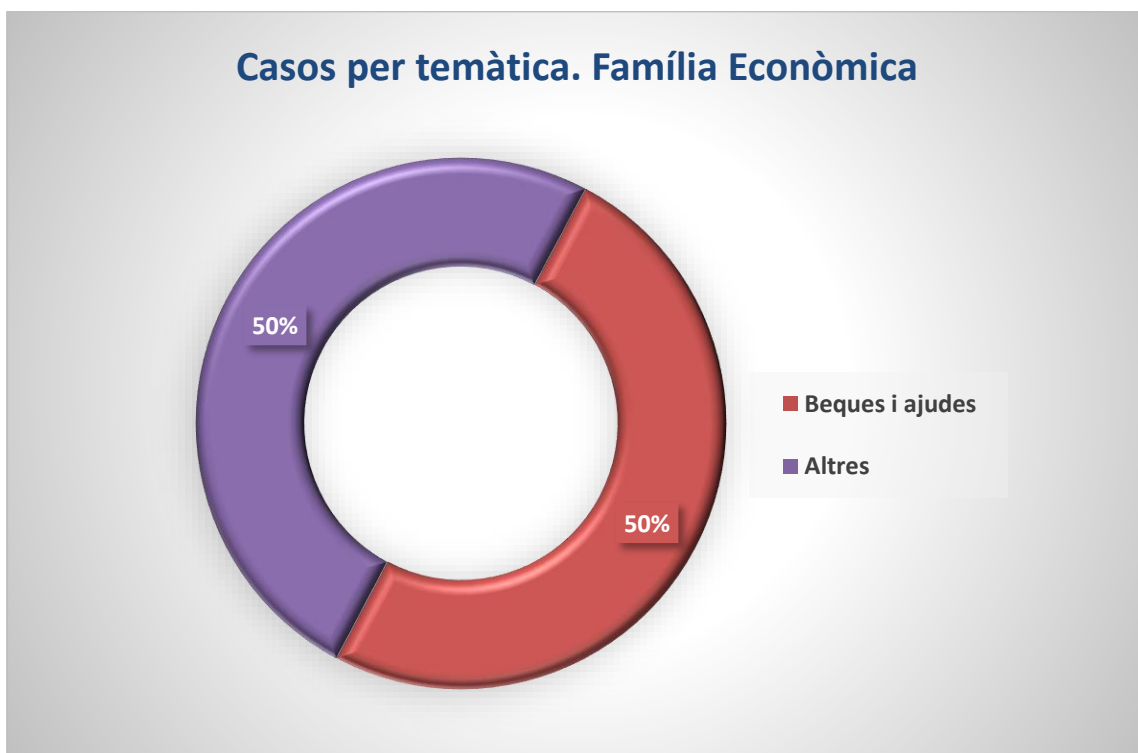
5.4. Casos i recomanacions de la família Administrativa

Casos per temàtica. Família Administrativa



El 2019 només s'han registrat 3 casos de la família Administrativa, el mateix nombre que l'any anterior. La diferència respecte de 2018 és que els casos es reparteixen entre reclamacions/recursos, responsabilitat administrativa i altres.

5.5. Casos i recomanacions de la família Econòmica



Els casos que pertanyen a la família Econòmica han estat 4, això suposa un 50 per cent més que l'any anterior. N'hi ha dos que fan referència a beques i ajudes, i els altres dos, a diferents assumptes.

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. Això, el 2019 s'ha vist reforçat per l'elecció de la Síndica com a membre de la comissió executiva de la Conferència Estatal de Defensores Universitaris (CEDU) a la darrera assemblea, que es va celebrar arran de l'Encontre de Defensors Universitaris a la Universitat de Valladolid.

El nombre de casos és inferior al d'anys passat. Respecte de 2018, hi ha 8 casos menys. Això està relacionat amb la disminució de casos presentats per altres defensories. Aquest és un fet que ha preocupat la CEDU. Ara sembla que es reprèn aquest treball en xarxa, que va disminuir, probablement, per la incorporació de nous defensors i defensores, així com per la disminució de casos presentats pel PAS.

La majoria dels casos es concentren durant els períodes d'avaluació complementària i extraordinària, i també durant els de matrícula. Malgrat que hi ha variacions respecte del patró mensual de l'any 2018, els casos de 2019 s'han concentrat en els mesos de febrer, maig, juny, juliol i octubre.

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 dels professors 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: professors i alumnes. D'altra banda, cal destacar que ha augmentat la taxa de freqüentació en la família Acadèmica per part del PDI. Això suposa una diferència respecte d'anys anteriors, quan la majoria dels casos els havien presentat els estudiants.

A la família de Vida universitària, pel que fa a les relacions interpersonals, especialment en els col·lectius del PDI i del PAS han continuat sent un focus de malestar important al si de la comunitat universitària. Són temes complexos que haurien de fer reflexionar tothom per fer passes per solucionar-los. Però també, i continuant la tendència que arrencà l'any 2017, ho han estat els conflictes entre alumnes i ha augmentat el nombre de casos presentats per aquest col·lectiu, així com els casos entre alumnes, professors i personal d'administració i serveis. Una vegada més, cal dir que són temes complexos

que ens haurien de fer reflexionar a tots per intentar solucionar-los des del principi i no esperar que les situacions es deteriorin tant que sigui molt difícil reconduir-les.

Així, cal destacar un augment de les consultes, les intervencions i els registres de fets, especialment en casos relacionats amb les famílies Acadèmica i de Vida universitària.

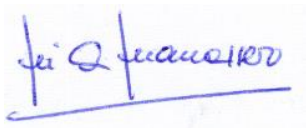
Els postgraus i els doctorats han continuat presentant problemes d'informació i de criteris de permanència. En el cas dels màsters, també inclouen els TFM i la seva avaluació. Aquesta és una tendència que es repeteix els darrers anys.

És evident que queden moltes coses per fer i que resten assumptes pendents, com és continuar la definició i la normativa que permeti els professors i els alumnes 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 dels alumnes que cursen 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 recórrer i per això hi és la Sindicatura de Greuges.

Palma, 18 de febrer de 2019

La Síndica de Greuges



M. Antònia Manassero