



INFORME 2020
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 2020, el cinquè 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». Enguany, a causa de la pandèmia de COVID-19, l'informe presentat al Claustre ha hagut de ser de manera virtual i es va penjar a la intranet amb un enllaç que es va enviar als membres. Això, per complir el deure estatutari que obliga a la Sindicatura.

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, 2018 i 2019, com els presentats per la meva 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 activitats externes i internes principals, l'estadística dels casos atesos, la seva distribució per centres, les grans línies temàtiques, les recomanacions principals i unes reflexions finals breus.

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, sempre que això sigui possible i no es vulneri el compromís de confidencialitat i no es puguin identificar les persones, centres, etc., implicats.

2. ACTUACIONS FETES

2.1. Actuacions externes

a) Jornada tècnica de la CEDU. En un principi, la Universitat d'Alcalá de Henares era l'encarregada d'organitzar la jornada tècnica, però, a causa de la pandèmia, hagué d'organitzar, juntament amb la Comissió Executiva de la CEDU, un seminari en línia. Tingué lloc el dia 17 de juny de 2020.

El tema de treball central d'aquesta jornada tècnica fou «Trabajo, conciliación y COVID-19. ¿Qué nos espera a la vuelta?» i s'enfocà des de les perspectives següents:

1. «Trabajo, conciliación y COVID-19: Algunos datos», Esther García-Buades (UIB)
2. «La Entrevista: herramientas para afrontarla», Carmen Ramis (UIB)
3. «Cómo manejar el comportamiento irracional del /de la otro/a», Gemma Torrens (UIB)

b) XIV Encuentro de Defensores Universitarios del Grupo G9. Organitzat per la Universitat de Castella-la Manxa el 19 de novembre de 2020. Es va fer en línia a causa de les restriccions de mobilitat per la COVID-19.

En aquesta reunió en línia, es tractaren els temes següents:

1. «Lucha contra el fraude académico en la evaluación online. Entrevistas de autoría. Evaluación online en la defensa de los TFGs y TFM».
2. «Grupos bimodales/grupos presenciales. ¿Existe un “derecho” a la docencia *online* en tiempos de COVID?».
3. «Problemas de adaptación al trabajo presencial y convivencia entre los distintos sectores (PDI, PAS, estudiantes). Intervención de los servicios de atención psicológica».
4. «Derogación del reglamento de disciplina académica y el vacío legal que se ha creado».

c) XIII Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives. A causa de la situació provocada per la COVID-19, aquesta reunió va ser ajornada.

f) XXIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Com en el cas anterior, també es va ajornar. L'havia d'organitzar la Universitat de Cadis.

El que sí que va tenir lloc en línia va ser la XIII Assemblea de la CEDU, el 6 de novembre de 2020.

A més d'aquestes accions externes, durant tot l'any 2020 s'han mantingut reunions de la Comissió Executiva de la CEDU a la qual pertany des de l'elecció a la XII Assemblea que va tenir lloc l'any 2019 a Valladolid. Aquestes reunions han estat en línia i s'hi han tractat els temes que afecten les defensories, així com la realització i organització de la jornada tècnica.

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 2019-20 i també l'informe de 2020. Però enguany, una part important d'aquest treball s'ha hagut de fer en línia o en remot, especialment a la primera part de l'any, per mor del confinament. No va ser fins a la segona meitat que tornàrem a tenir oberta la Sindicatura i atendre de manera presencial alguns dies. Tot i així, seguint les normes de seguretat i de presencialitat que tant la Gerència com el Vicerectorat de Campus, Cooperació i Universitat Saludable i, en aquest, el Servei de Prevenció indicaven.

Aquestes activitats, enguany, donades les circumstàncies de la pandèmia, no haurien estat possibles sense l'ajut inestimable de diverses persones, especialment les dues que han continuat donant suport a la Sindicatura. 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 tenint 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. I també 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 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 1.093,82 euros, que equivalen a un poc més del 21,87 per cent del pressupost anual. Enguany no s'ha gastat pràcticament el pressupost, a causa, un altre cop, de la situació de pandèmia. Això ha suposat que els desplaçaments per assistir a esdeveniments a fora no s'hagin pogut fer de manera presencial, i els que s'han fet, han estat en línia. Per tant, tota la part del pressupost que altres anys s'ha dedicat a viatges i assistir a trobades no s'ha pogut gastar.

	Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial		5.000,00	
Material inventariable			628,98
Reunions i conferències			225,00
Dietes			108,68
Locomoció			131,16
	TOTALS	5.000,00	1.093,82
Saldo final		3.906,18	

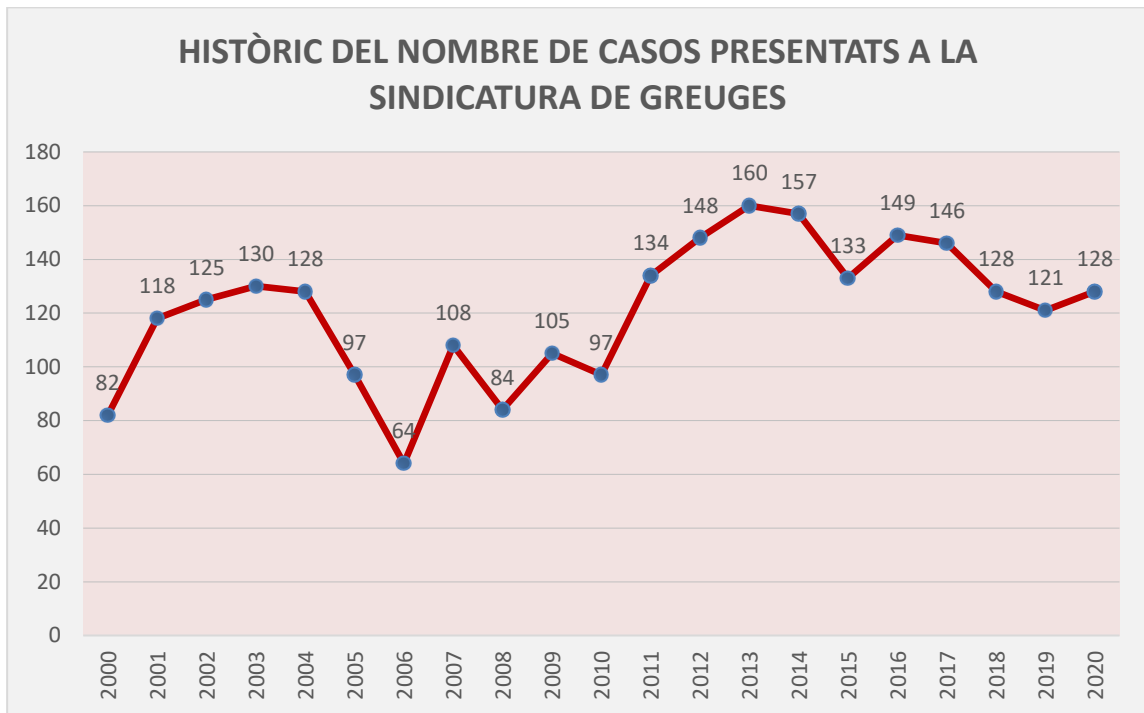
La despesa més elevada ha estat en material inventariable, ja que s'ha adquirit un portàtil perquè la secretària administrativa de la Sindicatura pogués treballar en remot durant el període de confinament i després, mentre dura la presencialitat adaptada els dies que no treballa a les dependències de la Sindicatura.

| 7 |

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.

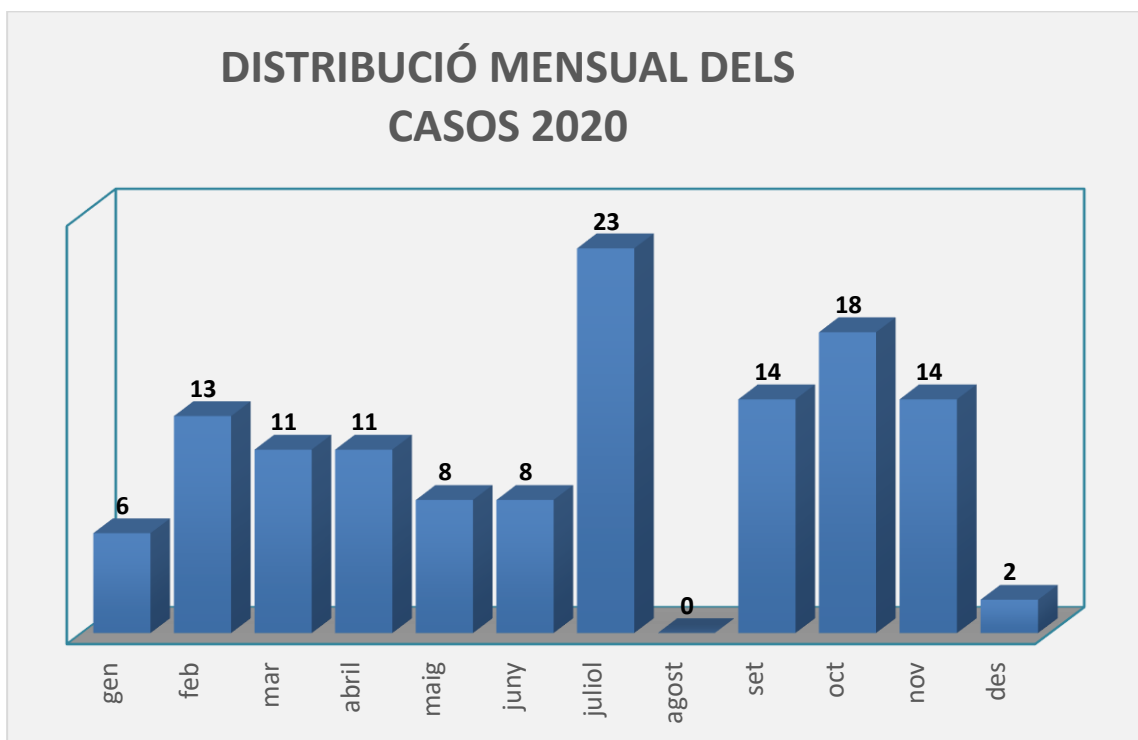


Atenent el nombre de casos totals presentats, cal destacar l'augment que s'ha registrat des de l'any 2010 al 2020. La xifra ha augmentat lleugerament respecte de la de l'any passat (121 casos) i es torna a la mateixa xifra que l'any 2019. Cal recordar que el nombre de casos registrats es manté relativament constant els darrers anys.

El 2020, la Sindicatura ha registrat 128 casos, que són 7 més que el 2019, això suposa un augment 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 xarxes de pertinença.

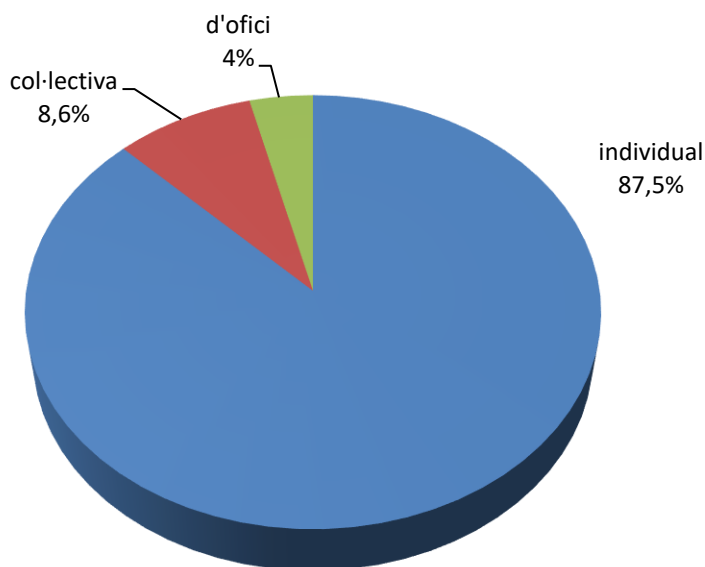
Els mesos en què s'han presentat més casos en comparació amb l'any 2019 són febrer, març, abril, juliol, setembre, octubre i novembre; minven les xifres de gener, maig i juny; les de març i abril apugen lleugerament, però les que augmenten especialment són les de juliol i, en menor mesura, les de setembre, octubre i novembre, i es mantenen quasi iguals les de desembre. Tal com va succeir l'any 2019, l'augment del nombre de casos els mesos de febrer 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. I les xifres de setembre, octubre i novembre amb els processos de matrícula i de reconeixements de crèdits, especialment pel que fa al mes d'octubre.



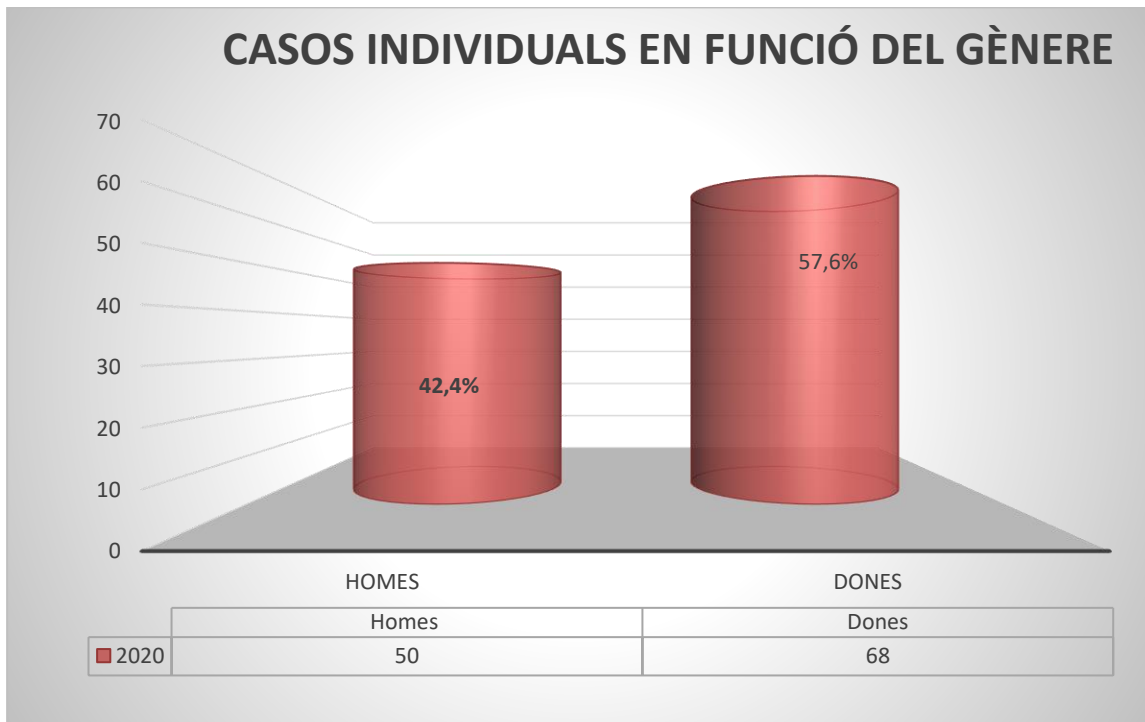


Això a banda, en comparar l'any 2020 amb el 2019, es fa palès l'augment del nombre de casos al febrer, i especialment al mes de juliol, quan acaba el període d'avaluació complementària i acaba també el d'avaluació extraordinària. També hi ha una reducció significativa dels casos als mesos de gener, maig i juny, en comparació amb el mateix període de l'any 2019. En aquest sentit, sembla que els problemes més importants apareixen en haver acabat els períodes d'avaluació. D'altra banda, respecte de l'any 2019, augmenten els casos els mesos de setembre, octubre i novembre, molts dels quals afecten, com s'ha dit abans amb relació a les matrícules, el reconeixement de crèdits, etc. En ambdues situacions, el fet de trobar-nos en períodes del confinament que ha dut la COVID-19 ha influït en aquest patró de casos. A més a més, 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.

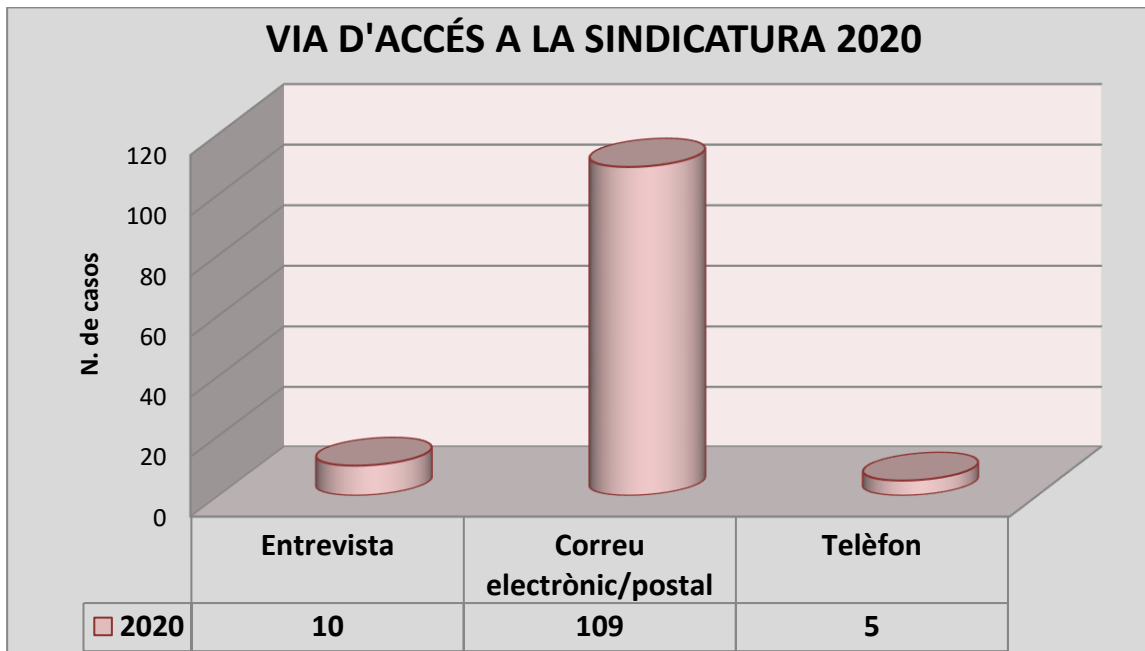
CASOS PER TIPUS D'INICIATIVA. 2020



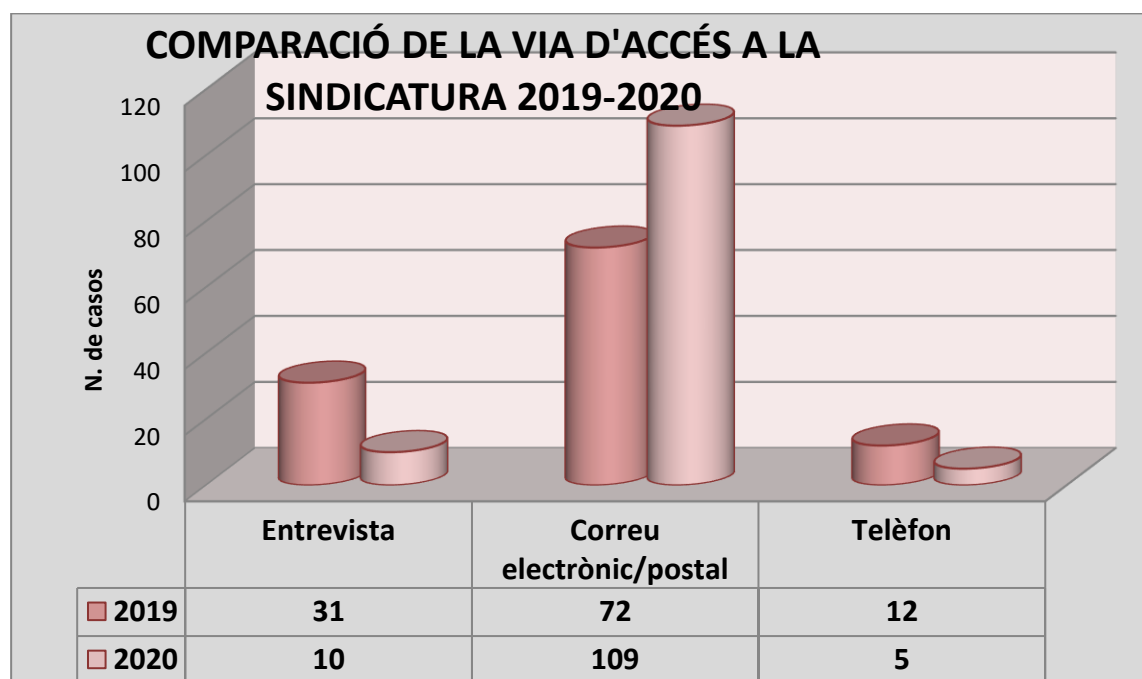
L'any 2020, la majoria dels casos que s'han presentat a la Sindicatura han estat individuals i han minvat lleugerament (1,5 per cent) respecte de l'any 2019. Els casos presentats de manera col·lectiva han estat un 8,6 per cent, el que suposa un lleuger augment d'un 1,6 per cent respecte de l'any 2019. Un 4 per cent els ha obert d'ofici la Sindicatura, la qual cosa ha suposat una disminució d'un 1 per cent respecte de l'any 2019. Tal com ha succeït anys enrere, majorment hom s'ha adreçat a la Sindicatura de manera individual.



El 2020 els casos individuals han estat registrats per dones (57,6 per cent) i la resta (42,4 per cent), per homes. Això suposa un augment d'un 11 per cent del nombre de dones que s'han adreçat a la Sindicatura respecte de l'any 2019 i, a la vegada, una disminució també d'un 11 per cent per part dels homes. El 2020 s'ha tornat a la tendència d'anys anteriors, excepte de l'any 2019, en què va augmentar de manera significativa el nombre de dones que s'adreçaren a la Sindicatura. El 2020 és semblant al que va passar a l'any 2017, quan el creixement va ser també molt significatiu.



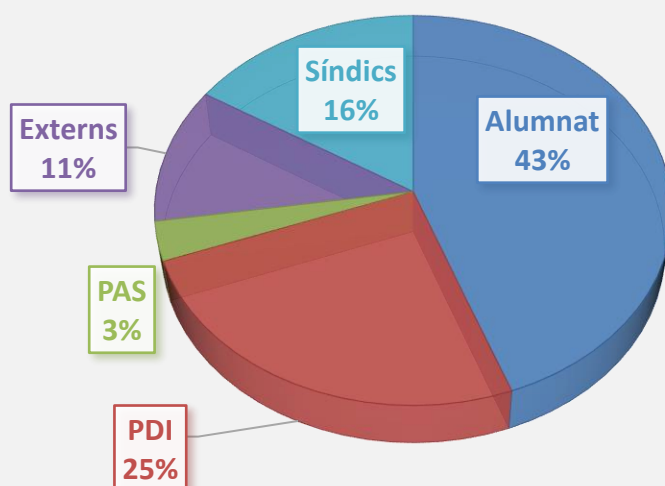
El 2020 la via més habitual d'accedir a la Sindicatura, en comparació amb el 2019, ha continuat essent el correu electrònic. Enguany hi ha hagut 37 casos més que l'any 2019. Com s'ha fet palès aquests darrers anys, la posada en marxa, l'any 2015, del formulari en línia ha fet canviar la via d'accés a la Sindicatura. Respecte de 2019, l'entrevista ha disminuït un 32 per cent. Això ha estat a causa del confinament durant una part important de l'any 2020.



Segons el tipus de col·lectiu al qual pertanyen les persones que han presentat els casos, trobam que enguany ha augmentat, en termes percentuals, l'ús per part dels externs a la UIB, però que estan afectats per alguna de les seves actuacions, que ha suposat l'11 per cent de l'activitat de la Sindicatura, enfront del 4 per cent de l'any 2019. Aquest ha estat l'augment més significatiu respecte de l'any 2019, amb un 7 per cent. Juntament amb les consultes dels Síndics que han passat d'un 11 per cent de l'any 2019 a un 16 per cent l'any 2020. La resta de col·lectius han disminuït. Així, el col·lectiu del PDI és el que ha tingut un descens percentual més elevat (10 per cent), passant d'un 35 per cent a l'any 2019 al 25 per cent de l'any 2020. Seguit del PAS, que el 2020 ha estat d'un 3 per cent, enfront d'un 6 per cent de l'any 2019. El col·lectiu d'estudiants ha estat el que menys ha minvat, només un 1 per cent, amb un 43 per cent l'any 2020.

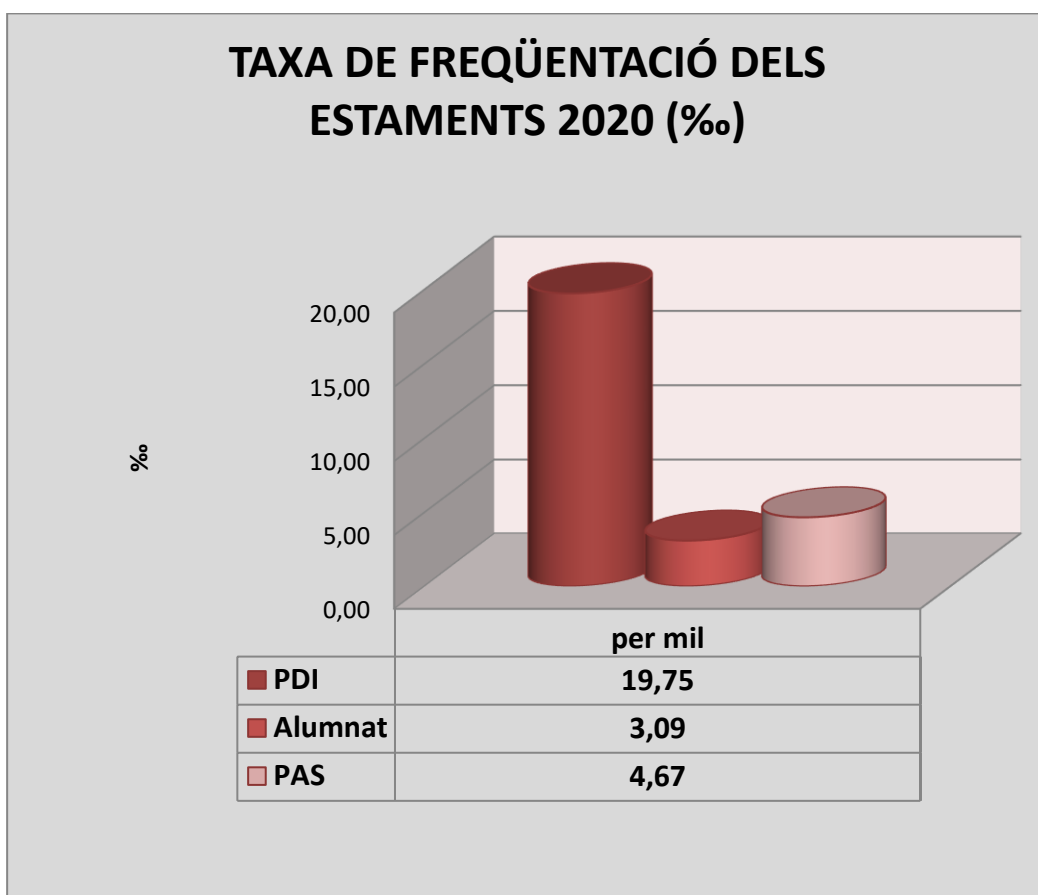
Sabem d'altres anys que, si únicament analitzam la distribució dels casos amb valors absoluts, contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el Síndic d'Estudiants.

CASOS SEGONS EL COL·LECTIU QUE FA LA DEMANDA AL 2020



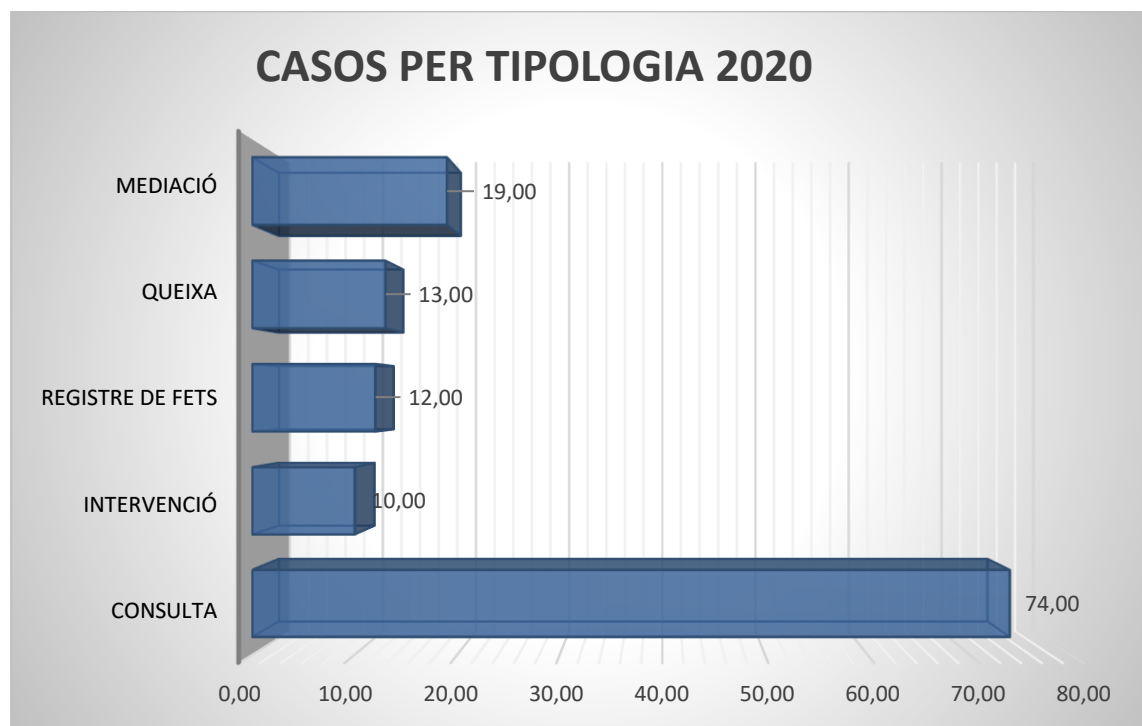
Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de persones de cada estament, obtindrem un indicador més acurat a l'hora de valorar quin col·lectiu freqüenta més la Sindicatura.

Observant la taxa de freqüentació, comprovam que el PDI és el col·lectiu que més fa servir la Sindicatura, amb un 19,75 per mil, enfront del 4,67 per mil del PAS i només el 3,09 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, malgrat que hi ha hagut un 7 per mil menys que l'any 2019 en la presentació de casos. La taxa de freqüentació per part dels alumnes ha augmentat lleugerament respecte de l'any 2019, passant del 2,88 per mil al 3,09 per mil. Mentre que la del PAS el 2020 ha disminuït un 3,25 per mil respecte de 2019.



Si ens fixam ara en el tipus de casos que els usuaris han presentat, es torna veure clarament que, l'any 2020, un 57,81 per cent han estat consultes que es resolen al moment o en un temps breu, i sense recomanació o informe escrit, malgrat que, en molts de casos, es dona una resposta escrita i, fins i tot, es fa un petit informe. Aquesta xifra suposa quasi un 10 per cent més que l'any 2019. Seguidament, un 14,84 per cent són mediacions i suposen un augment d'un 9 per cent respecte de l'any 2019 d'aquesta tipologia de casos, la qual cosa indica que, en aquest any marcat per la pandèmia, les persones que s'adrecen a la Sindicatura volen que aquest departament intenti conciliar posicionaments abans que es pugui o vulgui presentar una queixa. El tercer tipus de casos del 2020 han estat les queixes, amb un 10,16 per cent. Aquest percentatge és un 5,5 per cent inferior al de l'any 2019. Pel que fa als registres de fets, el 2020 ha abaixat un 10,45 per cent respecte del 2019, suposant un 9,38 per cent dels casos presentats a la Sindicatura. En aquesta tipologia estan inclosos els casos o situacions en què 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. La intervenció ha passat del 10,74 per cent de l'any 2019 al 7,81 per cent del 2020, el que suposa una disminució d'un 2,9 per cent.



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. Cal destacar que el fet de haver tingut classes i exàmens en línia ha augmentat les consultes sobre els drets que assisteixen als estudiants a l'hora del control de l'assistència i de la possible vulneració de determinats drets lligats a la protecció de dades personals, tant en el cas de les classes com en el cas dels exàmens en línia. En el cas del PDI, els motius de consulta han tingut a veure fonamentalment amb les relacions laborals i interpersonals, i l'assignació docent. Però també, en la forma d'adaptar les classes i els exàmens a la situació de pandèmia, així com a les vies per relacionar-se amb l'alumnat i els drets que els assisteixen com a professors. 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 mediació, amb un 14,84 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 perquè realitzàs una de les seves funcions, com és la de mediar entre persones o col·lectius. De fet, el treball de la Sindicatura és més una conciliació de posicions per arribar a acords o per trobar solucions de manera conjunta i positiva per a totes les parts; més que el que s'entén com a mediació en sentit legal. Cal dir que, en quasi la totalitat dels casos, la tasca realitzada ha assolit els objectius esperats. En aquest sentit, cal destacar la bona disposició dels estaments de la comunitat universitària. D'altra banda, 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, remarcant, una altra vegada, el sentit de conciliació del treball de la Sindicatura.

El tercer procediment d'actuació que ha generat més casos ha estat la queixa, amb un 10,16 per cent. Com s'ha dit abans, malgrat que ha disminuït el nombre de queixes respecte de l'any 2019, aquestes han estat presentades majoritàriament pels alumnes i han tingut a veure sobretot amb la redacció i el compliment de les guies docents, especialment el que té que veure amb 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 valorar de forma adequada si han estat assolides 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.

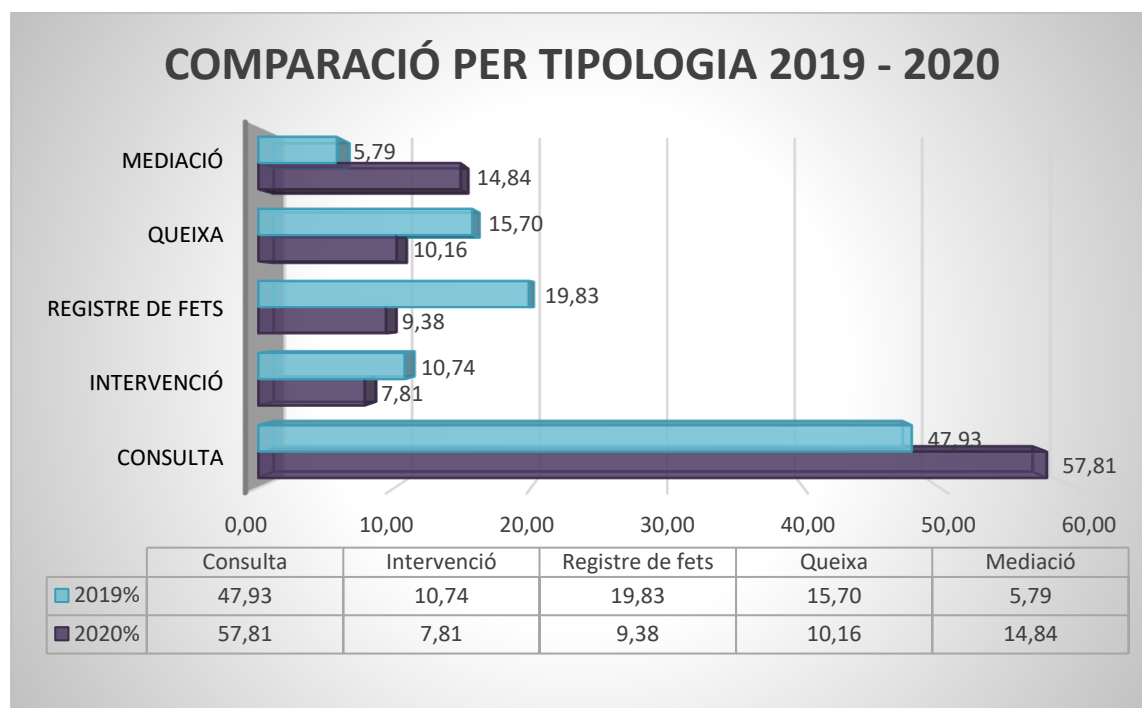
En aquests casos, la Sindicatura ha sol·licitat la intervenció dels responsables acadèmics, directors de departaments, caps d'estudis, degans, vicerectors, que habitualment han resolt satisfactòriament les peticions dels interessats, la qual cosa prova tant la raó que assistia els demandants com l'esperit 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 ser un any amb una situació especial marcada per la pandèmia, els casos en què s'han presentat les queixes han tingut també que veure amb aquesta situació, tant pel

que fa a com s'han hagut d'impartir les classes, els treballs i l'avaluació dels aprenentatges en aquestes circumstàncies.

El registre de fets ha suposat, el 2020, un 9,38 per cent dels casos presentats. Això ha suposat una minva important d'un 10,45 per cent respecte dels presentats l'any 2019. El registre de fets suposa que la Sindicatura no duu a terme cap tipus d'actuació, ja que el que volen les persones que els presenten és deixar constància de determinats fets que els preocupen i en volen deixar registre.

Finalment, en el 7,81 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 una disminució d'un 2,93 per cent dels casos d'aquesta tipologia respecte de l'any 2019.



4. CASOS PER CENTRE

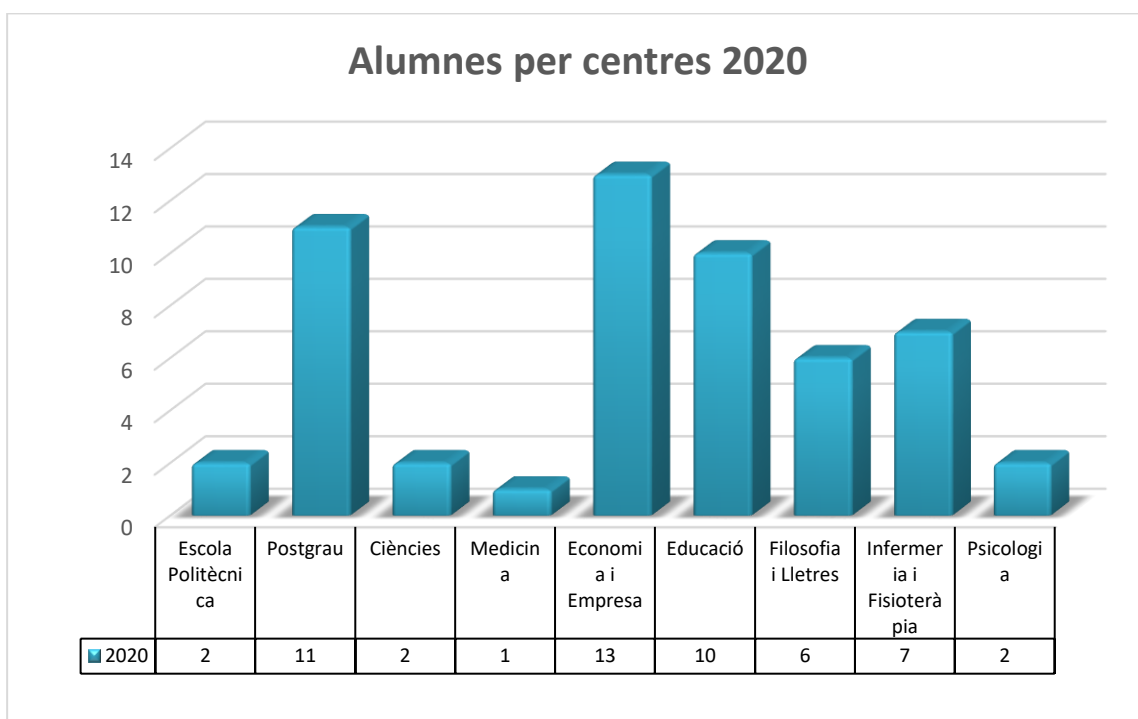
Com els anys passats, es presenta el detall estadístic dels casos presentats pels alumnes en la distribució per centres.

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.

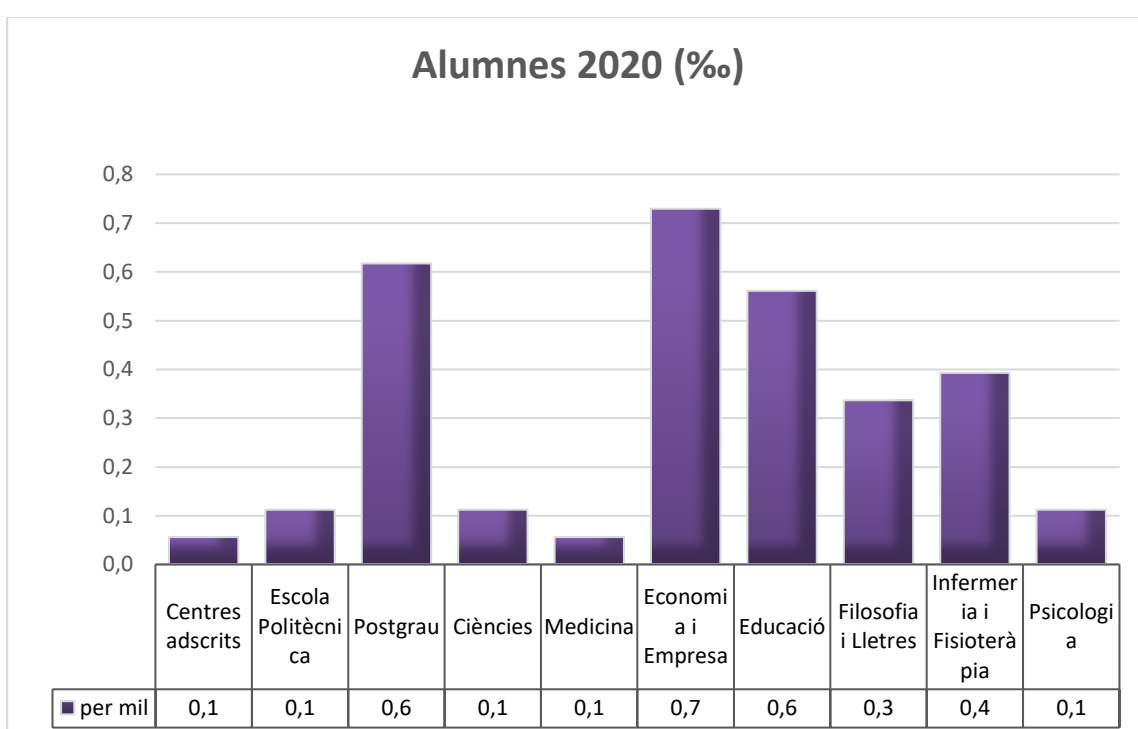
Al gràfic següent apareixen, en xifres absolutes, els casos presentats pels alumnes dels diferents centres.



Com cada any, hi ha variacions en els casos que presenten els estudiants de cada un dels centres. Sense ànim —com s’ha dit abans— de fer cap tipus de rànquing, el 2020 la majoria de casos afecten a la Facultat d’Economia i Empresa (tretze casos). Això suposa un augment molt rellevant dels casos, ja que es dupliquen respecte dels de l’any 2019. La majoria fan referència a processos d’avaluació i compliment de les guies docents. En segon lloc, es troba Postgrau (onze casos), el mateix que el 2019. 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, una altra vegada, 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 tercer lloc l’ocupa la Facultat d’Educació, amb 10 casos, 8 més que l’any 2019. És seguida per la Facultat d’Infermeria i Fisioteràpia (7 casos) que ha augmentat dos casos; i la Facultat de Filosofia i Lletres (6 casos) que ha suposat una disminució de 4 casos. A la resta de centres, es mantenen el nombre de casos (Psicologia o Medicina) o, fins i

tot, disminueixen, com l'Escola Politècnica Superior, que ha passat de 7 casos de l'any 2019 a 2 l'any 2020. En aquest sentit, cal indicar que el 2020 no s'ha registrat cap cas a les seues universitàries, ni a la Facultat de Dret, ni a la de Turisme.

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 2020, la Facultat d'Economia i Empresa, seguit pel Centre d'Estudis de Postgrau i la Facultat d'Educació i per la Facultat d'Infermeria i Fisioteràpia.

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 2020 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 les 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.

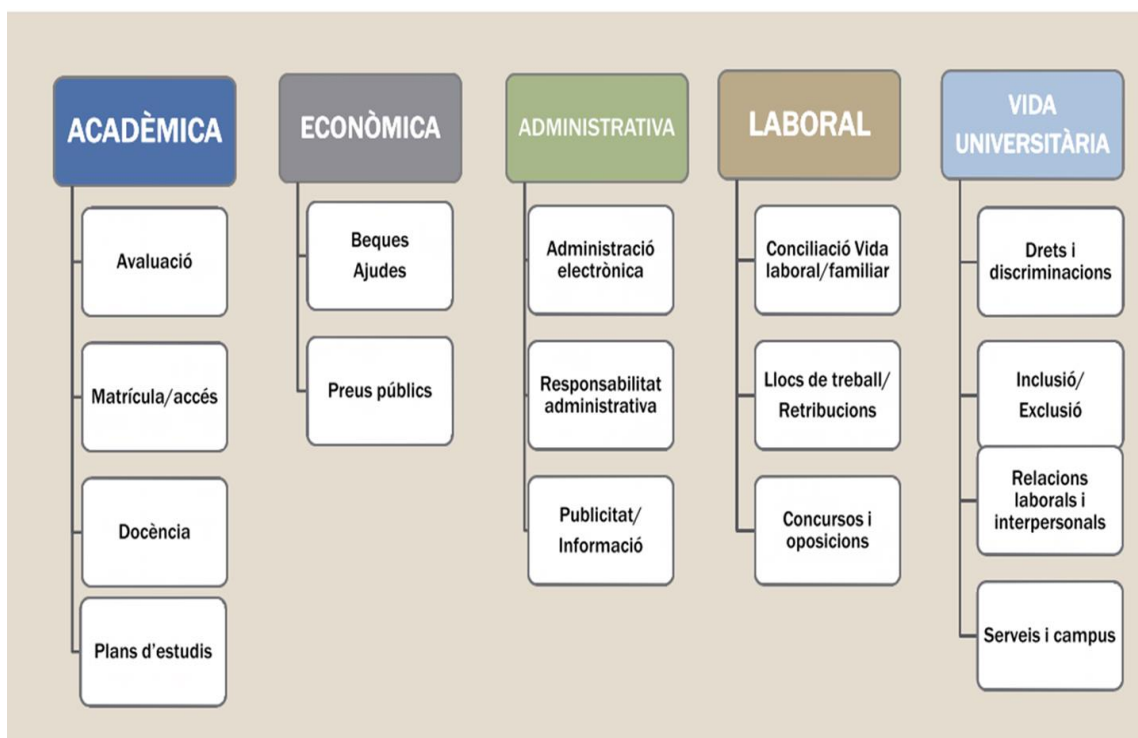
5. CASOS I RECOMANACIONS

L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra Universitat el 2020 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.



Conciliació vida laboral

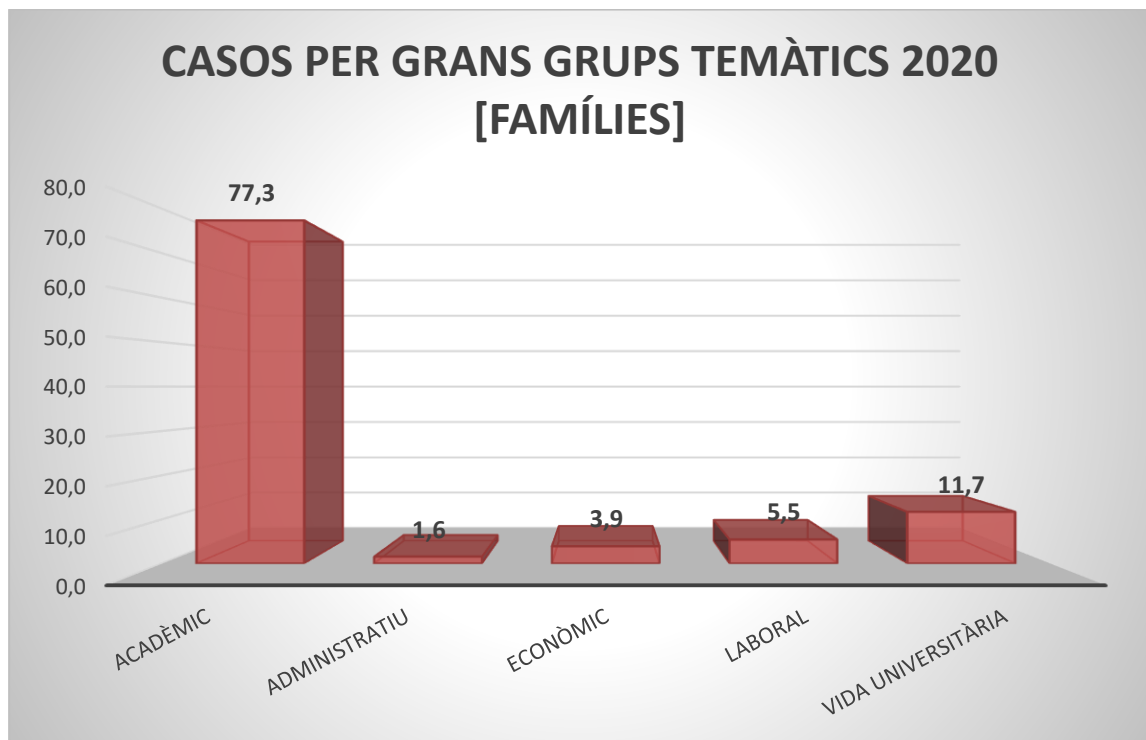
Aplicant aquest agrupament per famílies als casos de 2020, se n'extreu una primera conclusió evident. El gruix de casos que tracta la Sindicatura té a veure amb decisions que es prenen en l'àmbit de l'ordenació acadèmica o dels professors, ja que la família acadèmica representa el 77,3 per cent del total, la qual cosa suposa un augment d'un 9,5 per cent respecte a l'any 2019.

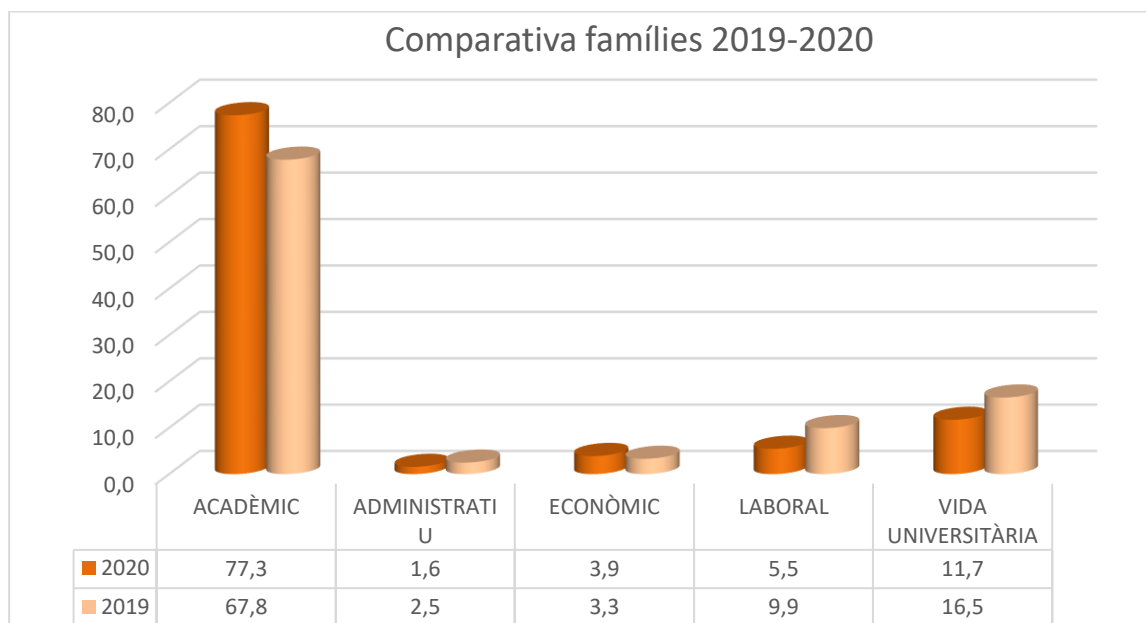
En segon lloc d'importància, el gràfic permet identificar l'existència d'un segon grup de conflictes entorn de la vida universitària, amb un 11,7 per cent dels casos que suposa un 4,8 per cent de casos menys que l'any 2019. El tercer gran tema és el que fa referència a l'entorn laboral, amb un 5,5 per cent, un 4,4 per cent menys que a l'any 2019.

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 2020 en comparació amb les dades de 2019.

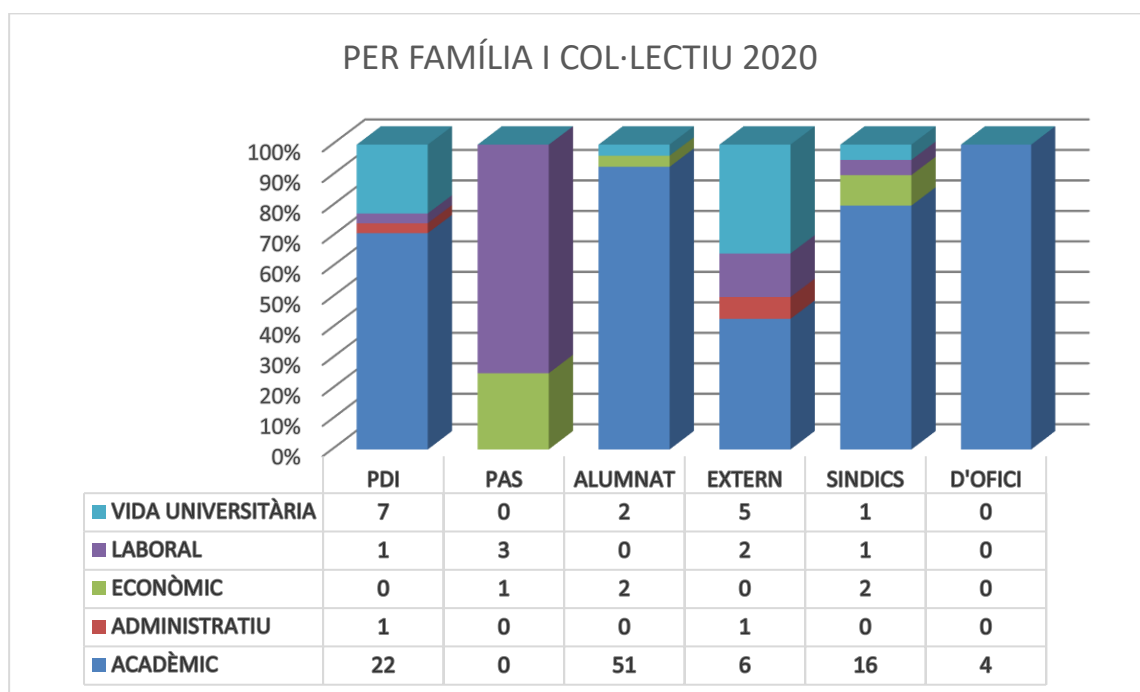
A grans trets, es pot veure clarament que la distribució percentual de les famílies el 2020 i el 2019 presenta semblances i també alguns canvis. Continua destacant el pes

de la família Acadèmica en primer lloc, que ha augmentat un 9,5 per cent respecte de l'any 2019; i, en segon lloc, la que fa referència a la Vida universitària, que ha disminuït respecte de 2019, en aquest cas, un 4,8 per cent. D'altra banda, ha tornat a disminuir el percentatge de casos de la família Laboral, que, malgrat això, continua ocupant el tercer lloc, amb una disminució del 4,4 per cent. La família Econòmica ha augmentat un 0,6 per cent, així com l'Administrativa, que disminueix un 0,9 per cent respecte de l'any anterior.



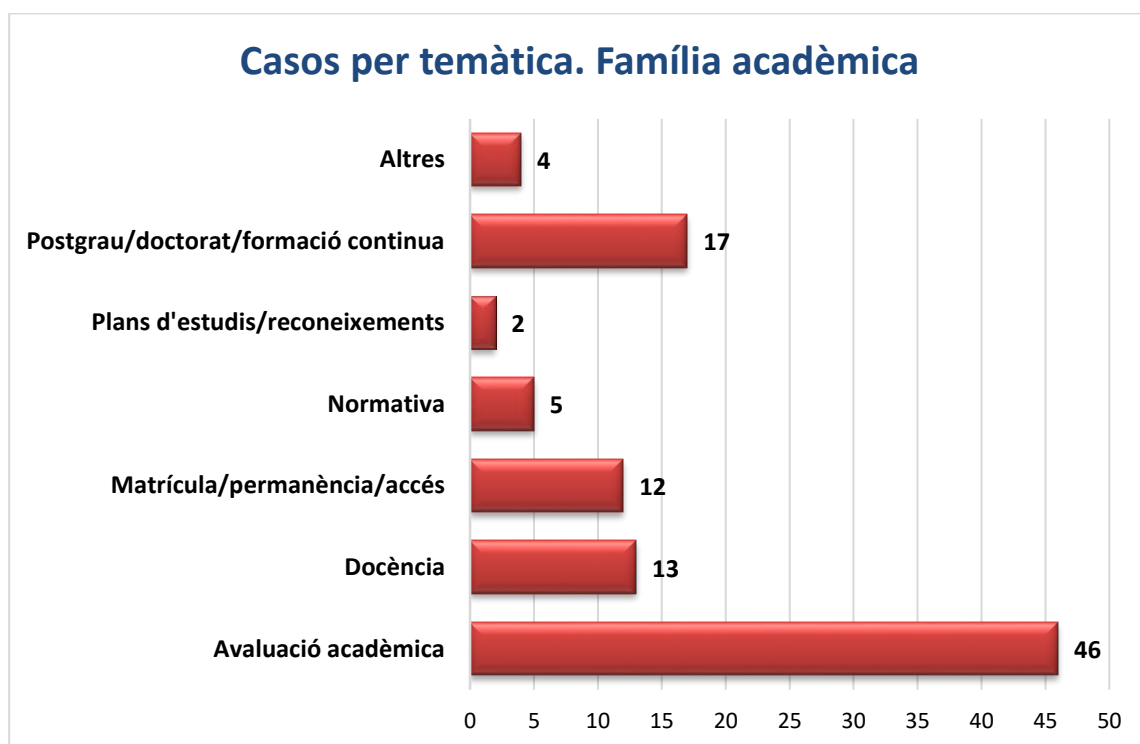


A més del que s'ha dit abans, cal destacar que, en la família Acadèmica, l'alumnat, amb 51 casos, i el PDI, amb 22, són els majoritaris a l'hora d'adreçar-se a la Sindicatura. També és molt significatiu que dels 20 casos presentats per altres síndics, 16 facin referència a la família Acadèmica. En aquest sentit, cal tornar a fer referència a la situació pandèmica que ha centrat l'activitat de les sindicatures i defensories en l'àmbit acadèmic, així com els 4 casos que la Sindicatura a activat d'ofici. D'altra banda, cal dir també que hi ha 6 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 (7) l'han presentat el PDI; 2, els alumnes, cap el PAS i 1 els Síndics. En la temàtica laboral, el PAS n'ha presentat 3; el PDI, 1 i, els síndics, 1; 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 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



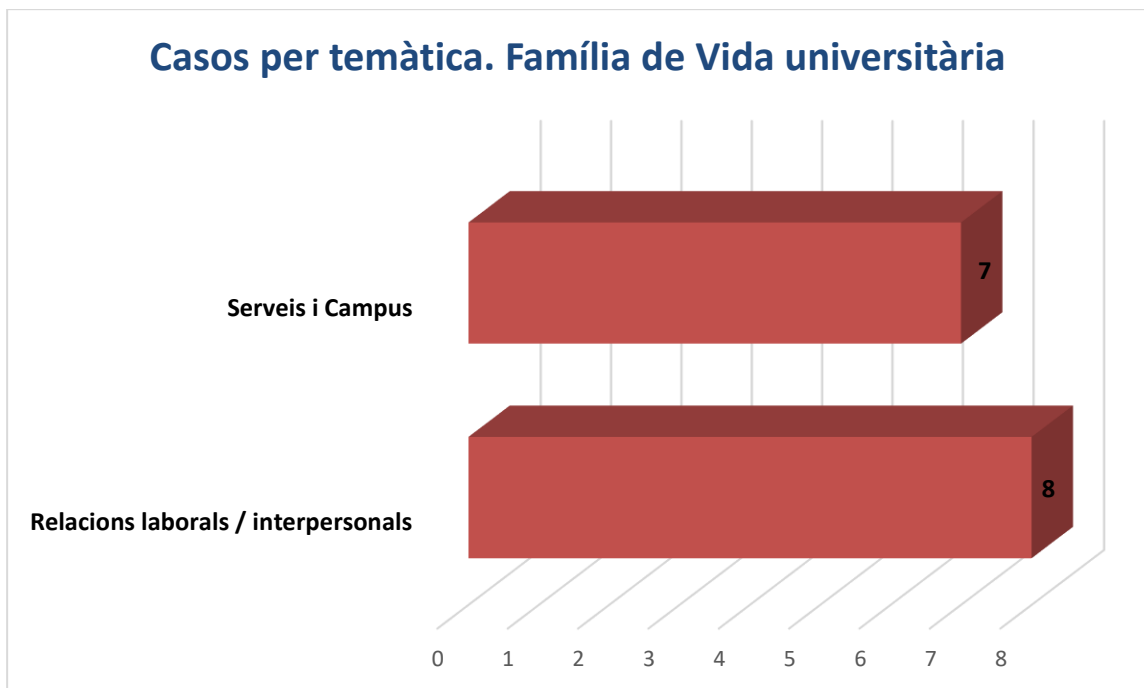
formació contínua

Cal començar per la família Acadèmica, que, recordem-ho, ha representat el 77,3 per cent dels casos tractats per la Sindicatura l'any 2020. En aquest grup, l'avaluació continua essent la temàtica que motiva un nombre més elevat de consultes, intervencions i queixes. Enguany és un 35,9 per cent dels casos, davant el 35,5 per cent de 2019, això suposa un lleuger augment d'un 0,4 per cent respecte de l'any passat, és a dir, 3 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 (10, 2 per cent); també amb normativa, que enguany ha suposat un 4,7 per cent. Habitualment, són consultes relacionades amb la seva aplicació i interpretació. Enguany, la temàtica relacionada amb els postgraus/doctorats i la formació contínua ha augmentat respecte de l'any 2019, suposant el 2020 un 13,3 per cent dels casos presentats. La família Acadèmica inclou també casos sobre reconeixement de crèdits i problemes amb la matrícula per causes diverses. El 2020 els casos referits a reconeixement de crèdits ha tornat a disminuir, malgrat que continua essent una temàtica que planteja problemes al llarg dels cursos, sembla que cada vegada més els criteris i la seva aplicació són més clars.

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 continguts i, sobretot, al compliment. Per tant, una de les recomanacions que cal seguint fent 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 a les memòries verificades; així com, 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 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



campus

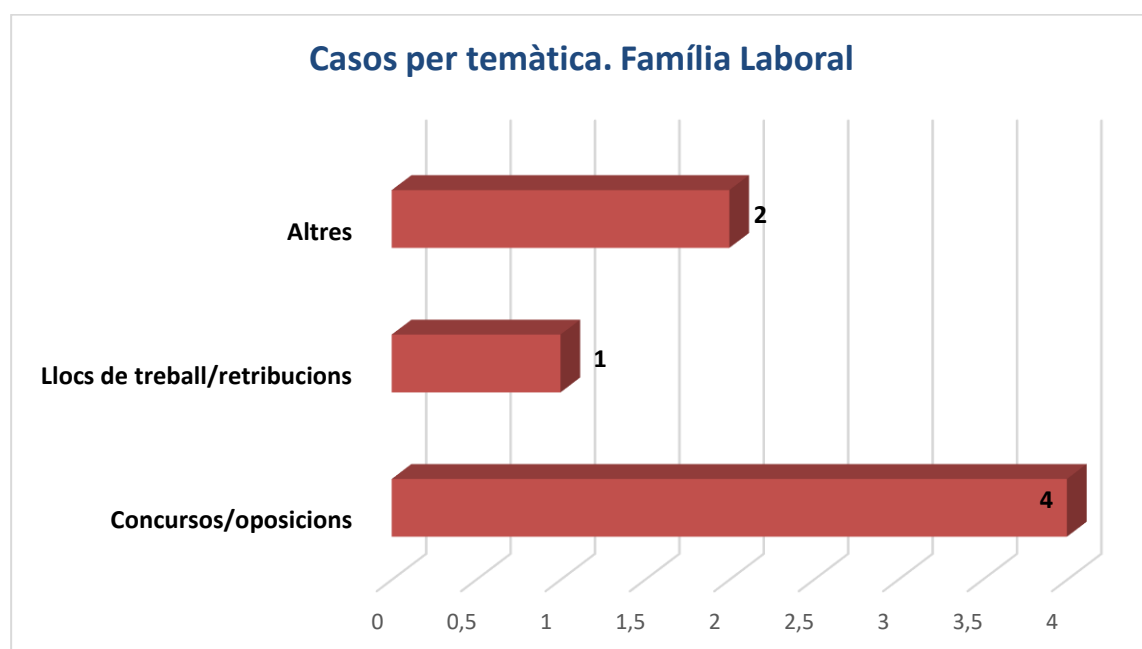
El 2020, al segon lloc se situen els casos que s'agrupen sota l'epígraf de la família Vida universitària, que han estat 15, cinc menys que el 2019. El 2020, a diferència del 2019, els temes que s'hi inclouen estan menys diversificats, centrant-se, quasi bé a parts iguals, en els serveis i campus i en les relacions laborals/interpersonals. El 2020, les relacions interpersonals han suposat el 53,3 per cent dels casos de la família de Vida universitària.

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 2 dels 15 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, el 2019 i el 2020, 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, cosa que sembla que ha començat a enllestir el Ministeri.

5.3. Casos i recomanacions de la família Laboral

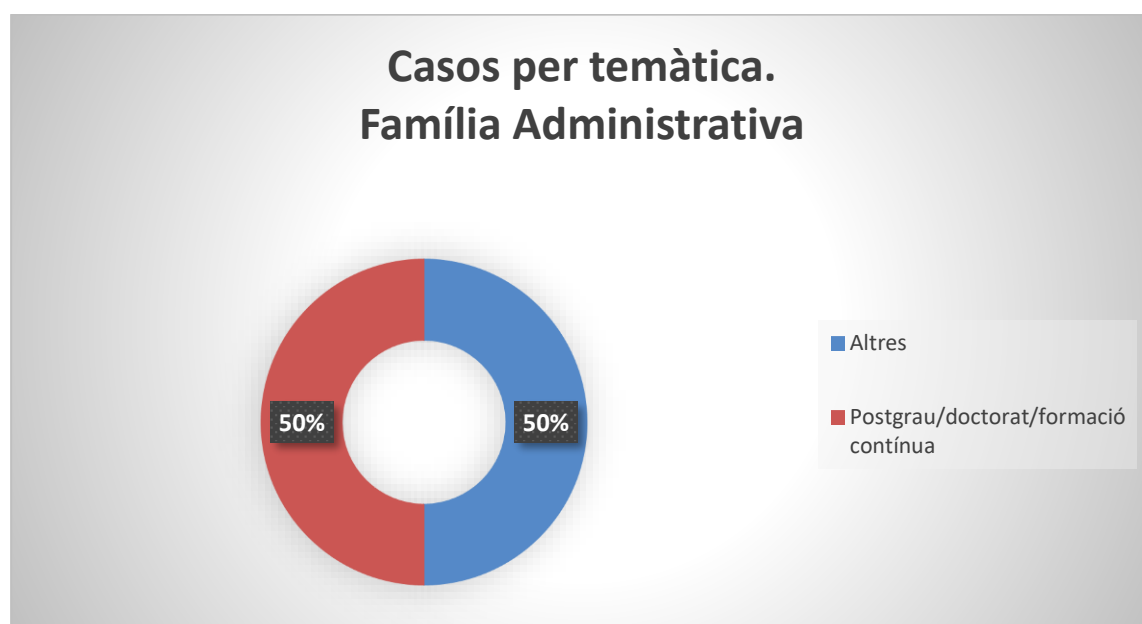


Malgrat que l'any 2020 ha tornat disminuir el nombre de casos de la família Laboral, aquesta torna a ocupar el tercer lloc, que ha representat el 5,5 per cent dels casos totals, amb una disminució del 4,4 per cent dels casos respecte del 2019, amb 7 casos, 5 casos menys. Aquesta família ha variat lleugerament respecte de l'any 2019, ja que, a més de disminuir el nombre, en varia la distribució. De fet, el nombre de casos referits a concursos/oposicions són 4, un menys que l'any 2019; pel que fa a llocs de treball/retribucions, només n'hi ha un cas, això suposa que ha disminuït 6 casos, i n'hi ha 2 a Altres.

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.

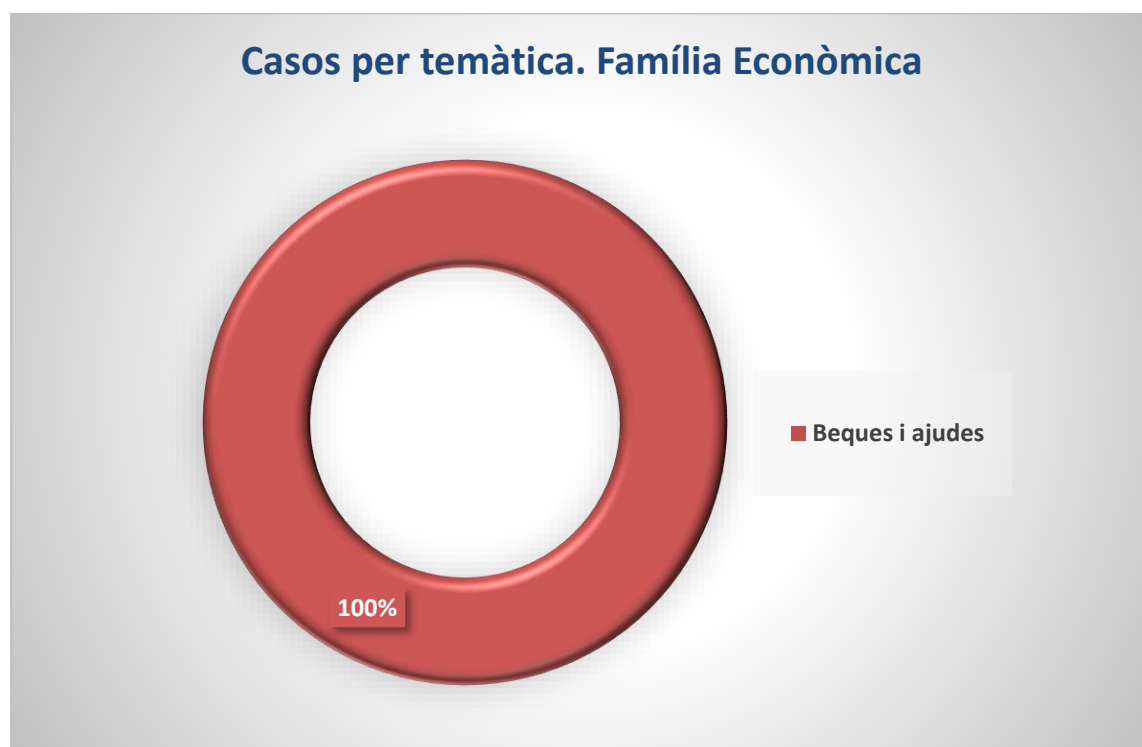
En aquest darrer cas, s'han registrat també consultes, queixes i registres de fets en relació amb els processos de selecció de personal, tant pel que fa als concursos de promoció interna i de concurs lliure pel que fa al PAS, i a altres concursos de professors contractats laborals.

5.4. Casos i recomanacions de la família Administrativa



El 2020 només s'han registrat 2 casos de la família Administrativa, un cas menys que l'any anterior. La diferència respecte de 2018 és que els casos es reparteixen entre Postgrau/doctorat/formació contínua i altres, i que els han presentat un PDI i un extern.

5.5. Casos i recomanacions de la família Econòmica



Els casos que pertanyen a la família Econòmica han estat 5, un més que a l'any 2019. Tots fan referència a beques i ajudes. Han estat presentats pel PAS (1), alumnes (2) i altres síndics (2).

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. Cal dir que el 2020 ha tingut unes característiques pròpies i especials pel que fa al dia a dia de la Universitat, que han afectat tots els col·lectius a causa de la pandèmia COVID-19. Això ha tingut un seguit de conseqüències de les quals encara no som totalment conscients, i que han modificat i, segurament, modificaran les formes d'actuar i d'entendre la docència i la recerca a mitjà i llarg termini; a més de les que ja ha tingut.

Per tant, i enguany encara més, 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 2020 s'ha continuat amb la pertinença de la Síndica com a membre de la comissió executiva de la Conferència Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).

El nombre de casos és manté respecte de l'any 2018; apuja respecte de 2019, i és un poc inferior al d'anys anteriors. La majoria dels casos es concentren durant els períodes d'avaluació complementària i extraordinària. Però enguany es presenta una situació totalment diferent de la dels anys anterior a causa de la COVID-19, i la majoria dels casos són els mesos de juliol i octubre.

El gruix dels casos presentats pertany a la família Acadèmica i els temes relacionats amb les guies docents i el seu compliment, especialment amb el que fa als sistemes d'avaluació, però sobretot per les modificacions que s'han hagut d'introduir per la COVID-19; als exàmens no presencials vs presencials; a la normativa que s'ha hagut de introduir, així com a la protecció de dades personals i la intimitat. Independentment de la situació viscuda al 2020, les guies docents i el seu compliment, els sistemes d'avaluació, així com amb l'aplicació de la normativa (incloses les modificacions introduïdes) són el nucli dels casos presentats. Un altra vegada, cal tornar recordar el que ja s'ha dit en apartats anteriors d'aquest informe i a altres informes: 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 el manteniment d'una tendència que va començar l'any 2019. També cal dir que ha augment el nombre d'estudiants que han presentat casos en la família Acadèmica.

Els postgraus i els doctorats han seguit presentant problemes pel que fa a la informació i als criteris de permanència. Cal dir que enguany el gruix de casos pertany als postgraus. En el cas dels màsters, els casos se centren en els TFM i a la seva avaluació.

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-nos reflexionar tots i totes 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.

Com podem comprovar any rere any, 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, inclòs el doctorat 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, 19 de febrer de 2020



La Síndica de Greuges

A handwritten signature in blue ink, reading 'M. Antònia Manassero', written over a horizontal line.

M. Antònia Manassero