

2013

INFORME AL CLAUSTRE

Sindicatura de Greuges



Universitat
de les Illes Balears

#SOM
UIB



Joana M. Petrus Bey
UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Magnífic Rector, membres de la Mesa del Claustre, senyores i senyors claustrals, bon dia.

El 28 de gener de 2013, i en sessió presidida aleshores per la doctora Montserrat Casas, Rectora Magnífica de la nostra universitat, compareixia per primera vegada des del meu nomenament el novembre de 2010 per presentar un informe conjunt corresponent a les actuacions dels anys 2010, 2011 i 2012, atès que el Claustre no havia estat convocat fins llavors per a aquesta finalitat durant aquest període.

Un any després, torn aquí per donar compliment al que disposa l'article 81.5 apartat e) dels nostres Estatuts: presentar la memòria anual de les actuacions dutes a terme per la Sindicatura de Greuges, i ho faig davant un nou Rector i un nou equip de govern.

Aquest informe de la Sindicatura de Greuges és, doncs, el segon que tenc l'oportunitat de presentar al Claustre, i correspon a l'any 2013, any que és —a més— el avantpenúltim del meu mandat.

Per l'anterior, cal destacar que aquest informe abasta dos mandats rectorals diferents, que han comportat canvis en l'estructura orgànica de la Universitat i en les persones titulars dels diferents vicerektorats. S'ha de dir que els canvis en la titularitat dels òrgans de govern han obligat la Sindicatura a haver de reiterar en alguns casos recomanacions ja fetes i acceptades que malgrat tot no varen poder arribar a ser implantades a l'inici del curs 2013-14, i també altres recomanacions que no varen ser ateses en el seu moment i que encara ara resten en estudi. No obstant això, no ha semblat oportú ni operatiu diferenciar els casos tractats atenent els respectius consells de direcció als quals s'han adreçat les recomanacions, de manera que al llarg de l'informe hem optat per referir-nos a l'estructura orgànica actualment vigent a la Universitat.

L'any 2013, del qual us he de retre comptes, ha estat un any de canvis, no sols interns, conseqüència de l'inesperat procés electoral que es va haver de convocar pel dolorós traspàs de la nostra Rectora, sinó també externs, propiciats pel context general de crisi econòmica que ha afectat moltes persones de la comunitat universitària, especialment els alumnes, i per canvis legislatius que han afectat el dret a la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'educació superior, com ara l'enduriment dels requisits acadèmics per a l'obtenció de beques, la reducció de les quanties destinades als ajuts i l'increment dels preus públics.

Cal recordar també com s'han modificat negativament les condicions de treball de PAS i del PDI, amb l'acomiadament d'interins, l'augment de la jornada laboral o el còmput de la càrrega docent. Tot això, unit al clima tens que ha viscut el món educatiu a les Illes Balears aquest darrer any, ha generat un ambient de protesta i conflicte que s'ha deixat sentir també a la Sindicatura. No podem oblidar, doncs, que rere la neutralitat però també la fredor aparent de les dades estadístiques que s'inclouen a l'informe, s'amaga en alguns casos un augment de la bel·ligerància, provocada per situacions de vegades desesperades.

L'informe intenta descriure en sis apartats i de forma succinta les activitats realitzades per la Sindicatura: actuacions 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. Tanmateix, properament en podreu consultar una versió més extensa a la nostra pàgina web que

inclourà l'annex en què es detallen els assumptes dels casos i les recomanacions i els informes realitzats que hi corresponen.

Fetes aquestes consideracions inicials, passaré enumerar les actuacions realitzades per la Sindicatura.

1. ACTUACIONS REALITZADES

Pel que fa a les actuacions externes, la Sindicatura de Greuges ha assistit a les trobades de cada una de les xarxes en les quals participa.

Així, el 7 i 8 de febrer assistí a la trobada de Defensors del G9 que anualment s'organitza a la Universitat Politècnica de Madrid.

El 10 de maig, la xarxa de Defensors Estatals, agrupada sota l'associació CEDU (Conferència Estatal de Defensors Universitaris, que reuneix gairebé tots els defensors de les universitats públiques i privades), es reuní també a Madrid amb caràcter extraordinari per analitzar l'informe que la comissió d'experts sobre la reforma del sistema universitari espanyol havia lliurat al Ministeri.

El 5 de juliol la UIB va acollir la VI Trobada de Síndics i Defensors Universitaris de la Xarxa Vives, que tractaren de forma monogràfica el tema de l'avaluació del professorat i el frau en l'avaluació des del punt de vista dels seus límits jurídics i ètics.

El 12 i 13 de setembre la Universitat de la Rioja va acollir la trobada anual de defensors del G9, que treballaren els temes següents: problemàtica de les normatives de progrés i permanència, assignatures amb índexs de suspesos anòmalament alts, problemes amb els estudiants que no poden pagar les taxes, problemàtica general de les beques, avaluació de la qualitat de les universitats: excel·lència i competitivitat i el govern i governança de les universitats.

D'altra banda, a la vint-i-sisena Trobada Estatal de Defensors, que se celebrà a Sevilla del 6 al 8 de novembre, vaig tenir l'honor de participar en un senzill homenatge que la CEDU va fer a la doctora Casas, antiga síndica i membre de la dita associació. Igualment, a l'esmentada trobada els defensors tractaren sobre la mediació, els drets i polítiques socials (beques), les guies docents com a contractes d'aprenentatge i l'avaluació i qualificació en els ECTS.



Així mateix, en el procés electoral que es dugué a terme, l'assemblea de la CEDU em va fer confiança i m'elegí per dos anys per estar al capdavant de l'associació estatal. Resultat d'aquest encàrrec, la UIB va acollir el 16 de desembre la primera reunió de la Comissió Executiva, de la qual formen part les universitats de: Valladolid, Extremadura, Europea de Madrid, Múrcia, Màlaga, Cadis, Pompeu Fabra, Rioja, Politècnica de Madrid i la Corunya.

Pel que fa a les actuacions internes, hem d'informar que no s'ha pogut avançar en l'elaboració d'un formulari electrònic que puguin fer servir els usuaris i que estigui directament connectat amb una base de dades pròpia de la Sindicatura.

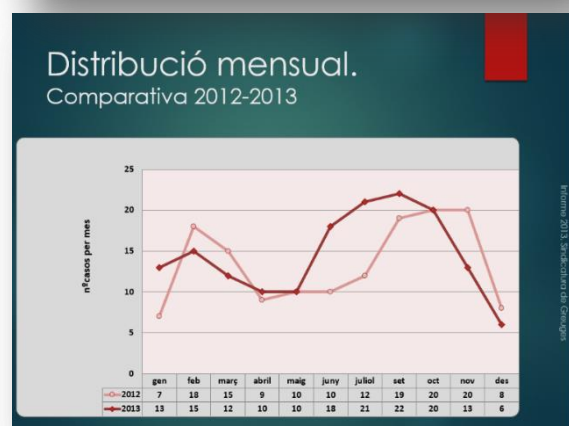
Les principals actuacions internes han hagut de consistir aquest any a estudiar i atendre els casos presentats, mantenir reunions amb representants d'alumnes i elaborar l'informe 2013. He de dir que l'increment progressiu del nombre de casos registrats, així com la complexitat que presenten i també el fet de no haver aconseguit una informatització adient de les dades de la Sindicatura, ha alentit la resolució d'alguns casos més enllà del que seria raonable, per la qual cosa s'ha proposat al Rector reforçar l'estructura administrativa i també que estudiï la possibilitat de dotar a temps parcial una plaça d'adjunt a la Sindicatura perquè es pugui nomenar un membre del PDI de suport.

Per finalitzar aquest apartat d'actuacions, faig pública l'execució pressupostària de la Sindicatura. Com la resta de centres de despesa, hem vist també reduït el nostre pressupost, que ha passat de 6.000 euros l'any 2010 a només 3.000 euros l'any 2013.

Tret de les despeses ordinàries de material d'oficina, les partides més altes han estat generades per l'assistència a les reunions de treball de les distintes xarxes de defensors o visites a les seus. Així, en finalitzar l'exercici 2013 la Sindicatura havia executat el 51% del pressupost i disposava d'un romanent de 2.379,99 euros.

2. DADES ESTADÍSTIQUES

Passant ara a l'apartat de Dades estadístiques, he de dir que aquestes han estat elaborades gairebé de forma manual, atès que —com hem dit— la Sindicatura no disposa d'una base de dades informatitzada; és per això que vull destacar la feina rigorosa i sistemàtica que, un any més, ha realitzat la senyora Margalida Rubí, responsable administrativa de la Sindicatura, per fer possible l'elaboració d'aquest informe.



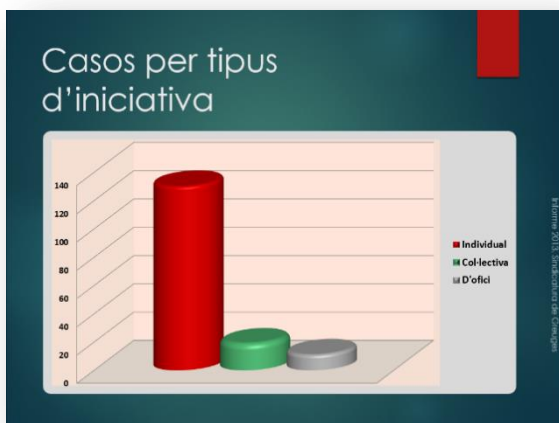
En primer lloc, oferim una evolució històrica dels casos presentats a la Sindicatura des que es va crear l'any 2000.

Atenent el nombre de casos totals presentats, el primer que s'ha de destacar és l'augment registrat aquests darrers quatre anys (de 97 a 160). L'any 2013 s'ha tancat amb un total de 160 casos, és a dir, un 8% més que l'any 2012. No obstant això, aquesta xifra total indica que el nombre de casos atesos s'ha incrementat un 69% des de 2010.

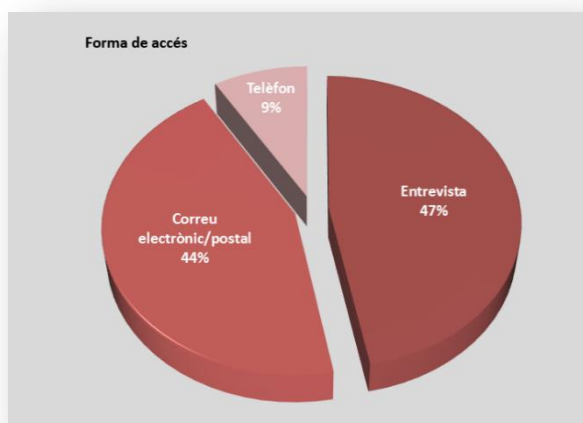
Atenent la distribució mensual, s'observa clarament un increment del nombre de casos els mesos de juny a octubre. Si recordam les dades de l'any anterior, veurem que tot i tornar a dibuixar-se la mateixa corba d'increment coincidint amb el període de matrícula, aquest any 2013 l'augment de casos s'ha avançat, una qüestió

que relacionam directament amb l'increment —com veurem— dels problemes econòmics que han tingut molts d'alumnes per fer front al pagament de matrícules, les queixes pel resultat en els processos d'avaluació i les conseqüències acadèmiques amb què, aquest any, la UIB ha castigat el retard en el pagament o els impagats.

Si atenem el tipus d'iniciativa: individual, col·lectiva o d'ofici, veiem que de forma aclaparadora són persones individuals les que demanen la intervenció de la Sindicatura, i també que dels casos que presenten les persones individuals, les dones han presentat entorn d'un 20% més de casos que els homes.



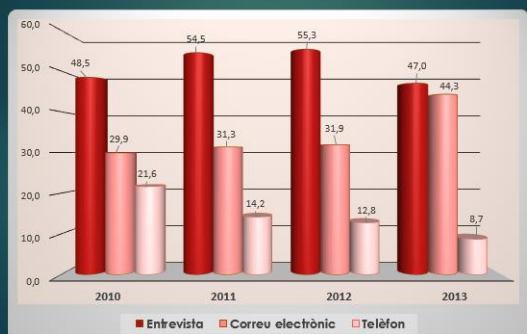
Per la forma d'accés a la Sindicatura, el 2013 el mitjà menys utilitzat pels usuaris és el telèfon, que representa només el 9% dels casos plantejats, mentre que l'entrevista (47%) i el correu electrònic (45%) són les formes més habituals d'accés, repartides de forma molt equitativa.



No obstant això, val la pena detenir-se a observar que els darrers anys s'ha produït un canvi en la forma d'accés a la Sindicatura. D'una banda, s'ha consolidat el declivi del telèfon, que ha passat de representar el 24% el 2010 a només el 9% el 2013 i, de l'altra, ha anat guanyant terreny el correu electrònic. Aquesta darrera dada ens fa pensar que si existís una seu electrònica de la Sindicatura, la consulta electrònica acabaria sent en poc temps la forma d'accés predominant.

Si classifiquem els casos segons el col·lectiu al qual pertany la persona o el grup que planteja la demanda, observam que, en valors absoluts, són els alumnes els que fan un ús majoritari de la Sindicatura (91 casos, un 56,8% del total), per tal com quadrupliquen els casos que presenta el PDI (25 casos, 15,6% del total) i multipliquen per 30 els casos presentats pel PAS (3 casos, un 1,9% del total). Aquest any, a

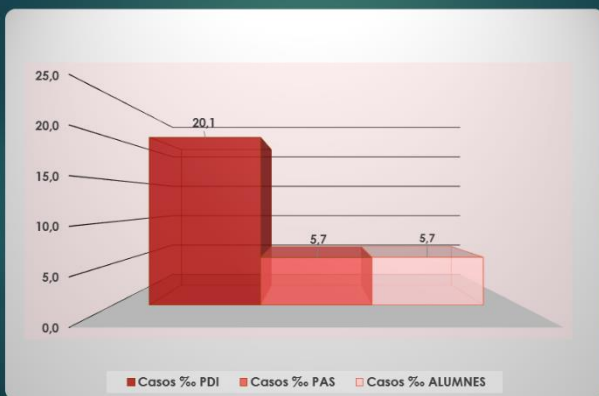
Forma d'accés. Evolució 2010-2013



casos externs, 4 (un 2,5%).

més d'incloure com a col·lectiu els altres síndics que plantegen també consultes a través de la CEDU, s'ha hagut d'incloure un col·lectiu d'externs, que està representat per alumnes i professors que sense ser membres de la comunitat universitària han presentat queixes a la Sindicatura pel fet de considerar que s'havien vist afectats per actuacions acadèmiques o administratives de la Universitat, com és el cas d'alumnes que intentaven accedir a la Universitat per la via de més grans de 25 anys o de selectivitat. Els casos presentats per altres síndics han estat 26 (un 16,3% del total), i el

Taxa de freqüentació per estament (‰)



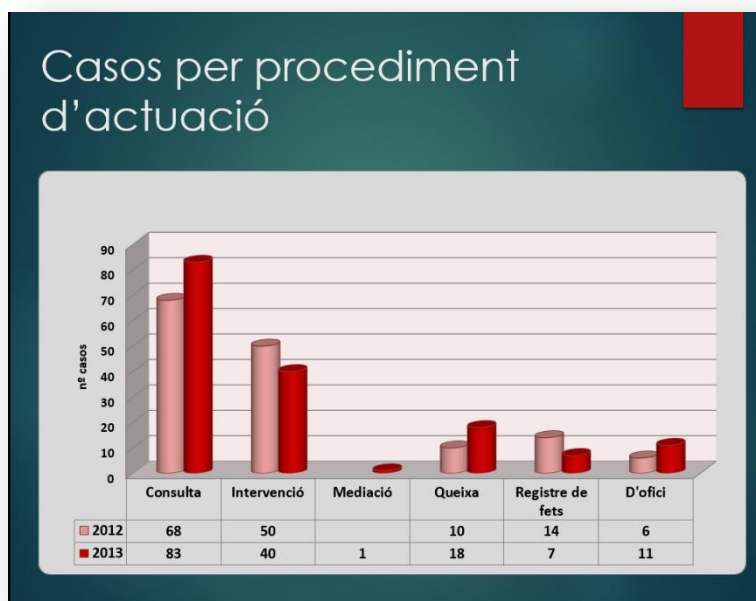
relatiu que fa l'estament del PDI de la Sindicatura és tres vegades més alt que el que en fan els alumnes o el personal d'administració i serveis.

Ara bé, si calculam el nombre de casos que cada estament ha presentat anualment a la Sindicatura en relació amb la població total del seu estament, veiem que la taxa de freqüentació més alta —expressada en tants per mil— la té el PDI, seguit pel PAS i els alumnes.

És a dir, per exemple, mentre només 6 de cada 1.000 alumnes o PAS han freqüentat la Sindicatura, han estat 20 de cada 1.000 professors els que han utilitzat el servei. Proporcionalment, doncs, a la seva representativitat, l'ús

Si atenem finalment el tipus de procediment d'actuació que els demandants han sol·licitat a la Sindicatura, comprovam que el 52% de les actuacions plantejades han estat consultes (que han augmentat un 22% respecte de l'any 2012), el 25% dels casos han estat sol·licituds d'intervenció, i l'11%, queixes.

Convé aclarir que la classificació dels casos no és gens fàcil, i que les dades que es presenten respecten el tipus d'actuació que els interessats demanaven inicialment de la Sindicatura, cosa que pot no coincidir amb les actuacions finals que realitzi la Síndica.



El fet que progressivament augmentin les consultes, prova que augmenta la confiança dels usuaris respecte de la informació que pugui facilitar la Sindicatura, però també, alhora, que no disposen de canals d'informació adequats a les demandes habituals que fan els col·lectius d'alumnes, especialment, i també de PDI. És necessari, doncs, aconseguir augmentar la confiança en la informació que dóna la UIB als seus membres a base de

dissenyar una política de comunicació unificada, que doni informació clara, unívoca i transparent sobre totes les qüestions, però especialment en aquells procediments administratius l'omissió o confusió dels quals comporta seriosos perjudicis als afectats.

3. ELS CASOS PER FACULTATS I ESCOLES

En aquest apartat de l'informe analitzam més a fons la distribució dels casos presentats pel col·lectiu d'estudiants, que com hem dit representen el 56,8% del total de casos registrats el 2013. El total de 91 casos presentats pels estudiants s'analitzen ara separant-los per les facultats i escoles a les quals pertanyen els estudiants, prenent en consideració el fet que aquests centres són els encarregats de l'organització acadèmica i administrativa dels alumnes i en l'entorn dels quals transcorre bona part de la seva vida universitària.

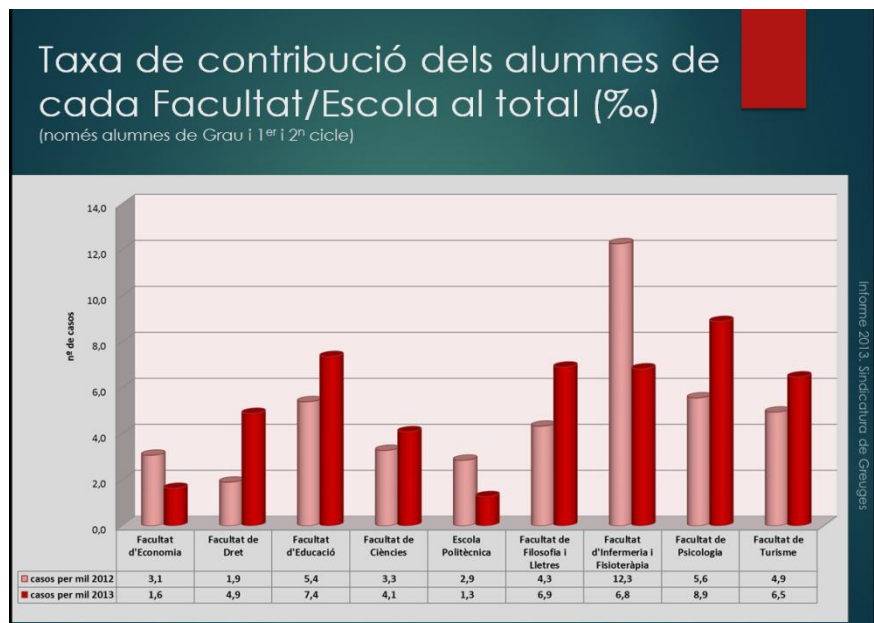
S'ha d'entendre que els casos presentats pels estudiants es refereixen moltes de vegades a qüestions que el centre no pot resoldre com a tal, com per exemple les queixes en relació amb l'avaluació, atès que són els departaments els encarregats de la docència i els professors d'aquests darrers els que avaluen. No obstant això, no oferim estadístiques desagregades per departaments perquè en alguns casos suposaria oferir dades que eventualment podrien permetre la revelació de dades protegides.

Si atenem la distribució de casos per centres, en valors absoluts, podem afirmar, per exemple, que els alumnes de la Facultat d'Educació concentren un terç dels casos, seguits pels alumnes de la Facultat Filosofia i Lletres, que aglutinen el 21,5% del casos, seguits pels alumnes de les Facultats de Dret i Infermeria i Fisioteràpia (10%), Psicologia (7,6%), Facultat de Ciències i de Turisme (6,3%), mentre que els alumnes de la Facultat d'Economia (5,1%) i l'Escola

Politécnica (3,8%) han viscut una beatífica situació que els ha allunyat de necessitar la intervenció de la Sindicatura.

No obstant això, tothom sap que el nombre d'estudiants per facultats i escoles no és homogeni, de manera que un indicador més precís per poder comparar els distints centres és calcular quants de casos —per cada mil alumnes— presenta cada centre.¹

Si observam el gràfic, ara és prou diferent, i ho és també en relació amb l'any anterior. Així, mentre el 2012 detectàvem una concentració més alta de queixes en els centres que havien iniciat la transformació d'escoles a facultats, el 2013 podem afirmar que per a aquests centres s'ha reduït el nombre de casos presentats i també que, com l'any anterior, l'Escola Politècnica i la Facultat de Ciències són els dos centres els estudiants dels quals han presentat un nombre més baix de casos.



4. TEMÀTICA DELS CASOS

Un cop conegudes a grans trets les principals dades estadístiques (nombres de casos tractats, forma d'accés, casos per col·lectiu, taxa de freqüentació per estament i casos per procediments d'actuació), es fa necessari espigolar una mica i analitzar les dades a fi de poder contestar a la qüestió clau que ens ha de permetre millorar el funcionament de la nostra institució: *De què ens queixam?*

Com vàrem fer constar a l'informe anterior, hem de pensar que aquesta anàlisi temàtica ens assenjala quins són els assumptes que la comunitat universitària viu com a més problemàtics, amb independència que els òrgans de govern de la Universitat comparteixen o no aquesta impressió, trobin justa la queixa o esbiaixada la seva importància.

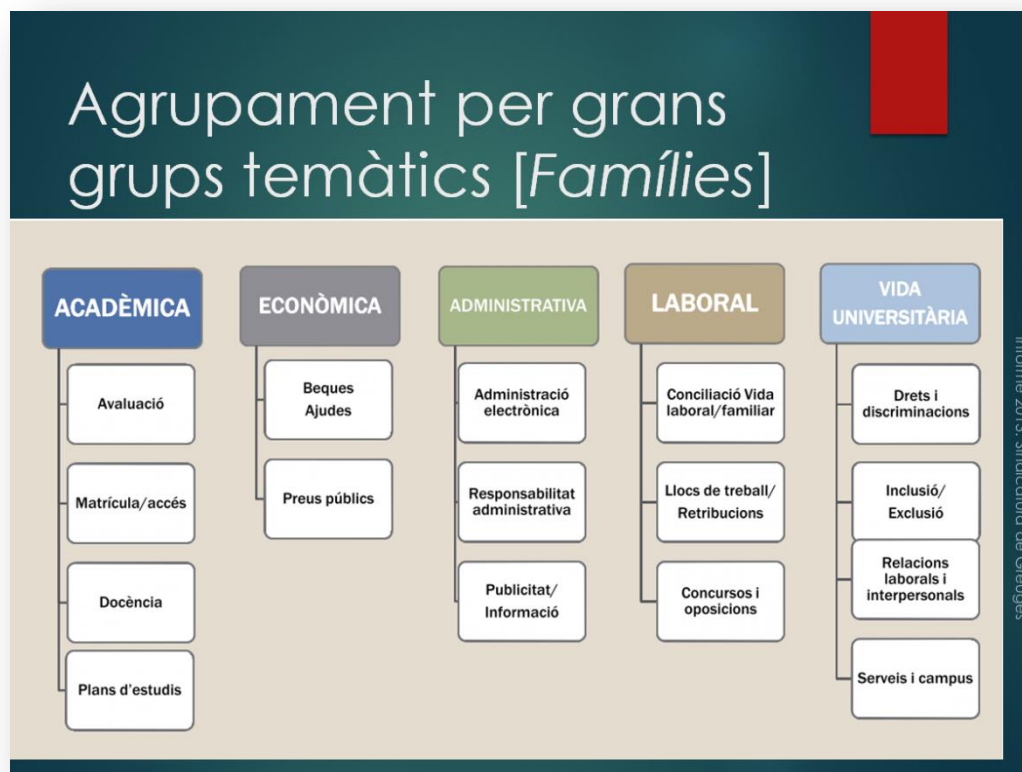
L'anàlisi temàtica ve a ser una mena de radiografia de l'estat de salut dels drets a la nostra institució, des del punt de vista almenys dels seus membres, una espècie d'autoretrat que podem dibuixar mirant-nos en el mirall que posa la Sindicatura davant la institució perquè aquesta es vegi tal com la veuen aquells que la veuen més malament.

És cert que les dades no tenen més que un valor indicatiu, però cal prestar-los atenció perquè, tant si volem com si no, aquesta és la visió que té una part nostra del col·lectiu.

¹ He d'agrair en aquest punt la col·laboració prestada pel Centre de Tecnologies de la Informació, que han aportat les dades necessàries que han permès elaborar aquesta part de l'informe.

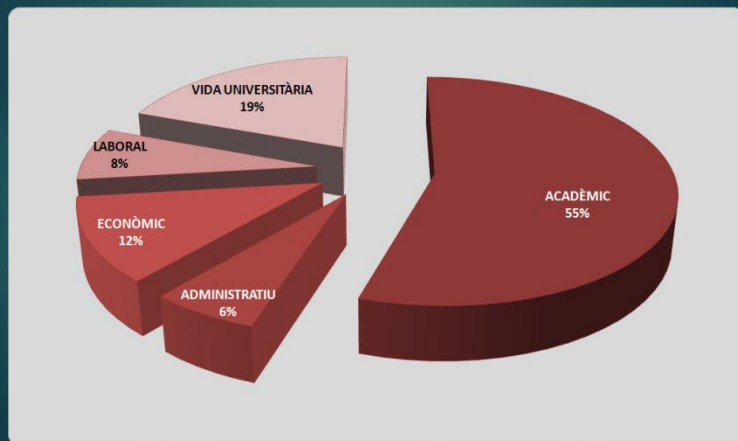
Pel que acabam de dir, és obvi que una de les tasques més difícils i alhora més importants del tractament estadístic dels casos que duu la Sindicatura és la seva classificació temàtica. Seguim en aquest informe la classificació en cinc gran agrupacions temàtiques, anomenades «Famílies», que ja vàrem fer servir en l'anterior informe i que —com recordareu— és la distribució temàtica acordada i que fem servir els síndics del G9.

Aquestes famílies temàtiques són: l'Acadèmica, l'Econòmica, l'Administrativa, la Laboral i la Vida universitària. Dins cada família, els temes s'agrupen sota les temàtiques més freqüents, així, dins la família Acadèmica trobam: assumptes d'avaluació, matrícula, permanència i accés, docència, plans d'estudis... Dins la branca administrativa hi trobam l'administració electrònica etc., d'acord amb el quadre següent.



Hem de dir que, òbviament, la classificació temàtica dels casos sempre revesteix un cert grau de subjectivitat, atès que sovint presenten matisos que permeten classificar-los dins diverses temàtiques i s'ha d'optar per escollir-ne una. Així, per exemple, una queixa que aparentment tracta sobre un procediment d'avaluació, que seria una temàtica clarament acadèmica, pot acabar sent classificada dins Vida universitària, en comprovar que en realitat la queixa està revelant un problema de pèssimes relacions personals. Aquest és només un petit exemple perquè es vegi que de vegades els casos no són bons de classificar.

Casos per grans grups temàtics [Famílies]



Informe 2013. Sindicatura de Greuges

Si aplicam aquest agrupament per *famílies* als casos de 2013, n'extraïem 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 (atès que la família Acadèmica representa el 55% del total). Aquest és el principal motiu pel qual sovint el Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica és el que rep més

recomanacions de la Sindicatura. En segon lloc d'importància, el gràfic ens permet identificar l'existència d'un grup de conflictes entorn del que hem anomenat Vida universitària, amb un 19% dels casos.

Si repassam breument l'evolució des de 2010 dels casos per grans grups temàtics, observam que mentre la família Acadèmica va reduint percentualment el seu pes sobre el total, la família Econòmica i la de Vida universitària van augmentant.

Sense fer una anàlisi exhaustiva de la distribució estadística de les temàtiques, podem detenir-nos breument i observar els trets més rellevants de l'any 2013 i comparar-los amb els anteriors (de 2012).

A la taula de la pàgina següent es presenten per a l'any 2013 i 2012 el nombre de casos registrats agrupats per famílies i temes, amb expressió del seu pes relatiu dins cada branca temàtica i sobre el total general.

A grans trets, es pot veure clarament que l'any 2012 i el 2013 la temàtica que concentra el 55% dels casos plantejats a la Sindicatura tenen a veure amb la família Acadèmica, i dins aquesta, els processos d'avaluació suposen gairebé entre el 45% i el 60% respectivament dels casos d'aquest gran grup.

La segona família temàtica en importància, encara que a gran distància de la primera, és la que hem anomenat Vida universitària, que ja triplicà el nombre de casos entre 2010 i 2012 i que representa el 2013 més d'un 19% del casos anuals de la Sindicatura. Dins aquesta família, entorn d'un 30% dels casos tenen a veure amb conflictes sorgits en l'àmbit de les relacions personals, no sempre de caire laboral, entre el PDI o el PAS, i també, entre els mateixos alumnes.

Amb la comparació entre 2012 i 2013 s'observa un canvi significatiu també a la família Econòmica, que representa ja el 2013 prop del 20% dels casos totals. Així, mentre el 2012 el

90% dels casos estaven relacionats amb la temàtica de beques, l'any 2013 el gruix de les queixes presentades té a veure amb els preus públics i en la seva forma de pagament.

FAMÍLIA	TEMÀTICA	2012	2013	2012	2013	2012	2013
ACADÈMICA	Avaluació acadèmica	37	53	45,1	60,2	25,0	33,1
	Docència	11	3	13,4	3,4	7,4	1,9
	Matrícula/permanència/accés	16	13	19,5	14,8	10,8	8,1
	Normativa	4	4	4,9	4,5	2,7	2,5
	Plans d'estudis/reconeixements	12	5	14,6	5,7	8,1	3,1
	Postgrau/Doctorat/formació continua	2	3	2,4	3,4	1,4	1,9
	Altres		7	0,0	8,0	0,0	4,4
	Total Família Acadèmica	82	88	100,0	100,0	55,4	55,0
ADMINISTRATIVA	Administració Electrònica	1	2	16,7	20,0	0,7	1,3
	Publicitat/informació/terminis			0,0	0,0	0,0	0,0
	Responsabilitat administrativa	5	8	83,3	80,0	3,4	5,0
	Altres			0,0	0,0	0,0	0,0
	Total Família Administrativa	6	10	100,0	100,0	4,1	6,3
ECONÒMICA	Beques i ajudes	9	5	90,0	26,3	6,1	3,1
	Preus públics		12	0,0	63,2	0,0	7,5
	Altres	1	2	12,5	10,5	0,7	1,3
	Total Família Econòmica	10	19	100,0	100,0	6,8	11,9
LABORAL	Conciliació vida familiar/laboral	6	1	25,0	8,3	4,1	0,6
	Concursos/ oposicions	8	3	33,3	25,0	5,4	1,9
	Llocs de treball/retribucions	10	5	41,7	41,7	6,8	3,1
	Altres		3	0,0	25,0	0,0	1,9
	Total Família Laboral	24	12	100,0	100,0	16,2	7,5
VIDA UNIVERSITÀRIA	Drets i discriminacions	3	5	11,5	16,1	2,0	3,1
	Inclusió/Exclusió social	1	8	3,8	25,8	0,7	5,0
	Relacions laborals / interpersonals	15	9	57,7	29,0	10,1	5,6
	Serveis i campus	2	3	7,7	9,7	1,4	1,9
	Altres	5	6	19,2	19,4	3,4	3,8
	Total Família Vida Universitària	26	31	100,0	100,0	17,6	19,4
Totals generals		148	160			100,0	100,0

Informe 2013. Sindicatura de Greuges

Després d'haver vist grosso modo les principals «famílies» temàtiques, resumirem breument el conjunt de casos més rellevants de cada una i recordarem algunes de les recomanacions genèriques que s'han fet al llarg de 2013 que ens poden servir de reflexió.

— Família Acadèmica

Ja em dit que la família Acadèmica concentra el 55% dels casos i, dins aquesta, els dos temes clau de 2013 han estat: d'una banda, avaluació i, de l'altra, assumptes de matrícula/permanència i accés.

Els assumptes que poden resumir de forma general el conjunt referit a les queixes presentades pels alumnes en matèria d'avaluació són aquests:

- Encariment i allargament del temps necessari per poder acabar estudis mitjançant compensació, atès que s'ha passat d'exigir cinc convocatòries (dos cursos + una de gràcia) a cinc matrícules (quatre cursos + una de gràcia).
- Alumnes de plans antics que s'han vist obligats a acabar estudis seguint criteris de grau i a pagar matrícules senceres d'assignatures de les quals no rebien docència.
- Negativa dels professors a facilitar una còpia de l'examen.

- No devolució dels treballs i conservació d'aquests com a exemples de la manera «com no s'ha de fer un treball».
- Manca de transparència en els càlculs i criteris d'avaluació.
- Abaixar la qualificació durant la revisió «per haver protestat».
- Caracteritzar un element d'avaluació com a «no recuperable» quan ho podria ser, argumentant que el professor «té massa alumnes» per haver de corregir una altra vegada els elements d'avaluació.
- No compareixença del professor a l'examen.
- No publicar les qualificacions de tots els elements d'avaluació.
- No publicar les qualificacions més que dels aprovats.
- Tancar actes sense fer revisió o abans de fer-la.
- No permetre la revisió de tots els elements d'avaluació.
- En assignatures compartides, no assistència de tots els professors a l'examen, de manera que s'impossibilita als alumnes de resoldre els dubtes que es presentin.
- Suspendre els alumnes per la mera sospita que han copiat a l'examen, sense que hi hagi proves i pretenent que l'alumne provi la seva innocència.
- Desaparició de l'expedient acadèmic per impagament o retard en el pagament i impossibilitat de recuperar-lo.

Aquests són els motius que amb més freqüència han motivat les queixes dels alumnes dins la família Acadèmica. En el cas dels professors, s'observa un descens significatiu dels casos sobre «avaluació» presentats per aquests, la qual cosa se suposa que té a veure amb el fet que han anat adaptant-se progressivament al procediment d'avaluació contínua i fan menys consultes que s'hi relacionin. Malgrat tot, un dubte continua motivant consultes a la Sindicatura, i és a veure si és possible suspendre un alumne que ha fet un examen si quan l'estam corregint «sospitam» que ha d'haver copiat perquè detectam l'existència de paràgrafs idèntics o gairebé idèntics a la redacció d'algun llibre o uns apunts. La Sindicatura ha reiterat que si no es tenen proves que s'ha copiat, la mera sospita no és suficient per acusar un alumne de frau, i que la literalitat d'un fragment no és prova d'haver copiat, atès que no és impossible que els alumnes memoritzin textos extensos. Per altra banda, la Sindicatura també ha reiterat la recomanació als professors que en la mesura del possible evitin plantejar preguntes que es puguin respondre transcrivint de memòria un llibre o uns apunts.

Pel que hem pogut conèixer, sembla que afortunadament moltes d'aquestes consultes i queixes sobre «avaluació» que han presentat aquest 2013 els alumnes a la Sindicatura podran quedar resoltes aplicant el nou Reglament acadèmic de grau que s'està elaborant.

Ara bé, com ja assenyalava a l'informe de 2012, crec que convindria reflexionar entorn dels límits de l'avaluació contínua, sobre la possibilitat real d'aplicar-la a determinades mides de grup d'aula i sobre la necessitat de racionalitzar el procés d'avaluació perquè sigui transparent i intel·ligible i transmeti la impressió al que t'hi sotmet que a més de ser capaç de verificar els coneixements, el sistema és just i proporcional a l'esforç que ha estat necessari realitzar.

Pensam que l'encariment de les segones i terceres matrícules o la pèrdua de beca que pot comportar un suspens és un assumpte cada cop més important, per la qual cosa els alumnes no poden tenir la impressió que els professors ens ho prenem a la lleugera. Torn a reiterar que el 99% dels alumnes que presenten una queixa pel resultat en l'avaluació cerquen més «entendre

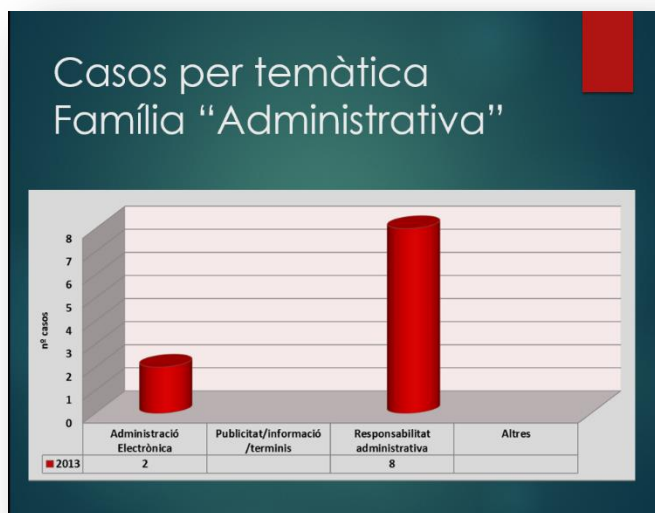
el suspens» que un aprovat. Comprendre què han fet malament, què s'esperava d'ells i què han de fer per aconseguir-ho és part de l'aprenentatge que els alumnes esperen poder aconseguir.

— *Família Administrativa*

Pel que fa al grup temàtic de la família Administrativa, hem de dir que representa només el 6% dels casos. Malgrat que la seva rellevància estadística sigui molt baixa, inclou determinats

casos que han resultat especialment greus per als afectats.

El gruix de casos es concentren sota l'epígraf «responsabilitat administrativa» i n'hi ha algun altre sota la denominació «administració electrònica». En ambdós epígrafs s'hi inclouen situacions en les quals, normalment alumnes, han patit les conseqüències d'errades involuntàries de persones que han pres part en un procediment administratiu; també han patit les conseqüències del coneixement incomplet o equivocat dels passos administratius que calia fer en un determinat procediment.



Els alumnes són especialment sensibles a la informació contradictòria; també és possible que no sempre siguin interlocutors preparats, que «entenguin» el llenguatge administratiu. No obstant això, l'esforç l'ha de fer l'Administració i no l'administrat. Seria aconsellable, per evitar errades, habilitar un canal de consultes en línia, que permetés deixar per escrit el que es demana i també allò que l'Administració respon; així mateix, seria aconsellable que a les secretaries es facilitassin fulls amb les respostes més freqüents ja contestades i que les preguntes que l'alumne formula habitualment no poguessin rebre respostes distintes i encara menys contradictòries segons la persona que respon.

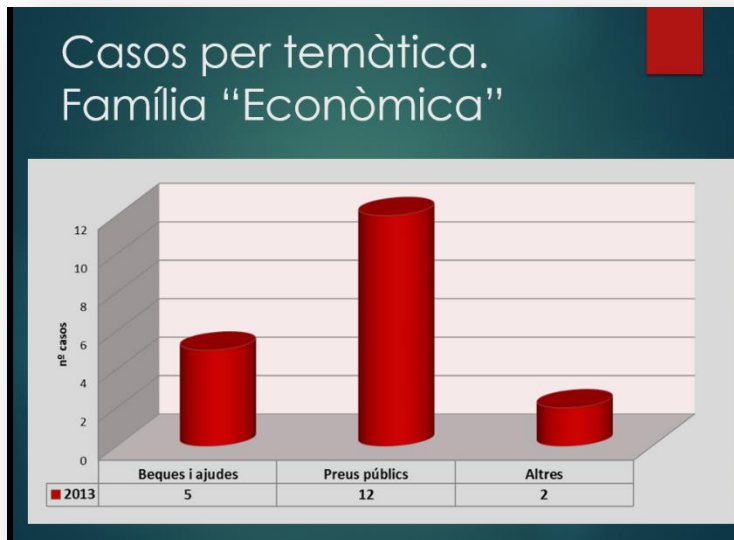
A continuació podem veure alguns exemples dels casos que han motivat queixes classificades dins la temàtica Administrativa:

- A un alumne que vol estudiar a Palma li adjudiquen plaça a Eivissa: quan ja s'hi ha traslladat, hi està instal·lat i ha llogat un pis, s'assabenta que a Palma queden places lliures de l'estudi que havia sol·licitat.
- Un alumne de mobilitat no es matricula de les assignatures optatives que conformen un itinerari d'especialització d'un pla d'estudis i no l'informen que no havent-ho fet perd la possibilitat de triar les optatives amb la prioritat que li correspondria per qualificació mitjana i, per tant, es veu impossibilitat de cursar l'itinerari d'especialització que desitjava.
- Un alumne que havia cursat fa anys un títol propi i no l'havia acabat demana ara reconeixents de crèdits per poder-lo acabar en la versió oficial. La UIB no li pot fer un certificat de les matèries superades ni de les qualificacions que va obtenir perquè no hi ha expedients per als alumnes de titulacions pròpies, malgrat que des de 1996, en què la FUEIB inicià la impartició de títols propis, han realitzat estudis propis de postgrau més de 34.000 alumnes.

- Una alumna sol·licita l'expedició del seu títol i el rep en català. Atès que és estrangera, demana l'expedició del títol en una de les llengües de la UE. Per expedir-l'hi l'obliguen a pagar novament el certificat, quan el primer que ha pagat hauria estat suficient sempre que hagués estat bilingüe: català-anglès, català-castellà, etc.

— *Família Econòmica*

Pel que fa a la família Econòmica, els casos representen un 12% i es concentren sobretot en la impossibilitat de molts alumnes de fer front a la matrícula en el termini fixat pel rebut bancari o bé de pagar la matrícula en qualsevol moment, un cop els ha estat denegada una beca.



El total de casos que ha vist la Sindicatura al llarg de 2013 que tenen en el seu origen una causa econòmica és molt elevat. Alguns alumnes han presentat queixa pel que han considerat el cobrament d'un preu públic abusiu, en concret els alumnes de plans antics als quals en comptes de cobrar-los només els drets d'examen els han obligat a pagar la matrícula sencera com si fossin estudiants de grau, argumentant que les assignatures de les quals es

matriculaven s'oferien amb docència per a altres estudis. No obstant això, la major part d'alumnes no han vingut a «queixar-se que hagin de pagar ni de la quantitat», ja que «pagar» és una cosa que almenys els alumnes que han vingut a la Sindicatura tenen clara que han de fer i que a més volen fer, perquè estan estudiant i perquè tenen previst acabar la carrera i obtenir una titulació. Els alumnes han vingut a la Sindicatura després de descobrir que malgrat que havien pagat, això sí, fora de termini, havia desaparegut del seu expedient tota l'activitat acadèmica desenvolupada durant el període que hagués durat el retard en el pagament. En efecte, cap alumne ni cap pare, ni cap professor, espera que un alumne que s'hagi endarrerit en el pagament no pugui finalitzar el curs perquè la Universitat li hagi fet desaparèixer les qualificacions de febrer, per exemple, o les qualificacions dels exàmens de gràcia, o tot allò que hagi coincidit amb el període que s'ha retardat en el pagament. I per si això no fos suficient, aquells alumnes als quals la part de l'expedient inactiva hagi coincidit amb el període complementari de l'avaluació de primer semestre (febrer), també els han castigat fent desaparèixer l'opció de presentar-se al període extraordinari d'avaluació del setembre, perquè s'ha entès que no tenien dret a «recuperar» si no havien estat avaluats i suspesos prèviament. Ningú no ho espera, però això és exactament el que ha passat aquest 2013. Podem imaginar-nos el neguit que han patit centenars d'estudiants (*Vid.* taula següent) en tots els cursos. Lògicament els més afectats han estat els dels cursos superiors en el cas dels plans antics i una quarta part aproximadament en tots els cursos dels estudis de grau.

Alumnes amb dificultats en el pagament de la seva matrícula (impagats o pagats fora de termini) Curs 2012-13								
	Nº Alumes (A)	Impagats (I)	Fora de termini (FT)	% I/A. titulació	%FT/A titulació	%alumnes /total	% I/Total	%FT/total
Facultat d'Economia i Empresa	78	35	43	44,9	55,1	16,3	18,3	15,0
Escola Politècnica	55	21	34	38,2	61,8	11,5	11,0	11,8
Facultat d'Infermeria i Fisioteràpia	24	5	19	20,8	79,2	5,0	2,6	6,6
Facultat de Dret	44	19	25	43,2	56,8	9,2	9,9	8,7
Facultat de Filosofia i Lletres	70	25	45	35,7	64,3	14,6	13,1	15,7
Facultat de Turisme	28	9	19	32,1	67,9	5,9	4,7	6,6
Facultat de Ciències	30	12	18	40,0	60,0	6,3	6,3	6,3
Facultat d'Educació	100	47	53	47,0	53,0	20,9	24,6	18,5
Facultat de Psicologia	18	5	13	27,8	72,2	3,8	2,6	4,5
MASTERS I DOCTORATS	22	9	13	40,9	59,1	4,6	4,7	4,5
Altres (hoteleria/Cesag)	9	4	5	44,4	55,6	1,9	2,1	1,7
Total	478	191	287	40,0	60,0	100,0	100,0	100,0

Aquesta interpretació extraordinàriament restrictiva que ha fet la UIB el curs 2012-13 del Decret de preus és nova i injustificada, especialment si es té en compte que el Decret de preus que publica el Govern balear fa més deu anys que diu el mateix i mai la UIB no n'havia fet una interpretació com la que n'ha fet ara.

En efecte, tradicionalment quan un l'alumne no pagava en el termini, li «suspenien» temporalment els drets acadèmics, cosa ja de per si de dubtosa legalitat, però que cal entendre dins el conjunt de mesures de pressió que utilitzava la institució universitària per reclamar el pagament vençut. No obstant això, quan l'alumne pagava «recuperava» l'expedient i les qualificacions que hagués pogut obtenir durant el període en què va estar en situació administrativa d'impagat.

El greuge que s'ha causat a desenes d'alumnes aquest curs 2012-13 és incalculable. Val a dir que la UIB ha actuat, a més, de forma molt poc transparent, per tal com no ha comunicat en cap moment als interessats el canvi en la interpretació de la norma i no els ha advertit tampoc de les conseqüències acadèmiques que els representaria passar a una situació voluntària o involuntària d'impagament.

En un sistema modern d'administració pública, la reclamació dels pagaments s'ha de fer per escrit o per un mitjà del qual quedi constància fefaent, s'ha de donar un preavís i s'ha de comunicar les conseqüències que es derivaran del pagament retardat (habitualment un recàrrec), però mai la suspensió unilateral de la prestació del servei a la primera incidència. És una qüestió de proporcionalitat i també d'interès per la part més nombrosa i alhora més feble de la comunitat universitària. Pensem per un moment què passaria si les empreses que presten serveis a l'Administració pública tallassin el servei sense preavís l'endemà de vèncer una factura. Potser faria mesos que a la UIB estaríem ja sense llum o sense telèfon.

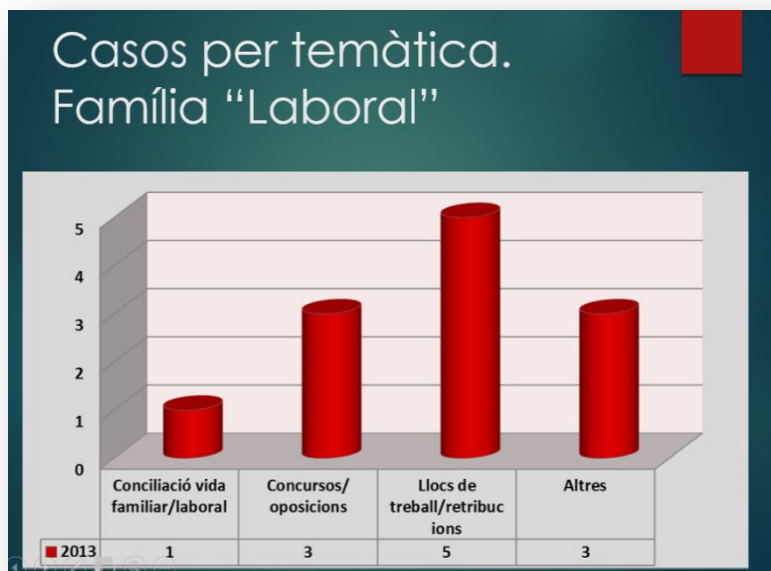
El problema econòmic de moltes de les famílies d'alumnes de la UIB s'ha fet tan palès que, per sort, ha estat capaç de vèncer els prejudicis i els arguments fal·laços que permetien sostenir la creença que els alumnes no paguen perquè esperen saber si han aprovat els exàmens, o perquè se les saben totes i sempre se les enginyen per retardar el pagament. Per ventura, cal tenir-los a classe, asseguts al davant, conèixer-los pel seu nom, saber qui són, quin és l'entorn que els envolta, per fer-se una idea de la dimensió del problema, de l'angoixosa realitat que estan vivint algunes famílies. Millor que jo, ho ha dit ja la doctora Roca en el vídeo de presentació de

l'associació Universitat Solidària que presideix: «Te trobes amb alumnes que et diuen “Jo no puc seguir estudiant, mon pare i mumare estan a l’atur, no puc pagar la matrícula”».

Per sort, deia, el problema s'ha fet tan evident que ha fet prendre consciència a una part del col·lectiu universitari que calia fer alguna cosa davant la manca de resposta de l'Administració. La Sindicatura de Greuges va advertir ja de la situació en el seu informe de gener de 2012, no obstant això, imagín que els canvis que ha patit la Universitat al llarg d'aquest convuls 2013 han desviat l'atenció cap a altres indrets i mentrestant pot dir-se que l'Administració de la UIB ha mostrat molt poca sensibilitat social envers aquests alumnes, que són, recordem-ho, tan «membres de la comunitat universitària» com ho són els professors o el personal d'administració i serveis, malgrat no representin més del 4% dels nostres estudiants.

Per fer front al problema, calien només dues accions: «tenir voluntat» de solucionar el problema i «ser creatius». Per sort, ha existit un col·lectiu de professors, alumnes i personal d'administració i serveis que sí que ha fet la passa endavant que calia i ha sabut estar a l'alçada humana que hom podia i volia esperar d'una institució com la nostra. Des de la Sindicatura de Greuges vull agrair la col·laboració de totes les persones que des del seu àmbit concret estan donant suport i col·laborant diàriament perquè aquesta UIB que SOM allargui una mà a aquells membres del col·lectiu d'estudiants que més ho necessiten i per als quals la finalització dels estudis superiors pot significar un salt qualitatiu important en el seu futur.

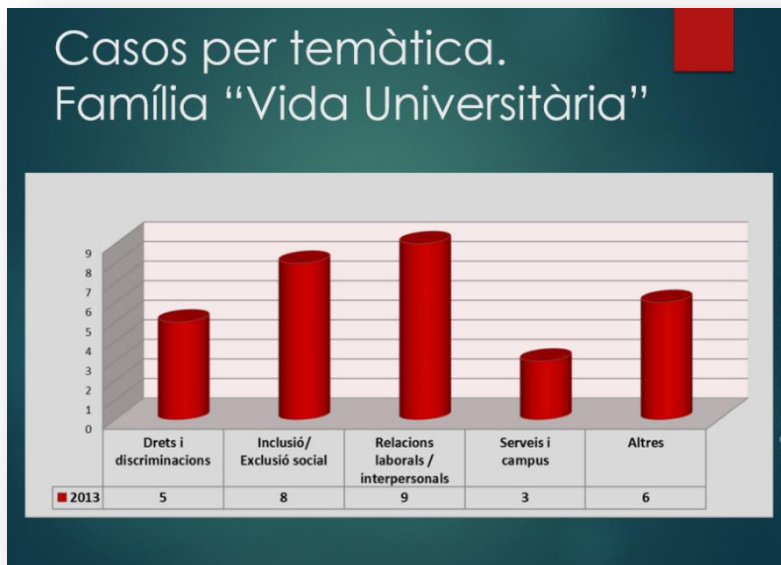
— Família Laboral



Pel que fa a la família Laboral, malgrat que els casos s'havien incrementat molt al llarg d'aquests darrers tres anys (de 5 a 24), el 2013 se'n varen registrar només 12 casos, que han suposat el 7,5% dels casos totals.

Els tres grans temes dins l'àmbit Laboral que han motivat les queixes han estat els relatius a retribucions i llocs de treball, els barems i criteris de contractació dels concursos i oposicions i la

conciliació de la vida familiar i laboral. L'avaluació per competències, l'ampli marge de discrecionalitat de les comissions de contractació i les peticions de canvi de grup de classe per poder atendre persones dependents, menors d'edat, seguir altres estudis o treballar en la economia informal, han continuat sent els casos més freqüents dins aquesta família.



Vegem, per acabar, el conjunt de casos que hem classificat sota la denominació de Vida universitària. Aquesta família, com hem dit, és la segona en importància després de l'Acadèmica. Ha passat de representar el 10% dels casos el 2010 a representar prop del 20%, tot i que en nombres absoluts gairebé els casos s'han triplicat, ja que el 2013 han superat els trenta.

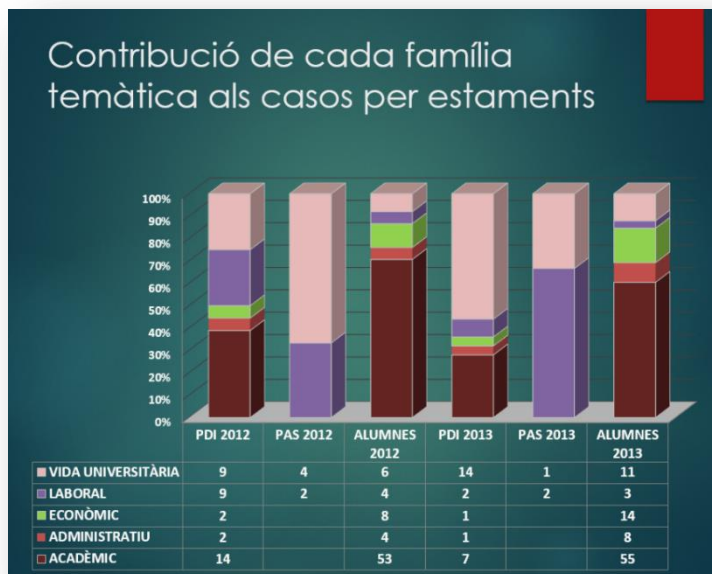
Dels quatre grans grups que integren la Vida universitària, el de «relacions laborals i interpersonals» és el més important, ja que suposa el 30% del total de casos vists per la Sindicatura.

El col·lectiu que més casos ha presentat d'aquesta naturalesa ha estat el PDI, i els àmbits en què s'ha manifestat el conflicte han estat els grups de recerca i els departaments. Analitzant els casos, podem comprovar que les relacions personals poden arribar a tornar-se tenses quan les persones que comparteixen espai, aula, despatx o grup de recerca deixen de compartir objectius comuns, jerarquitzen la interrelació, valoren de forma distinta l'esforç aliè o aprofiten les circumstàncies de l'entorn de forma desigual, alguns en benefici propi.

Igualment també el PAS pateix situacions d'aquesta naturalesa, tot i que té menys mecanismes per poder-hi fer front de forma individual, i les relacions laborals o interpersonals generadores de conflicte resten sovint soterrades i els que les pateixen tenen menys mecanismes de defensa que en l'àmbit del PDI, on el canvi de grup de recerca, d'assignatura, els canvis en l'espai de relació, poden compensar les dificultats de convivència.

En suma, l'existència d'aquests tipus de problemàtica resta motivació als equips de treball i fa les unitats administratives i acadèmiques menys eficients. Per tant, disposar de persones capaces de generar sinergies positives és del tot necessari per dur endavant les organitzacions humanes i caldria prestar més atenció a la incidència d'aquests tipus de conflictes. No podem oblidar que hi ha nombrosos estudis empírics que han mostrat suficientment l'existència d'una important relació entre una organització excessivament jerarquitzada i desmotivada, amb fluxos febles d'informació i deficient organització del treball, amb l'aparició d'estrès laboral i conductes d'assetjament psicològic i antisocials.

A l'apartat d'«Inclusió/exclusió social i de drets i discriminacions» s'hi troben alguns casos que ha dut personalment la Sindicatura i que li han comportat un temps de dedicació molt elevat. En tots hem hagut de resoldre qüestions plantejades per persones amb necessitats especials que havien de menester un entorn controlat per poder dur a terme les tasques habituals. Alguns d'aquests casos han requerit fins i tot la intervenció del Defensor del Poble, malgrat tots els esforços humans que ha fet —aquí sí— la UIB per garantir la igualtat d'oportunitats, ja sigui mitjançant el Servei de Prevenció, la Unitat Mèdica, l'Oficina de Suport a Persones amb Necessitats Especials, les secretaries dels centres i la direcció acadèmica de les titulacions implicades.



Finalment, per acabar aquest apartat vull fer una breu referència a la distribució de les grans famílies de casos per estaments.

Al gràfic es representa en quina mesura contribueix cada família temàtica als casos per estaments. S'hi han representat les dades de 2012 (tres primeres columnes) i les dades de 2013 (tres darreres columnes).

Si miram com a què contribueix cada família temàtica al total de cada estament, comprovam:

en primer lloc, que la família Acadèmica afecta tant alumnes com professors, igual que la família Administrativa; en segon lloc, que la família Econòmica afecta principalment professors i alumnes, i, en tercer lloc, que els assumptes integrats dins la categoria Laboral afecten també tots els estaments, igual que la Vida universitària. Ara bé, el 2013 els casos en aquesta darrera família ha crescut molt entre el PDI, igual que els casos de temàtica laboral ho han fet entre el col·lectiu del PAS.

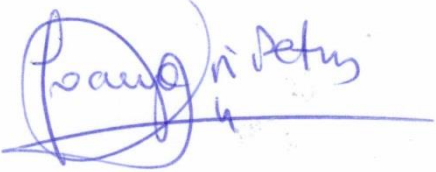
Hauríem de concloure, doncs, que la comunitat universitària, per més que estatutàriament i des del punt de vista administratiu conservi el seu caràcter estamental, distribuïts desigualment els drets i els deures, ha de ser capaç d'aconseguir un clima de convivència que ens permeti, cada un dins les seves funcions, ser coresponsables del seu funcionament.

En el darrer apartat, «Reflexions finals», vull posar de manifest que és una gran satisfacció per a la Sindicatura intentar contribuir a aquest esforç col·lectiu mitjançant l'anàlisi dels casos que es presenten. Sempre s'intenta analitzar totes les visions del conflicte i orientar la intervenció cap a la resolució que més fàcilment aconsegueixi resoldre el problema, dins el marc de la legislació vigent, prenent com a norma aconseguir la justícia material, millorar la qualitat del servei que oferim a la UIB i atendre els membres de la comunitat universitària com allò que són abans de res, «persones».

Qued a disposició del Rector i dels membres claustrals per aclarir i ampliar, si escau, aquells aspectes que considerin pertinents.

He dit.

Palma, 6 de març de 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Joana M. Petrus Bey', with a horizontal line drawn through the bottom of the signature.

Joana M. Petrus Bey
Síndica de Greuges