



INFORME 2017
SINDICATURA DE GREUGES

Maria Antònia Manassero Mas
Síndica de Greuges



Índex

1. INTRODUCCIÓ
 2. ACTUACIONS DUTES A TERME
 - 2.1. Actuacions externes
 - 2.2. Actuacions internes
 3. DADES ESTADÍSTIQUES
 4. CASOS PER CENTRE
 5. CASOS I RECOMANACIONS
 - 5.1. Casos i recomanacions de la família acadèmica
 - 5.2. Casos i recomanacions de la família laboral
 - 5.3. Casos i recomanacions de la família de vida universitària
 - 5.4. Casos i recomanacions de la família administrativa
 - 5.5. Casos i recomanacions de la família econòmica
 6. REFLEXIONS FINALS
- ANNEX I. Resum dels casos

1. INTRODUCCIÓ

L'informe de la Sindicatura de Greuges que es presentam correspon a l'any 2017, segon 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 núm. 176, de 14 d'abril de 2000), és funció del Síndic de Greuges: «Presentar al Claustre una memòria anual sobre les seves actuacions, incloent-hi els suggeriments, les propostes i les advertències que se'n derivin».

En exercici, doncs, d'aquesta funció i en compliment del que és –en realitat– un «deure» estatutari, presentam aquest informe, que manté el format i estructura dels anteriors, tant el que es va presentar l'any 2016, com els presentats per la meva antecessora, la Dra. Joana M. Petrus Bey, i pretén igualment convidar la comunitat universitària a reflexionar sobre el funcionament del servei públic que oferim en unes condicions que aquests darrers anys han estat, si més no, difícils i complexes.

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

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

2. ACTUACIONS DUTES A TERME

2.1. Actuacions externes

a) Reunió dels Defensors Universitaris del G9. UNED, 2 i 3 de febrer de 2017

Els temes que es varen tractar en aquesta reunió varen ser:

- La precarietat del professorat i l'envelliment de les plantilles.
- Restriccions de drets i llibertats de l'alumnat a les nostres universitats.
- L'evolució de la universitat espanyola després de la implantació del Pla de Bolonya.

b) Jornada Tècnica de la CEDU. Universitat Rey Juan Carlos, 28 de maig de 2017

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

Taula rodona 1

Crisis de derechos en las Universidades

Hi varen assistir el senyor Segundo Píriz (CRUE), la senyora María Encina González (CCOO) i la senyora Carmen Romero (CREUP).

La va moderar el senyor Joan Manuel del Pozo (Síndic de Greuges de la Universitat de Girona).

Taula rodona 2

Crisis de derechos en las Universidades: la labor de las Defensorías universitarias

Hi varen assistir el senyor Enrique Martínez Ansemil (Valedor de la Universitat de la Corunya), el senyor Ángel Cobo Ortega (Defensor Universitari de la Universitat de Cantàbria) i el senyor José Palazón Espinosa (Defensor Universitari de la Universitat de Múrcia).

c) XI Trobada de Defensors Universitaris del G9. Universitat de La Rioja, 15 i 16 de juny de 2017

Els temes de treball varen ser els següents:

- *Análisis comparativo de los programas de apoyo previstos en las Universidades del G9 y dirigidos a estudiantes que, por circunstancias diversas, quedan excluidos de las convocatorias ordinarias de becas.*
Ponent: Sr. Vidal Mateos Masa (Defensor Universitari de la Universitat d'Extremadura) Actuacions dels Defensors enfront a situacions properes al delictes
- *Análisis comparativo de las encuestas utilizadas en los procedimientos de evaluación de la docencia de las Universidades del G9*
Ponent: Sra. M. Antònia Manassero (Defensora Universitària de la Universitat de les Illes Balears).
- Taula rodona: *La Defensoría Universitaria en primera persona*
Moderadora: Sra. Teresa Cascudo (Defensora de la Universitat de La Rioja).
- *Reflexiones siete años y medio después (y a punto de terminar mandato)*
Ponent: Sr. José Palazón (Defensor Universitari de la Universitat de Múrcia, president de la Conferència Estatal de Defensors Universitaris).
- *La defensoría universitaria: relato de una idea y una experiencia singular*
Ponent: Sr. Argimiro Rojo (Defensor Universitari de la Universitat de Vigo).

- *Retos de las Defensorías Universitarias: ¿dónde está el límite?*
Ponent: Sra. Rosa Miren Pagola (Defensora Universitària de la Universitat de Deusto).

d) X Trobada de Síndics de Greuges, Defensors i Mediadors Universitaris de la Xarxa Vives. Universitat Rovira i Virgili, 6 i 7 de juliol de 2017.

Els temes de treball varen ser:

- La independència dels síndics, defensors i mediadors universitaris.
- Les normatives reguladores dels síndics, defensors i mediadors universitaris.
- La participació dels síndics, defensors i mediadors universitaris en la vida i les institucions universitàries.
- La gestió, valoració i compatibilització de les absències justificades dels estudiants a classe i els exàmens.

e) I Trobada de Síndics Locals de les Balears. Seu de la FELIB, 7 de novembre de 2017.

Els objectius de la trobada varen ser:

1. Compartir coneixements relatius a la defensa dels drets de la ciutadania en el context balear.
2. Impulsar i reforçar la construcció de defensories incorporant entitats i institucions *ad hoc*.

I els temes de treball, entre d'altres:

- Exposició sobre l'origen i el treball de la Comissió de Greuges de Menorca. A càrrec de la senyora Gràcia Seguí i del senyor Josep Barber, membres de la Comissió de Greuges.
- Exposició del treball de l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de l'Ajuntament de Palma (estructura, trajectòria, forma de treball, aspiració de recuperació del segell de qualitat, etc.). A càrrec de la Defensora, la senyora Anna Moilanen, i de l'adjunt, el senyor Vicente Rodrigo.

Taula rodona

Participants: el senyor Serafín Carballo (Director de l'ODDM), la senyora M. Antònia Manassero (Síndica de Greuges de la UIB), i el senyor Carles Vilagrasa Alcaide (Síndic de Santa Coloma de Gramenet).

Moderador: Oficina de Defensa dels Drets de la Ciutadania.

f) XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarias. Universitat de Castella-la Manxa, Seu de Conca, 8, 9 i 10 de novembre de 2017

Els temes de treball, presentats en forma de ponències, varen ser els següents:

- *La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y Estudiantes)*
Coordinador: Sr. José Luis Sánchez Barrios (Defensor Universitari de la Universitat de Salamanca).
- *La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones*
Coordinador: Sr Vidal Luis Mateos Masa (Defensor Universitari de la Universitat d'Extremadura).
- *La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas*
Coordinador: Sr. Argimiro Rojo (Tribunal de Garanties de la Universitat de Vigo).

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

g) X Assemblea de la CEDU. Universitat de Castella-la Manxa, Seu de Conca, 10 de novembre de 2017.

Aprofitant la trobada, va tenir lloc la X Assemblea de la CEDU, a la qual es varen presentar els comptes i actuacions duts a terme per la Junta Directiva, així com l'elecció del president i la nova Junta Directiva de la CEDU. El nou president és el professor Antonio Ángel Ruiz, Defensor Universitari de la Universitat de Granada, el qual substitueix el professor José Palazón, Defensor Universitari de la Universitat de Múrcia. També es varen elegir els membres de la Comissió Executiva de la CEDU.

2.2. Actuacions internes

Aquestes actuacions externes s'han dut a terme al mateix temps que les necessàries actuacions internes, que, com altres anys, han consistit fonamentalment a atendre, estudiar i resoldre els casos presentats; a mantenir reunions amb els representants dels diferents estaments universitaris que ho havien sol·licitat, així com amb aquells amb qui ha estat necessari contactar en funció dels casos presentats; elaborar la part corresponent a la Sindicatura de Greuges de la Memòria acadèmica 2016-17, i redactar l'Informe 2017.

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

La Sindicatura ha continuat comptant amb l'assessorament jurídic de la doctora Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor, professora de Dret Públic, que ha aportat a molts de

casos un acurat punt de vista jurídic, a més del suport jurídic aportat per l'Assessoria Jurídica de la UIB.

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



Sra. Susana Lloveria Vitòria

Responsable administrativa de la Sindicatura de Greuges



Dra. Sílvia Feliu Álvarez de Sotomayor

Assessora de la Sindicatura de Greuges

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

Entre aquestes actuacions internes i, malgrat que no correspongui estrictament a l'any 2017, la Sindicatura vol agrair a l'equip rectoral, especialment a la Gerent i al Vicerectorat de Campus, Cooperació i Universitat Saludable, així com a les persones responsables del Servei de Patrimoni, l'ampliació de l'espai físic de la Sindicatura, que ha permès afegir un despatx i així poder tenir una sala d'espera que garanteix l'anonimat de les persones que hi venen.

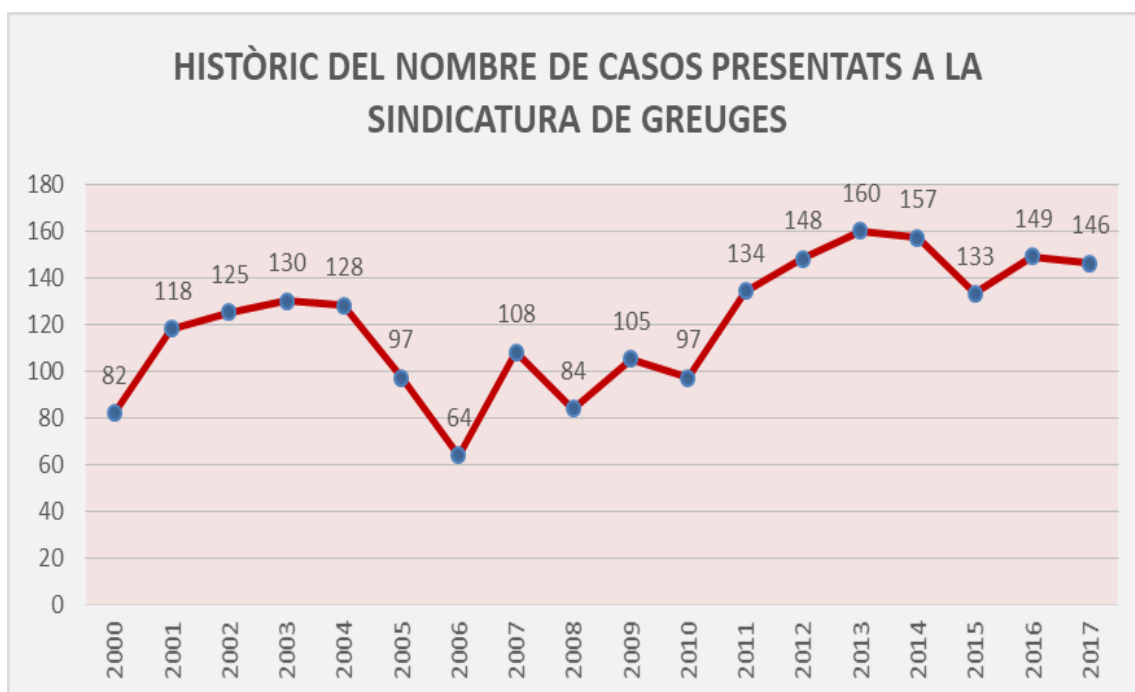
Finalment, en aquest epígraf d'actuacions fem referència a l'execució pressupostària d'aquest centre de despesa. El pressupost executat fins al 30 de desembre ha estat de 2.982,56 euros, que equival al 59,66% del pressupost anual.

Concepte	Ingressos	Despeses
Saldo inicial	5.000,00	
Dietes		842,34
Combustibles		18,34
Material informàtic no inventariable		25,00
Ordinari no inventariable		39,93
Locomoció		1.787,45
Reunions i conferències		225,00
Altres indemnitzacions		44,50
TOTALS	5.000,00	2.982,56
		2.017,44

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 Excel.

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

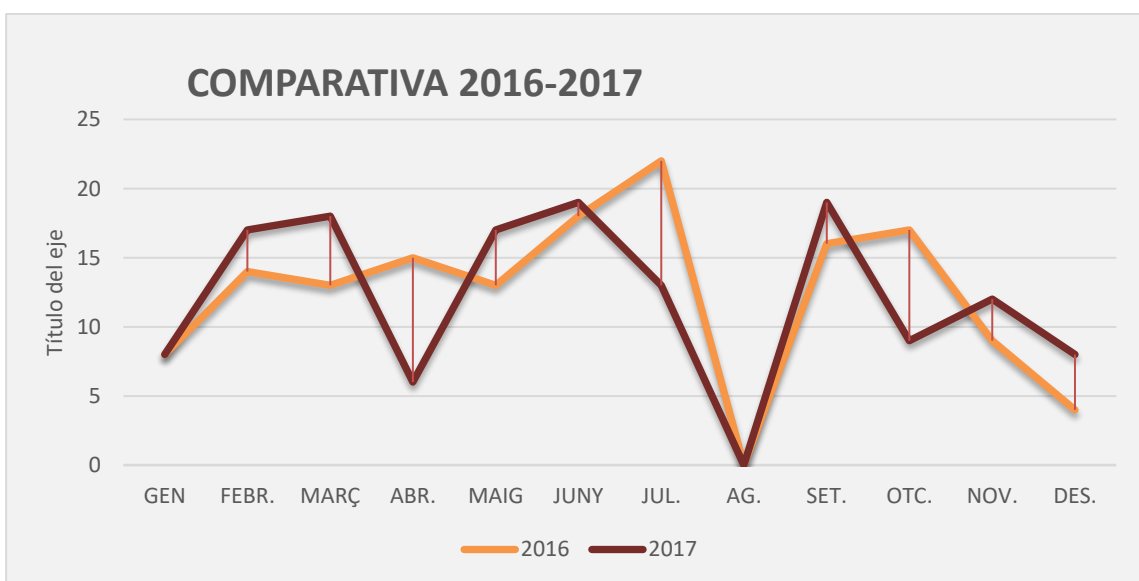
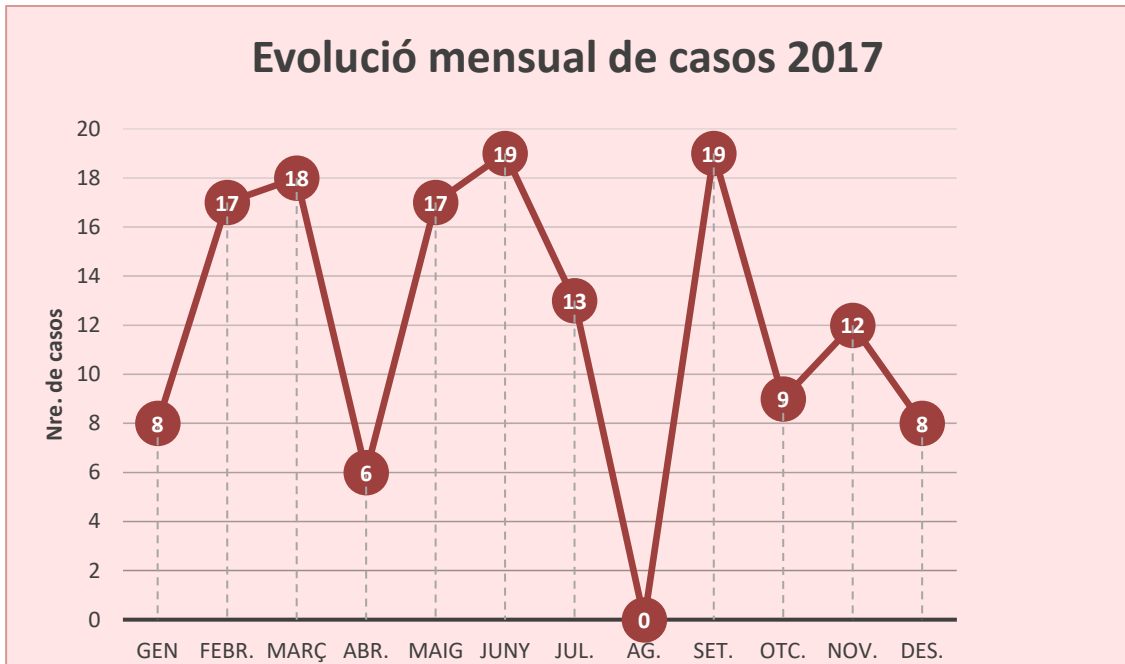


Partint del nombre total de casos presentats, cal destacar-ne l'augment que s'ha produït des de l'any 2010 i que el 2017 ha estat de 146 casos, xifra lleugerament inferior respecte de la de l'any anterior (149 casos). Tot i això, el nombre de casos registrats s'ha mantingut bastant constant al llarg dels darrers anys.

En efecte, el 2017 es varen presentar 146 casos, tres menys que l'any anterior, això és un 2% inferior a la xifra de l'any anterior, i tenen una distribució mensual que presenta diferències respecte de la de l'any 2016 i que comentam tot seguit.

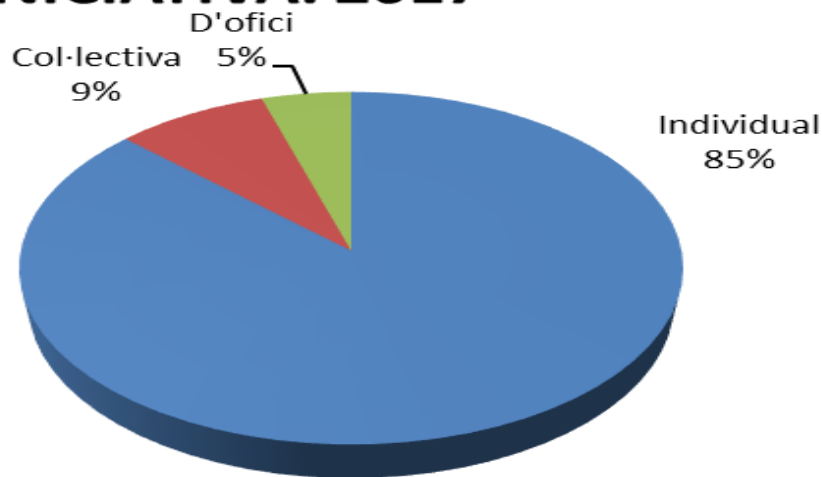
Els mesos amb més nombre de casos respecte de l'any 2016 són febrer, març, maig, juny i setembre, i disminueix els mesos d'abril, juliol i octubre. Tal com va succeir

l'any 2016, l'augment de casos els mesos de febrer i juny està relacionat amb els períodes d'avaluació, tant de la complementària com de l'extraordinària, així com amb el compliment i els sistemes d'avaluació de les guies docents. També hi tenen a veure els processos de matrícula i de reconeixement de crèdits, especialment el mes de setembre.

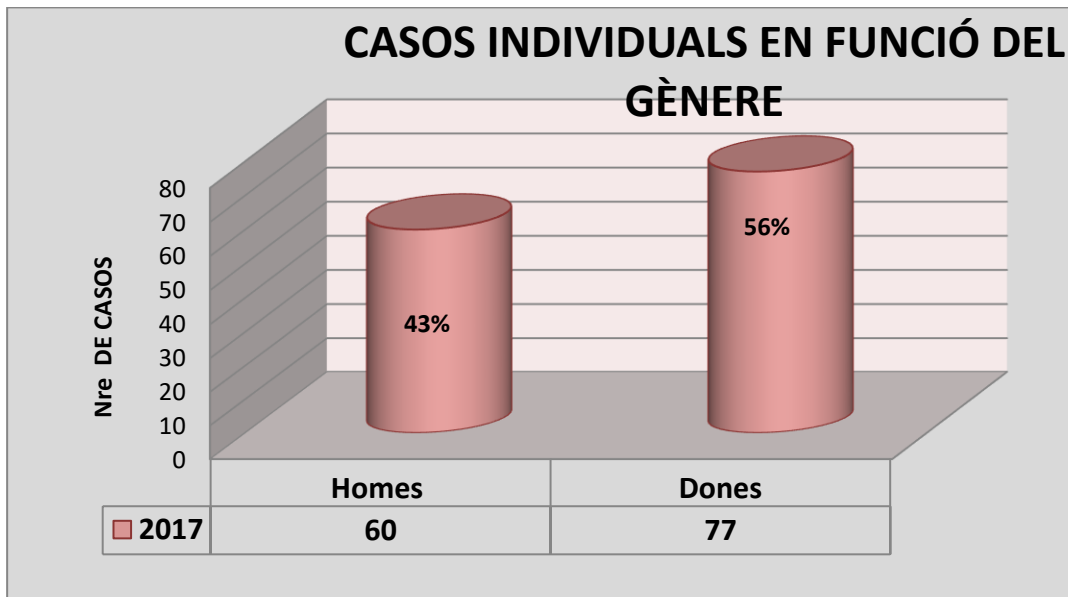


En comparar l'any 2017 amb el 2016, es fa palès l'augment del nombre de casos a partir del mes de maig, quan comença el període d'avaluació complementària del segon semestre, així com el descens a l'abril respecte del mateix mes de l'any 2016. Al juliol, octubre i desembre els casos disminueixen, i especialment a l'abril, com ja hem dit, i a l'octubre.

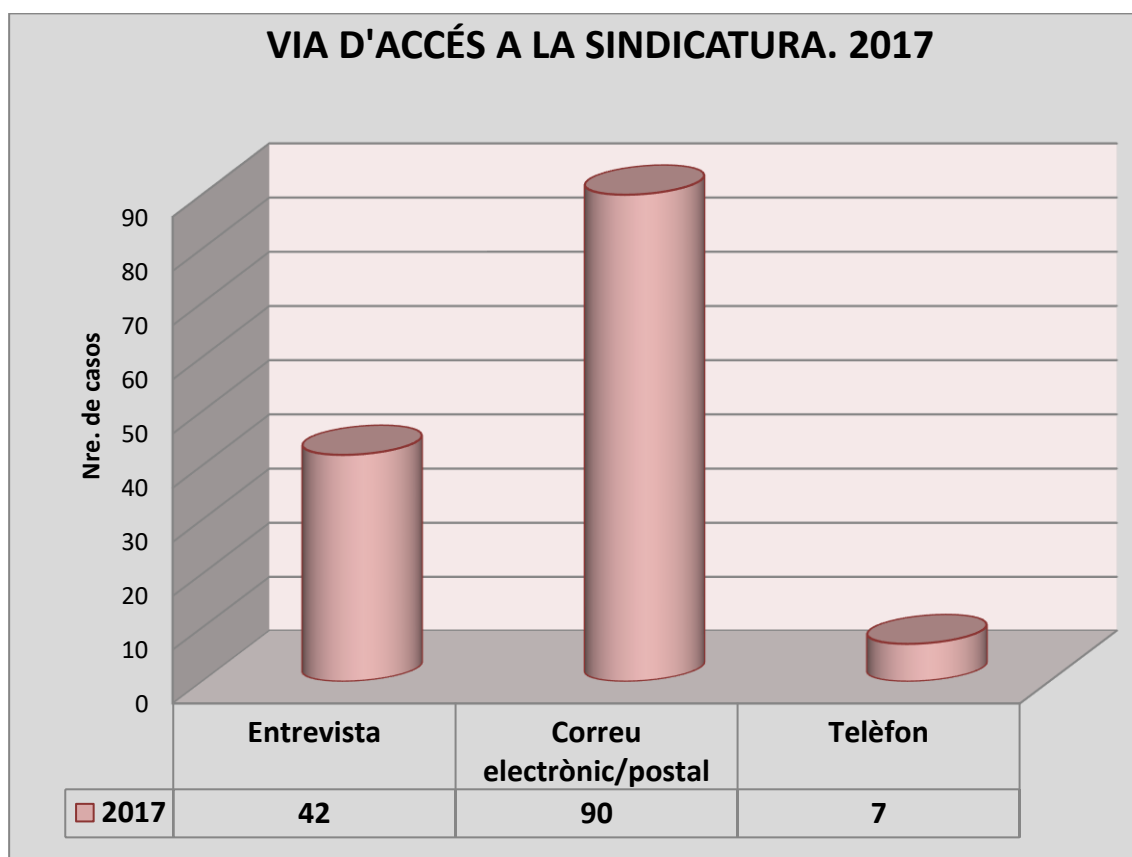
CASOS PER TIPUS D'INICIATIVA. 2017



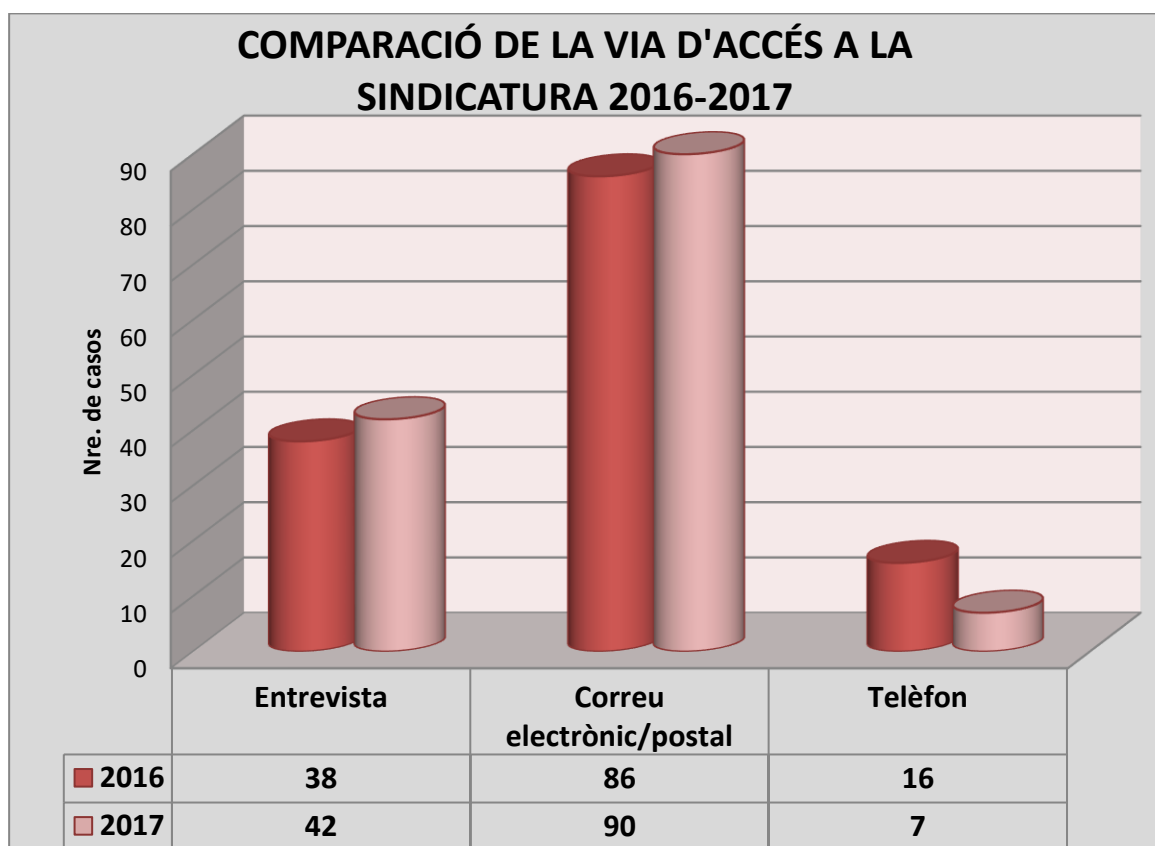
La majoria dels casos que s'han presentat a la Sindicatura l'any 2017 han estat individuals, amb el mateix percentatge que l'any anterior i seguint la tendència d'anys enrere. Els casos presentats de manera col·lectiva s'ha mantingut en el 9%, com l'any 2016. La resta, un 5%, els ha obert d'ofici la Sindicatura.



El 2017 la majoria dels casos individuals registrats han estat de dones (56%) i la resta (43%), d'homes. Si comparem aquests percentatges amb els de l'any 2016, veiem que hi ha hagut un augment important del nombre de dones que han presentat casos a la Sindicatura, que superen els homes. L'increment de la xifra de dones que s'han adreçat a la Sindicatura respecte de l'any 2016 és d'un 13%.



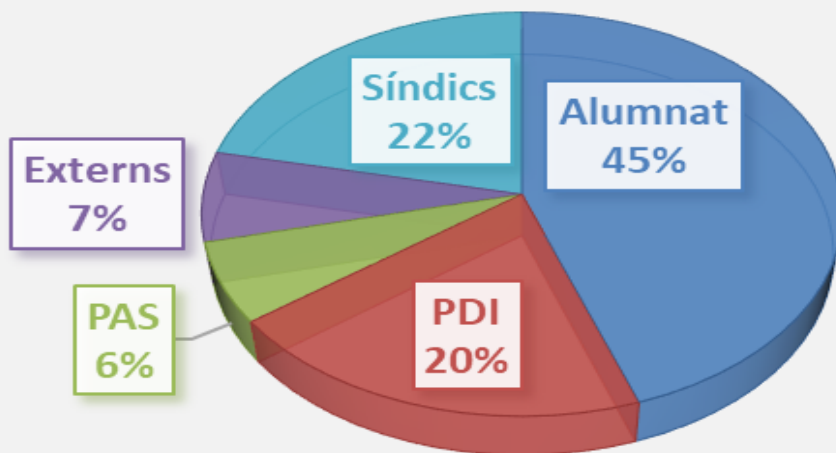
Malgrat tot, no hi ha hagut canvis substancials en la manera d'accedir a la Sindicatura durant l'any 2017 respecte de 2016, i ha seguit augmentant l'accés a través del correu electrònic. La posada en marxa, l'any 2015, del formulari en línia ha canviat la manera de contactar amb la Sindicatura i ha fet disminuir la via telefònica, que ha disminuït un poc més del 50% respecte de l'any 2016. Un comportament contrari ha estat el de les entrevistes com a manera d'accedir-hi, que han augmentat lleugerament respecte de l'any anterior.



Si ens fixam ara en el col·lectiu al qual pertanyen les persones que han presentat els casos, veiem que el 2017 ha augmentat el percentatge de l'alumnat, que ha suposat el 45% de l'activitat de la Sindicatura, enfront del 41% de l'any 2016. La resta de l'activitat s'ha distribuït entre el PDI (un 20% dels casos, un 6% menys que el 2016), les consultes formulades per altres síndics (un 22%, ha augmentat), el PAS, que aquest any ha augmentat fins a un 6% (un 2% més que el 2015), i, finalment, persones externes a la UIB, però que estaven afectades per alguna de les seves actuacions, fonamentalment les condicions per accedir a l'oferta pública d'ocupació, que l'any 2016 havia augmentat fins a un 9%.

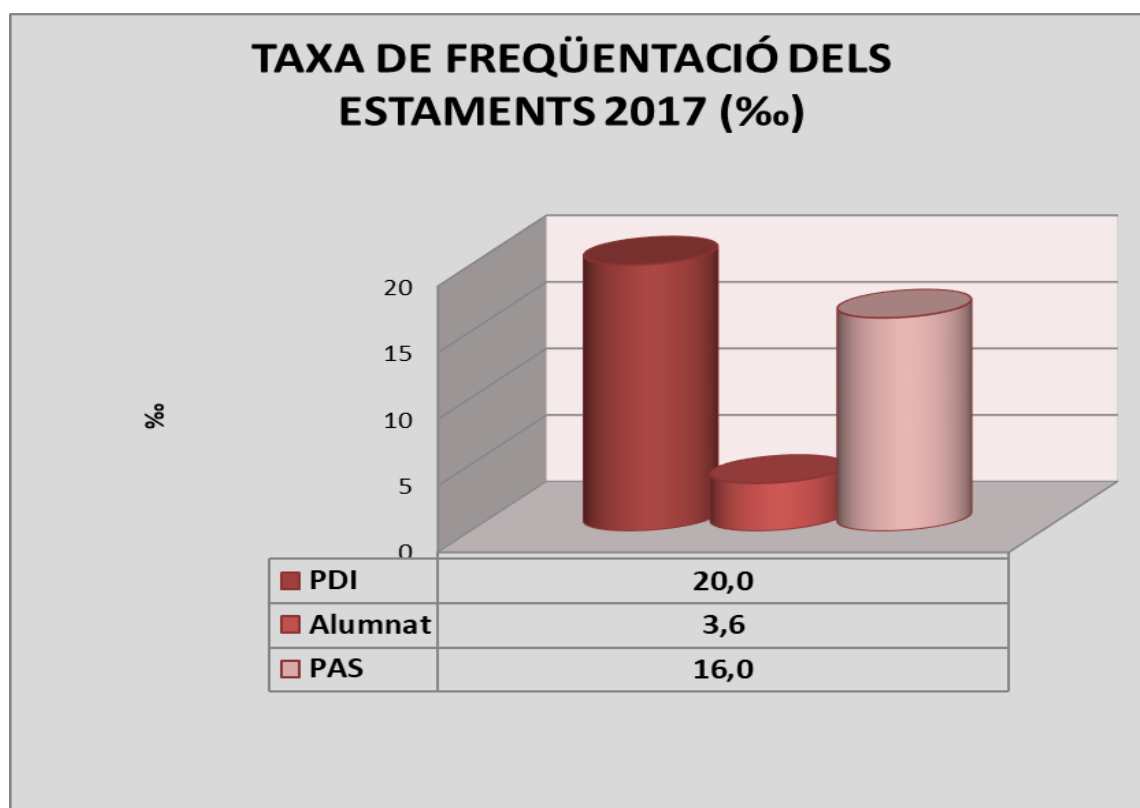
Sabem d'altres anys que, si solament analitzam la distribució dels casos en valors absoluts, contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el Síndic d'Estudiants.

CASOS SEGONS EL COL·LECTIU QUE FA LA DEMANDA. 2017

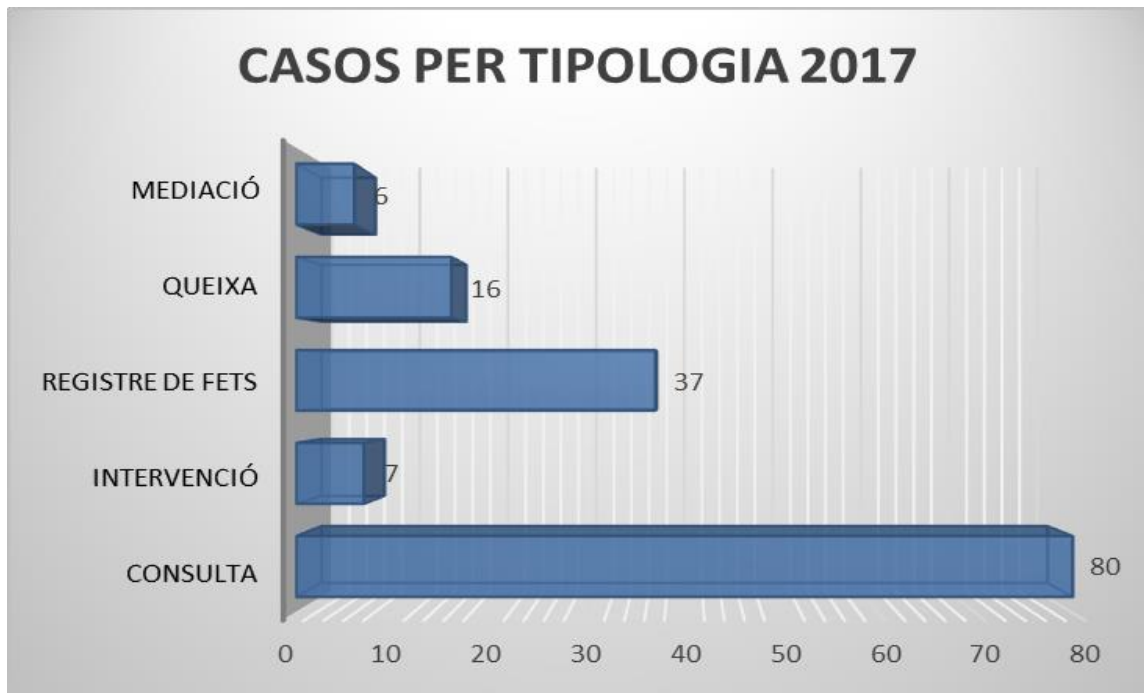


Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de persones de cada estament, obtindrem un indicador més acurat per poder valorar quin col·lectiu freqüenta més la Sindicatura.

Si observam la taxa de freqüentació, comprovam que és el PDI el col·lectiu que més fa servir la Sindicatura, amb un 20%, enfront d'un 16% del PAS i solament un 3,6% dels estudiants. Per tant, es manté la tendència dels anys anteriors, en què el col·lectiu que va fer més ús de la Sindicatura va ser el PDI. Malgrat això, el 2017 ha disminuït un 6,8% la presentació de casos del PDI respecte de 2016, i la taxa de freqüentació del PAS ha tingut un augment rellevant i ha estat un 9,7% superior a l'any 2016. En el cas dels estudiants, ha experimentat un petit augment, un 0,4%, respecte de l'any 2016.



Pel que fa al tipus de casos que els usuaris han presentat, veiem clarament que un poc més de la meitat, un 54,8%, han estat consultes, que han estat resoltes al mateix moment o en poc temps i sense recomanació o informe escrit. Aquesta xifra representa un 1,8% més que l'any 2016. En el segon lloc trobam els registres de fets, amb un 25,3%, això és un 9,2% més respecte de l'any 2016 d'aquesta tipologia de casos. Aquest increment significa que les persones que s'adrecen a la Sindicatura volen que en quedi constància, però que, o bé perquè no volen cap tipus d'intervenció o bé per les característiques o circumstàncies determinades, la Sindicatura no hi pot intervenir. El tercer tipus de casos, el 2017 han estat les queixes, amb un 11,6%. Aquest percentatge és un 5,8% inferior al de l'any 2016. La resta de casos es reparteixen entre un 4,8% d'intervencions i un 4,1% de mediacions. Aquests percentatges revelen una disminució al voltant d'un 2,5 % dels casos d'aquestes tipologies respecte de l'any 2016.



Els motius de consulta han estat singulars i diferenciats, però podem afirmar que, en el cas dels alumnes, els més reiterats han estat qüestions relacionades amb l'avaluació, la finalització d'estudis per compensació i el dret de revisió dels treballs fi de grau i fi de màster, entre d'altres. En el cas del PDI, els motius de consulta han tingut a veure amb els barems i la publicitat dels criteris de contractació, la conformació de tribunals i l'assignació docent. Pel que fa al PAS, la petició de consell per resoldre conflictes laborals i interpersonals, drets laborals, etc.

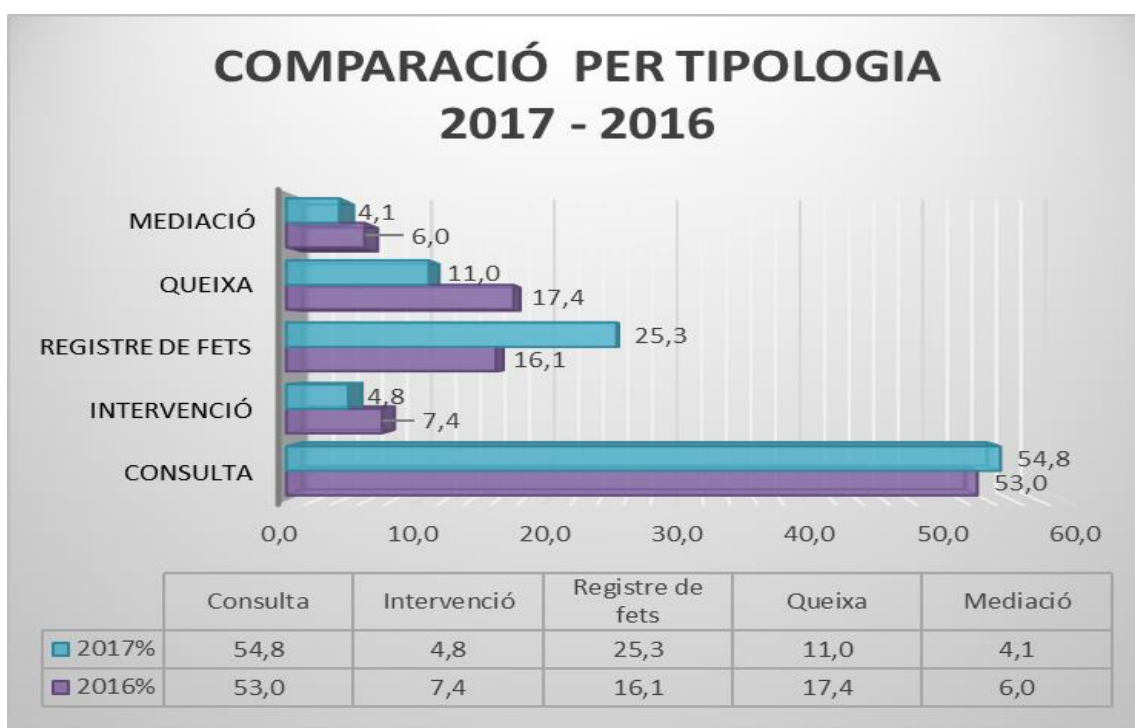
El tercer procediment d'actuació que ha generat més casos ha estat la queixa, amb un 11,6% de les peticions. Com hem dit abans, enguany ha seguit la mateixa tendència que el 2016. Les queixes han estat presentades majoritàriament pels alumnes i han tingut a veure sobretot amb l'existència d'un sistema d'organització administrativa excessivament rígid que els dificulta el progrés acadèmic i, bàsicament, amb el compliment de les guies docents i dels seus sistemes d'avaluació. Cada cop 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.

En aquests casos, la Sindicatura ha sol·licitat la intervenció dels responsables acadèmics, directors de departaments, cap d'estudis, degans, vicerectors, que habitualment han resolt satisfactòriament les peticions dels interessats, la qual cosa

prova tant la raó que tenien els demandants com l'esperit de col·laboració i bona disposició d'aquests responsables.

Com hem dit, s'ha sol·licitat la intervenció directa de la Síndica en un 4,8% dels casos, els quals provenien de membres de la comunitat universitària que havien sol·licitat emparament davant situacions que consideraven abusives, ja fos per motius laborals, de convivència, o de desinformació administrativa que els havien causat pèrdues, etc.

Finalment, la mediació ha suposat un 4,1 % dels casos i en quasi tots la tasca duta a terme ha assolit els objectius esperats. En aquest sentit, cal destacar la bona disposició dels diferents estaments de la comunitat universitària.



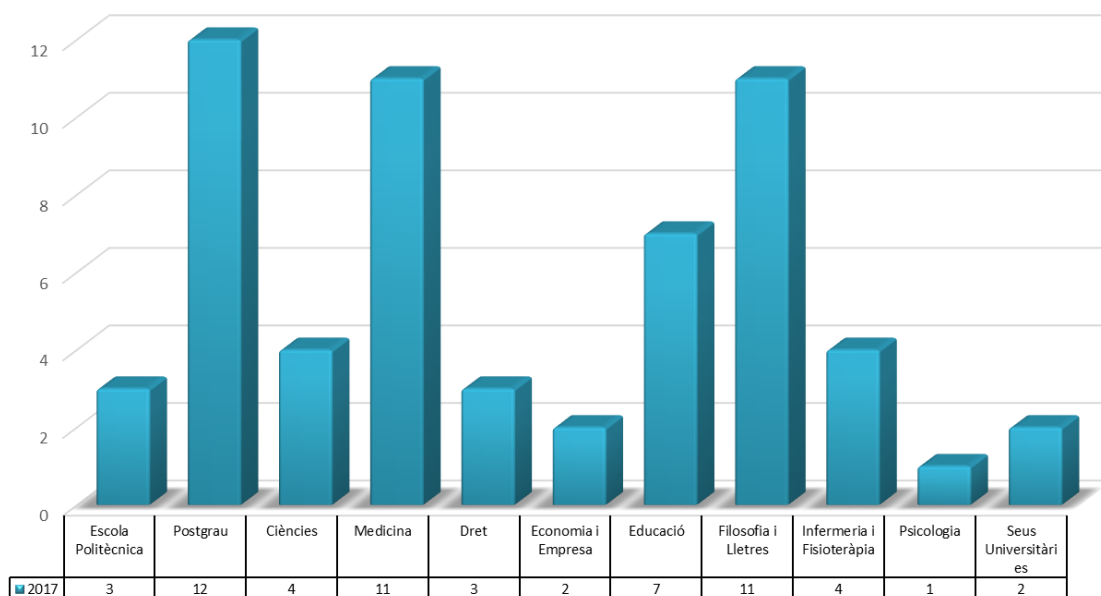
4. CASOS PER CENTRE

Com els anys anteriors, presentam el detall estadístic dels casos presentats pels alumnes distribuïts per centres.

Cal recordar que l'anàlisi de casos per centre no pretén establir cap tipus de rànquing o comparativa, sinó que la finalitat és tota una altra. En primer lloc, vol garantir la privacitat i l'anonimat de les persones afectades, la qual cosa no seria possible si desagregàssim els casos, per exemple, per departament, per grup de classe o per codi d'assignatura. En segon lloc, vol facilitar un perfil del nivell de conflictivitat que afronten els alumnes de cada centre, de manera que els equips deganals i d'escola, malgrat que en molts de casos no tinguin competència per resoldre les qüestions que plantegen els alumnes, puguin tenir una informació valuosa que ha de convidar-los a la reflexió i a la interlocució amb els departaments i amb els responsables de qualitat de les titulacions impartides al seus centres. Així mateix, prenen especialment en consideració el fet que les facultats i escoles són les encarregades de l'organització acadèmica i administrativa dels alumnes i l'entorn en el qual transcorre bona part de la seva vida universitària.

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

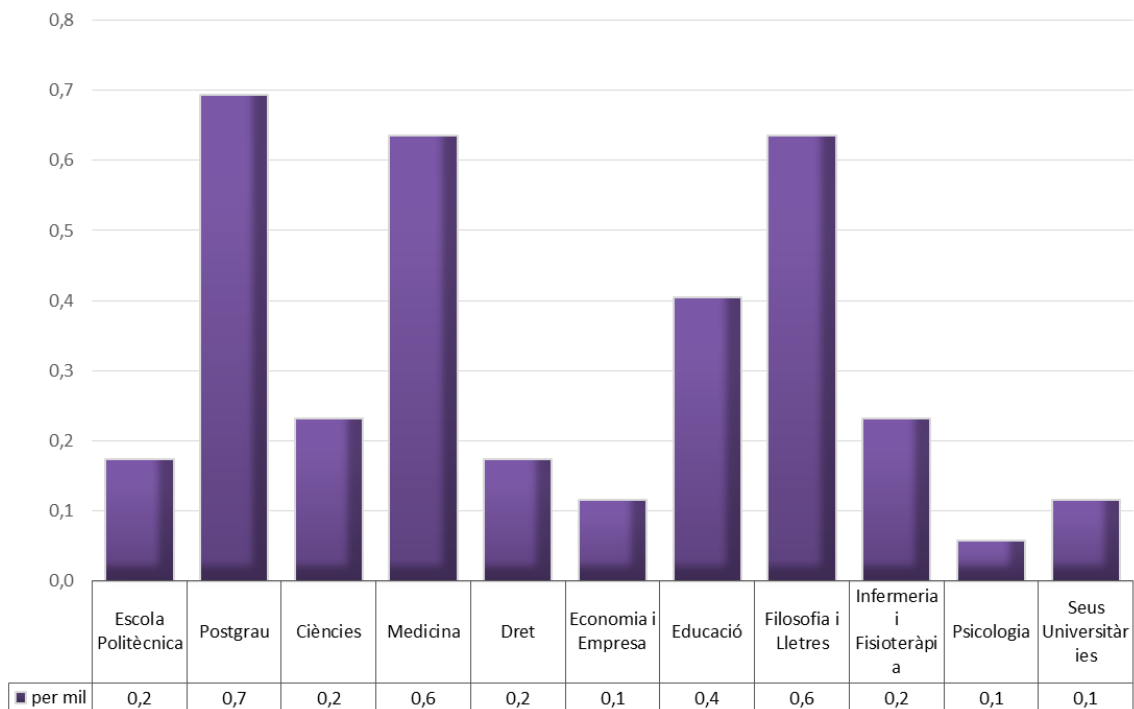
Alumnes per centres 2017



Com cada any, hi ha variacions en els casos que presenten els estudiants de cada centre. Com hem dit abans, sense ànim de fer cap tipus de rànquing, enguany la majoria de casos s'han centrat als postgraus (dotze casos) i n'hi ha hagut un més que l'any 2016. 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. En segon lloc, s'hi situen els casos dels estudis de Medicina i Filosofia i Lletres (onze casos l'un i l'altre), el nombre dels quals han experimentat un augment substancial. En el cas de Medicina, el gruix de casos ha estat relacionat amb el reconeixement i transferència de crèdits. En tercer lloc, Economia i Empresa i Educació (set casos cadascun). Pel que va a l'Escola Politècnica, el nombre de casos ha disminuït i ha passat dels vuit de 2016 als tres de 2017.

Com és ben sabut, els valors absoluts tenen més possibilitat de ser més elevats als centres que tenen més alumnes. Per tant, cal veure si canvia la situació si tenim en compte el nombre d'alumnes de cada centre. En aquest altre gràfic veiem els resultats del càlcul fet segons aquest paràmetre.

Alumnes 2017 (%)



Així, observam que el centre que, per cada mil alumnes, ha contribuït d'una manera més significativa a generar casos vistos per la Sindicatura ha estat, l'any 2017, el Centre d'Estudis de Postgrau, seguit pel de Medicina i el de Filosofia i Lletres.

Malgrat la xifra de casos que han presentat els alumnes dels diferents centres, si tenim en compte el nombre d'alumnes de cada un en lloc de les xifres absolutes, podem veure que la conflictivitat és realment baixa.

Una de les funcions de la Sindicatura és contribuir a millorar la qualitat de la nostra universitat. Això suposa que ha d'analitzar cada cas, un per un, per conèixer més a fons quines són les coses que no acaben de funcionar del tot a la nostra comunitat universitària. Unes qüestions que moltes vegades són senzilles, però que ens permetrien aconseguir millorar substancialment assumptes que són motiu de queixa, font de problemes o que ens dificulten la convivència. L'anàlisi temàtica ens permetrà veure quins són els temes que la comunitat universitària ha viscut durant l'any 2017 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.

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

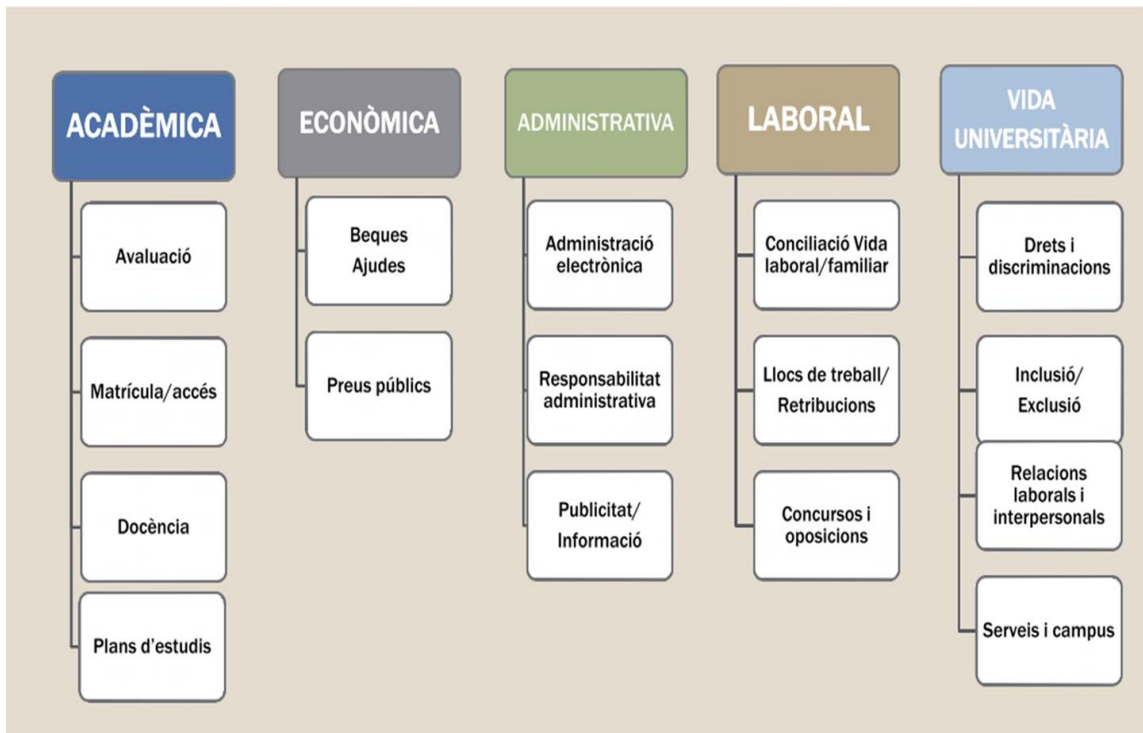
5. CASOS I RECOMANACIONS

L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra universitat el 2017 dibuixa, a grans trets, aquest «autoretrat».

Aquí mantenim la classificació en cinc grans agrupacions temàtiques, anomenades famílies, que ja s'han fet servir en informes anteriors i que va ser acordada pels síndics i defensors universitaris del Grup 9 d'Universitats i que, amb petites variacions, és seguida per tots.

Aquestes famílies temàtiques són: acadèmica, econòmica, administrativa, laboral i de vida universitària, tal com veiem a la figura que trobam a continuació.

Dins cada família, els temes s'agrupen sota les temàtiques més freqüents. Cal recordar que la classificació temàtica dels casos solament es pot fer amb un cert grau de subjectivitat, ja que n'hi ha molts que tenen matisos que permetrien encabir-los en diverses temàtiques, però solament són inclosos en una per evitar duplicitats.



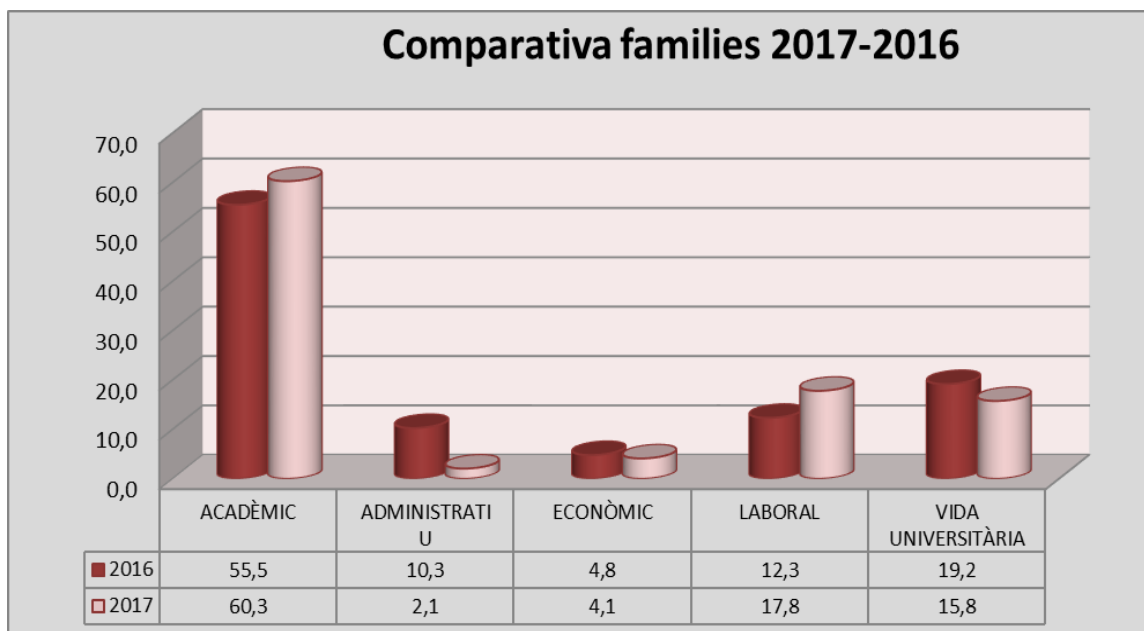
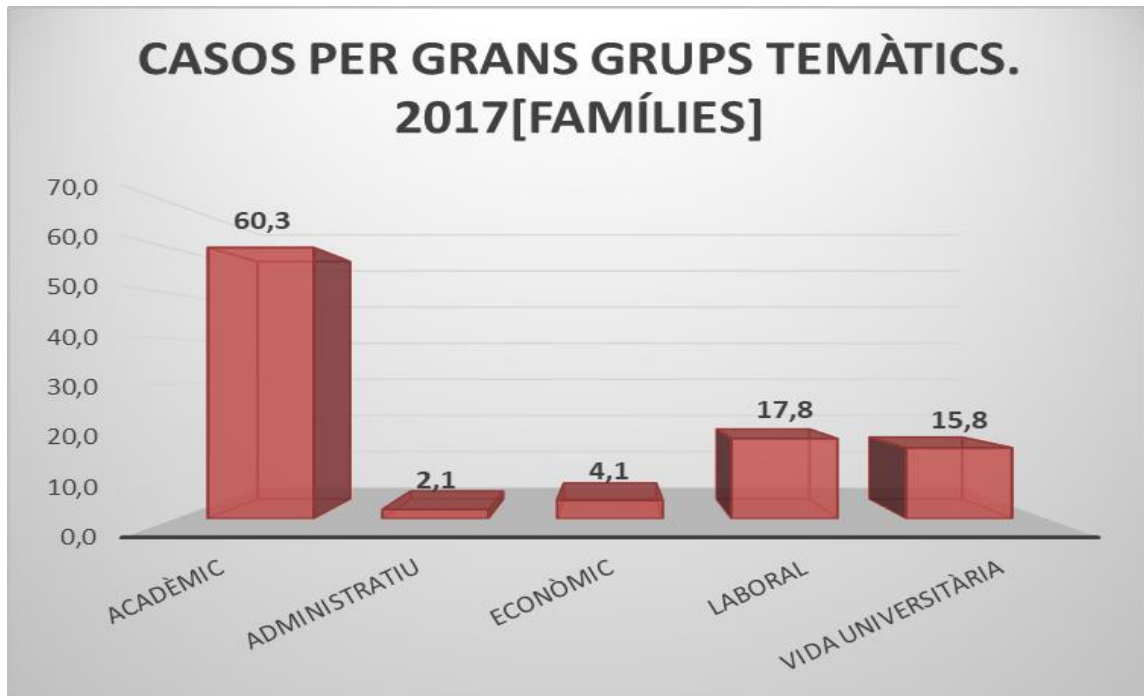
D'aplicar aquest agrupament per famílies als casos de 2017, n'extraïem una primera conclusió evident. El gruix de casos de què tracta la Sindicatura té a veure amb decisions que es prenen en l'àmbit de l'ordenació acadèmica o del professorat, ja que la família acadèmica representa el 60,3% del total.

En segon lloc d'importància, el gràfic ens permet identificar un segon grup de conflictes que hem anomenat de l'entorn laboral, amb un 17,8% dels casos. A poca distància s'hi situa el tercer gran tema, el de la vida universitària, amb un 15,8%.

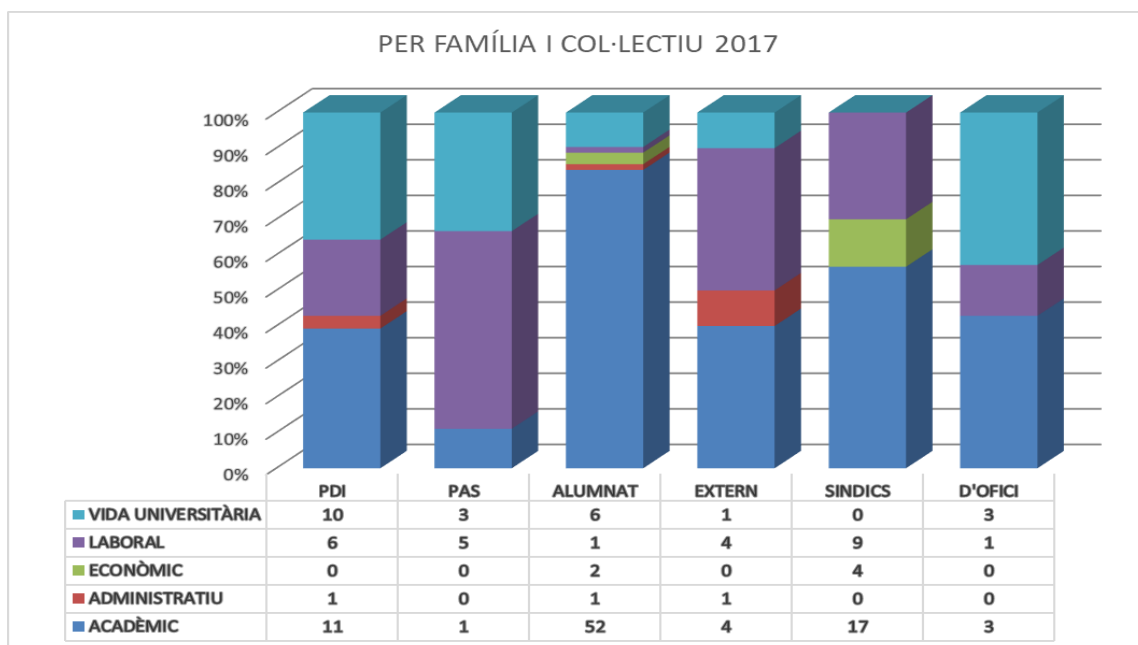
Sense fer una anàlisi exhaustiva de la distribució estadística de les temàtiques, cal detenir-nos breument i observar els trets més rellevants de l'any 2017 en comparació amb les dades de l'any 2016.

A grans trets, podem veure clarament que la distribució percentual de les famílies el 2017 i el 2016 té algunes similituds i alguns canvis. Continua destacant el pes de la família acadèmica en el primer lloc, mentre que en el segon s'hi situa la que

denominam laboral, que ha augmentat respecte de l'any 2016. Per part seva, ha disminuït el percentatge de casos referits a vida universitària, que el 2017 ha passat a ocupar el tercer lloc. Però la diferència més notòria respecte de l'any 2016 és a la família administrativa.



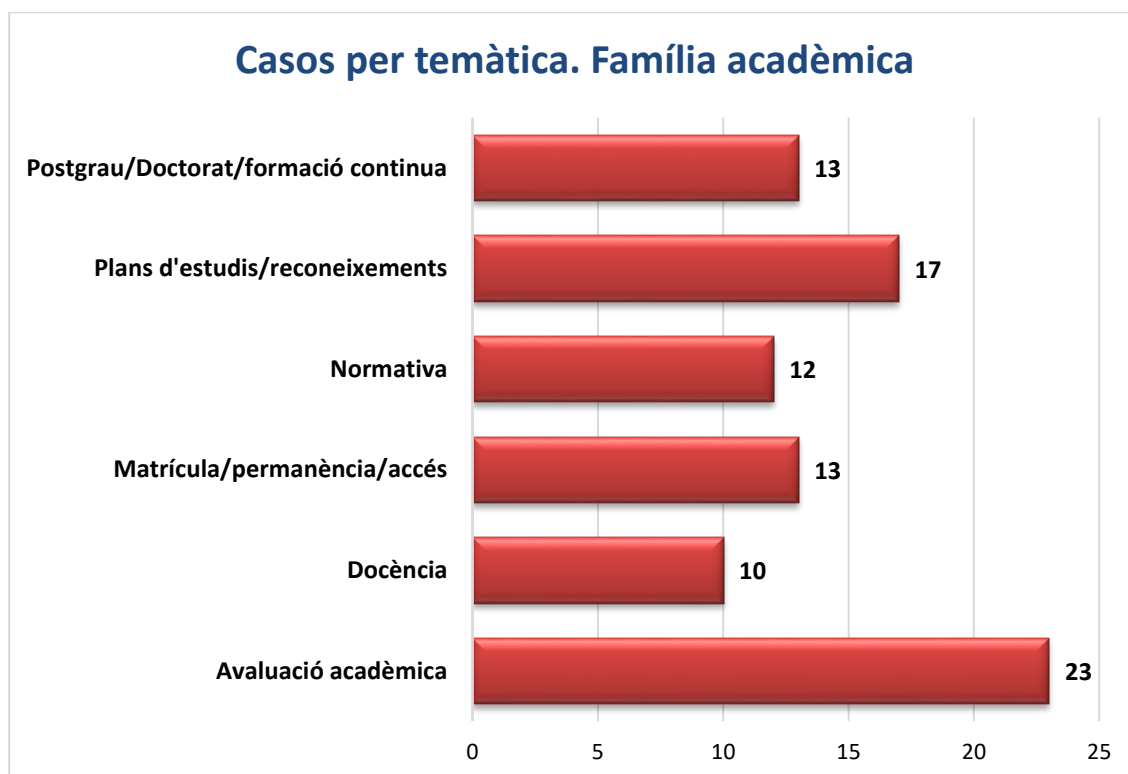
A més del que hem dit abans, hem de destacar l'augment en quasi un 5% del nombre de casos de la família acadèmica, en la qual l'alumnat i el PDI són majoritaris a l'hora d'adreçar-se a la Sindicatura. Cal destacar l'augment, un 5,5%, de la temàtica laboral, en què es reparteixen els casos entre el PDI i el PAS, amb un augment dels que el PAS adreça a la Sindicatura, sobretot si tenim en compte que la majoria de les qüestions són col·lectives. Això a banda, cal dir també que hi ha quatre casos presentats per persones externes a la Universitat, però que estan relacionats amb processos de contractació per part de la mateixa. Cal destacar també la disminució, un 8,2%, dels casos de la família administrativa, la qual cosa podria significar que han millorat els procediments amb els quals està relacionada aquesta família.



Com podem veure al gràfic anterior, el col·lectiu que presenta més casos en la família acadèmica és l'alumnat i, el segon, el PDI i també els externs a la Universitat. Pel que fa als de vida universitària, el col·lectiu que ha presentat més casos ha estat el PDI, seguit del dels alumnes i, en tercer lloc, el PAS.

En aquest apartat, comentarem de manera resumida els casos de cada una de les famílies temàtiques (els hem inclòs a l'Annex d'aquest informe). Malgrat això, en alguns dels epígrafs següents podrem esmentar casos i recomanacions, sempre mantenint-ne l'anonimat dels titulars, com és preceptiu per part de la Sindicatura.

5.1. Casos i recomanacions de la família acadèmica



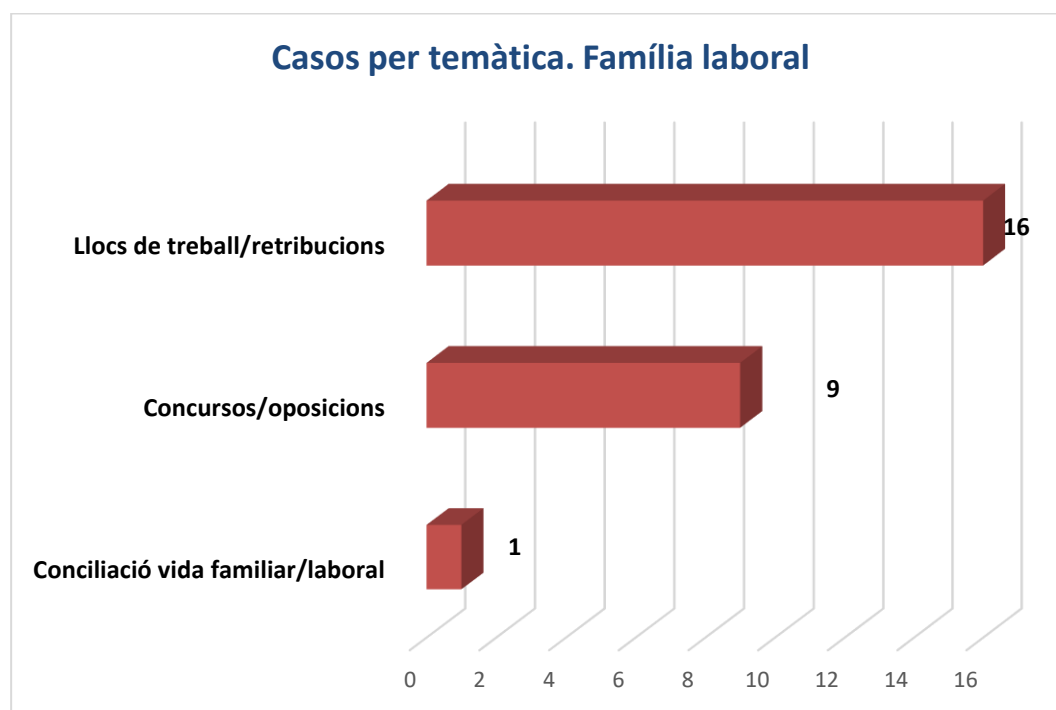
Cal començar per la família acadèmica, que, recordem-ho, ha representat el 60,4% dels casos tractats per la Sindicatura l'any 2017. En aquesta família, l'avaluació continua essent la temàtica que motiva més consultes, intervencions i queixes, i enguany representa el 26,1% dels casos, enfront del 25,5% de l'any 2016. Per tant, es manté pràcticament igual que l'any passat amb un lleuger augment.

La resta de casos es reparteixen en una temàtica variada relacionada amb qüestions docents que no són d'avaluació, com, per exemple, tancament d'actes, revisions d'exàmens, tria d'assignatures, i també amb normativa, habitualment consultes sobre la seva aplicació i interpretació, com va ser la que plantejaren els estudiants. La família acadèmica inclou també casos sobre reconeixement de crèdits i problemes amb la matrícula per causes diverses. Enguany, els referits a reconeixement de crèdits ha augmentat sobretot en Medicina, en què s'han plantejat problemes a l'hora de

reconèixer crèdits d'altres titulacions o estudis de Medicina (no completats) seguits a universitats estrangeres.

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

5.2. Casos i recomanacions de la família laboral



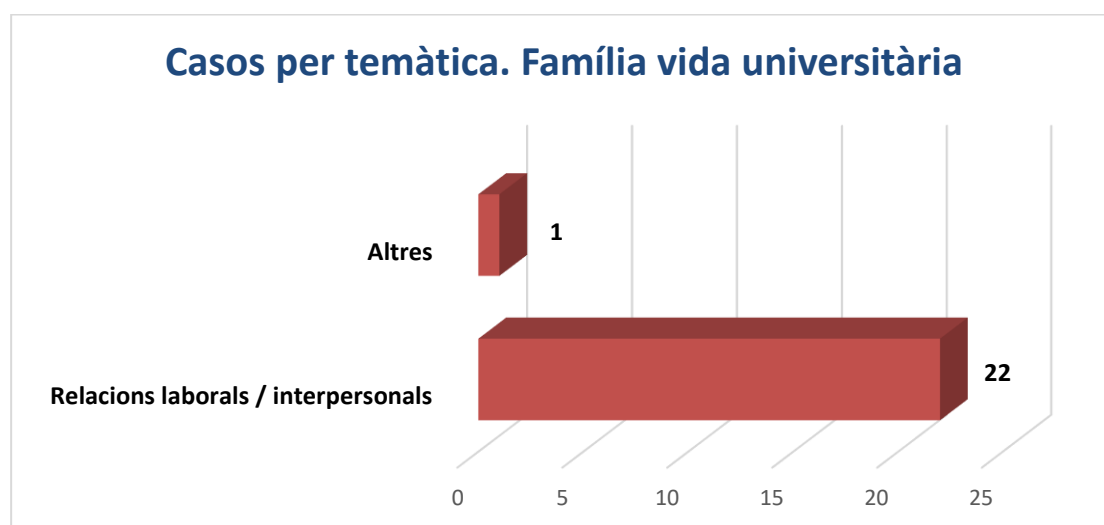
El 2017 en el segon lloc trobam els casos que s'agrupen sota l'epígraf de família laboral: han estat vint-i-sis, vuit més que l'any anterior. En aquesta temàtica situam les qüestions relacionades amb la precarietat dels contractes laborals, especialment els de les persones contractades a càrrec del capítol VI, tant PAS com PDI, així com la

inestabilitat en aquests llocs, amb renovacions de contractes de curta durada que generen una incertesa constant. Han suposat el 61,5% dels casos d'aquesta família.

S'han registrat també consultes, queixes i registres en relació amb els processos de selecció de personal, tant pel que fa als concursos de promoció interna que afecten el PAS com altres concursos de professorat contractat laboral. Aquests casos han suposat el 34,6%.

Cal dir que la Sindicatura va redactar un informe sobre els procediments de contractació de PDI laboral en què fa un seguit de recomanacions per millorar-los i també millorar-ne la transparència. Aquest informe reprèn les recomanacions fetes per l'anterior Síndica de Greuges, la doctora Joana M. Petrus, i n'inclou de noves.

5.3. Casos i recomanacions de la família de vida universitària



El tercer lloc l'ocupa la família de vida universitària, que ha representat el 15,8% del total dels casos, que en sumen cinc menys que l'any 2016. El tema gairebé únic aquest 2017 ha estat, com ja ho va ser el 2016 (50%), les relacions interpersonals, que han representat el 99% d'aquest grup. Cal destacar que no hi ha hagut cap cas relacionat amb serveis i campus, inclusió i exclusió socials, i drets i discriminacions.

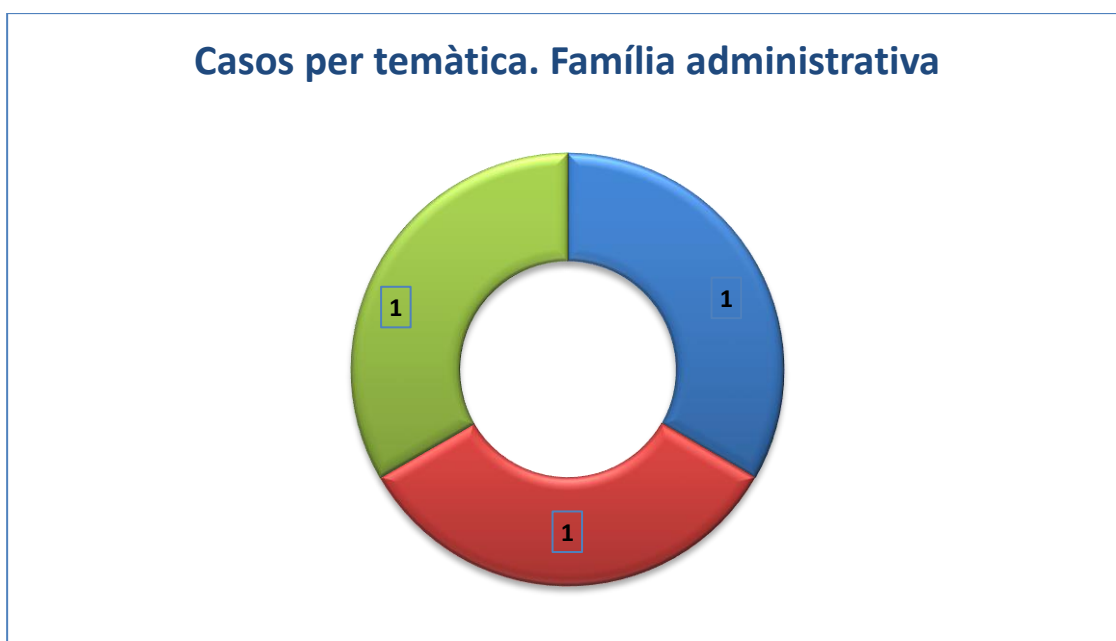
Aquestes relacions personals dificultoses s'han constatat tant entre el professorat com entre el personal d'administració i serveis, en els entorns en els quals la convivència és

ineludible, com ara, els grups de recerca i departaments, i els serveis administratius. Però també, i com a novetat, entre l'alumnat, amb sis casos dels vint-i-tres presentats.

En general, aquestes situacions de conflicte augmenten o minven segons els anys, però la pròpia inestabilitat laboral dels afectats, especialment del PDI que no pot demanar trasllat, fa que apareguin periòdicament. No hi podem fer gaire cosa més que apel·lar a la sensatesa i intentar arribar a acords que facin possible la convivència.

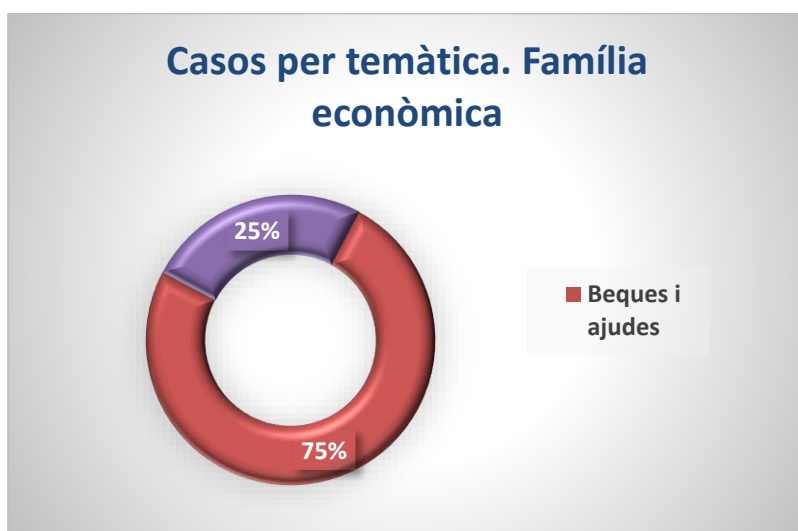
El que és més preocupant, però, és que es comencen a detectar situacions d'aquest tipus entre l'alumnat que impliquen altres alumnes i també professorat i personal d'administració i serveis. En aquest sentit, cal estar atents a aquestes situacions i adoptar mesures preventives per evitar-ne més casos, mitjançant normativa pròpia o impulsant la revisió i modificació de les lleis que regulen el règim disciplinari al si de les universitats.

5.4. Casos i recomanacions de la família administrativa



El 2017 solament s'han registrat tres casos en la família administrativa, això és onze casos menys que l'any anterior.

5.5. Casos i recomanacions de la família econòmica



En la família econòmica hi ha hagut sis casos, un menys que l'any 2016. El 75% s'han concentrat en la temàtica de beques i ajudes, i han estat plantejats per alumnes i alguns síndics. Malgrat el baix nombre de casos, cal destacar que en aquesta temàtica han augmentat un 25%.

La resta de casos els hem inclosos com a «altres», ja que no tenen una temàtica unitària i també perquè són pocs.

6. REFLEXIONS FINALS

Aquest informe solament vol ser un punt de partida per debatre la situació de la nostra universitat. Una situació que és vista des de la perspectiva del que podem percebre a partir de les persones de la comunitat universitària que s'adrecen a la Sindicatura de Greuges, que en són una petita part, però que ens permeten poder tenir indicadors valuosos de la seva situació i dels col·lectius que en formen part.

En aquest sentit, tenim l'esperança que aquest informe sigui un element de debat i un punt per poder tenir una visió global de la nostra universitat, a partir de la qual puguem contribuir a millorar-la en la mesura del que sigui possible.

Això a banda, i a manera de conclusions:

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

El nombre de casos registrats és similar al dels anys anteriors, tot i que n'hi ha hagut tres menys que el 2016.

La majoria dels casos es concentren en els mesos en què tenen lloc les avaluacions, tant la complementària com l'extraordinària, i estan relacionats amb els criteris d'avaluació que figuren a les guies docents. També es donen durant els períodes de matrícula.

Els postgraus, i especialment els doctorats, han continuat generant problemes relacionats amb la informació i els criteris de permanència. En el cas dels màsters, referits als TFM i la seva avaluació.

El gruix de les sol·licituds pertany a la família acadèmica: són vuitanta-vuit casos, la majoria dels quals estan relacionats amb les guies docents i el seu compliment, així com amb els sistemes d'avaluació. També susciten dubtes els procediments i resultats de la transferència i del reconeixement de crèdits. El següent gran grup és el laboral, amb vint-i-sis casos, la majoria dels quals són els referits a concursos i oposicions, fent especial referència als criteris per adjudicar les places i a la transparència en els processos esmentats. El tercer és el de vida universitària (vint-i-tres casos), en què la totalitat excepte un són sobre relacions laborals i interpersonals. La vida universitària pel que fa a les relacions interpersonals, especialment en els col·lectius del PDI i del PAS, ha estat un focus de malestar important a la comunitat universitària. Però també ho ha estat entre l'alumnat, ja que ha augmentat el nombre de casos presentats per aquest col·lectiu. Són temes complexos que ens haurien de fer reflexionar a tots per intentar solucionar-los.

Queden moltes coses per fer i assumptes pendents, com ara continuar la definició de la normativa que permeti al professorat i alumnat mantenir unes relacions des del respecte mutu. Continuar caminant envers la igualtat, la conciliació de la vida laboral, professional i familiar del PDI i del PAS, però també la conciliació de la vida personal, laboral i familiar de l'alumnat que segueix estudis, tant de grau com de postgrau, a la Universitat.

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

Palma, 16 de febrer de 2018



La Síndica de Greuges,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'M. Antònia Manassero', written over a horizontal line.

M. Antònia Manassero