

2014

INFORME AL CLAUSTRE

Sindicatura de Greuges



Universitat
de les Illes Balears

#SOM
UIB



Joana M. Petrus
SÍNDICA DE GREUGES

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

L'informe de la Sindicatura de Greuges que es presenta avui correspon a l'any 2014, quart del mandat actual, que s'inicià el 8 de novembre de 2010, i penúltim, per tant, que adreçaré si Déu vol al Claustre.

D'acord amb l'article 81 apartat 5 lletra e) dels [vigents Estatuts](#), i amb l'article 3 lletra e) del [Reglament de la Sindicatura](#) (FOU 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, present aquest informe que manté el mateix format i estructura que els anteriors i pretén igualment convidar la comunitat universitària a la reflexió sobre el funcionament del servei públic que prestam en unes condicions, no cal amagar-ho, cada cop més difícils.

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

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

1. ACTUACIONS REALITZADES

Pel que fa a les actuacions externes, l'any 2014 ha estat clarament marcat per l'agenda i el ritme de treball imposats per la Conferència Estatal de Defensors Universitaris, la CEDU, de la qual la UIB exerceix durant aquests dos anys 2014 i 2015 la presidència.

A aquesta tasca directiva s'ha sumat la representació de la nostra Sindicatura a la xarxa G9 i a la Xarxa Vives.

Succintament, les actuacions externes de representació i participació han estat:

- a) Assistència a l'acte inaugural del programa d'esdeveniments organitzats amb motiu del vintè aniversari de la fundació de la Xarxa Vives, al qual varen ser convidades les sindicatures de la Xarxa.

- b) Assistència, del 19 al 21 de febrer, a la reunió de la Comissió Executiva de la CEDU que acollí la Universitat Politècnica de Madrid i a la Trobada d'Hivern del G9, en la qual es treballaren quatre ponències: «Compatibilització d'estudis i feina: la figura de l'estudiant a temps parcial», «Estudi d'alguns casos d'especial interès», «Problemes amb el reconeixement de crèdits dels estudiants» i «Avaluació del professorat per part dels alumnes, sistemes utilitzats i repercussions per als professors».
- c) El mes de maig es va celebrar a la Universitat de Cadis una segona reunió de la Comissió Executiva de la CEDU, que tenia com a objectiu tancar el procediment d'inscripció dels nous estatuts de l'associació, la modificació del reglament electoral i l'elaboració d'un document de treball sobre les relacions institucionals de la CEDU i la creació d'una xarxa iberoamericana de sindicatures.
- d) Aquest darrer document va ser precisament presentat a finals de maig a la Fundació Universia-España, que acollí amb bons ulls la iniciativa de servir de plataforma al projecte de difusió de la figura del defensor universitari i a la creació d'una xarxa iberoamericana que aglutini els defensors.
- e) El mes de juny la Universitat del País Basc va acollir la reunió oficial de la xarxa G9, en la qual es presentaren els temes següents: «Casos en què intervenen problemes amb trastorns psicològics», «Aplicació del decret Wert a les diferents universitats», «Responsabilitats i actuació de departaments i centres en assignatures amb alts índexs de suspensos», «Impunitat/sancions davant conductes greus del professorat, el PAS i l'alumnat».
- f) El primer cap de setmana de juliol es reuní a la Universitat Pompeu Fabra la Xarxa Vives, que acollí la Vuitena Trobada de Síndics i Defensors per tractar monogràficament dos temes: «*Sapere aude*, la gènesi dels codis ètics universitaris» i «Cartografiant els casos: proposta contra el plagi i la manca d'ètica universitària».
- g) Del 16 al 18 de juliol la Universitat Complutense organitzà a El Escorial, dins el marc de la seva oferta d'estiu, un curs internacional sobre els reptes que té plantejada la figura del defensor universitari, al qual vaig ser convidada a presentar, com a presidenta de la CEDU, una ponència.

- h) El mes de setembre la Comissió Executiva de la CEDU es reuní a la Universitat Europea de Madrid per preparar la imminent celebració de la trobada anual dels defensors.
- i) En efecte, a finals d'octubre la Universitat d'Extremadura va acollir la Vint-i-setena trobada Estatal de Defensors Universitaris, que comptà amb la participació del doctor Joaquín Trillo, adjunt al *Defensor del Pueblo*, el defensor de la UNAM (Mèxic-DF) i les defensores de la Universitat de Michoacán i de la Pontifícia Universitat Catòlica del Perú (PUCP) com a convidats.

Les tres sessions de treball organitzades versaren sobre: «Assignatures amb resultats anòmals», «Còpia, frau intel·lectual, drets d'autor i propietat intel·lectual» i «Processos d'anul·lació de matrícula i devolució d'imports», que vàrem presentar conjuntament les defensores de la Universitat de Còrdova, de la Europea de Madrid i jo mateixa.

- j) Finalment, el mes de novembre vaig assistir a la Trobada de Síndics de Catalunya i Illes Balears que organitzà la Universitat Rovira i Virgili amb motiu del comiat de la Dra. Montserrat Boronat com a síndica d'aquesta universitat. La jornada va estar dedicada a conèixer el II Pla d'igualtat i les mesures d'intervenció contra l'assetjament que ha aprovat recentment la Universitat Rovira i Virgili, ambdues iniciatives presentades per la professora Immaculada Pastor, directora de l'Observatori d'Igualtat de l'esmentada universitat.

Malgrat que les actuacions externes de la Sindicatura han estat —com es veu— àmplies, s'han restringit a l'àmbit estatal, ja que s'ha delegat la representació de la CEDU en altres membres de la seva executiva per representar l'associació a les cites següents: a) Trobada anual de la Xarxa Mexicana de Defensors (REDDU), que se celebrà del 29 al 31 d'octubre a la Universitat Autònoma de l'Estat de Mèxic (Toluca); b) 11a Conferència Anual ENOHE, celebrada a Varsòvia (Polònia) el 17 de maig de 2014, en què es va aprovar l'anomenada «[Warsaw Resolution](#)» (Resolució de Varsòvia), que proposà la creació d'una xarxa europea de defensors universitaris. Aquesta resolució es va elevar a la [Conferència Ministerial i Fòrum Polític de Bolonya](#), que se celebrava per les mateixes dates a Erevan, Armènia; c) [IV Encontro Nacional de Provedores d Estudante do Ensino Superior](#), que se celebrà a la Universitat del Minho (Braga) el 31 d'octubre.

Aquestes actuacions externes no han impedit, no obstant això, dur a terme les necessàries actuacions internes, que, com altres anys, han consistit en l'atenció, l'estudi i la resolució dels casos presentats, la celebració de reunions amb els representats d'alumnes que ho han sol·licitat i l'elaboració de l'informe 2014.

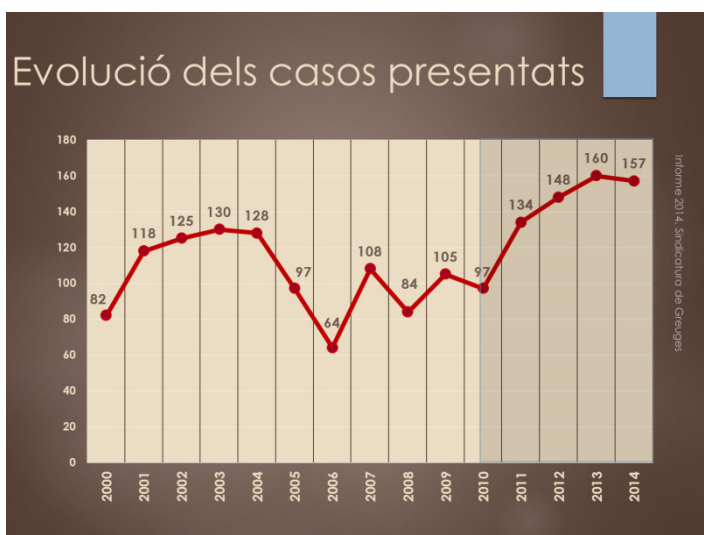
Aquestes activitats no haurien estat possibles sense l'ajut inestimable de dues persones: la Dra. Cristina Gil, professora de la Facultat de Dret, que donarà suport a la Sindicatura

durant el temps que duri la presidència de la CEDU, i la Sra. Margalida Rubí, responsable administrativa de la Sindicatura. A totes dues, moltes gràcies per la seva responsabilitat i el seu compromís.

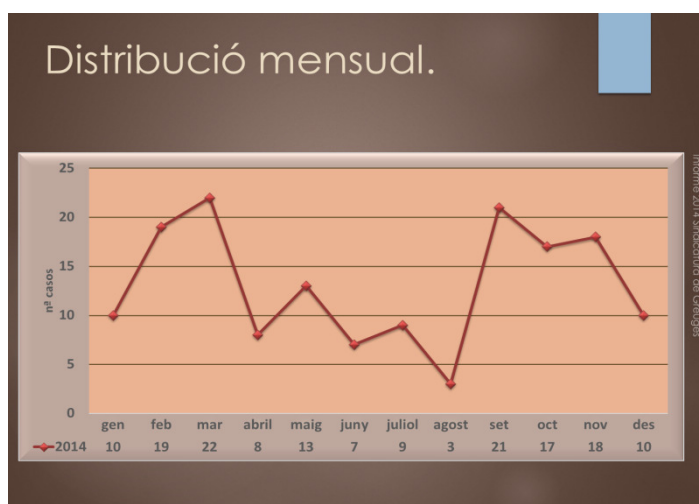
Aquesta primera secció d'actuacions acaba amb la publicació de l'execució pressupostària. He d'agrair aquí el compromís de la institució amb el seu paper de representació a la Conferència Estatal de Defensors, que ha comportat un increment del 30% de la despesa pressupostària inicial de la Sindicatura, que s'ha situat així al mateix nivell que l'any 2010. El pressupost executat en data 30 de desembre ha estat de 6.462,13 euros, equivalent a un 99% del pressupost anual.

2. DADES ESTADÍSTIQUES

Passant ara a l'apartat de dades estadístiques, he de dir que s'han elaborat com altres anys de forma gairebé manual, cosa que no representa gran dificultat gràcies a l'ordre i rigor amb què la Sra. Margalida Rubí —amb ajut exclusiu d'un full de càlcul Excel— manté el registre de casos i tota la documentació.

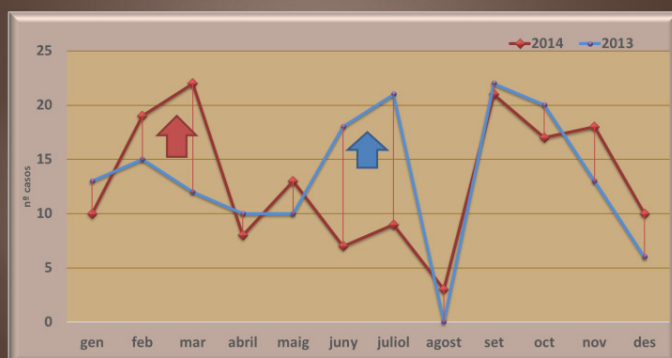


Aquestes dades recopilades ens permeten en primer lloc oferir una evolució històrica dels casos presentats des de 2000, any de creació de la Sindicatura. Atès el nombre de casos totals presentats, cal destacar l'augment que es registra des de l'any 2010, i aquest any 2014 és el primer del període en què la xifra no s'ha incrementat respecte de l'any anterior. En efecte, el 2014 es registraren un total de 157 casos, tres menys que l'any 2013, i amb una distribució mensual sensiblement distinta que val la pena comentar.



Si el 2013 els casos augmentaren entre maig i setembre, coincidint amb els períodes de matrícula i amb els problemes econòmics que el curs anterior afectaren encara l'alumnat de la UIB,

Distribució mensual. Comparativa 2013-2014



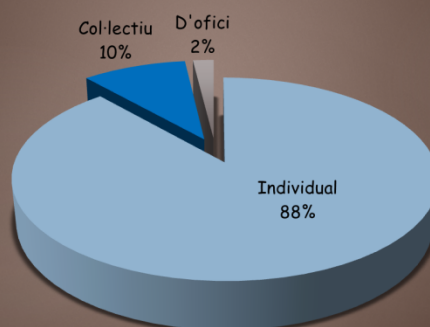
aquest any 2014 l'increment ha coincidit amb el període de febrer i setembre, cosa que hem de relacionar —com veurem més endavant— amb un increment dels casos que tenen a veure amb assumptes docents, com avaluació, reconeixement de crèdits i finalització d'estudis.

Per la seva banda, si atenem el **tipus d'iniciativa**: individual, col·lectiva o d'ofici, veiem que de forma aclaparadora els usuaris que acudeixen a la Sindicatura ho fan de manera individual (88% dels casos) i que es redueixen a un 10% les demandes col·lectives d'intervenció.

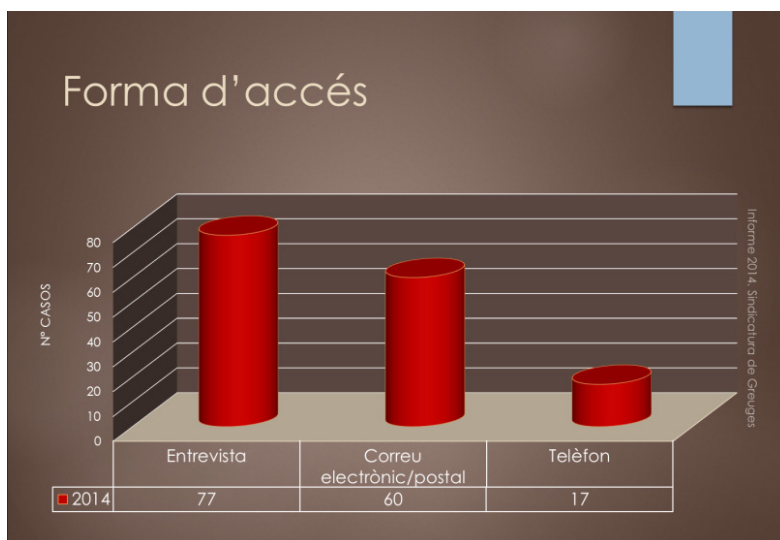
Atenent el gènere de les persones que han presentat els casos de forma

individual, observam una lleugera presència més alta de dones (16,6% més), que representen el 58,3% dels casos enfront d'un 41,7% dels homes.

Casos per tipus d'iniciativa

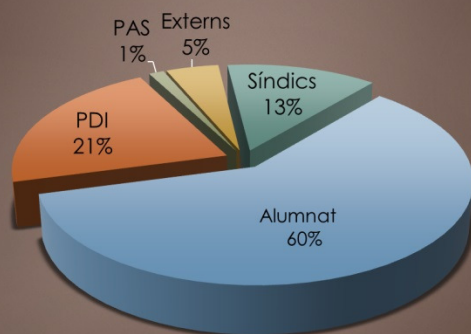


Forma d'accés



Pel que fa a la forma d'accés a la Sindicatura, es consolida l'entrevista personal com la forma més habitual de contacte, que ha estat preferida pels interessats en un 50% dels casos. Igualment el correu electrònic es manté com a segona via d'accés en un 39% de les situacions.

Casos segons el col·lectiu del demandant



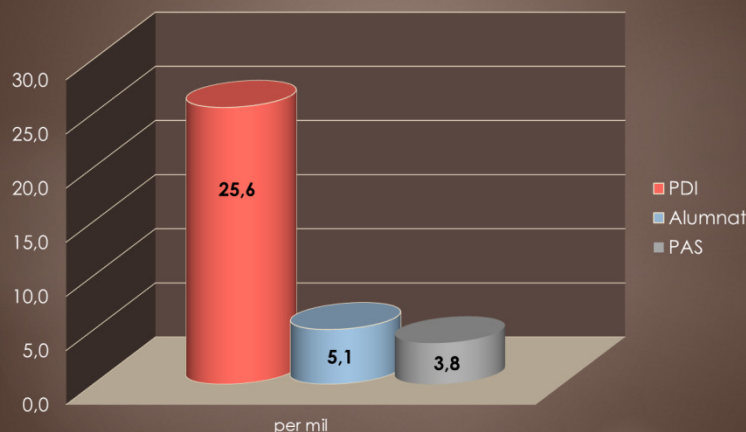
Informe 2014, Sindicatura de Greuges

Si atenem ara el tipus de col·lectiu al qual pertanyen les persones que han presentat els casos, trobam que aquest any el menor ús de la Sindicatura l'ha fet el PAS (pes d'un 1%, amb només 2 casos), en un percentatge que s'ha vist superat fins i tot per les consultes presentades pels altres

síndics (20 casos; 13%) i persones externes a la UIB (7 casos; 5%). Per altra banda, com és habitual en nombres absoluts, el nombre més gran de casos l'han presentat els estudiants: 92 casos (60%), seguits pel PDI, que n'ha presentat 33 (un 21%).

Sabem, però, que si ens reduïm a analitzar la distribució dels valors absoluts, contribuïm a refermar la percepció errònia que el Síndic de Greuges és el síndic dels estudiants. Per això, si expressam els valors absoluts com a fracció en milers del nombre total de subjectes de cada estament, obtindrem un indicador més adient per valorar quin

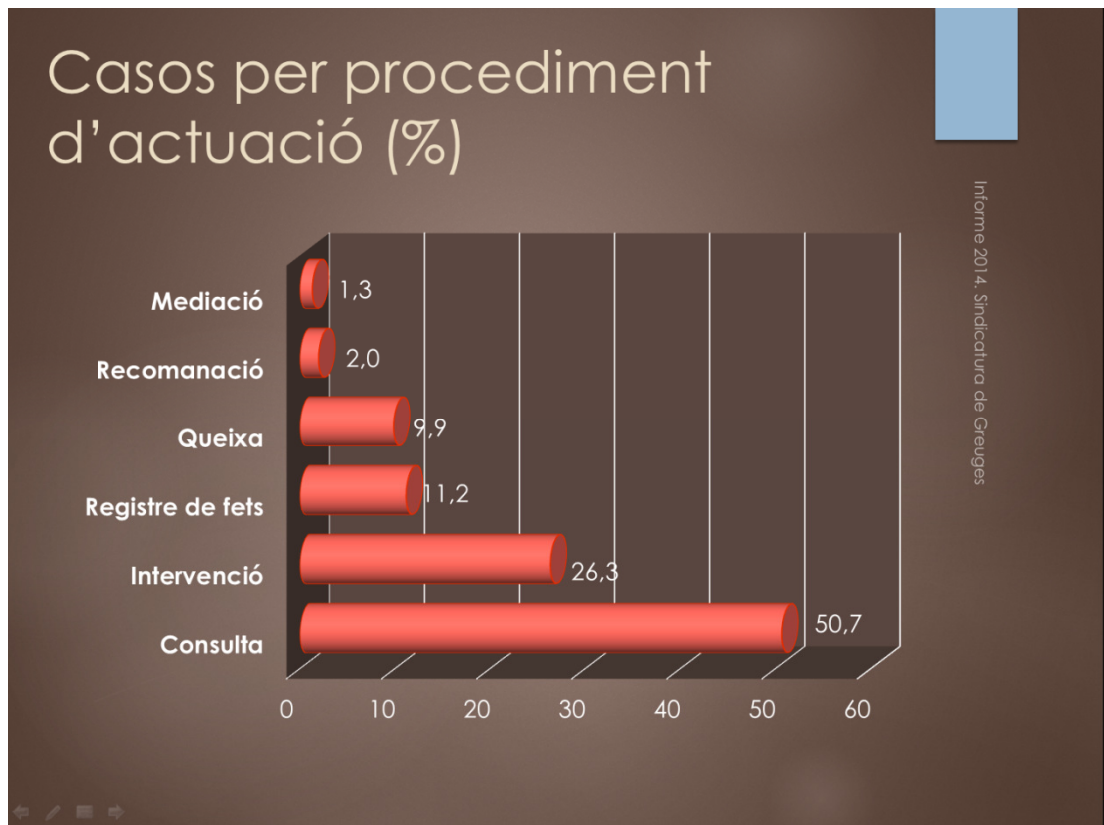
Taxa de freqüentació per estament (‰)



Informe 2014, Sindicatura de Greuges

col·lectiu freqüenta més la Sindicatura. Observant la taxa de freqüentació, comprovam que és el PDI el col·lectiu que fa servir més la Sindicatura, amb un 26‰, enfront només del 5‰ dels estudiants o el 3,8‰ del PAS.

Si atenem ara el tipus de casos que els usuaris han presentat, veiem clarament com la meitat dels casos són «consultes», que es resolen a l'acte o en un temps breu i sense recomanació o informe escrit.



Aquest any 2014 un 50% de les consultes les han presentades els alumnes. Els motius de consulta han estat singulars i diferenciats, però es pot afirmar que sobretot han estat relacionats amb qüestions acadèmiques (avaluació, aprovat per compensació, acabament d'estudis, reconeixement de crèdits i criteris docents, etc.), i després amb qüestions econòmiques, com ara beques, preus públics, etc.

El 50% restant de consultes han estat presentades fonamentalment pel professorat, que ha demanat el parer a la Sindicatura en temes molt diversos: des de veure com es podrien resoldre determinats problemes de comportament d'alumnes dins l'aula fins a qüestions sobre l'assignació de docència als departaments o saber com podrien defensar els seus drets d'autor enfront del plagi d'algunes de les seves publicacions, qüestió en relació amb la qual el professorat es mostra especialment sensible i manifesta no entendre que la Universitat no pugui prendre mesures per defensar l'autoria de publicacions científiques que fan els investigadors de la UIB al si de la institució.

El segon procediment d'actuació, en un 26% dels casos, ha estat la «**intervenció**». Els alumnes són aquí també els qui majoritàriament han sol·licitat a la Sindicatura algun tipus d'intervenció enfront de situacions que no saben ben bé com s'havien d'abordar: criteris d'avaluació aplicats en alguna assignatura, finalització d'estudis per compensació, assignatures amb alt nombre de suspensos, etc.

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

Aquest any 2014 prop d'un 12% dels casos han estat «**Registre de fets**», dels quals tres de cada quatre han estat presentats per professors. En aquests registres els interessats han volgut deixar constància d'algun fet personal o laboral que han considerat rellevant, per si fos necessari en el futur recordar que en el seu moment es va donar testimoni de determinats fets; també hi ha hagut casos en què els registres han estat simples còpies d'escrits que s'han adreçat a altres instàncies de l'Administració, perquè la Sindicatura en prenguéss coneixement. Per la naturalesa dels fets registrats i a fi de garantir la privacitat del registre, em permetreu que no en posi ni tan sols un exemple.

D'altra banda, les «**Queixes**», en sentit estricte, han estat escasses, totes presentades per alumnes, la qual cosa no els resta importància, i de fet han donat lloc a bona part de les recomanacions per escrit que ha fet aquest any 2014 la Sindicatura.

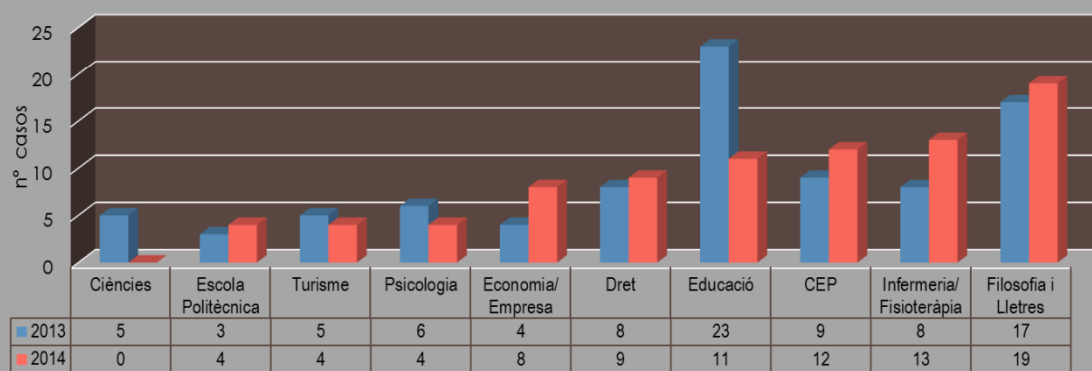
Els casos de «**Mediació**» han estat només dos i s'han resolt tots dos de forma favorable. En ambdós casos es tractava de trobar el procediment més adient que s'havia de seguir per aconseguir una avaluació docent justa i adaptada d'alumnes amb problemes de salut mental.

3. CASOS PER CENTRE

Com altres anys, oferim l'anàlisi estadística dels casos presentats pels alumnes en la seva distribució per centres. Val a dir que l'agrupació dels casos per centres no té com a finalitat establir cap mena de comparació o rànquing entre centres, sinó que obeeix a una doble finalitat: d'una banda, garantir la necessària privacitat dels casos (cosa que no seria possible desagregant, posem per cas, per codi d'assignatura, titulació o fins i tot per departament); d'altra banda, facilitar un perfil del grau de conflictivitat que afronten els alumnes de cada centre, de manera que els equips deganals, malgrat que no tenen en molts de casos competència per resoldre les qüestions que plantegen els alumnes, sí que reben d'aquesta forma una informació valuosa que ha de convidar-los a la reflexió i a la interlocució amb els departaments i responsables de qualitat de les titulacions impartides als seus centres. No podem oblidar que, al cap i a la fi, les facultats i escoles són els centres encarregats de l'organització acadèmica i administrativa dels alumnes i l'entorn en el qual transcorre bona part de la seva vida universitària.

Casos presentats per alumnes i centre d'origen

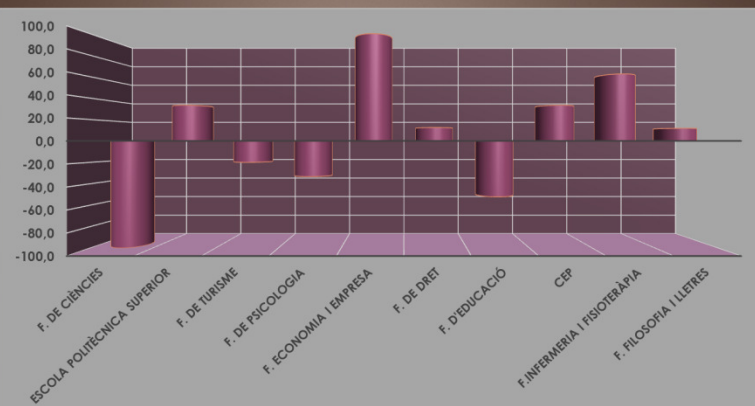
Comparativa 2014-2013 (valors absoluts)



Informe 2014. Sindicatura de Greuges

Els casos presentats pels alumnes el 2014 han estat 92, una xifra molt similar a la de l'any 2013, que foren 91. Malgrat que les xifres són quantitativament gairebé idèntiques, la naturalesa dels casos d'aquest 2014 no guarda semblança amb la de l'any anterior. Si el gruix dels casos presentats pels alumnes el 2013 va estar relacionat amb les conseqüències acadèmiques derivades d'haver entrat en una situació administrativa d'impagament, aquest any 2014 podem dir que aquesta causa ha desaparegut: aquest és el principal motiu del descens en el nombre de casos en facultats com la Facultat d'Educació i la Facultat de Ciències.

Increment dels casos presentats per alumnes i centres entre 2014 i 2013.

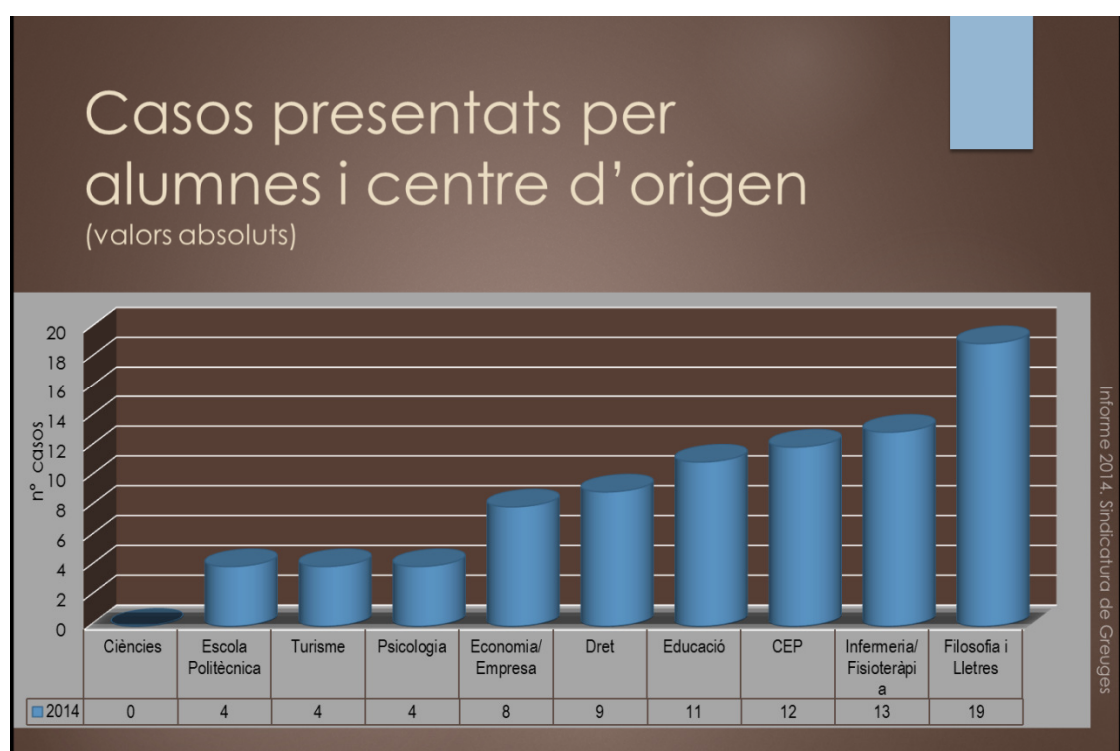


Observem, no obstant això, que en altres centres els casos s'han mantingut o fins i tot han augmentat, la qual cosa hem de relacionar directament amb la importància que aquest any han adquirit els

casos presentats per alumnes d'antigues titulacions en procés d'extinció.

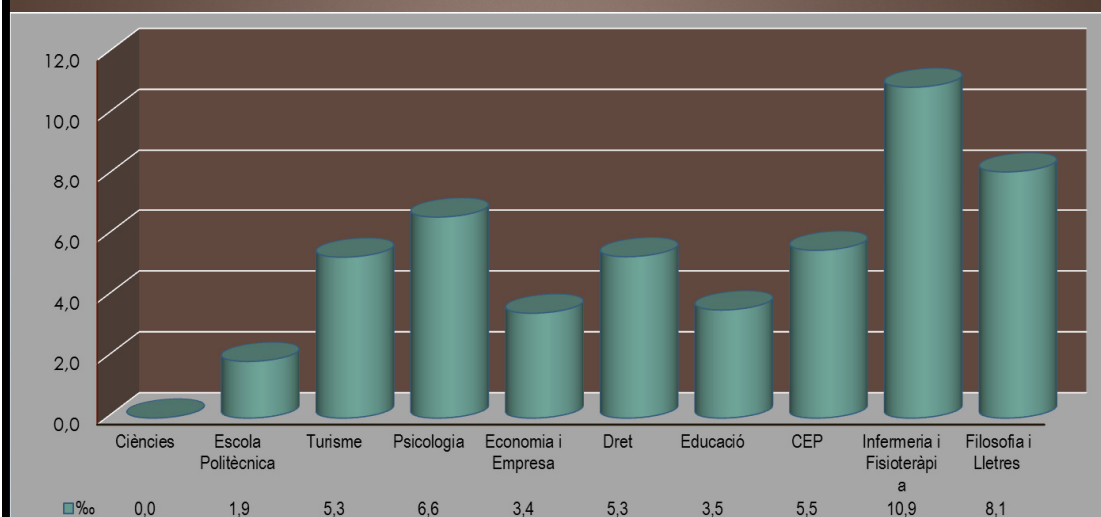
En efecte, els centres que han vist incrementat el nombre de casos presentats pels alumnes són els que mantenen encara convocatòries de gràcia i opció d'exàmens de les antigues diplomatures: enginyeries, Ciències Empresarials, Relacions Laborals, Infermeria, Fisioteràpia i Treball Social.

En valors absoluts, els casos presentats per alumnes van des del «zero» de la Facultat de Ciències als 19 casos de la Facultat de Filosofia i Lletres, centre que acull —recordem-ho— vuit titulacions i en el qual coincideixen per aquest motiu alumnes i professors de molt distinta procedència, cosa que sempre en fa més complexa la gestió.



Expressat, però, el nombre de casos presentats com a fracció per milers del total d'alumnes de cada centre, observam que el centre que —per cada mil alumnes— contribueix de forma més alta a la generació de casos vists per la Sindicatura és la Facultat d'Infermeria i Fisioteràpia. Els motius principals són tant la problemàtica específica que han tingut determinats alumnes per acabar els estudis de les antigues diplomatures (amb assignatures amb prerequisits i un nombre molt alt de crèdits), com la dificultat que expressen menorquins i eivissencs per poder optar a alguna de les poques places que s'ofereixen a les seus, sovint ocupades per alumnes d'altres comunitats autònomes o fins i tot per residents a Mallorca.

Taxa de contribució dels alumnes de cada Facultat/Escola al total (%)



Informe 2014. Sindicatura de Greuges

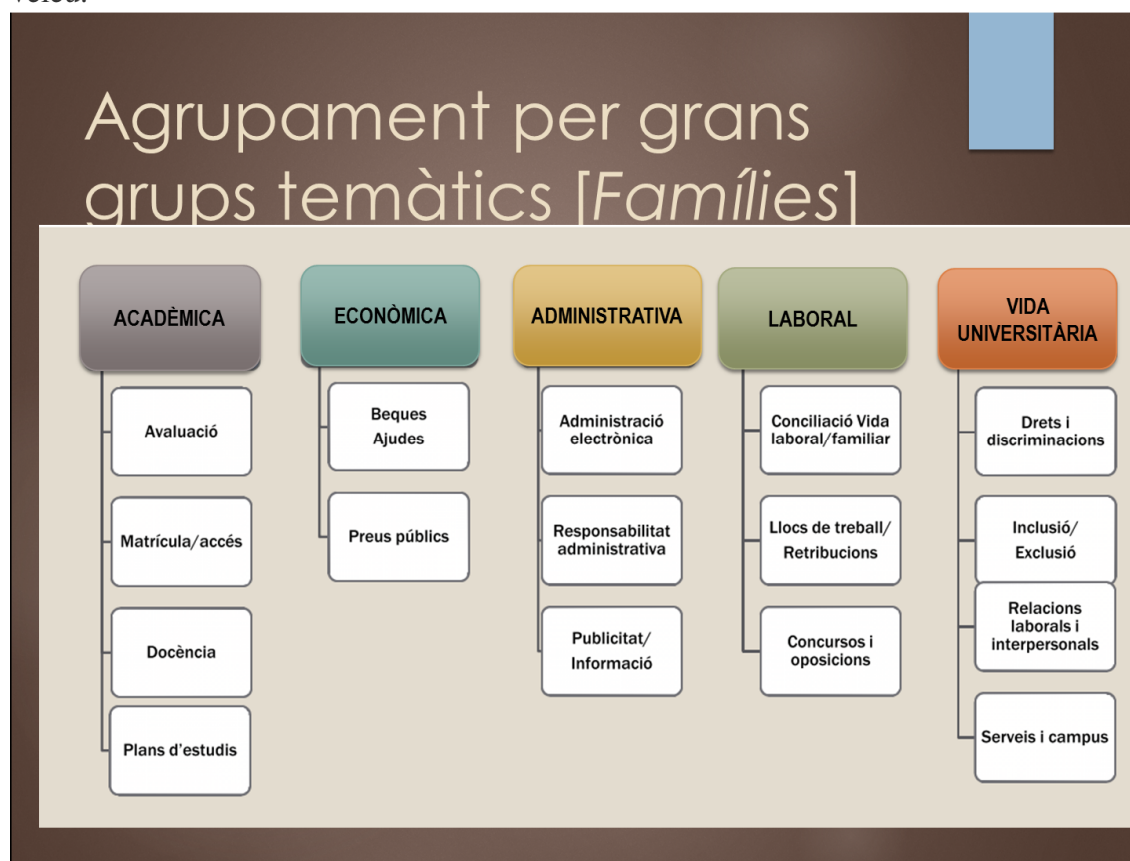
Un darrer comentari a l'estadística per centres ens permet veure que el nombre de casos que els alumnes presenten no sempre està en relació directa amb la dimensió del centre al qual pertanyen. Així, si comparam el percentatge de casos presentats per cada centre amb el percentatge d'alumnes que cada centre té sobre el total, observam que alguns dels centres amb més nombre d'alumnes, com ara la Facultat d'Economia i Empresa, la Facultat d'Educació, la Facultat de Ciències o l'Escola Politècnica, aporten un nombre de casos molt més baix del que potencialment caldria esperar per la seva mida, la qual cosa no pot ser més que motiu de felicitació per a la petita comunitat que representen. Centres com el CEP o les facultats de Turisme, Dret o Psicologia obtenen un valor d'1 o molt proper a 1, per la qual cosa podem dir que els seus alumnes generen un nombre de casos perfectament equivalent al volum d'alumnes que aquests centres gestionen, i que els casos existents no són significatius des d'un punt de vista estadístic.

4. TEMÀTICA DELS CASOS

Vistes a grans trets les principals dades estadístiques, cal abandonar la fredor dels nombres i endinsar-nos fins allà on sigui possible en els casos en sí. Només l'anàlisi primmirada dels casos, un per un, ens permet conèixer de què es queixen els membres de la nostra comunitat universitària i quines coses cal canviar perquè la nostra institució funcioni més bé, o sigui més eficient o —simplement— més humana. L'anàlisi temàtica ens permet veure quins són els temes que la comunitat universitària viu com a més problemàtics, amb independència que ho siguin o no, o que els òrgans de govern de la Universitat trobin adequada o esbiaixada la seva importància.

Com vaig dir a l'informe passat, l'anàlisi temàtica és una mena de radiografia feta a partir de les evidències que distints membres de la comunitat universitària han volgut aportar d'aquells assumptes que, al seu parer, són susceptibles de millorar i els generen greuges, situacions injustes que necessiten ser explicades, escoltades i si és possible resoltes. L'estat de salut dels drets i llibertats de la nostra institució el 2014 dibuixa, a grans trets, aquest «autoretrat» que exposam a continuació.

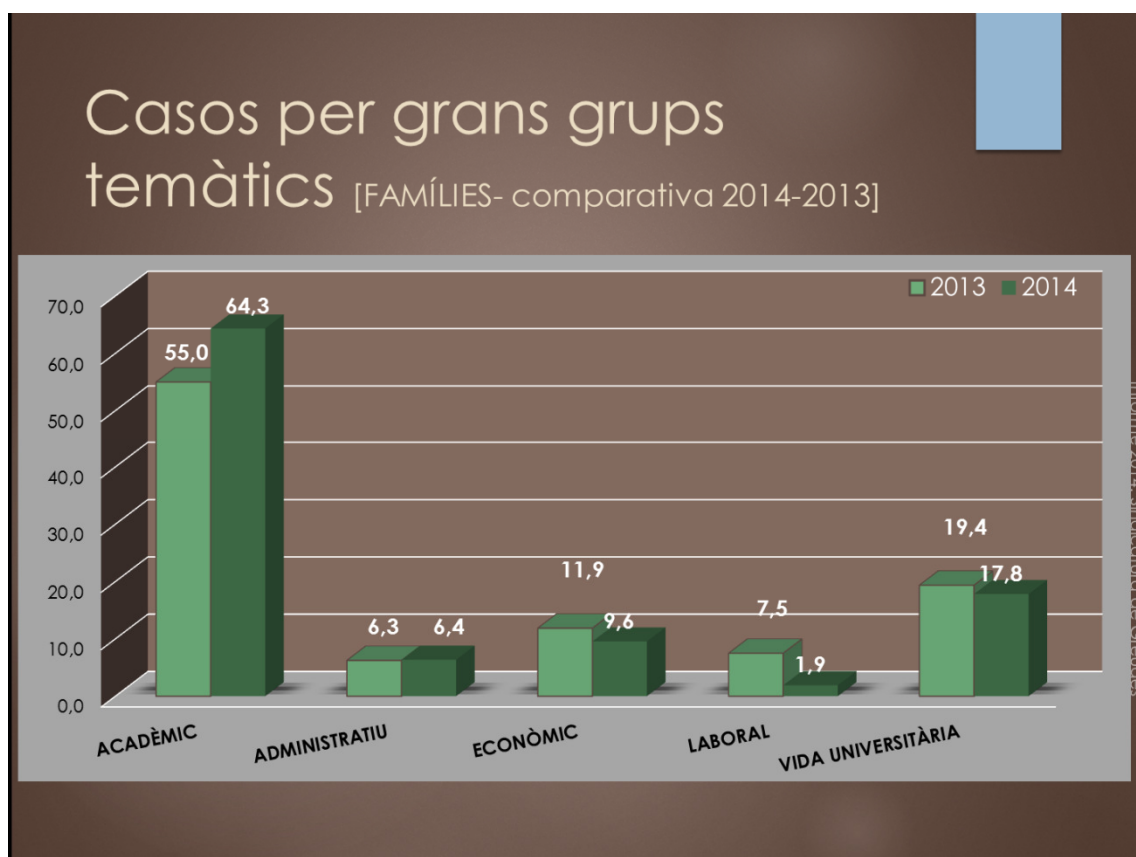
Seguim aquí la mateixa classificació en cinc gran agrupacions temàtiques, anomenades «Famílies», que ja hem fet servir en anteriors informes, acordada entre els síndics del G9. Aquestes famílies temàtiques són: l'Acadèmica, l'Econòmica, l'Administrativa, la Laboral i la Vida universitària. Dins cada 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 que veieu.



Recordam novament que la classificació temàtica dels casos no pot sinó patir una certa subjectivitat, en la mesura que molts presenten matisos que permetrien encabir-los en més d'una d'aquestes temàtiques, però només s'inclouen en una a fi d'evitar duplicitats.

Si aplicam aquest agrupament per *famílies* als casos de 2014, 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 64% del total).

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



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 2014 i comparar-los amb les dades de 2013. A la taula de la pàgina següent es presenten per a l'any 2014 i l'any 2013 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 la distribució percentual de les famílies el 2014 i el 2013 és similar, i que destaca el pes de la família Acadèmica en primer lloc i en segon la que denominam «Vida universitària». No obstant això, val la pena assenyalat la reducció del 5,6% dels casos en la família Laboral i el descens en gairebé un 2% del nombre de casos de la família Econòmica, que tot seguit explicarem.

Aquesta taula resum ens permet comparar quantitativament les variacions 2013-2014 que comentam, i veure les temàtiques responsables d'aquesta variació interanual. Destaca en primer lloc, com hem dit, l'augment del pes relatiu de la família Acadèmica, que ha passat del 55% al 65%. Dins aquesta agrupació s'ha reduït el nombre de casos relacionats amb l'avaluació docent dels graus, però han augmentat els relatius a la normativa d'accés i permanència, la finalització d'estudis, l'avaluació en la formació contínua i el reconeixement de crèdits.

FAMÍLIA	TEMÀTICA	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ACADÈMICA	Avaluació acadèmica	53	48	60,2	47,5	33,1	30,6
	Docència	3	6	3,4	5,9	1,9	3,8
	Matrícula/permanència/accés	13	14	14,8	13,9	8,1	8,9
	Normativa	4	11	4,5	10,9	2,5	7,0
	Plans d'estudis/reconeixements	5	8	5,7	7,9	3,1	5,1
	Postgrau/Doctorat/formació continua	3	8	3,4	7,9	1,9	5,1
	Altres	7	6	8,0	5,9	4,4	3,8
	Total Família Acadèmica	88	101	100,0	100,0	55,0	64,3
ADMINISTRATIVA	Administració Electrònica	2	1	20,0	10,0	1,3	0,6
	Publicitat/informació/terminis		2	0,0	20,0	0,0	1,3
	Responsabilitat administrativa	8	6	80,0	60,0	5,0	3,8
	Altres		1	0,0	10,0	0,0	0,6
	Total Família Administrativa	10	10	100,0	100,0	6,3	6,4
ECONÒMICA	Beques i ajudes	5	9	26,3	60,0	3,1	5,7
	Preus públics	12	6	63,2	40,0	7,5	3,8
	Altres	2	0	10,5	0,0	1,3	0,0
	Total Família Econòmica	19	15	100,0	100,0	11,9	9,6
LABORAL	Conciliació vida familiar/laboral	1	0	8,3	0,0	0,6	0,0
	Concursos/ oposicions	3	1	25,0	33,3	1,9	0,6
	Llocs de treball/retribucions	5	0	41,7	0,0	3,1	0,0
	Altres	3	2	25,0	66,7	1,9	1,3
	Total Família Laboral	12	3	100,0	100,0	7,5	1,9
VIDA UNIVERSITÀRIA	Drets i discriminacions	5	2	16,1	7,1	3,1	1,3
	Inclusió/Exclusió social	8	6	25,8	21,4	5,0	3,8
	Relacions laborals / Interpersonals	9	16	29,0	57,1	5,6	10,2
	Serveis i campus	3	1	9,7	3,6	1,9	0,6
	Altres	6	3	19,4	10,7	3,8	1,9
	Total Família Vida Universitària	31	28	100,0	100,0	19,4	17,8
TOTALS FAMÍLIES		160	157			100,0	100,0

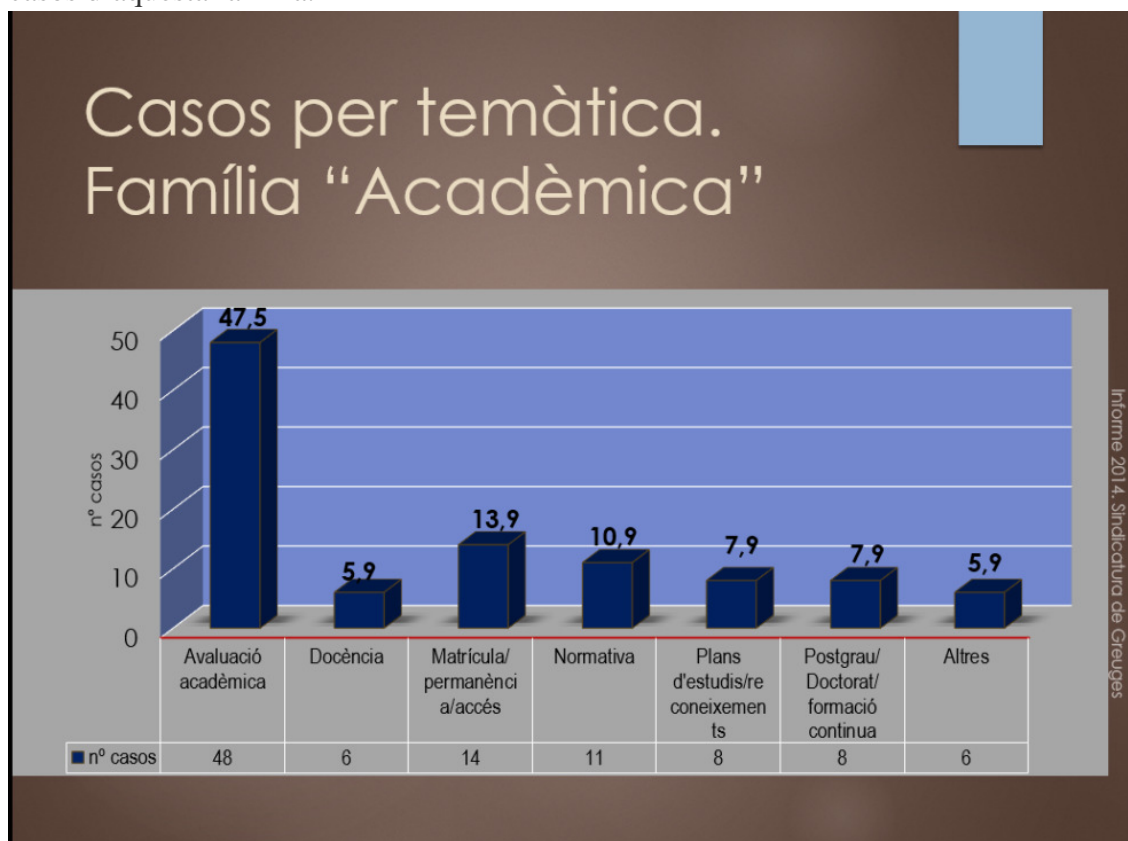
Per la seva banda, el descens ja assenyalat del pes relatiu de la família Administrativa (de l'11,9% al 9,6%) es deu a una reducció dels casos originats per les situacions d'impagament, que aquest 2014 han estat substituïts en importància per les consultes i queixes derivades de la gestió de les beques. La família Laboral ha vist reduït també el seu pes total. No s'han registrat casos relatius a la conciliació de la vida familiar ni que tinguin a veure amb les retribucions. No obstant això, s'han mantingut els casos relatius als barems i concursos que varen servir per a l'accés a distintes categories contractuals del PDI i personal d'investigació.

Finalment, tot i que en conjunt la família que anomenam «Vida universitària» manté el seu pes relatiu, entorn d'un 17-19%, consideram destacable l'augment que han experimentat aquest any 2014 els casos que classifiquem sota la denominació de «Relacions interpersonals», que s'han concentrat fonamentalment en l'estament del PDI. Hem de felicitar-nos del descens dins aquesta família de les queixes per vulneració de drets de persones amb necessitats especials, així com de les que provoquen situacions d'exclusió social.

5. CASOS I RECOMANACIONS

Entrant ja en el penúltim apartat de l'informe, considerarem ara resumidament els casos més rellevants de cadascuna de les famílies temàtiques i recordarem algunes de les recomanacions generals que s'han fet al llarg de 2014.

Començam per la família Acadèmica, que, recordem-ho, el 2014 ha representat el 64% dels casos tractats per la Sindicatura. L'avaluació docent és el que ha motivat un nombre més alt de consultes, intervencions i queixes, ja que representa el 47,5% dels casos d'aquesta família.



A tall d'exemple dels casos que s'han presentat més sovint aquest 2014 relatius a la temàtica d'avaluació, podem esmentar:

- Manca de definició suficient o confusió a les guies docents dels mecanismes d'avaluació de les assignatures.
- No permetre la recuperació d'elements d'avaluació que podrien ser perfectament recuperables.
- Modificació de les condicions d'avaluació publicades.
- Sospitar que un alumne ha copiat i suspendre'l sense proves.
- L'establiment d'elements de validació com a requisit per fer mitjana.
- Impossibilitat d'assolir el nivell B2 d'anglès i d'acabar per aquest motiu els estudis de grau.

Després de sis anys des que començà la implantació dels graus, els assumptes d'avaluació continuen sent, com es veu, un dels principals motius de queixa i consulta a

la Sindicatura. Hem de dir que els reiterats canvis en el Reglament acadèmic en matèria d'avaluació no han afavorit la consolidació d'un procediment en aquest apartat del procés formatiu. La Sindicatura ha comprovat que, en efecte, en molts casos les guies docents no detallen prou o d'una forma prou clara per a l'alumnat quin serà el mecanisme d'avaluació que aplicarà el professor, o que hi ha contradiccions entre el que figura a la guia docent i el que veritablement s'aplica, o que s'apliquen normes que contravenen directament el Reglament acadèmic vigent aquest any.

En cap dels casos tractats no pot dir-se que hi hagi hagut mala fe per part del professor, de vegades si de cas descuits, reedició de les guies docents sense advertir el canvi que s'havia produït al Reglament acadèmic, o simple sobrecàrrega de feina del professorat, que ha fet abusar de vegades de procediments automàtics de correcció, com ara els exàmens tipus test, o dels treballs en grup.

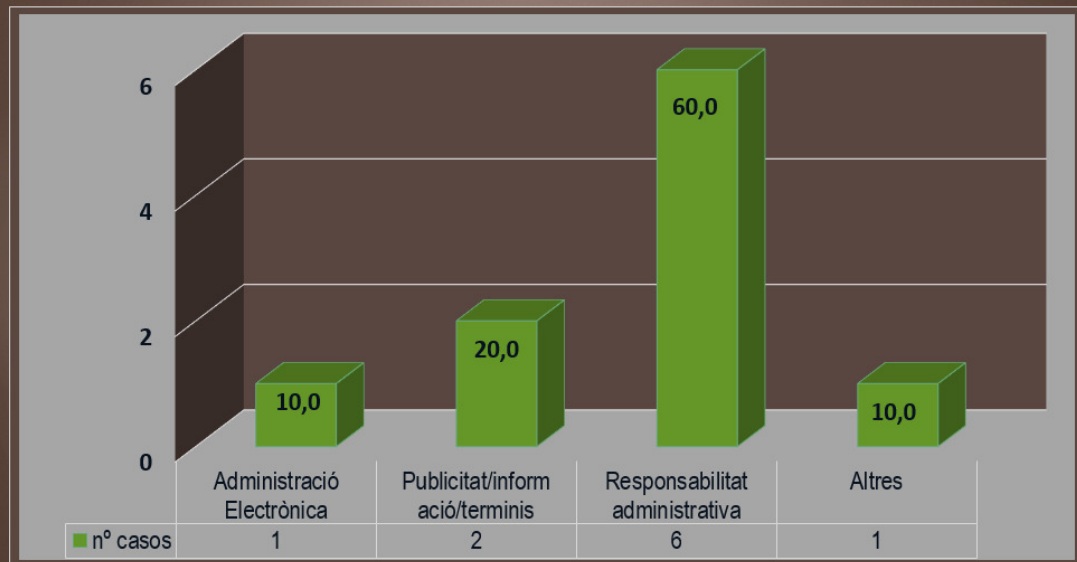
Quina recomanació genèrica s'ha fet? Als alumnes dues que són perfectament òbvies: una és llegir-se la guia docent abans de començar l'assignatura a fi d'aclarir des del primer dia amb el professor què han de fer i què els exigiran; l'altra, estudiar i aprendre suficientment les matèries perquè «aprovar» no hagi de dependre d'unes quantes dècimes esgarrapades aquí o allà.

És obvi que s'ha de recomanar als professors que coneguin i apliquin la normativa sobre avaluació que té aprovada la Universitat, però també que estableixin un procediment d'avaluació que —respectant-la—, sigui clar i senzill per als alumnes i alhora els permeti avaluar-los sense haver de recórrer a procediments tan complexos que finalment acabin tornant-se en contra d'ells i convertint la docència en una filigrana burocràtica, potser tècnicament perfecta, però incapaç de reconèixer la diversitat humana que el professor té dins l'aula.

Com a docents, per més difícil que sigui, crec que hem de seguir lluitant per dignificar la docència, per poder oferir un entorn d'aprenentatge que no ens permeti oblidar, ni per un instant, que estem formant i tractant persones. Tant de bo el tracte pogués ser tan personalitzat i directe que no fes falta examinar els alumnes per saber què saben i els alumnes compreguessin que els resultats de les nostres qualificacions són només una guia per a la seva millora, perquè no són a la Universitat simplement «per aprovar», sinó per esforçar-se, per millorar, per anar més enllà fins i tot de si mateixos. No podem reduir el nostre paper com a professors al d'un simple avaluador.

El segon grup temàtic en importància de la família Acadèmica han estat els casos relacionats amb consultes sobre normativa, atès que molts membres de la comunitat universitària, no només els alumnes, sinó també el PDI, tenen dificultats per saber si la UIB té o no regulat determinat aspecte de la vida acadèmica o quina interpretació fa la institució d'un determinat precepte o fins i tot quina de les moltes normatives internes s'ha d'aplicar en algun cas concret. Caldria en aquest sentit fer una compilació de normativa pròpia, que facilités la cerca d'informació i fes més intel·ligible l'estructura normativa elaborada per la Universitat.

Casos per temàtica Família “Administrativa”

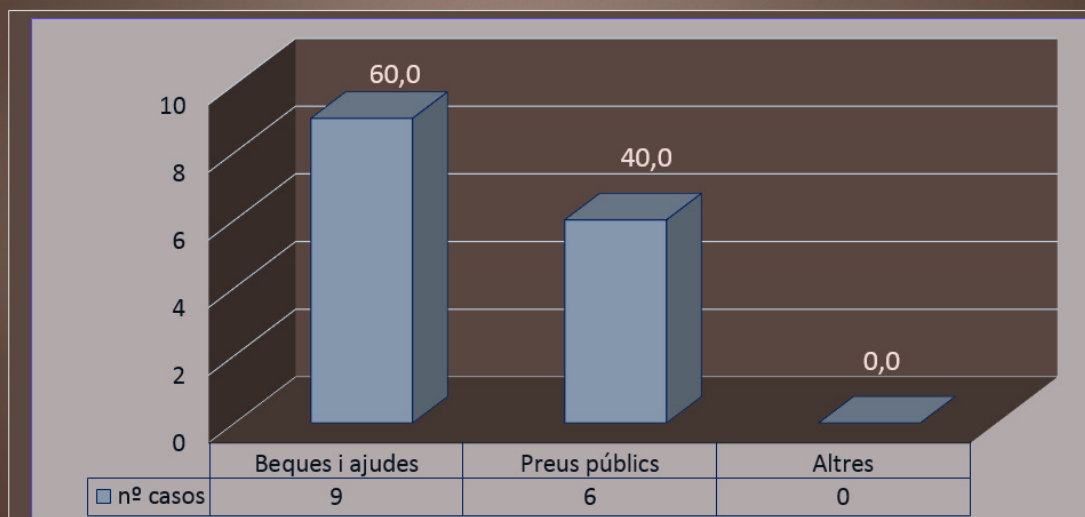


Informe 2014, Sindicatura de Greuges

Passant ara a analitzar el conjunt de casos compresos en la família Administrativa, recordem que han estat només deu. D'aquest petit conjunt destaquen les consultes referides a la dedicació horària presencial que correspon al professorat, i pel que fa als alumnes, una antiga queixa no resolta referida a l'exigència de la UIB de personar-se als serveis administratius per fer-se la foto de la targeta d'estudiant, condició aquesta difícilment exigible als alumnes no residents a l'illa que cursen estudis a distància. Igualment dins aquest conjunt trobam queixes en relació amb el procediment que tenim establert per facilitar als alumnes les guies docents en castellà, quan traslladen el seu expedient a una universitat fora del nostre àmbit lingüístic. En aquesta matèria hem recomanat que s'arbitri un procediment que no faci recaure la traducció de les guies docents en els alumnes, sinó en aquells qui poden i han de poder fer-ho, que són els professors, amb el suport que calgui, si escau, dels serveis administratius.

Els casos que pertanyen a la família Econòmica s'han reduït, com he dit, prop d'un 70% respecte de l'any anterior. Si ho recordam, l'any 2013 la Sindicatura ja va fer constar al seu informe anual les dramàtiques conseqüències a què s'enfrontaven no només els alumnes que no podien pagar la matrícula, sinó també aquells que, havent-la pagat, ho havien fet fora de termini, conseqüències provocades, semblava, pel que disposava el Decret de preus aprovat pel Govern balear.

Casos per temàtica. Família “Econòmica”



Informe 2014. Sindicatura de Greuges

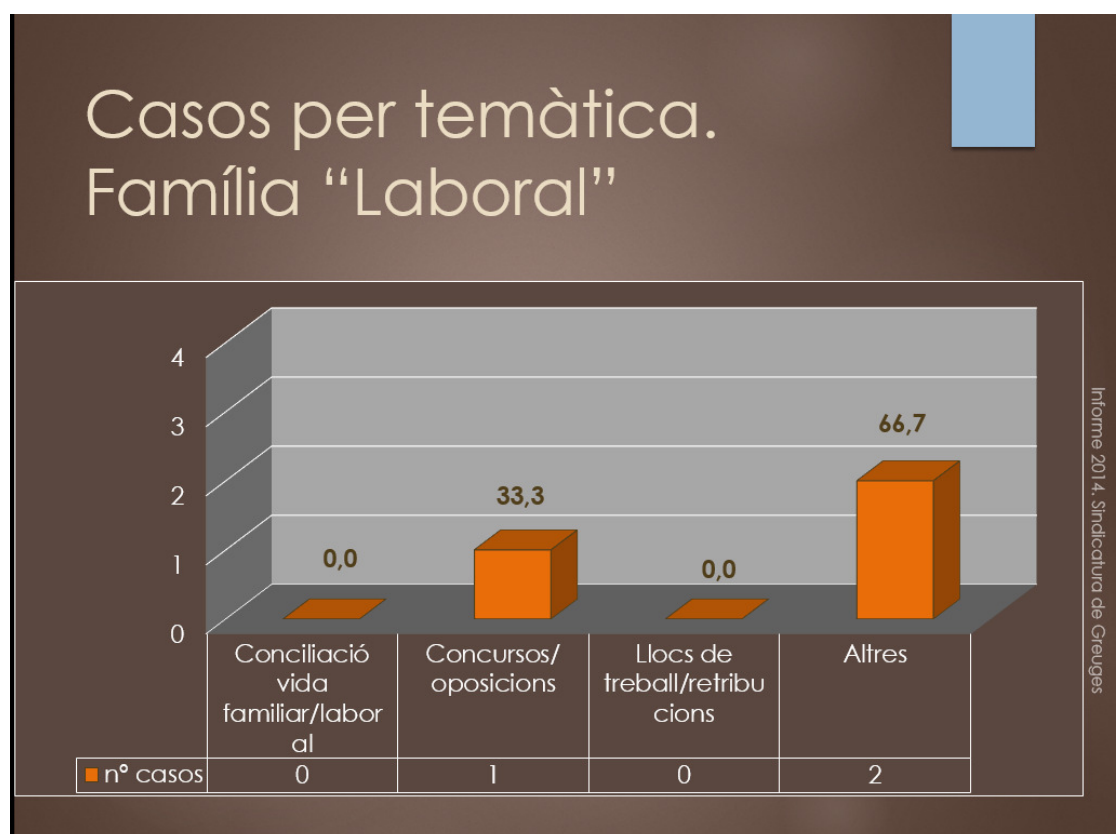
Per aquest motiu, l'any 2014, la Sindicatura va elaborar un informe en relació precisament amb aquest decret i va proposar que s'hi fessin una sèrie de modificacions amb la intenció de millorar-ne la redacció i aplicació. El dit informe s'elevà al Consell de Direcció de la UIB, que el prengué en consideració, juntament amb altres propostes ja elaborades.

Fruit de la voluntat política de l'equip de direcció i també de la Direcció General d'Universitats, el mes de juliol el Govern balear va aprovar un [nou Decret de preus](#), que ha suposat un avanç en cas d'impagament, atès que ha aconseguit limitar a l'àmbit administratiu les conseqüències de no pagar dins el termini establert, de manera que l'àmbit acadèmic no se'n vegi afectat, almenys de forma definitiva. Així, per exemple, amb el nou decret un retard en el pagament comporta un recàrrec i l'obertura d'un nou termini per a l'abonament de la matrícula impagada, però no una suspensió dels drets acadèmics, com abans es produïa (anul·lació de matrícula, pèrdua de qualificacions obtingudes, etc.). És cert que es preveu que la persistència en situació d'impagament pugui causar una suspensió dels drets acadèmics, però només de forma temporal i no definitiva.

Aquest petit canvi, sumat als ajuts econòmics facilitats per l'associació [Universitat Solidària](#) i pel mateix [Vicerectorat d'Alumnes, Titulats i Ocupabilitat](#), ha permès que l'any 2014 no s'hagi rebut a la Sindicatura ni una sola queixa relacionada amb

situacions d'impagament o amb anul·lacions de matrícula per aquesta causa. Hem de concloure, per tant, que el canvi ha estat positiu i que la institució ha de felicitar-se per haver sabut donar resposta adequada a la demanda feta per aquells alumnes i les seves famílies que s'havien vist més afectats per la crisi econòmica, la qual era causa de desigualtat social i generava en aquest col·lectiu la pèrdua del dret a l'accés a l'educació superior en igualtat de condicions que la resta de ciutadans.

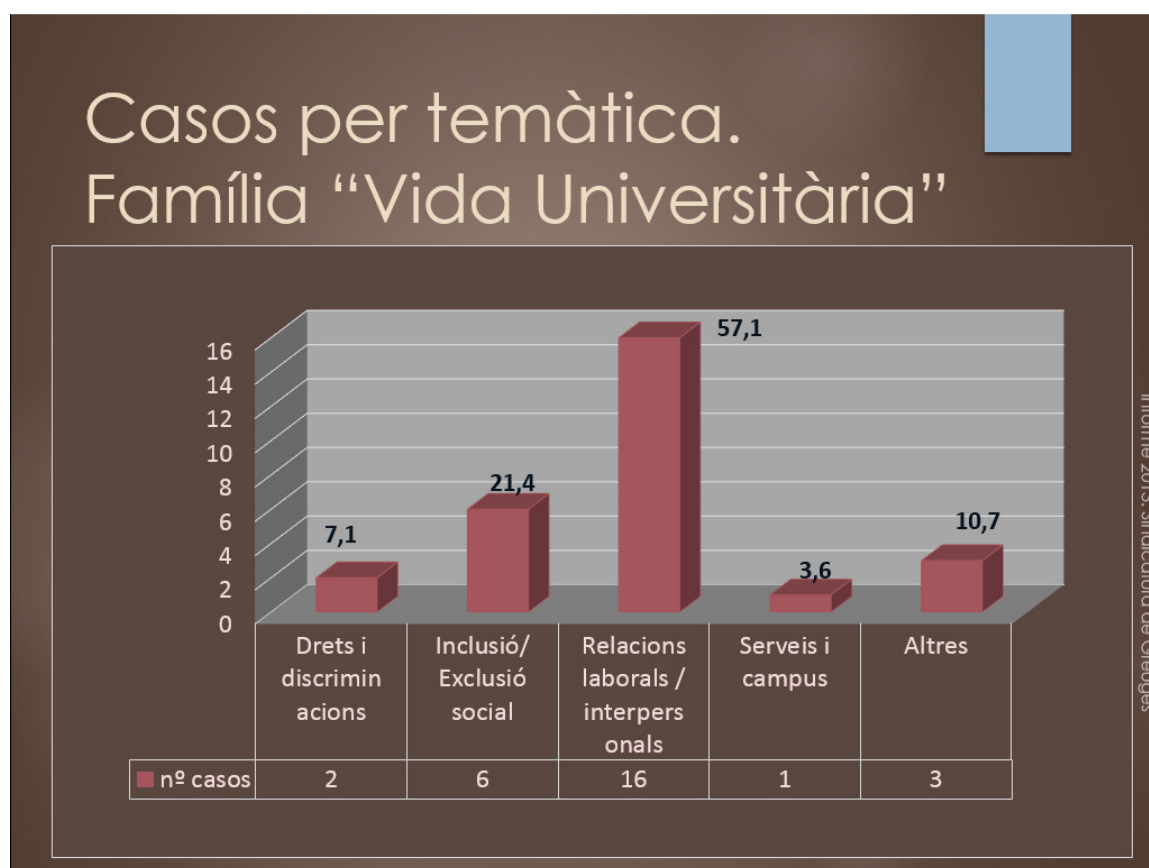
La penúltima de les agrupacions dels casos per famílies reuneix els que classificam sota l'epígraf de família Laboral: aquest any 2014 han estat només tres, enfront dels dotze de l'any anterior.



Com ja hem dit, no hem registrat cap cas relacionat amb la conciliació de la vida laboral i familiar ni tampoc relacionat amb els llocs de treball i les retribucions. Els tres casos registrats es refereixen a qüestions ben distintes: un ha estat una consulta en relació amb el sistema de formació de la borsa d'interins del PAS i amb la raó per la qual, d'acord amb la disposició transitòria de [l'Acord normatiu 8507/2008, de 25 d'abril](#), es dona preferència al personal interí que resulti acomiadat enfront dels externs que hagin aprovat les oposicions sense plaça.

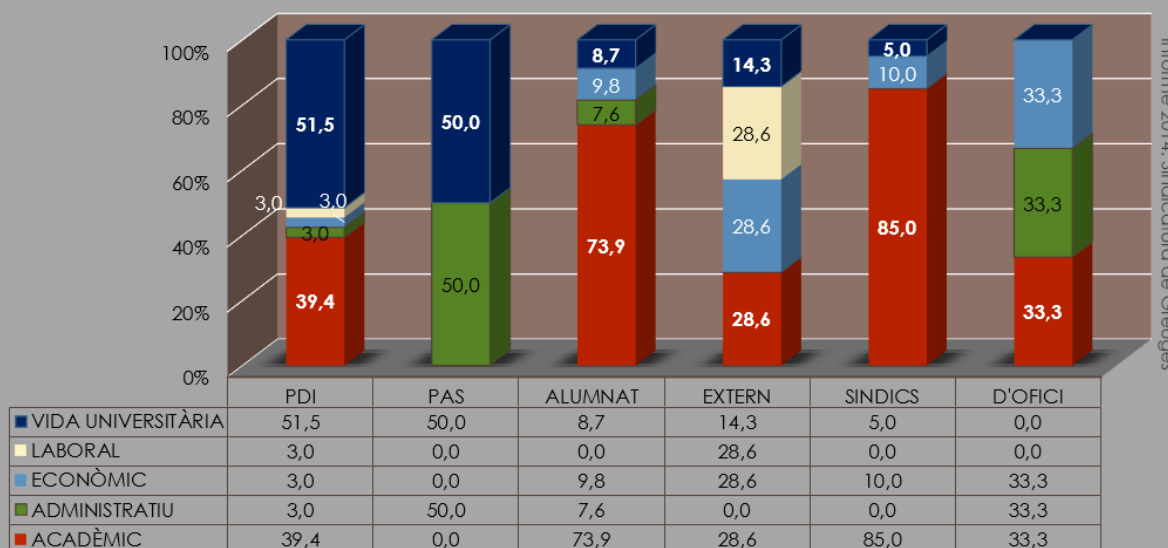
Els altres dos es refereixen, l'un, a l'actuació de la Universitat en el procés de substitució d'un proveïdor, i l'altre, a la manera de procedir en relació amb un alumne col·laborador que ha esborrat o sostret del servidor dades informàtiques compartides en un grup de recerca.

Finalment, la família Vida universitària ha representat prop del 18% dels casos. Com hem comentat, l'assumpte majoritari han estat aquest any 2014 les relacions interpersonals, que ha representat el 57% d'aquest grup, seguit pels casos en què s'han denunciat fets que els interessats consideren discriminatoris i que comporten al seu parer la seva exclusió del grup que comparteixen. Val a dir que en aquest conjunt que anomenem «Vida universitària» s'inclouen alguns casos significatius d'alumnes amb problemes de salut mental, que la Sindicatura no hauria pogut resoldre favorablement si no hagués estat per la col·laboració de l'Oficina Universitària de Suport a Persones amb Necessitats Especials, el Servei de Prevenció, la Unitat Mèdica i la bona disposició del professorat i els responsables acadèmics implicats.



Finalment, si a manera de resum analitzam el pes amb què cada família contribueix a conformar els casos per estaments, tenim –com es pot veure al gràfic següent–, en primer lloc, que els casos del PDI estan concentrats en assumptes que tenen a veure amb la vida universitària i amb qüestions acadèmiques.

Contribució de cada família temàtica als casos per estaments



Pel que fa al col·lectiu del PAS, les dues principals àrees temàtiques de consulta són les referides a la Vida universitària i als assumptes econòmics. En el cas de l'alumnat, observam que tres quarts parts dels casos presentats estan concentrats en la família Acadèmica, que constitueix per aquest motiu l'eix vertebrador de les preocupacions fonamentals dels estudiants. Per la seva banda, els casos presentats per persones externes no tenen un perfil concret, a diferència dels plantejats per altres síndics, que són en un 85% qüestions acadèmiques i, finalment, els casos d'ofici, que el 2014 han estat els tres ja esmentats, referits, un, a la necessitat de modificar el Decret de preus públics; un altre, a la necessitat d'atorgar als estudiants matriculats en titulacions en procés d'extinció el dret a acabar-les el curs 2015-16; i un altre, finalment, a la necessitat de fer públics els criteris de selecció de les beques predoctorals, així com les taules de puntuació assolides en cada apartat pels candidats.

6. BREUS REFLEXIONS FINALS

Posant punt final a la meua intervenció, vull compartir unes darreres reflexions que centraré bàsicament en dos grans eixos: l'eix de millora i l'eix de consolidació.

Dins l'eix de millora, crec que hi ha un àmbit en el qual hom ens reclama internament i externament millorar, que és en la **transparència** en els processos de selecció de personal, tant del PDI com del PAS. Tenim l'obligació legal i moral d'establir processos de selecció que garanteixin la igualtat d'oportunitats, la valoració justa dels mèrits i la selecció dels millors. Ningú no dubta que sempre ho hem fet així, però fer-ho i no donar-ho a conèixer és avui perjudicial per a la institució. En els temps actuals, en què fins i tot l'economia sembla que depengui de la «confiança», i en què administracions públiques i les empreses han apostat ineludiblement per una política d'*open data* per guanyar credibilitat, obviar o negligir el valor de la transparència és un error estratègic.

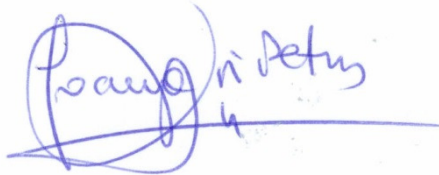
Dins l'eix de consolidació, crec que es desprèn de l'informe de 2014 que s'ha produït una reducció de la conflictivitat en els casos presentats pels alumnes, la qual cosa no pot atribuir-se a la Sindicatura sinó a la feina directa dels òrgans de la Universitat —vicedegans, degans, caps de departament, vicerectors i responsables administratius dels centres—, la gestió dels quals s'ha d'entendre bona i eficient. Cal consolidar, doncs, aquesta línia d'actuació i sumar esforços en aquest mateix sentit.

Aquest informe no deixa de ser un punt de vista de la persona que és actualment titular de la Sindicatura de Greuges i no té altra pretensió que contribuir al debat, convençuda com estic que mantenir viu un punt de vista crític que defugui voluntàriament la complaença és la millor via per garantir el compromís amb la qualitat i l'excel·lència que hem assolit.

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

He dit.

Palma, 28 de gener de 2015



Joana M. Petrus Bey
Síndica de Greuges