

# SÍNDIC DE LA UdG

## MEMÒRIA ANY 2018

---

*“És millor la persona que estima el que és just que la que sap el que és just” (Confuci, fa vint-i-sis segles)*

### 1. Salutació

De l'antiga saviesa oriental ens arriba aquesta ponderació del valor de la justícia, que tothom diu que considera central en la convivència. El síndic, per la seva responsabilitat institucional, veu i viu de prop i des d'una perspectiva singular la nostra convivència universitària. I el fet és que la considera tan profitosa o interessant com complexa, a més de delicada, i pensa que hauria d'inspirar-se, entre altres, en aquesta màxima.

La qual no s'hauria de llegir com una desqualificació del saber, en absolut, sinó al contrari, com una ferma invitació a millorar-lo. El nostre perill com a universitaris és que creiem que el cim o l'assoliment màxim de la nostra vida és el saber, però en realitat –i gairebé per pura obvietat- el cim de la vida és la vida mateixa en la seva integritat, que necessita el saber però també, i molt, la realització d'una àmplia gamma de valors. Entre ells, destacadament, la justícia. Aquesta realització de valors vitals no és gens fàcil però és altament satisfactòria; i quan el valor realitzat és la justícia és satisfactori per a les persones individuals però alhora, i molt significadament, per al col·lectiu del qual es forma part. L'efecte que la justícia té dins del col·lectiu és sobretot un efecte pacificador i estimulant; pacificador perquè la justícia desactiva sentiments negatius com la frustració, la indignació, l'ofensa, el ressentiment i altres de semblants, permetent un clima serè i tranquil·litzador; i estimulant perquè, gràcies a la desactivació de negativitats, anima a la identificació i cerca esperançada de la més gran diversitat d'objectius positius per a la vida: precisament el saber entre els primers, però també l'amistat, la solidaritat, el gaudi de l'art i de la natura i tants i tants altres que la llibertat de cadascú li permet triar i conrear.

En aquest món –global, i específicament l'universitari- de forta competitivitat i dura lluita individualista, que entristiria fonament un savi com Confuci, la invitació d'estimar la justícia a més de conèixer-la ens pot ajudar molt. *Invertir* – per dir-ho en un terme tan del nostre món- en l'amor a la justícia és assegurar uns *rendiments* personals i convivencials de gran valor. El savi ens recomana aquesta estimació per fer que tot allò que sabem –incloses les lleis i els reglaments, però sense encallar-nos-hi de forma *literalista*- assoleixi la plenitud de la seva realització vital.

La recomanació més bàsica i general, però alhora més profunda i rendible a llarg termini, que el síndic pot fer en l'encapçalament d'aquesta Memòria és, doncs, la de conrear aquest amor per la justícia; cadascú des de la seva posició, i lògicament amb més èmfasi des de les posicions de govern o administració de qualsevol àmbit o abast, podem aportar molt a la millora de la vida universitària en les seves diferents funcions, per aquells efectes de pacificació i d'estímul. El síndic, des d'aquestes ratlles, reitera el seu compromís i la seva disposició per col·laborar amb tothom a fer aquest camí de justícia i, si mai es perd, a recuperar-lo amb esperit constructiu.

**Joan Manuel del Pozo**

**Síndic de la UdG - Desembre 2018**

## 2. Consideracions generals

Aquestes consideracions es basen en les dades que posteriorment s'expressen en gràfics i xifres. Les dades tenen, naturalment, la seva importància però serien incompletes sense l'aspecte més qualitatiu de la Memòria, que són les Recomanacions que es formulen com a conseqüència de les intervencions del síndic en els casos presentats o, en algun cas, per iniciativa pròpia o d'ofici, tal com preveuen els nostres Estatuts.

La dada més rellevant d'aquesta Memòria del Síndic 2018 és el nombre total de casos presentats: 62, el més baix de tots els anys. La xifra té un indubtable caràcter positiu: menys casos presentats al síndic suposen, en termes generals, un menor grau de conflictivitat i problemes en el conjunt de la comunitat universitària. També, però, pot fer-se una interpretació menys optimista si tenim en compte que no pocs dels que recorren al síndic diuen que sort n'han tingut d'algú que sabia de la seva existència i els ho ha recomanat; és a dir, hi arriben per casualitat i la casualitat té un punt d'excepcionalitat, la qual cosa fa pensar que el coneixement general de l'existència d'aquesta institució d'escolta i mediació és probablement molt baix; sobretot, és clar, per part del seu sector més nombrós, els estudiants, que fan una vida relativament curta a la universitat.

Entre les dades de més interès, podem destacar les següents: només el 8% dels casos tenen caràcter col·lectiu, normalment de petits col·lectius, gairebé sempre d'estudiants (grup classe, grup de pràctiques, grup de treballadors d'un servei o una àrea concreta d'administració); el 92%, doncs, són estrictament personals. La dada és força semblant a la d'altres anys; la queixa col·lectiva és relativament petita perquè sol tenir àmbits de tramitació més coneguts: sindicats i juntes per als treballadors –siguin PDI o PAS-, o consell d'estudiants, delegacions de curs, etc., per als estudiants.

Els sectors de procedència dels casos es reparteixen així: el 66% venen del sector estudiants i tant PDI com PAS presenten el mateix percentatge: 17% cada un. També aquesta dada expressa la normalitat esperable: majoria d'estudiants perquè són numèricament molts més que la resta de sectors; de fet, proporcionalment podrien ser encara molts més. La relativa desproporció de més presència de PDI i PAS s'explica fàcilment pel major coneixement de la institució que aquests dos sectors tenen, pel sol fet de la seva permanència temporal, que en els estudiants és limitada.

Pel que fa al percentatge de casos presentats per gènere, recorren al síndic un 48% de dones i un 52% d'homes. L'origen per centres presenta poques diferències entre uns i altres i, per tant, són interpretables com a poc significatives; és a dir, la conflictivitat no té concentracions destacades o importants –i menys encara preocupants- en cap centre. La diferència entre les temàtiques dels casos tampoc

no presenta puntes significatives; és a dir, no hi ha un determinat àmbit destacable de problemes; com a molt, poden ser esmentades les quatre relativament més altes: “procediments administratius”, “avaluació i qualificació dels estudiants”, “relacions laborals” i “matrícula”.

L'activitat generada com a tractament dels diferents casos presenta una majoria, el 56%, d'orientació i seguiment, seguida d'un 22% que acaben en recomanació concreta a l'autoritat acadèmica, administrativa o gerencial responsable. Els casos de mediació representen el 2%, el registre de fets el 9% i la consulta també l'11%. En relació als dos anys anteriors, només es registren caigudes significatives de consultes i de registre de fets. En conjunt, són xifres que es poden considerar normals en tots els sentits.

Els resultats de l'activitat, des del punt de vista de l'interès de la persona peticionària, és en termes generals prou acceptable: un percentatge entorn del 66% es considera de resolució positiva en qualsevol de les tres formes: la més important, la satisfacció de la demanda –un 41% del total-, però també la informació i consell o com a mínim el registre i comunicació dels fets; el 16% del total és desfavorable, és a dir, no satisfà de manera suficient o fins i tot gens l'expectativa de la persona demandant; el 17 % restant es reparteix entre casos derivats a altres instàncies –al defensor de la ciutadania de Girona, per exemple- o pendents de conèixer el resultat final. De fet, en el moment de presentació al Claustre d'aquesta Memòria es mantenen oberts l'12% dels casos, corresponents a la majoria dels arribats les darreres setmanes. Es pot pensar que el 16% de casos resolts de manera desfavorable o insatisfactòria hauria de reduir-se –idealment, fins a zero- però el fet és que no pocs dels casos que arriben al síndic resulten objectivament irresolubles per raons normalment legals o administratives; i el que és important de dir és que les pròpies persones interessades ho reconeixen, però expressen al síndic la necessitat que sentien de fer constar el seu cas, bé sigui per evitar que es reproduïxi en el futur -en allò que tingui d'evitable o de corregible- per a ells mateixos o per a d'altres persones, bé sigui simplement com a cerca del consol personal de sentir-se atesos, escoltats i eventualment compresos en la frustració viscuda i aconsellats en algun sentit.

Com a valoració final del conjunt de les dades, el síndic aprecia un grau molt acceptable de convivència de la nostra comunitat universitària. És evident que cap comunitat –i menys encara una comunitat prou gran com la nostra- no pot viure sense generar o trobar-se situacions de dificultat de diversa mena i fins i tot de conflictes d'interessos confrontats o conductes personals abusives; però el que és important és que la tendència global, com la que ara es desprèn de les dades d'aquest any, sigui la minva de casos. La institució del síndic és un detector o sensor –segur que molt limitat, però en qualsevol cas estable des de fa anys- de la vida de la nostra comunitat. I en aquest moment pot informar al Claustre, l'òrgan col·legiat que la representa més bé, que, malgrat un context sociopolític tan difícil com el que ens toca travessar i malgrat tants problemes específics com ara les

taxes abusives de matrícula, hi ha motius per a un cert optimisme o autoestima comunitària. Com dèiem a la presentació d'aquesta Memòria, això també pot ajudar-nos a sostenir un clima serè i estimulants per cercar i assolir la més gran diversitat d'objectius positius per a la vida de tots els que formem part de la UdG. Tot això, naturalment, és compatible i s'ha d'entendre sense menystenir en absolut la importància i el respecte que mereix cada un dels casos de queixa o conflicte que arriben al síndic. Per això, després d'aquestes consideracions generals globalment positives, tot seguit s'expressaran les principals recomanacions que haurien de permetre corregir o salvar les diverses situacions conflictives o indicadores de dèficits o males pràctiques en qualsevol àmbit o aspecte de la nostra activitat diària.

### 3. Recomanacions generals

Aquestes recomanacions deriven de dues fonts: les primeres són “d’ofici” - d’iniciativa pròpia del síndic-, relacionades en algun cas amb demandes concretes o simplement fruit de l’observació i reflexió personal del síndic. Les altres recomanacions són derivades de qüestions, queixes o demandes presentades al síndic que considera que, a més de la recomanació particularment adreçada en el seu moment a la persona o unitat responsable -acadèmica, administrativa o de serveis- mereixen ser conegudes pel conjunt de la comunitat universitària. Tot plegat, sempre i necessàriament, amb ple respecte al principi de confidencialitat que regeix estatutàriament les actuacions del síndic.

*(L’ordre expositiu de les recomanacions no comporta necessàriament valoració de prioritat).*

#### Recomanacions d’ofici

1. Tothom coneix la desproporció del cost de les matrícules universitàries a Catalunya, tant en relació a l’àmbit estatal com europeu. Al síndic li consta que els responsables dels governs universitaris catalans s’esforcen a aconseguir el retorn a unes taxes molt més raonables, tot superant les mesures dràstiques adoptades amb l’excusa de la crisi. Aquest síndic no pot deixar de sumar-se a la reclamació, en la forma de recomanació que li és pròpia, de facilitar l’accés i la permanència en els estudis a molts estudiants per als quals els preus actuals de les matrícules resulten una càrrega o inassumible del tot o fortament lesiva de les seves possibilitats i legítimes expectatives. Cal, doncs, mantenir i incrementar la reivindicació fins que s’assoleixi la fita
2. L’evolució social i les necessitats econòmiques estan canviant la forma tradicional dels estudis superiors en molts aspectes. Un d’ells, molt important, és la combinació cada dia més sentida com a necessària entre feina i estudis, a diferència de la fórmula de l’estudiant a temps complet, que es considerava l’habitual. Avui molts joves, i alguns de més grans, es troben amb dificultats diverses per poder realitzar la seva legítima aspiració d’una formació superior. Més enllà de recomanar fórmules ben acceptables d’estudis dits ‘a distància’, el valor específic i rellevant de la formació superior presencial ha de mantenir-se obert per a aquelles persones que no poden deixar de treballar. El síndic recomana, doncs, que la nostra universitat persisteixi en l’intent, ja iniciat, de facilitar al màxim la viabilitat real d’aquesta combinació que avui ja s’ha d’anar considerant tan habitual o ‘normal’ com la de l’estudiant a temps complet.
3. Ens els darrers mesos el síndic ha anat rebent sol·licituds d’estudiants per a la resolució del problema plantejat per l’exigència d’una tercera llengua en diversos Graus per obtenir el títol. Les gestions fetes amb els vicerectors han prosperat i trobat una sortida amb la instrucció signada conjuntament pels vicerectors de Docència i Planificació Acadèmica i de Qualitat i Transparència el 7 de setembre del 2018 adreçada al cap de servei de Gestió Acadèmica i Estudiants. L’esmentada instrucció resolvia la situació només dels estudiants

que havien presentat sol·licitud formal. La previsió raonable, però, és que hi hagi molts més estudiants en la mateixa situació que no han presentat sol·licitud i que òbviament tenen el mateix dret de resolució del problema. L'interès d'aquests estudiants, i de la mateixa Administració de Gestió Acadèmica, és evitar l'acumulació de sol·licituds, tant si es produïu concentradament com dilatadament en el temps. Per tant, el síndic, d'ofici, recomana que es complementi l'esmentada instrucció del 7/9/2018 amb una de nova que, substancialment, permeti a Gestió Acadèmica una actuació d'ofici que es pot considerar d'interès general, per la qual la solució es faci extensiva a tots els estudiants de qualsevol Grau en la mateixa situació sense necessitat de presentar sol·licitud individualitzada.

4. Es detecta una preocupació estesa i creixent per part de molt diverses persones de diferents àmbits en relació amb les complicacions burocràtiques, associades o no a aplicatius diversos, que mereixen ser ateses i corregides. Ja és gairebé un tòpic dir que, tant en la recerca com en la docència, el PDI ha d'invertir-hi un temps desproporcionat –per exemple, es parla formalment d'un mínim del 30% del temps de recerca dedicat pels investigadors a fer tota mena de complicats tràmits per poder-la sostenir-. El síndic recomana al govern, la gerència i administració de la universitat que treballi en la línia d'alleugerir i simplificar de manera decidida una burocràcia que encotilla tothom fins a perjudicar seriosament l'eficàcia i l'assoliment dels objectius principals del compromís universitari.
5. En relació amb el que es diu a les “consideracions generals” prèvies sobre la que sembla insuficient coneixença de la institució del síndic, es recomana que es pensin i facin accions facilitadores d'una més general coneixença d'aquesta eina a disposició de tots els membres de la comunitat universitària. Podria ajudar-hi, per exemple, una modificació del “web de la UdG” que el fes més visible i, sobretot, més accessible.

#### Recomanacions derivades de l'activitat ordinària

1. Vivim temps de màxima capacitat de comunicació, de recepció i tramesa de missatges per les més diverses vies i suports materials. El resultat global d'aquest canvi tecnològic i social és sens dubte positiu, però, com tants canvis humans, comporta també alguns problemes. En el cas de la universitat, presenta el problema de la disponibilitat de temps per a les diverses obligacions i per a l'exercici de diversos drets. Entre les obligacions, tant d'estudiants com de professors, la d'estudiar o preparar classes, pràctiques, recerca, etc. Entre els drets, el dret al descans. El síndic ha registrat casos d'estrès comunicatiu, amb lesió del dret al descans, provocat per comunicacions en caps de setmana, per exemple, que porten el ‘segell d'urgència’ i l'expectativa d'una resposta immediata que, si no es fa, comporta acusació injusta de deixadesa de funcions; per exemple, el professor que no contesta un correu, enviat i rebut durant la nit d'un dissabte, fins dilluns al matí. El síndic planteja aquest com un dels exemples de conflicte que caldria evitar. I recomana que s'estudii una mínima normativa orientadora dels drets i deures en la relació telemàtica o similars.

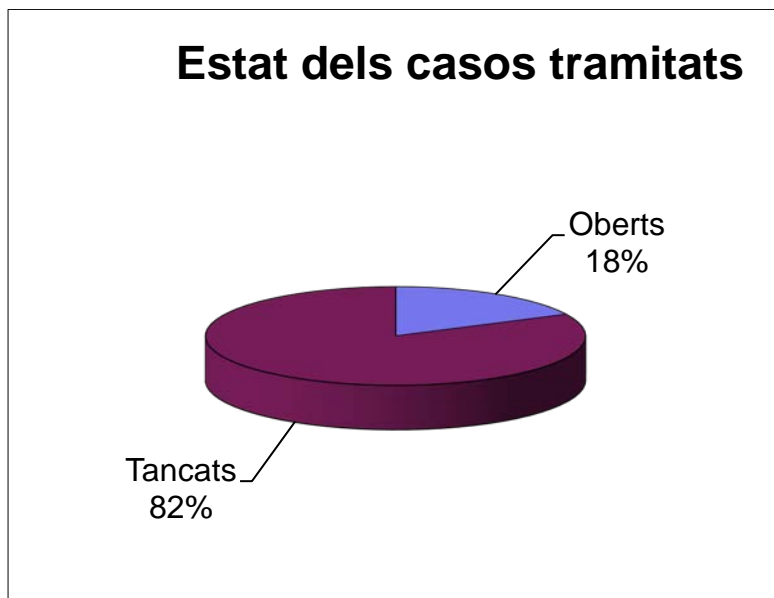
2. En una línia propera a aquesta que podríem anomenar de problemes de comunicacions, s'ha registrat algun cas de difusió incorrecta de missatges col·lectius d'algun servei de la Universitat, en què les persones que rebien el correu tenien coneixement dels altres receptors del mateix missatge. Es recomana, doncs, una atenció especial a qualsevol missatge institucional que pugui contenir referències inadequades, de protecció de dades, com ara adreces explícites.
3. També s'ha registrat alguna queixa per la forma de gestionar les enquestes de docència. En concret, s'han passat algunes enquestes en període clarament impropri com és el posterior als exàmens i notes, que és obvi que pot condicionar i esbiaixar el resultat de l'enquesta. El queixa queda agreujada a més pel fet que s'ha registrat algun cas de comentaris –que els estudiants poden fer dins de l'enquesta- que contenen, a part d'expressions ofensives, informacions falses, contra les quals els professors afectats no tenien possibilitat tècnica ni reglamentària de desmentiment. Es recomana, doncs, procedir amb diligència a la revisió d'aquests procediments, tan importants i alhora tan delicats.
4. En el mateix ordre de protecció dels drets personals, després d'un cas de conflictes interpersonals i d'haver seguit el Procediment de Gestió de conflictes interpersonals entre treballadors de la UdG, es detecta la necessitat de revisar i aclarir la normativa que s'ocupa d'aquest seriós assumpte; per la qual cosa es recomana procedir a la revisió en la línia d'aclarir al màxim la gestió de mediació en aquests conflictes.
5. Els convenis de la UdG amb els seus centres adscrits són en general respectats per les dues bandes –centres adscrits i universitat- i, segons la impressió del síndic, la situació ha tendit clarament a millorar. Amb tot, s'ha registrat recentment alguna conducta impròpia, que ha abusat del 'segell UdG' per difondre publicitat com a mínim equívoca de determinats cursos o activitats no acordats ni supervisats per la universitat. Tot i que al síndic li consta la disposició activa de la universitat en la supervisió, es recomana als centres adscrits –tot reconeixent que la majoria ja ho compleix- que se sigui molt curós especialment en aquest aspecte de la publicitat.
6. S'ha registrat algun cas de diferències importants en l'adaptació a les nostres qualificacions o notes de les obtingudes per estudiants Erasmus de diferents Graus a la mateixa assignatura i universitat, la qual cosa resulta inacceptable. Es recomana que es reguli bé i s'asseguri la plena homogeneïtat interna a tota la UdG en l'adaptació de les qualificacions obtingudes en les estades dels nostres estudiants en universitats estrangeres.
7. S'ha detectat una disfunció important en les bases dels Ajuts Universitat de Girona per a l'assistència a congressos internacionals de recerca. Aquesta disfunció ha provocat dificultats significatives, com ara la impossibilitat de portar a terme l'assistència al congrés per la incompatibilitat de rebre paral·lelament un altre ajut complementari, fins i tot essent retornable en el moment que es gaudís de la totalitat de l'ajut inicial. En aquest sentit es recomana la revisió de les bases d'aquestes convocatòries, especialment en allò que fa referència a la incompatibilitat absoluta amb qualsevol altre ajut.



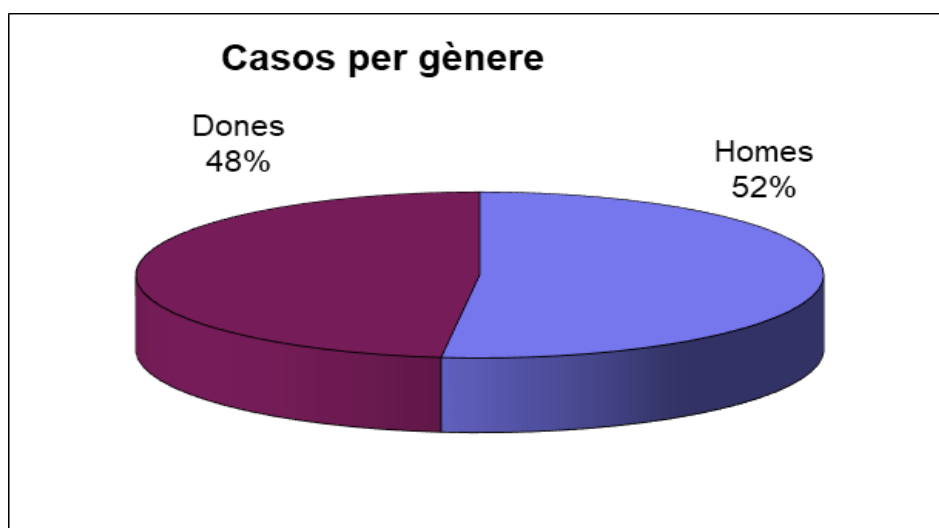
8. Es detecten alguns casos d'insuficient o imperfecta informació als estudiants de les normes d'avaluació en les fitxes de les assignatures, que produeixen problemes d'interpretació a l'hora de decidir les qualificacions finals. No es recomana un reglamentisme excessiu i detallista –que també acaba generant problemes per inadequació a la complexitat dels processos d'aprenentatge-, però sí que es recomana una redacció simple, precisa, concisa i clara dels criteris que s'aplicaran a cada matèria avaluable.

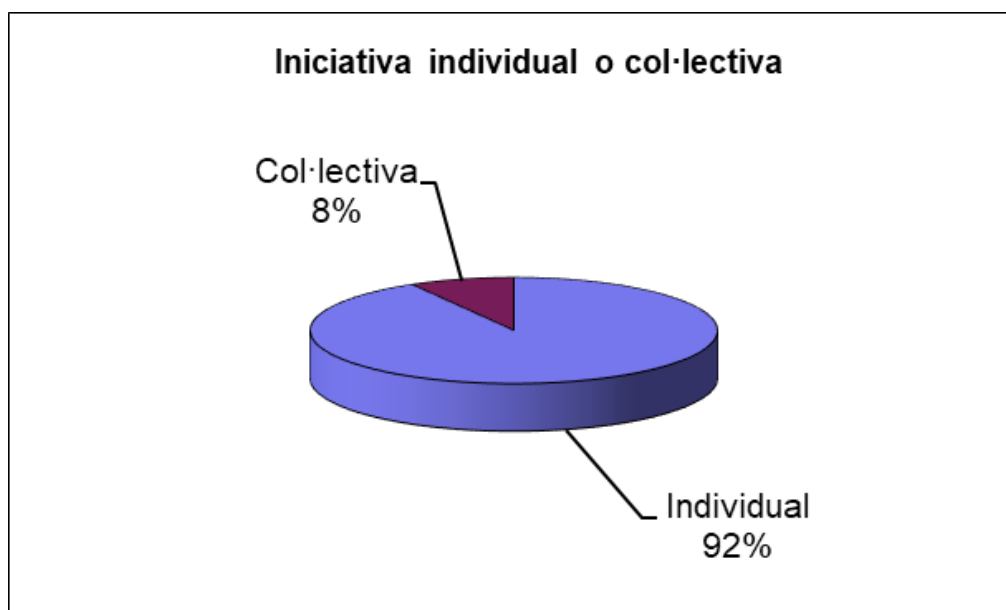
#### 4. Dades

Durant l'any 2018 es van atendre un total de 62 casos a l'Oficina del Síndic de la Universitat de Girona, dels quals un 82% es van tancar abans de finalitzar l'any i un 18% van passar a l'any següent.

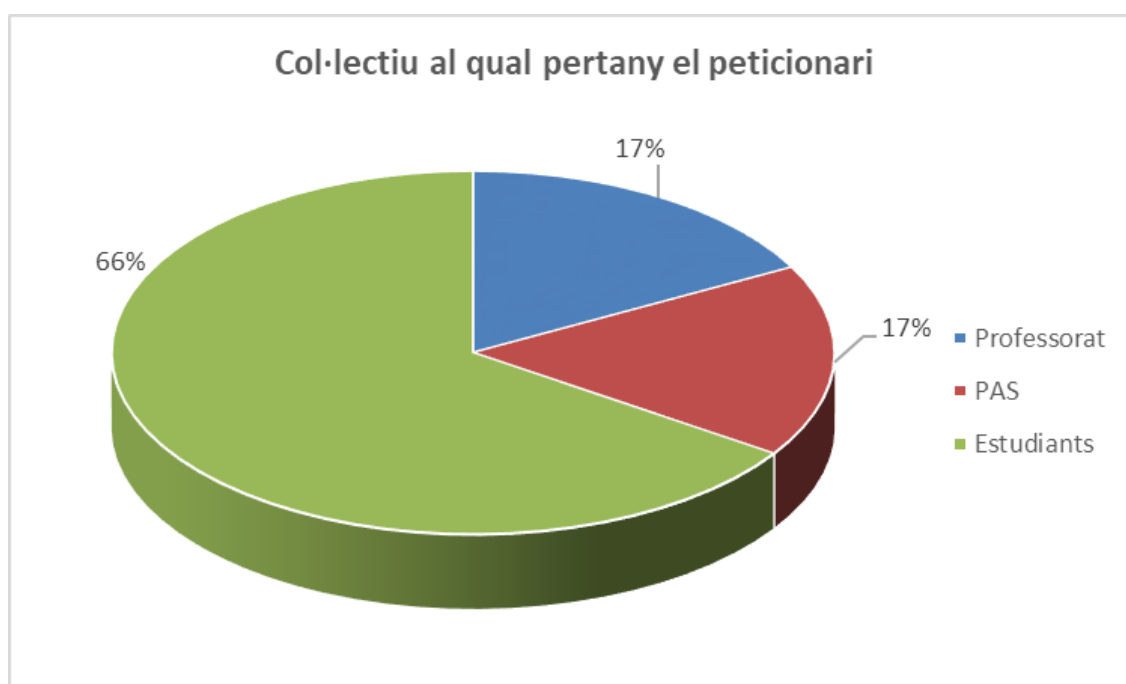


D'aquests casos un 52% han estat presentats per homes i un 48% per dones. També hem de dir que un 92% s'han presentat de manera individual i un 8% de manera col·lectiva.

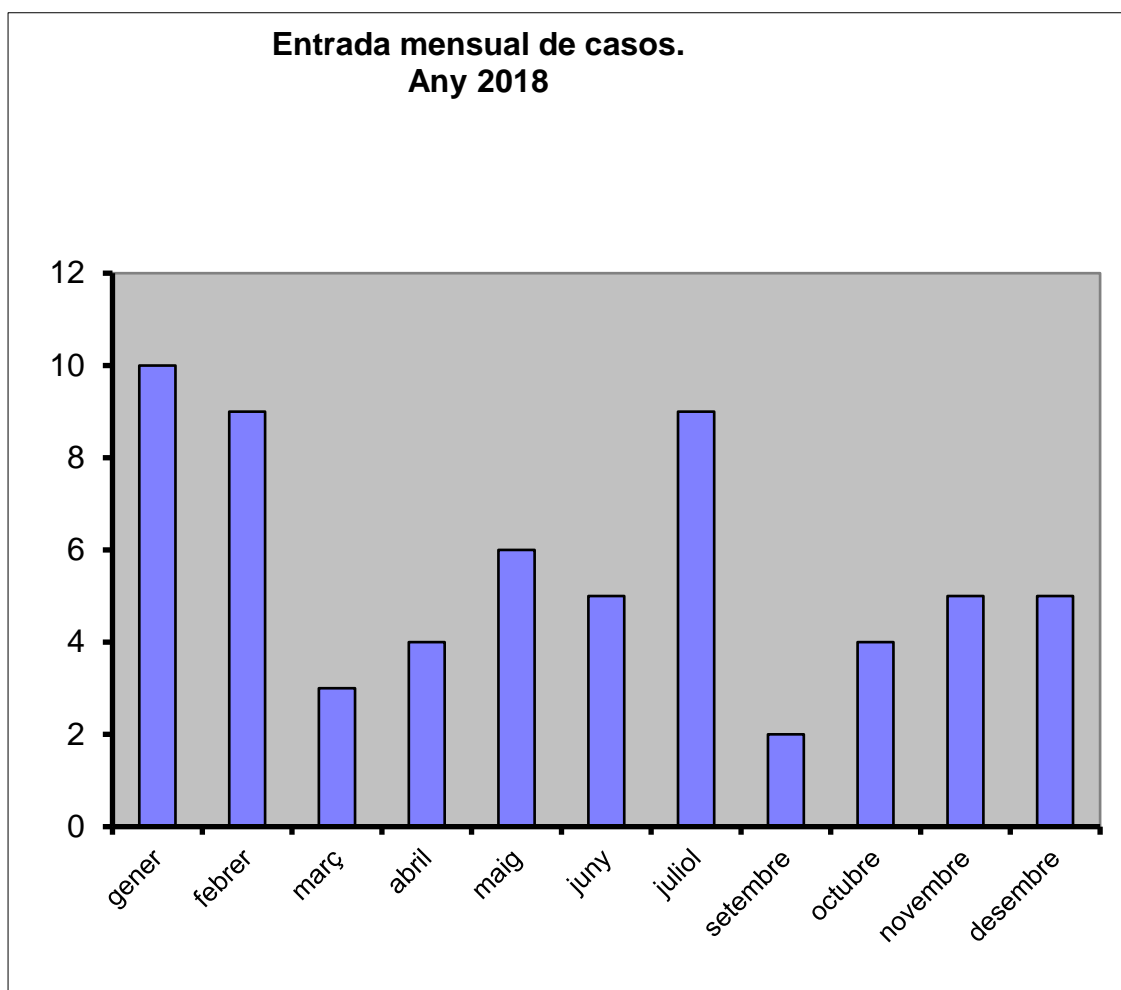




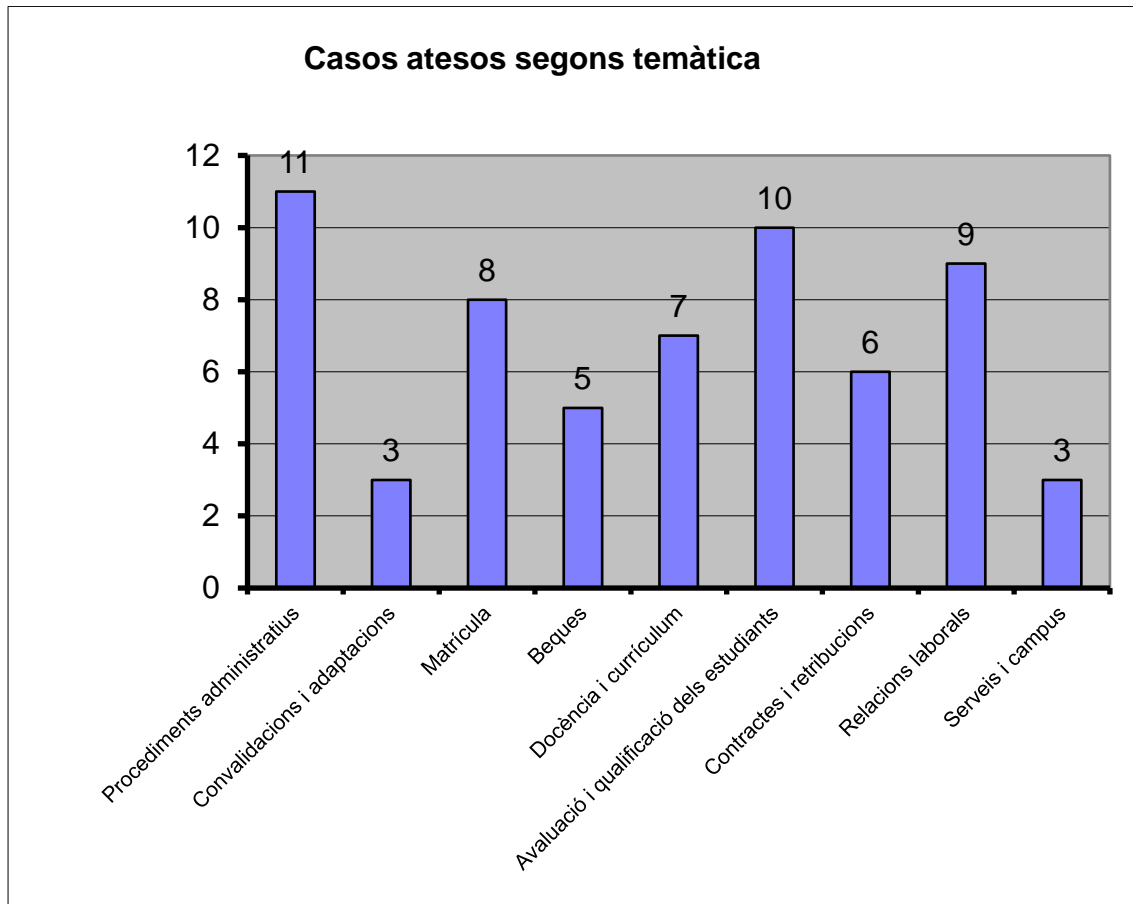
El col·lectiu amb més presentació d'assumptes ha estat el d'estudiants amb 66% del total, seguidament dels docents i del PAS amb un 17% cada un.



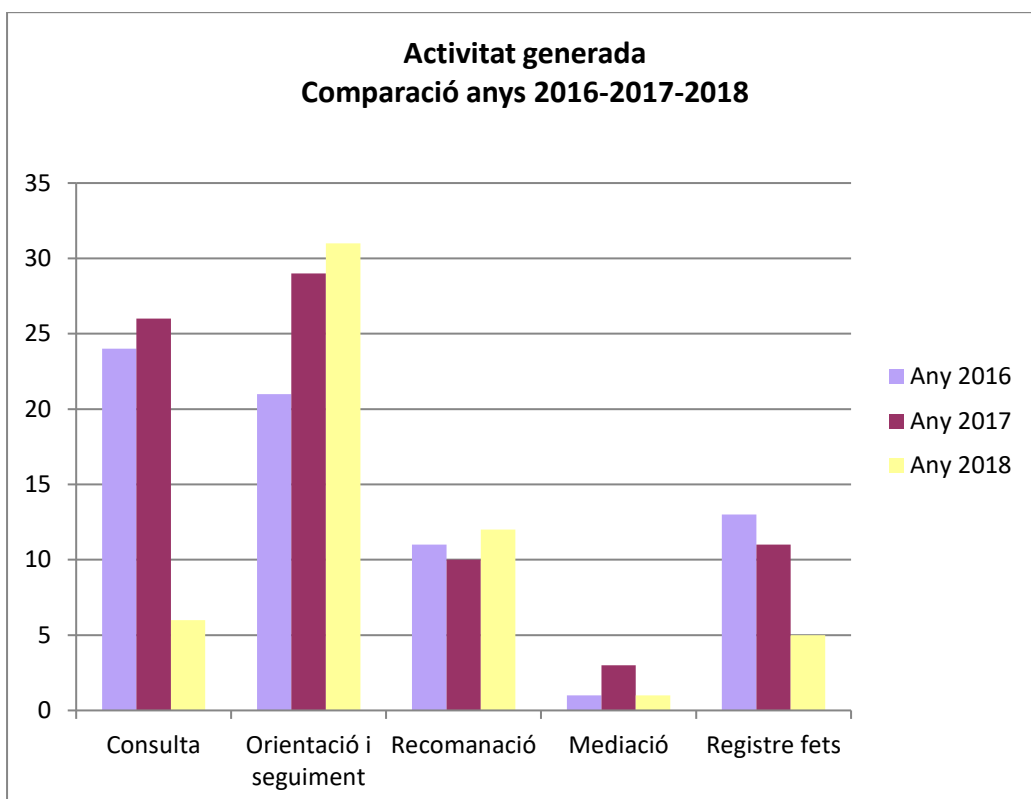
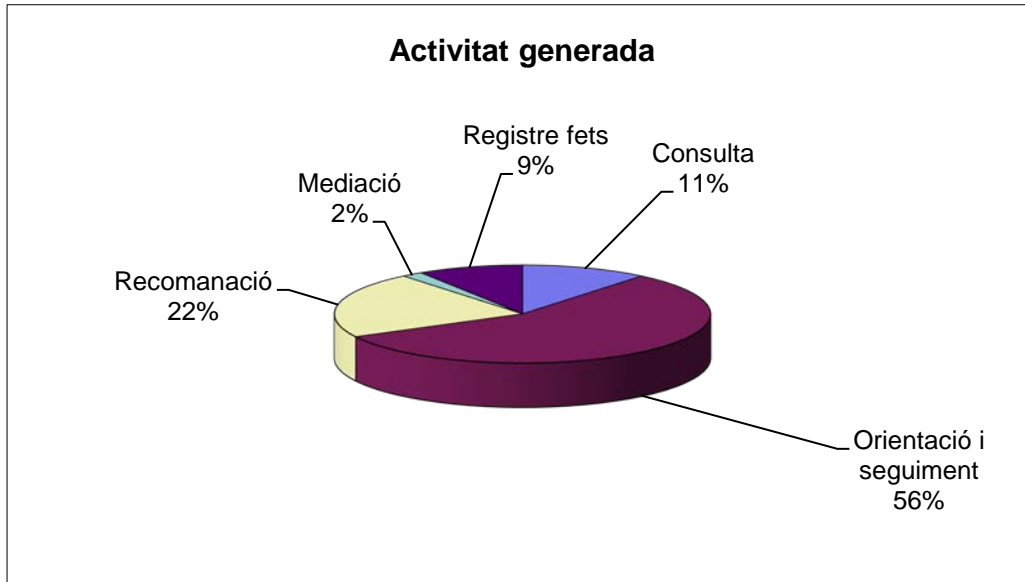
Si ens centrem en els mesos de l'any que més casos ens han entrat a l'Oficina podem observar que els mesos de gener, febrer i juliol són els més considerables, coincidint amb les avaluacions del estudiants.



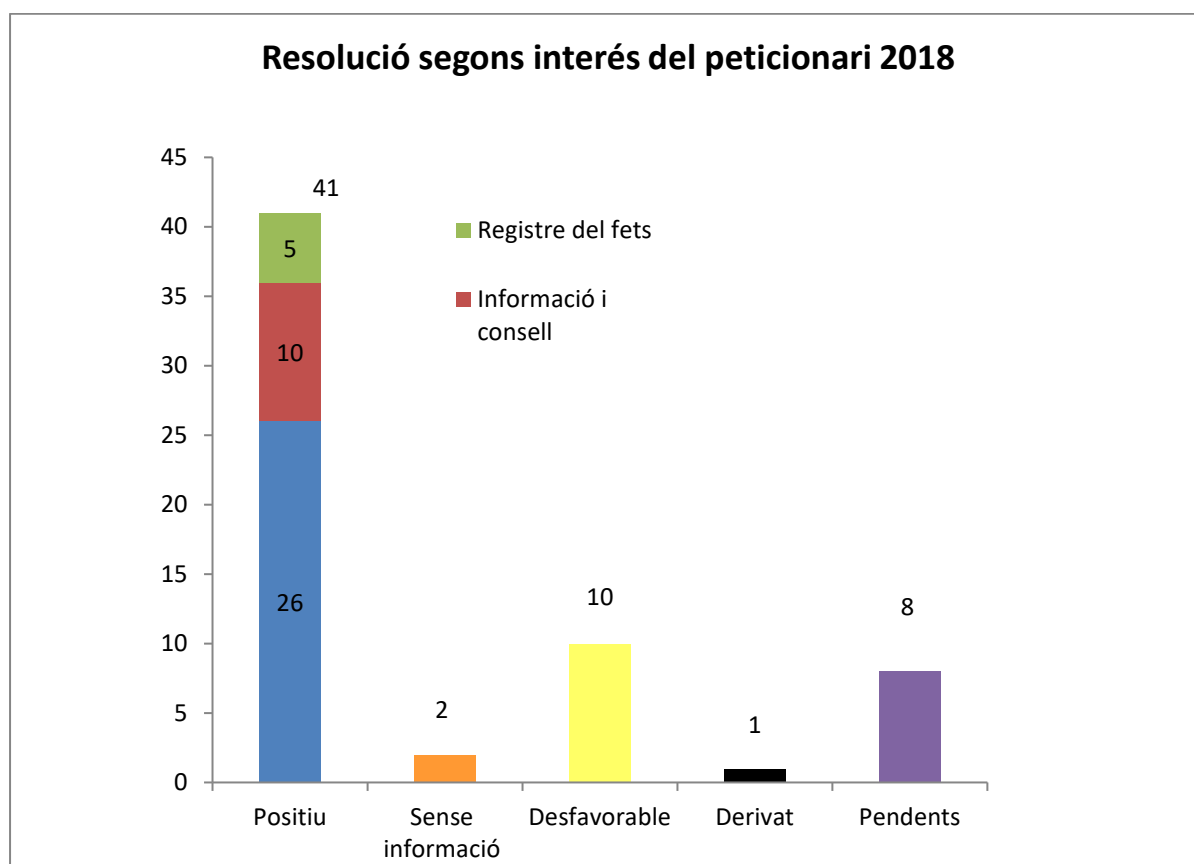
Segons el tema tractat, es reflecteix que 11 afecten els procediments administratius, 8 a matrícula, 5 a beques, 7 a docència i currículum, 10 a avaluació i qualificació dels estudiants, 6 contractes i retribucions, 9 a relacions laborals i finalment 3 als serveis i/o campus de la Universitat.



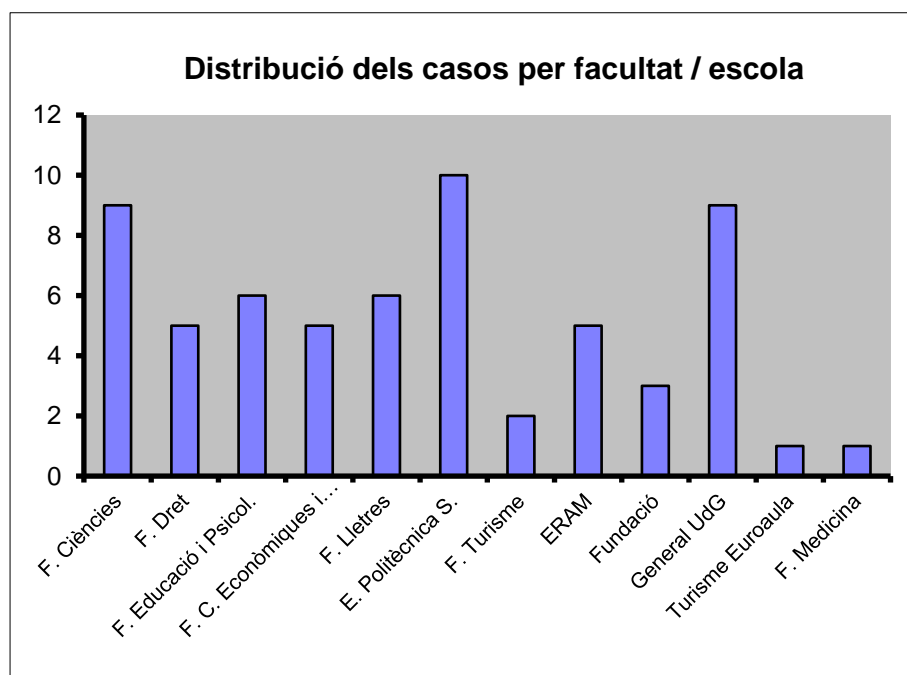
Referent a l'activitat generada podem apreciar que un 22% ha generat una recomanació del síndic, un 2% una mediació, un 56% una orientació i seguiment, un 9% un registre dels fets i un 11% una consulta.



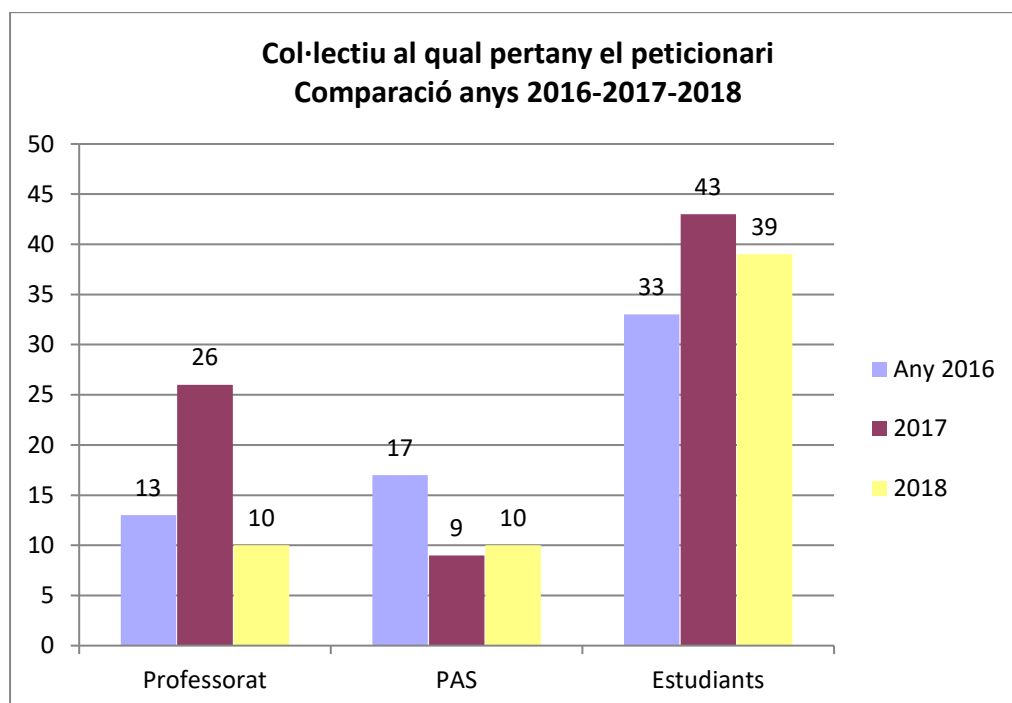
Sobre la resolució dels casos podem dir que 41 es van tancar de manera positiva, dins d'aquests 26 es van resoldre satisfactòriament, en 10 casos vam donar informació i vam aconsellar a la persona interessada i en 5 casos vam registrar els fets a petició de la persona interessada. De la resta de casos 2 es van tancar sense informació, 10 es van tancar desfavorablement als interessos de la persona interessada, 1 es va derivar i 8 resten pendents.



Segons els centres, el repartiment ha estat el següent:

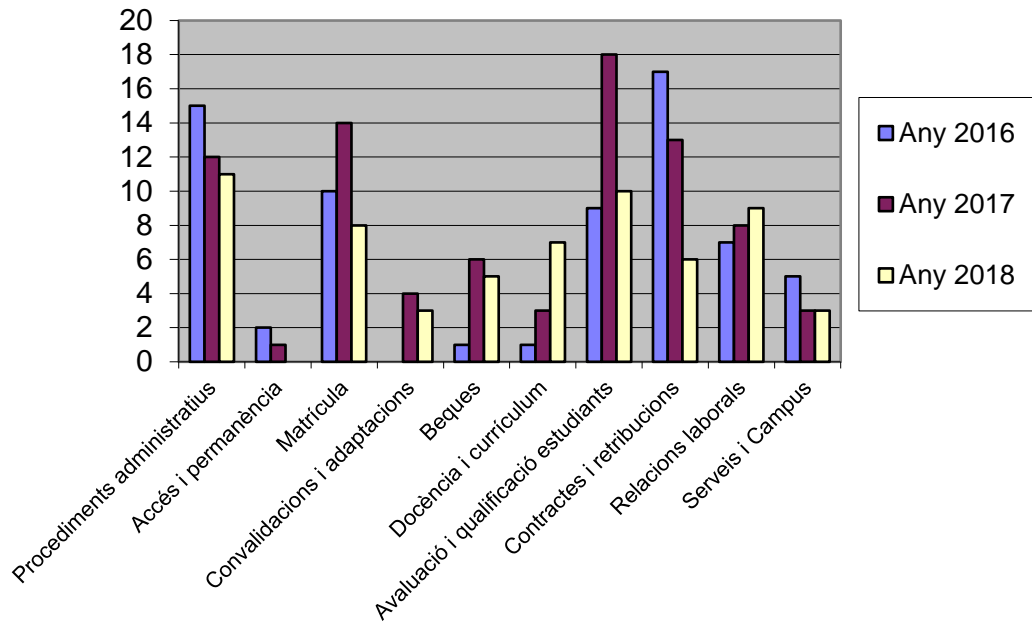


L'evolució dels casos en els darrers anys estat la següent:

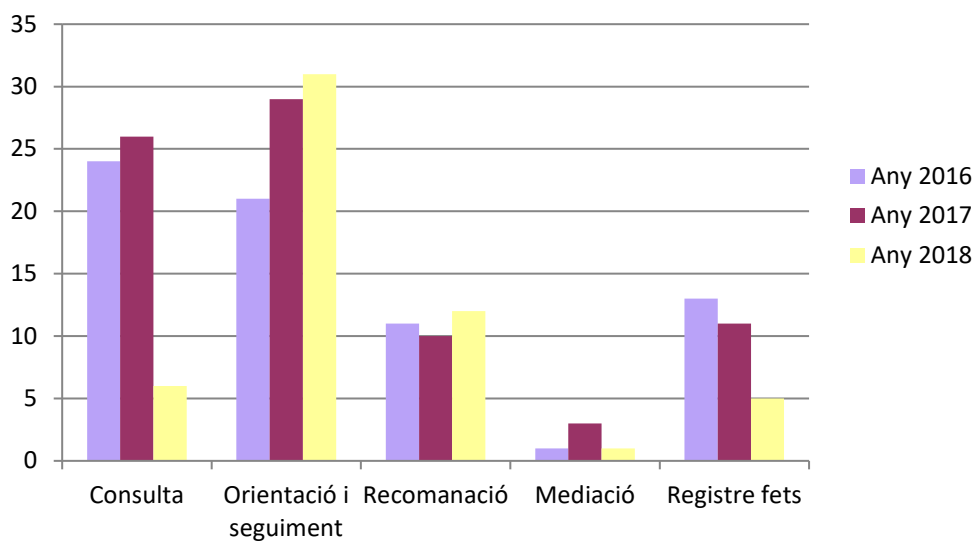




### Casos atesos segons temàtica Comparació 2016-2017-2018



### Activitat generada Comparació anys 2016-2017-2018



### Entrada anual de casos

