

SÍNDIC DE LA UdG

MEMÒRIA ANY 2017

Respecte, justícia, equitat

“Allò que és essencial és invisible als ulls” (Antoine de Saint-Exupéry)

1. Salutació i reflexió inicial

Sempre és difícil condensar en un espai limitat l'interès de la Memòria anual del síndic. Interès, se suposa, per a la comunitat universitària a la qual es deu. Aquest interès general es desprèn d'una banda de l'expressió quantitativa en xifres i gràfics que es perceben de forma simple i directa. Amb tot, i d'altra banda, el que el síndic considera més important és allò que és menys visible i que només pot apreciar-se en el contacte directe o personal, que és literalment decisiu en la tasca del síndic. A través d'aquest contacte, cada problema adquireix el relleu exacte i la profunditat plena de la vivència de la persona afectada, que no poden ser traslladats a aquest text per dues raons: la més simple, per la dificultat de buidar-los en uns mots escrits que -llevat dels que troben alguns poetes genials- sempre congelen la vida; però sobretot i principalment pel deure de confidencialitat que, legalment i èticament, ha de protegir sempre tothom qui entri al despatx del síndic o es dirigeixi a ell. Entrar en la descripció d'uns quants casos concrets diria molt més que les xifres i els comentaris genèrics que les acompanyen, però això no es pot fer. El síndic, doncs, limita la seva Memòria al registre numèric en tots aquells aspectes que són d'interès general, a les consideracions de les dades que, en termes absoluts o en relació a dades anteriors, li semblen rellevants i, sobretot, a les recomanacions que creu que ha d'emetre per fer el servei que la universitat té dret a esperar-ne.

Aquest ha de ser, pot ser i vol ser un servei que, en primer lloc, atengui, reconegui i defensi els drets i llibertats de totes les persones de la comunitat universitària en sentit integral, però també, molt destacadament, que acompanyi les persones a resoldre els seus problemes, rebaixar tensions, dissoldre malentesos o equívocs, flexibilitzar rigideses, etc., en resum, contribuir a fer més justa la convivència entre tothom i, derivadament, millorar la qualitat del conjunt de la vida universitària.

El síndic proposa que no s'entengui aquesta "millora de la qualitat" com un objectiu de signe acadèmic o científic o gerencial basat en resultats mesurables –objectiu respectable, però que no li correspon com a competència pròpia- sinó en el seu sentit més global o més profund: és a dir, en sentit humà i social que, essent el més important al capdavant, és també el menys visible, el menys quantificable; de fet, algú, com si volgués reformular irònicament la cita de Saint-Exupéry, va dir que quan no comprenem les coses humanes, ens posem a comptar-les. Les persones que a la nostra universitat estudien, ensenyen, administren o gestionen qualsevol servei són primer de tot persones i, com a tals, tenen llibertat i tenen dret a una convivència en la qual, a més de veure satisfets els seus objectius propis, específics i diferencials, se sentin humanament respectats i socialment tractats amb justícia i equitat. Aquesta dimensió del respecte, la justícia i l'equitat és la que per al síndic expressa la "qualitat" desitjada, que no solament és compatible amb la qualitat acadèmica, científica, administrativa o de serveis, sinó que només pot assolir-se a partir d'elles. Altrament, seria una ficció. Per això el síndic fa recomanacions que sovint toquen aspectes concrets de la vida docent, científica, administrativa o de serveis, però ho fa per vincular-los a aquella perspectiva humana i social i demana a la comunitat i especialment als seus càrrecs directius que, per responsabilitat institucional, les atenguin no tant com una forma tècnica de millorar objectius funcionals, sinó com una forma institucional de millorar objectius humans i socials.

En aquesta línia, el síndic considera oportú remarcar que la seva funció, contra el que algunes persones puguin pensar, no és fiscalitzadora sinó cooperadora; o, dit d'altra manera, quan rep una queixa no pensa tant en identificar possibles culpables i retreure'ls la seva actuació, sinó en buscar camins de cooperació per ajudar a resoldre situacions conflictives; i això en benefici tant de les persones com del conjunt de la institució universitària. És també remarcable la circumstància comprovada segons la qual el tractament d'una queixa –o una simple consulta- a més de poder tenir un efecte positiu limitat a la persona que l'ha presentada, també ajuda a identificar disfuncions generals d'un servei o una pràctica docent o administrativa; per aquesta raó el síndic voldria convidar tothom a apropar-s'hi amb la seguretat no solament de trobar una escolta atenta i una bona disposició d'ajuda personal, sinó també un col·laborador proper al servei de la millora col·lectiva.

Joan Manuel del Pozo Álvarez

Síndic de la Universitat

2. Consideracions generals

El nombre total de casos presentats al síndic durant el 2017 és lleugerament superior al de l'any anterior: 82 l'any 2017, 72 el 2016. Si tenim en compte que el 2015 havien estat 95, es pot considerar que estem en un rang de xifres que expressaria una continuïtat oscil·lant sense pics significatius a l'alça o a la baixa; en tot cas, si es pren perspectiva llarga, més aviat es marca una tendència a la baixa. En aquest sentit, el criteri del síndic és que el nostre grau de conflictivitat, salvant sempre situacions individuals que poden ser en algun cas de notable duresa, es pot considerar raonable en una comunitat que, en grans xifres, volta les vint-i-cinc mil persones. La qualificació genèrica de "raonable" es basa en el fet comprovat sempre i arreu que les comunitats humanes són conflictives fins i tot quan elles mateixes consideren que viuen moments positius, de pau per descomptat, però també de cohesió i de benestar generalitzat. Atès, doncs, el fet que la conflictivitat "nulla" és irrealista, el nombre –però també la naturalesa- dels nostres conflictes mereix aquella qualificació. També es basa en la mirada comparativa i proporcional a d'altres universitats, amb el conjunt de les quals no resultem diferenciar-nos negativament.

En aquest punt cal tornar a recordar, com altres anys, que en diversos moments i per camins variats el síndic té la percepció del notable desconeixement que hi ha de la institució. Es fan alguns esforços per a facilitar-ne el coneixement –com el curs d'introducció a la universitat per als nous estudiants de cada curs, però en caldrien alguns altres.

Tota l'activitat queda desglossada en els gràfics que s'acompanyen; allà es poden veure desplegadas i precises les xifres principals, de les quals aquí destaquem només aquelles que presenten alguna rellevància o per elles mateixes o per comparació amb el passat immediat.

Una dada que val la pena de destacar és que, pel que fa a la resolució del total de casos presentats, hi ha una clara millora dels casos resolts favorablement –a satisfacció plena o almenys parcial de la persona que ha presentat la queixa-. Es passa de 19 l'any 2016 a 30 l'any 2017; certament la base total de casos s'ha incrementat, però la millora de la resolució favorable és proporcionalment superior a l'increment; la resta d'ítems en aquest punt es manté força igual. Atès, d'altra banda, que no tots els casos són de naturalesa conflictiva estricta –queixa formal per un tracte suposadament injust-, sinó que una part són consultes que busquen informació o consell o, algun cop, un simple registre de fets, la distinció en aquests casos entre "resolució favorable o desfavorable" no té un sentit precís. Si considerem que, a més del registre segur dels fets les converses de consell, informació o orientació solen ser ben rebudes o interpretades com a útils, es podrien englobar aquestes categories en una de més genèrica de caràcter 'positiu'; en aquest cas la suma de "favorables", "informació i consell", i "registre de fets"

permetria parlar -sempre de forma només aproximativa per la naturalesa variada dels casos i dels seu acabament respectiu- de 'resolucions positives' en un 83,6 % del total de casos resolts en el moment de tancar aquest document.

En l'anàlisi de l'origen de casos per col·lectius, és rellevant el fet que l'any 2017 el nombre de casos plantejats pel PDI s'hagi doblat exactament respecte a l'any anterior: de 13 a 26; encara que les xifres absolutes no són greus, és un fet destacable, que assenyala tant l'existència –que l'any passat ja apareixia- d'una "lamentable situació general del professorat associat i altres figures precàries" -segons expressió literal de la Recomanació 4a de la Memòria 2016- apreciació negativa que resulta, doncs, reforçada per la duplicació dels casos arribats a la sindicatura.

El nombre de casos presentat pel PAS ha disminuït de 17 a 9. Tot i la dada en principi clarament positiva, cal fer notar que, dins del col·lectiu, força casos individuals d'aquest any presentaven una singular o aguda conflictivitat, que el síndic va traslladar en el seu moment als càrrecs responsables amb tota la força que considerava que mereixien. Podria dir-se que la quantitat va baixar, però la "qualitat negativa" –o duresa, lamentablement- va pujar en el seu conjunt.

L'increment dels casos d'estudiants, de 33 a 43, no és gran ni sembla preocupant en l'ordre proporcional atesa la magnitud del col·lectiu; no és preocupant tampoc en l'ordre de la duresa individual, a diferència del comentari anterior; però, naturalment, el síndic no pot deixar de posar accent en la necessitat de cura i respecte molt atent al col·lectiu que dona el principal sentit a la universitat.

El nombre de casos presentats per dones es manté gairebé igual (de 40 a 41), però creixen notablement els presentats per homes (de 25 a 39). Encara que no és fàcil fer valoració d'aquesta forma de major "igualtat", la menor diferència de conflictivitat platejada per dones i homes podria interpretar-se més positivament que negativament: almenys pel fet que les dones, en principi en situacions generals més desfavorables, no haurien vist créixer significativament la seva conflictivitat.

Pel que fa a l'espai o àmbit –els centres- origen dels casos, no hi ha canvis d'especial interès, llevat del fet que alguns centres no n'havien tingut cap l'any anterior i aquest any en tenen alguns; però les xifres absolutes són tan petites que no mereixen esment especial. Com a apreciació general, podríem dir que la distribució del lloc d'origen dels casos no presenta especials indicis d'anomalies diferencials.

On es troba alguna diferència d'interès és en el nivell acadèmic on se situen els problemes plantejats: creixen tant els de grau –de 23 el 2016 a 37 el 2017- com els de màster –de 0 a 6-. Tot i l'increment notable dels de grau, resulta rellevant l'aparició dels 6 nous de màster; això deu respondre, en part almenys, al creixement relativament més gran i accelerat de l'oferta de màsters, però no deixa de ser un toc

d'atenció en aquest nivell, que, sense menysteniment de cap altre, és percebut en general com un espai de forta competència entre les universitats.

Com a aspectes de contingut especialment rellevants –reforçats per les dades– assenyalem finalment els problemes relacionats amb beques, que han passat d'1 el 2016 a 6 el 2017; i els conflictes derivats de normatives o procediments en l'avaluació i qualificació dels estudiants, que han passat de 6 a 13. En els dos casos el síndic considera, tal com es reflectirà en les recomanacions, que cal posar-hi una atenció molt curosa donada la naturalesa social de les beques i la importància acadèmica i personal del procés d'avaluació dels estudiants.

3. Recomanacions generals

S'entén que les recomanacions més específiques o concretes s'han anat produint al llarg de l'any per a cada cas i han estat adreçades al càrrec o responsable que corresponia; d'altra banda, aquí no són reproduïbles perquè desvetllarien fàcilment la identitat de la persona reclamant, amb transgressió inacceptable del principi de confidencialitat o de reserva; aquí, doncs, només es recullen aquelles que, a la vista del conjunt i segons el criteri interpretatiu que el síndic fa a partir de la suma i la varietat dels casos plantejats, poden ajudar la comunitat de la UdG a millorar en el camí d'aquella qualitat humana i social anteriorment esmentada. Igualment hi tenen cabuda, amb empara estatutària, aquelles que, no basades en casos concrets presentats, el síndic considera d'ofici que mereixen una atenció especial per a la millora de la institució. Finalment, hi ha recomanacions que continuen alguna de les formulades en anys anteriors i que el síndic considera que no han estat gens o insuficientment ateses –de vegades per manca de temps o perquè depenen de nova legislació o de decisions administratives extrauniversitàries que no s'han produït-, per la qual cosa i malgrat tot les reitera des del convenciment del seu interès general, si més no a efectes de constància pública.

1a – En reiteració de la primera recomanació de la Memòria anterior, el síndic continua considerant necessària la informació o difusió de la sindicatura; naturalment, no per l'interès del propi síndic –cosa que seria absurda- sinó per la funció d'ajuda de la qual moltes persones no s'arriben a servir perquè simplement en desconeixen l'existència; la difusió caldria fer-la a tota la comunitat universitària, però especialment entre el col·lectiu més nombrós i d'estada temporal limitada a la universitat: els estudiants. Caldria especialment que el web de la UdG facilités la visibilitat i accessibilitat des d'un primer moment i sense haver de fer cerques que, segons diuen molts usuaris de la Sindicatura i es pot comprovar fàcilment, resulten complicades.

2a – També novament cal insistir en la situació cada cop més inacceptable de moltes professores i professors que, a desgrat de la seva excel·lent preparació i gran dedicació i competència docent i de recerca, es troben en situacions laborals i salarials denigrants. El síndic és conscient de la limitació imposada per les autoritats administratives, però no pot deixar de reclamar en nom de l'interès general de la universitat i especialment de les persones compromeses que la serveixen en les condicions esmentades, que s'actui fermament davant de les autoritats competents per posar fi a la situació actual, arrossegada des de fa anys amb l'excusa de la crisi.

També cal fer atenció a la persistència de discriminacions relacionades amb la maternitat, com a conseqüència de la qual hi ha hagut professores que han vist alterada la seva expectativa legítima de progrés acadèmic o científic.

3a – Davant de la situació econòmica general i especialment les taxes de matriculació tan cares que els nostres estudiants han d'afrontar, cal –a més d'intentar influir tot el que es pugui en la millora del finançament dels estudis a tots els nivells de decisió governamental- consolidar el sistema propi de beques d'emergència i de beques-salari que corregeixin en alguna mesura la injustícia social que s'està produint contra els estudiants de famílies en situació de greus dificultats o gran limitació de recursos.

4a – En l'ordre tan important per als estudiants de l'avaluació, el síndic recomana reflexionar, debatre i afinar al màxim els procediments d'avaluació: com a línies generals, caldria anar no cap a una major complexitat, sinó al contrari, cap a una simplificació d'aquests procediments, tant si són d'avaluació contínua com de proves específiques, per tal de donar claredat i, amb ella, la necessària seguretat als qui legítimament aspiren al seu progrés acadèmic. Amb la mateixa finalitat, es recomana al professorat que tingui cura d'informar bé els seus estudiants dels seus criteris i procediments d'avaluació –per tots els mitjans possibles, com ara la fitxa de l'assignatura, i amb la màxima claredat-.

5a – Pel que fa al PAS, cal afermar i sostenir una política de diàleg efectiu, tant en l'ordre de la representació formal, com en l'ordre de la comunicació i relació laboral diària, amb la creació d'un clima de cooperació respectuosa a tots nivells. Si es fa així, millorarà la identificació de cada persona d'aquest col·lectiu amb el conjunt de la Institució i, en conseqüència, el seu bon servei als objectius compartits per tots.

6a – Davant d'algunes situacions de reclamació d'atenció telemàtica al professorat per part d'estudiants, que voldrien, per exemple, rebre contesta a un correu emès en cap de setmana abans que la setmana laboral següent hagués començat, caldria anar pensant fórmules de reglamentació tan moderada com simple i clara en el sentit del respecte a les hores de descans legítim del professorat, però també de qualsevol membre de la comunitat universitària que pogués ser requerit de respostes immediates de manera abusiva. Complementàriament, també caldria pensar formes de garantir que tota persona rebés resposta en matèries que són de la seva obligació professional en un temps raonable. Cal recordar que ja hi comença a haver legislació específica en alguns països orientada a aquest equilibri de drets: al descans per una banda, a la resposta no dilatada per l'altra.

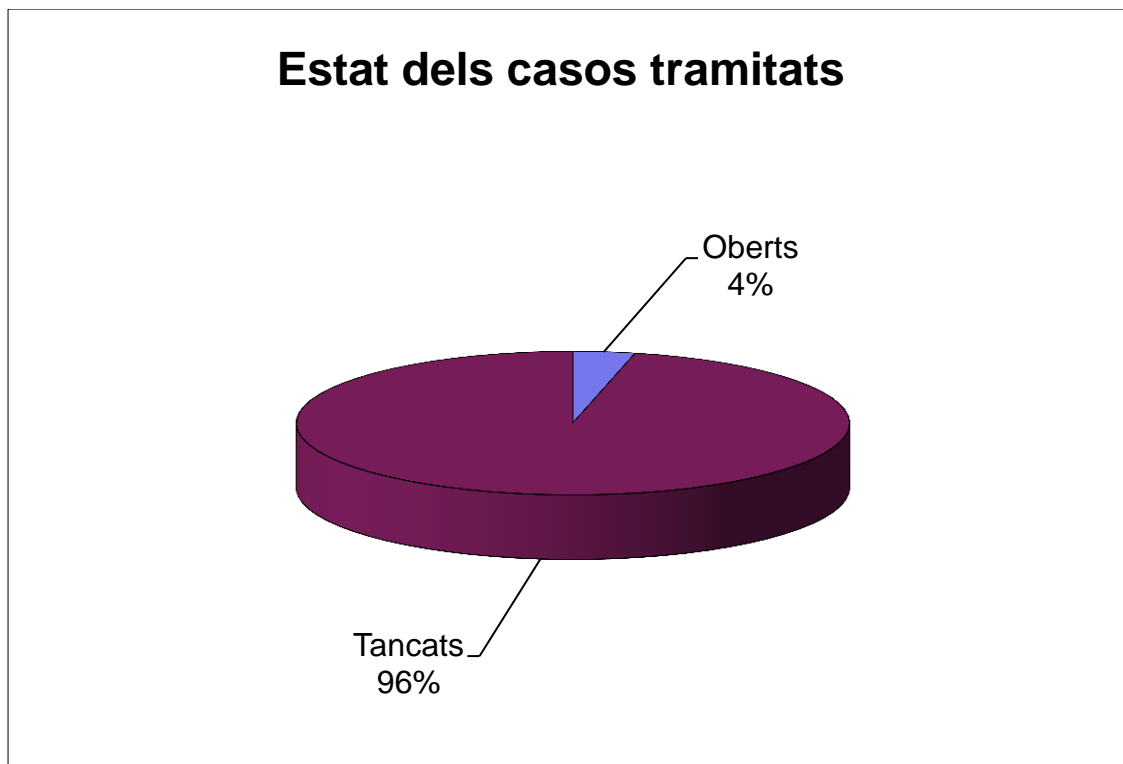
7a – En matèria de Centres Adscrits el síndic ha hagut d'atendre queixes per algunes disfuncions aïllades que mereixen atenció per evitar-ne la repetició; l'atenció s'hauria d'enfocar cap a una supervisió –sempre en els límits reglamentaris- del pla docent del professorat i cap a possibles difusions de publicitat equívoca de cursos.

8a – Atès que durant l'any la nostra Universitat va aprovar el "Protocol de prevenció i actuació davant situacions de violència o d'assetjament per raó de sexe,

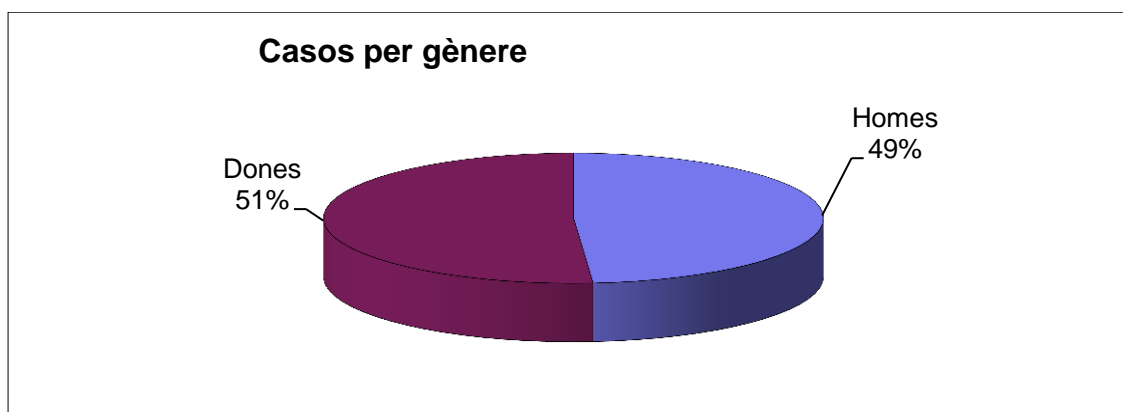
gènere o sexualitat a la Universitat de Girona”, el síndic, en consideració al clima social existent, recomana tothom que es trobi en casos d’assetjament que segueixi el camí previst en el Protocol. El síndic assumeix el compromís, en primer lloc d’orientar qualsevol queixa que rebi d’assetjament cap a les previsions del protocol; sense deixar, però, d’acompanyar en tot moment tant la persona afectada com els responsables de l’aplicació del protocol en la mesura que ho considerin d’interès.

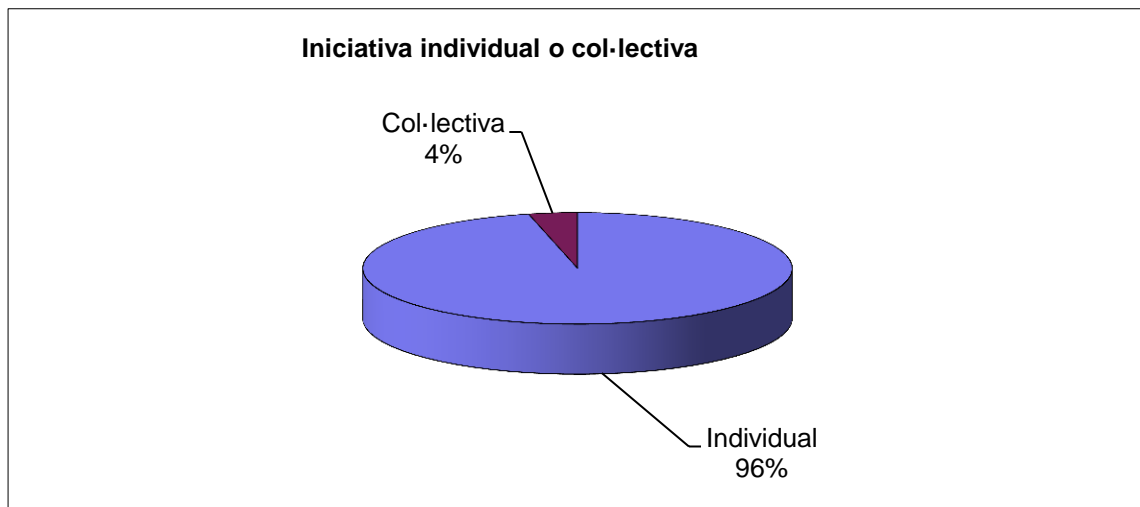
4. Dades

Durant l'any 2017 es van atendre un total de 82 casos a l'Oficina del Síndic de la Universitat de Girona, dels quals un 96% es van tancar abans de finalitzar l'any i un 4% van passar a l'any següent.

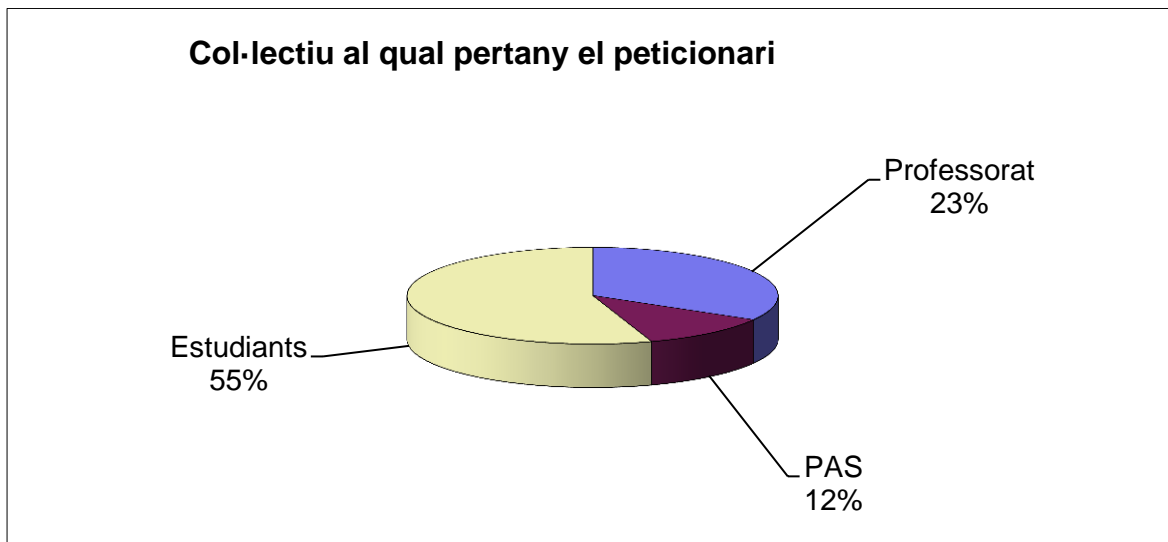


D'aquets casos un 49% han estat presentats per homes i un 51% per dones. També hem de dir que un 96% s'han presentat de manera individual i un 4% de manera col·lectiva.

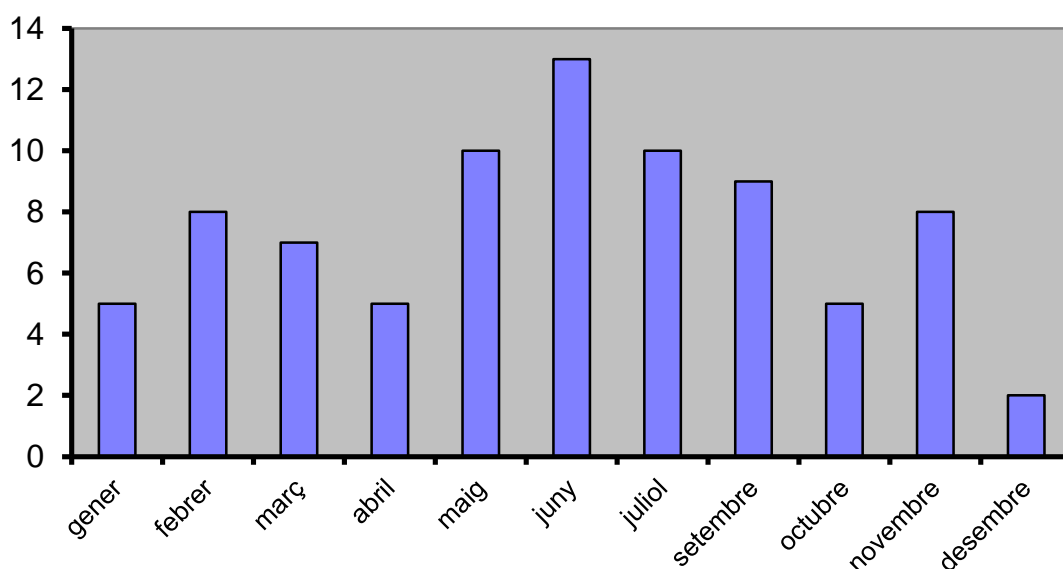




El col·lectiu amb més presentació d'assumpes ha estat el d'estudiants amb 55% del total, seguidament dels docents amb un 23% i del PAS amb un 12%.

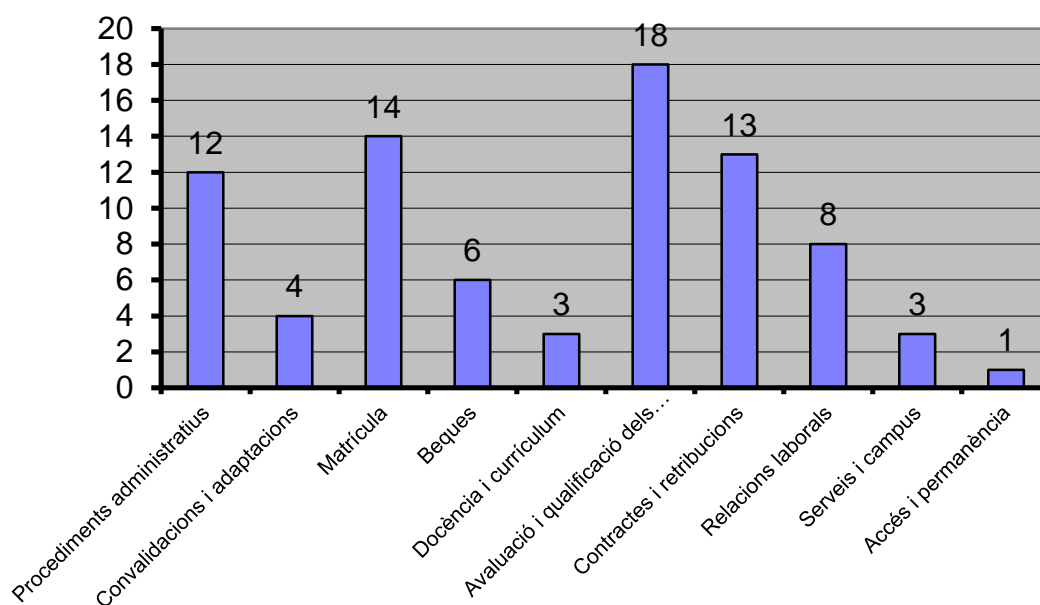


Entrada mensual de casos. Any 2017

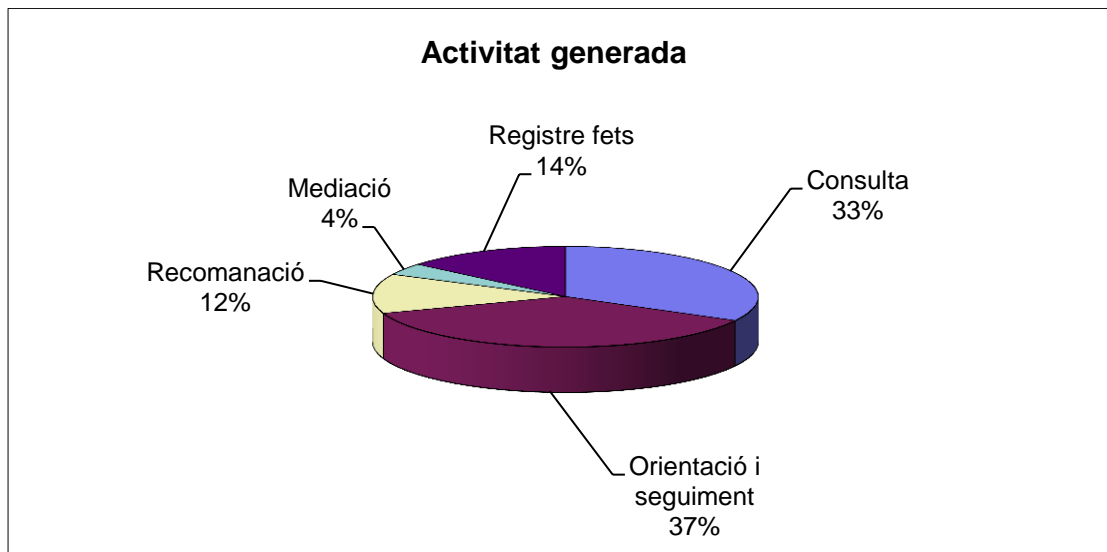


Segons el tema tractat, es reflecteix que 12 afecten els procediments administratius, 1 a accés i permanència, 14 a matrícula, 6 a beques, 3 a docència i currículum, 18 a avaluació i qualificació dels estudiants, 13 contractes i retribucions, 8 a relacions laborals i finalment 3 als serveis i/o campus de la Universitat.

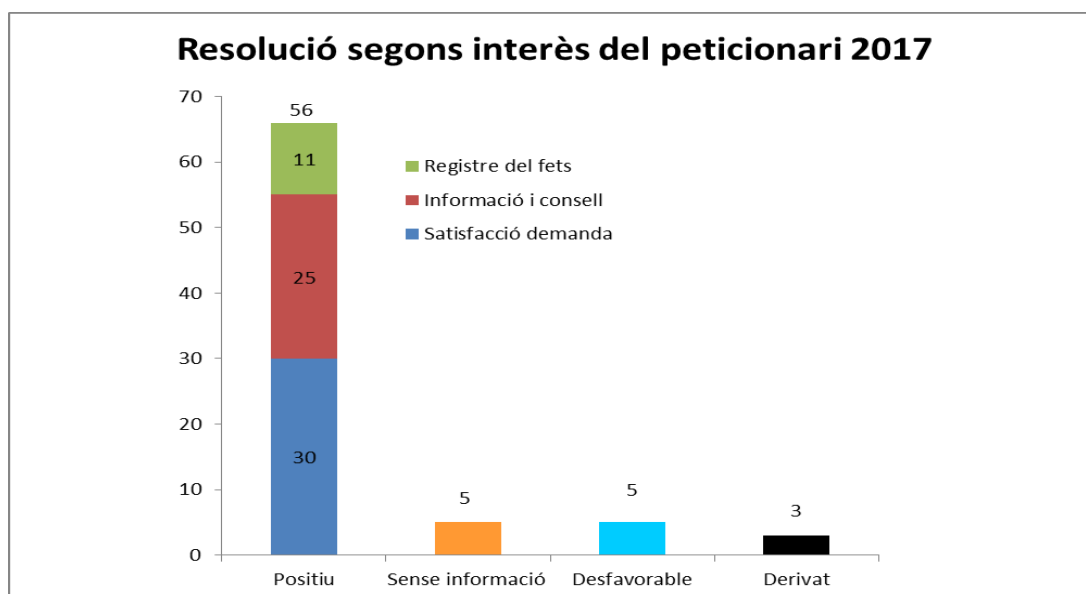
Casos atesos segons temàtica



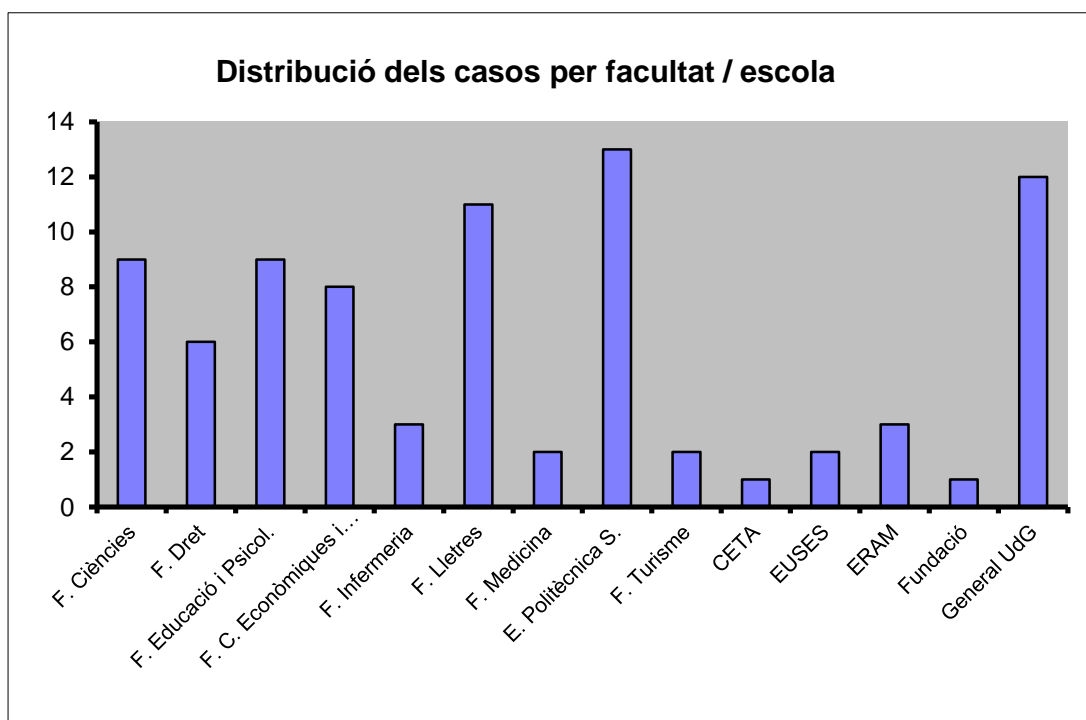
Referent a l'activitat generada podem apreciar que un 12% ha generat una recomanació del síndic, un 4% una mediació, un 37% una orientació i seguiment, un 14 % un registre dels fets i un 33% una consulta.



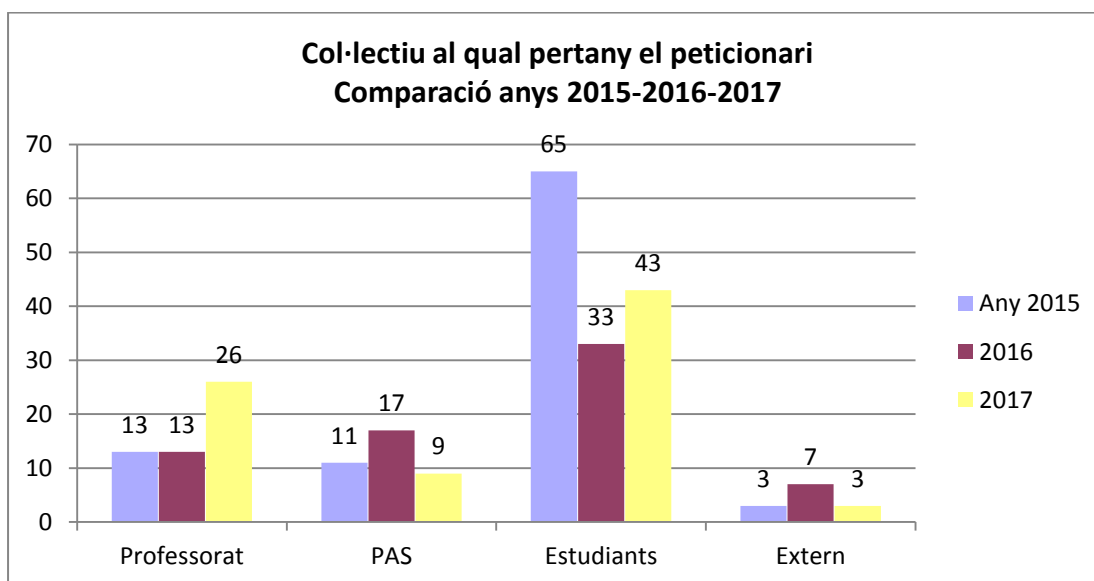
Sobre la resolució dels casos podem dir que 56 es van tancar de manera positiva, dins d'aquests 30 es van resoldre satisfactòriament, en 25 casos vam donar informació i vam aconsellar a la persona interessada i en 11 casos vam registrar els fets a petició de la persona interessada. De la resta de casos 5 es van tancar sense informació, 5 es van tancar desfavorablement als interessos de la persona interessada i 3 es van derivar.



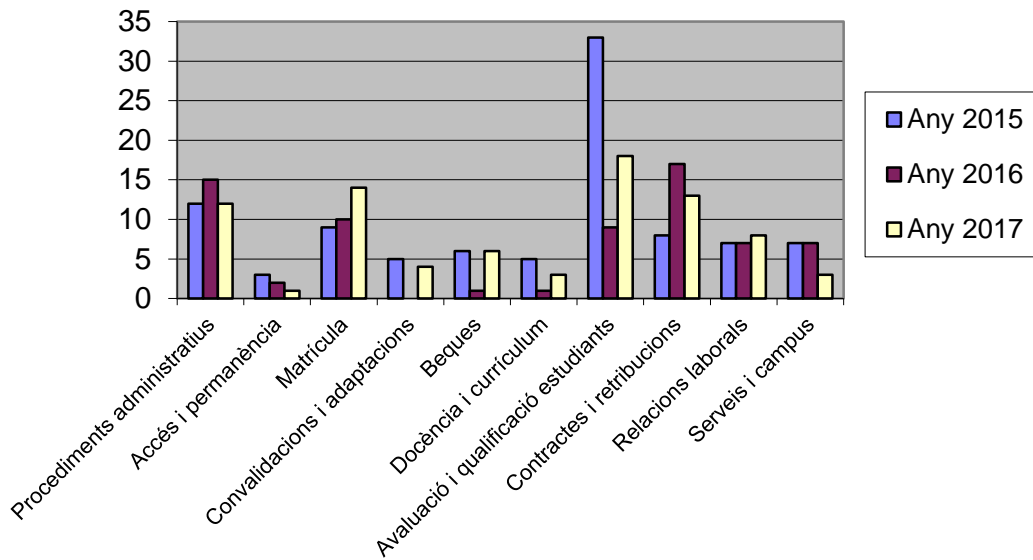
Segons els centres, el repartiment ha estat el següent:



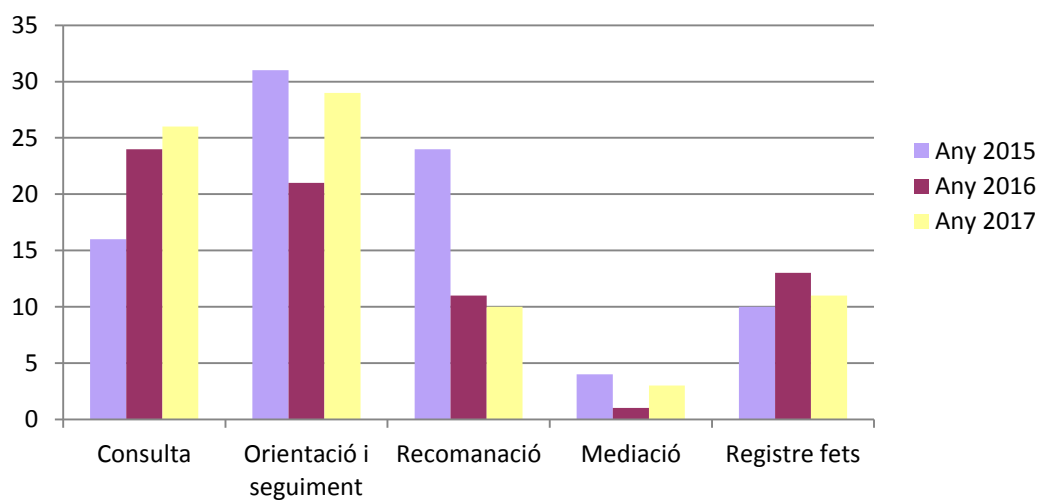
L'evolució dels casos en els darrers anys ha estat la següent:



Casos atesos segons temàtica Comparació 2015-2016-2017



Activitat generada Comparació anys 2015-2016-2017



Entrada anual de casos

