INFORME AL CLAUSTRE

SINDICATURA DE GREUGES

CURS 2019-20

FRANCISCO LÓPEZ BENET

SÍNDIC DE GREUGES

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ 3
2. ACTUACIONS DE LA SINDICATURA DE GREUGES 5
   2.1. INTRODUCCIÓ 5
   2.2. NOMBRE I TIPUS D'ACTUACIONS 7
   2.3. ACTUACIONS INICIADES A SOL·LICITUD DE L'ESTUDIANTAT 13
   2.4. ACTUACIONS INICIADES A SOL·LICITUD DEL PDI 17
3. CONCLUSIONS GENERALS 19
4. AGRAÏMENTS 23

1. PRESENTACIÓ

L'article 128.b) dels Estatuts de la Universitat Jaume I disposa que la Sindicatura de Greuges ha de presentar anualment un informe al Claustre sobre les actuacions realitzades en matèria de la seua competència. En compliment d'aquest article, la Sindicatura ha elaborat el present informe sobre l'activitat desenvolupada durant el curs acadèmic 2019-20 per al coneixement del Claustre, del Consell Social i de tota la Universitat Jaume I.

El Síndic de Greuges de la Universitat Jaume I és la persona designada pel Claustre que s'encarrega de vetlar pel respecte dels drets i les llibertats de tots els membres de la comunitat universitària, a fi de millorar la qualitat universitària en tots els seus àmbits. L'actuació de la Sindicatura de Greuges no està sotmesa a mandat imperatiu de cap instància universitària i es basa en els principis d'independència i autonomia.

Totes les actuacions realitzades, tal com estableix l'article 16.3 del Reglament de la Sindicatura de Greuges, s'han de portar a terme dins de la més absoluta reserva, tant respecte a les persones com als serveis o dependències de la Universitat. Així mateix, tota la informació obtinguda en el curs de la investigació té caràcter reservat. Tot això, sense perjudici de les competències que correspon a la Sindicatura de Greuges en relació amb la possibilitat d'incloure la pertinent referència en els seus informes al Claustre i altres òrgans de la Universitat.

La memòria que es presenta correspon al curs acadèmic 2019-20, a partir del 7 de gener de 2020, data en què em vaig incorporar a la Sindicatura de Greuges, rellevant l'anterior Síndic, el professor Vicent Garcia Edo. Aprofite l'ocasió per a reconèixer i agrair el treball realitzat pel professor Garcia Edo a la Sindicatura els darrer cinc anys, així com la seua ajuda en la meua incorporació al càrrec.

El desenvolupament d'aquesta segona meitat del curs 2019-20 ha estat condicionat per l'estat d'alarma, declarat al mes de març de 2020, per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19. Davant aquesta situació, la rectora de la Universitat Jaume I va establir una sèrie de mesures excepcionals que van afectar tant

els processos acadèmics i docents com els administratius. Fins i tot una vegada finalitzat el estat d'alarma, la vida universitària ha continuat estant afectada per les conseqüències de la pandèmia.

En l'elaboració d'aquest informe s'han sistematitzat les actuacions realitzades en la Sindicatura entre el 7 de gener i el 31 d'agost de 2020, respectant la confidencialitat i la deguda protecció de dades de caràcter personal. Les actuacions realitzades sempre han perseguit facilitar la detecció i esmena de les possibles deficiències en el desenvolupament dels processos acadèmics i administratius, contribuir a la millora de la qualitat de l'ensenyament superior universitari com a servei públic en tots els seus àmbits i, alhora, participar en la desitjable aspiració de tindre una comunitat universitària en la qual tots els seus membres desenvolupen les seues funcions i activitats en un ambient de cordial convivència i respecte dels drets i llibertats.

Aquest informe i la seua presentació vol propiciar una ocasió per a la reflexió i autocrítica, amb l'objectiu final d'un millor funcionament institucional.

Francisco López Benet. Síndic de Greuges

2. ACTUACIONS DE LA SINDICATURA DE GREUGES

2.1. INTRODUCCIÓ

La Sindicatura de Greuges és un instrument de resolució de conflictes, sense poder jurídic o sancionador, que pot supervisar l'activitat universitària per a evitar possibles situacions improcedents, així com recaptar la col·laboració de totes les instàncies i serveis universitaris per tal de realitzar els esbrinaments necessaris per a l'aclariment i tramitació dels assumptes dels que s'ocupa. En les seues actuacions, la Sindicatura manté els principis bàsics de confidencialitat, neutralitat, imparcialitat, independència i informalitat.

Així, la Sindicatura no és un òrgan executiu i, en conseqüència, les seues decisions i propostes no tenen caràcter vinculant. Per tant, no pot modificar per si mateix acords formals dels òrgans de govern de la Universitat, encara que pot emetre informes, en forma de recomanacions, dirigits als responsables acadèmics i de gestió, per tal d'esmenar possibles deficiències o proposar canvis en determinats aspectes amb vista a la salvaguarda dels drets del membres de la comunitat universitària.

Les actuacions de la Sindicatura responen a una gran varietat d'assumptes i sol·licituds que s'agrupen de manera sistemàtica en:

- **Consultes:** es tracta de les sol·licituds d'informació, assessorament o qualsevol dubte que es plantege relacionat amb aspectes normatius, procedimentals o administratius de la Universitat, així com amb altres àmbits de la vida universitària. L'actuació de la Sindicatura en aquests casos sempre persegueix el doble objectiu d'orientar i informar els membres de la comunitat universitària. En ocasions la informació es proporciona pràcticament en el mateix moment que es produeix la consulta, mentre que altres requereixen la realització d'un estudi tècnic i/o la gestió amb altres unitats o òrgans de la Universitat.
- **Queixes:** impliquen una manifestació de desacord per part de la persona interessada en considerar que alguna actuació o decisió de persona, òrgan o servei de la Universitat, o el contingut d'alguna normativa, lesiona els seus drets

i interessos legítims. L'actuació de la Sindicatura se centra a obtenir la informació necessària per tal de formar-se un criteri i pronunciar-se sobre la procedència o improcedència de la queixa. En cas de considerar-se procedent, es fan accions encaminades a la solució del problema concret o de les causes que l'han originat.

- **Mediacions:** la Sindicatura pot actuar com a mediadora, per petició expressa d'un membre de la comunitat universitària o col·lectiu, entre les parts implicades en un conflicte, sempre amb l'objectiu d'arribar a un acord satisfactori per a ambdues parts. A més a més, la resolució d'algunes consultes o queixes poden requerir accions, com ara entrevistes amb les persones implicades, que tenen un caràcter de mediació.

La presentació de consultes i queixes a la Sindicatura es pot realitzar per mitjans telemàtics a través del formulari electrònic de peticions/reclamacions (SPI) o per correu electrònic. Així mateix, és possible l'atenció telefònica i la presencial, en què la persona interessada acudeix a l'Oficina de la Sindicatura per a exposar un assumpte; en aquests dos supòsits no s'eximeix del compliment del requisit d'efectuar l'escrit indicat anteriorment, sense el qual la Sindicatura de Greuges no inicia cap actuació.

Una sol·licitud pot ser no admesa a tràmit quan no haja de ser resolta per la Sindicatura d'acord amb al seu Reglament de funcionament. Una vegada admesa a tràmit, una sol·licitud es pot trobar en diferents estats.

- **Resolta**: una vegada finalitzades les actuacions sobre la consulta o queixa, si el resultat està en la línia de les peticions de la persona interessada es considera favorable. En el cas que les actuacions no donen lloc a l'efecte pretès per la persona sol·licitant, la resolució serà desfavorable.
- **Oberta**: quan les actuacions no han finalitzat.
- **Arxivada**: quan no es fa cap actuació en relació amb el que sol·licita la persona interessada, bé pel seu propi desistiment o per un altre motiu contemplat en el Reglament de la Sindicatura.
- **En suspens**: una actuació es pot paralitzar per a no interferir en altres tipus de processos o per petició de la persona interessada.

2.2. NOMBRE I TIPUS D'ACTUACIONS

Entre el 7 de gener i el 31 d'agost de 2020, la Sindicatura ha gestionat un total de 66 sol·licituds, de les quals 34 han estat consultes, 30 queixes i 2 peticions de mediació. La resolució de 4 de les 30 queixes ha requerit també d'accions de mediació per part de la Sindicatura.

En la Taula 1 s'indica el nombre definitiu de tipus d'actuació, que es correspon a la distribució percentual mostrada en la Figura 1.

Taula 1. Nombre i tipus d'actuacions

Tipus	Nombre d'actuacions
Consultes	34
Queixes	26
Mediacions	6
TOTAL	**66**

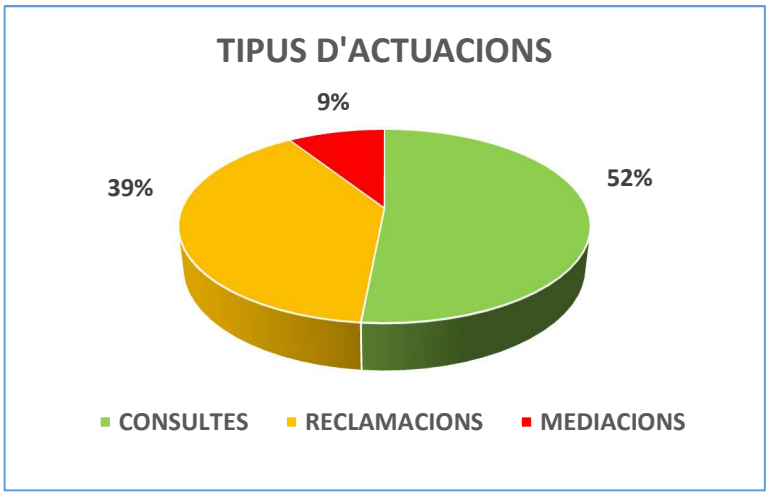


Figura 1. Distribució dels tipus d'actuacions

Del total de 66 sol·licituds rebudes, només una no va ser admesa. De les 65 restants, 58 van ser resoltes i 7 arxivades, majoritàriament per desistiment de les persones sol·licitants (Figura 2).

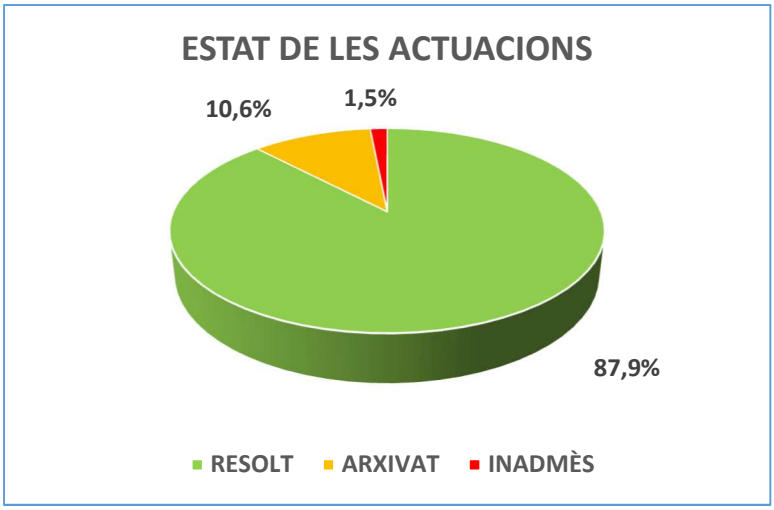


Figura 2. Distribució de l'estat de les actuacions

De les 58 actuacions resoltes, la resolució ha estat favorable en 39 casos, mentre que ha estat desfavorable en 19 casos (Figura 3).

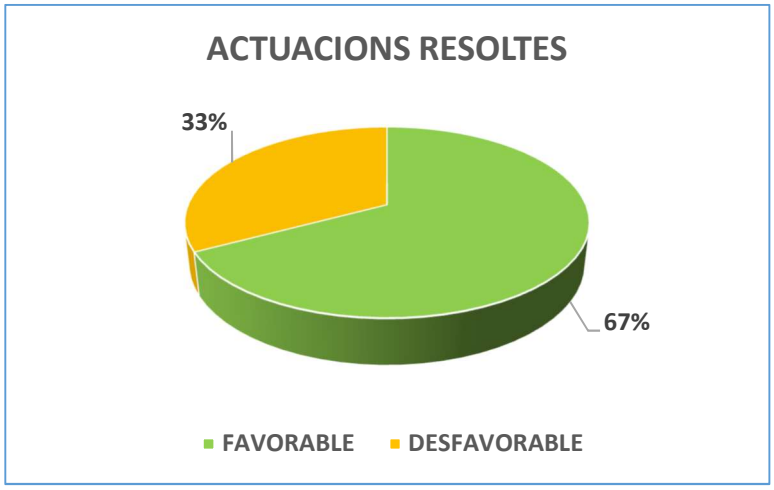


Figura 3. Distribució de les resolucions resoltes

La distribució mensual de les sol·licituds (Figura 4) reflecteix una clara disminució durant els mesos d'estat d'alarma (març i abril), amb un augment durant els mesos posteriors, coincidint amb les queixes i consultes relacionades amb temes d'avaluació.

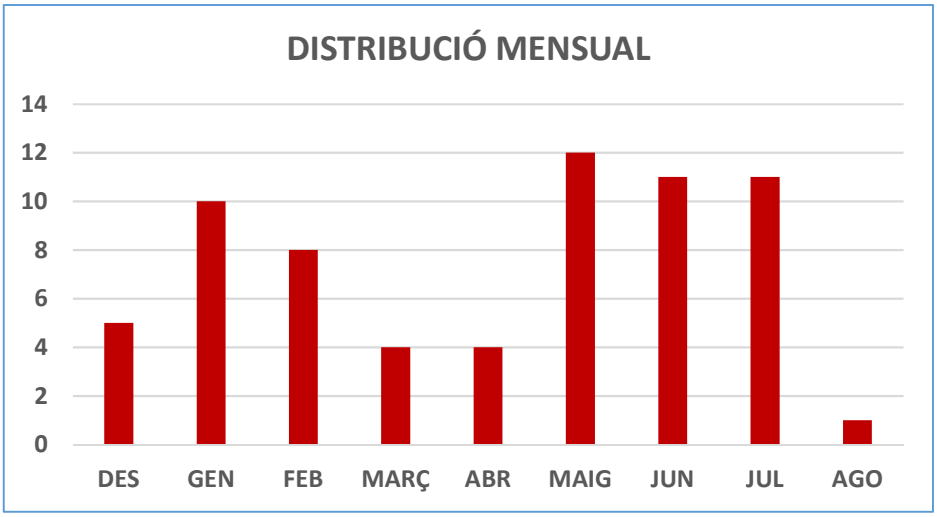


Figura 4. Distribució mensual de sol·licituds presentades en Sindicatura

Pel que fa al temps de resolució de les actuacions, el 75 % van ser resoltes en un període màxim de 7 dies (40 % el mateix dia de la seua recepció o l'endemà). El temps de resolució va ser entre 8 i 15 dies en el 15 % de les actuacions i entre 16 dies i 1 mes en el 8 % dels casos. Només hi ha hagut una queixa que s'ha resolt en un període superior a un mes (36 dies).

Quant a la distribució de les actuacions en funció del col·lectiu que les va iniciar (Figura 5), el 69,2 % correspon a sol·licituds presentades per l'estudiantat (45 sol·licituds), el 21,5 % a personal docent i investigador (14 sol·licituds), l'1,5 % a personal d'administració i serveis (1 sol·licitud) i el 7,7 % (5 sol·licituds) a altres, com per exemple òrgans de la Universitat o futur i antic estudiantat.

En la Figura 6 es mostra el nombre de consultes, queixes i mediacions per a cadascun dels col·lectius.

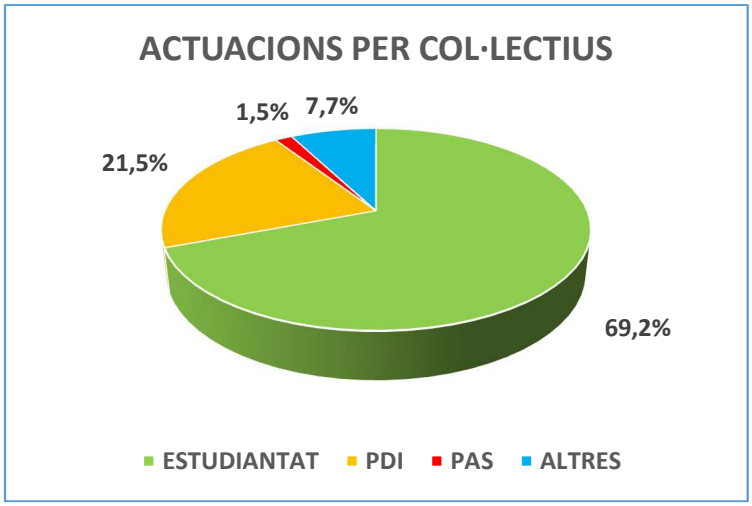


Figura 5. Distribució de les actuacions per col·lectius

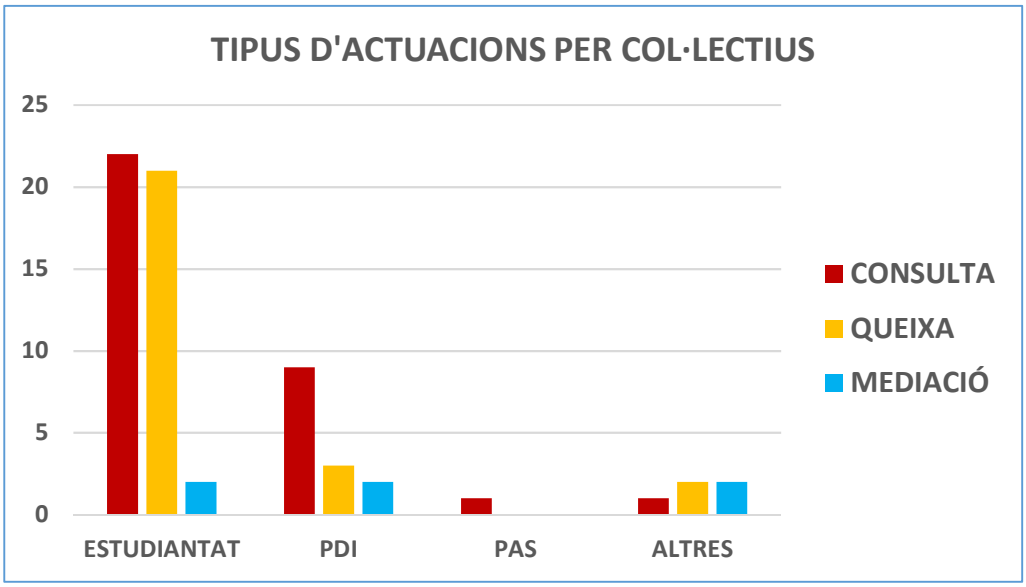


Figura 6. Nombre i tipus d'actuacions per col·lectius

En relació a la distribució per sexe, les dones han presentat més sol·licituds que els homes, tal com es pot veure en la Figura 7.

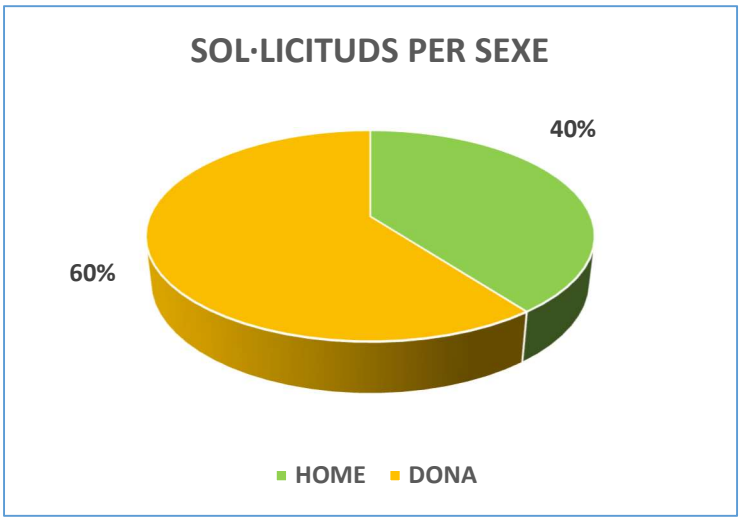


Figura 7. Distribució de les sol·licituds per sexe

En 62 de les actuacions realitzades s'ha pogut establir la seua vinculació amb un dels centres de la Universitat Jaume I, per afectar els estudis, l'alumnat o el PDI del centre en qüestió. La Figura 8 mostra el nombre d'actuacions per a cadascun dels centres.

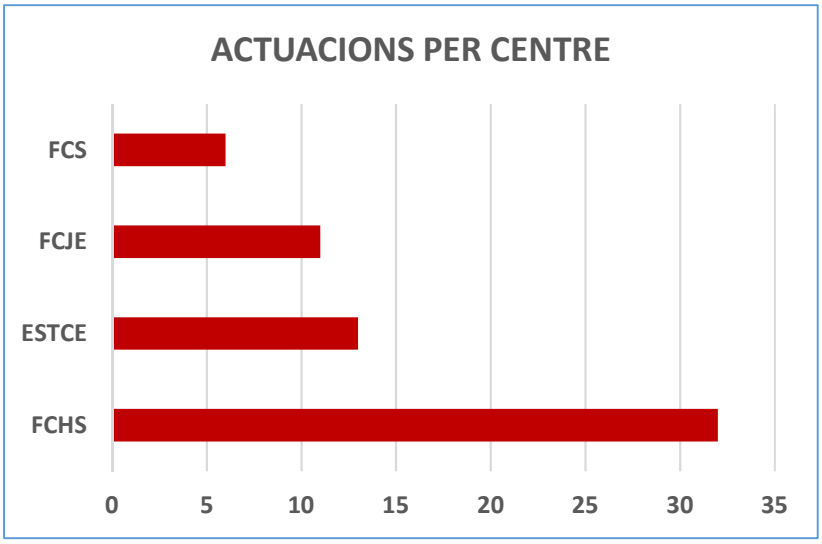


Figura 8. Nombre d'actuacions per centre

El major nombre d'actuacions han estat relacionades amb la FCHS, amb 32, que suposen un 51 %. Les actuacions vinculades a l'ESTCE i a la FCJE han estat al voltant del 20 %, mentre que les que tenen a veure amb la FCS han estat el 10 % (Figura 9).

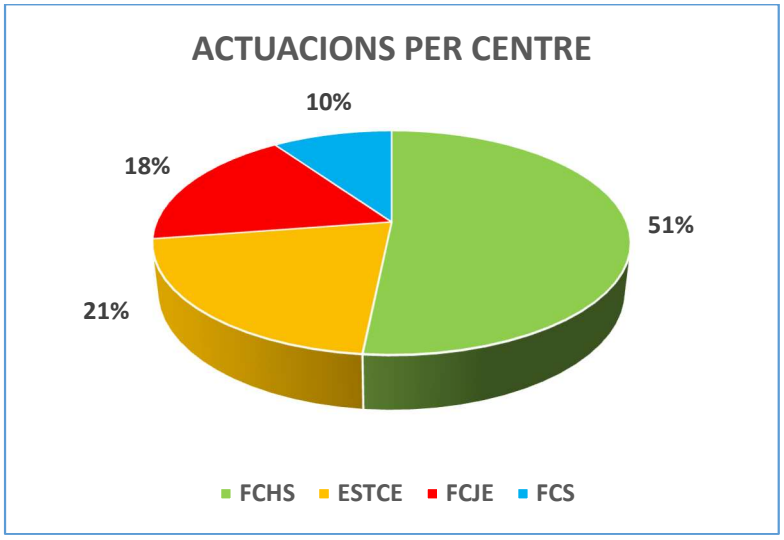


Figura 9. Distribució de les actuacions en funció del centre

2.3. ACTUACIONS INICIADES A SOL·LICITUD DE L'ESTUDIANTAT

Quasi el 70 % de les actuacions realitzades per Sindicatura ho han estat en resposta a consultes i queixes de l'estudiantat. En total, han estat 45 actuacions, la distribució de les quals en funció de tipus d'estudiantat es mostra en la Figura 10. La Figura 11 mostra el nombre d'actuacions per estudis cursats i sexe.

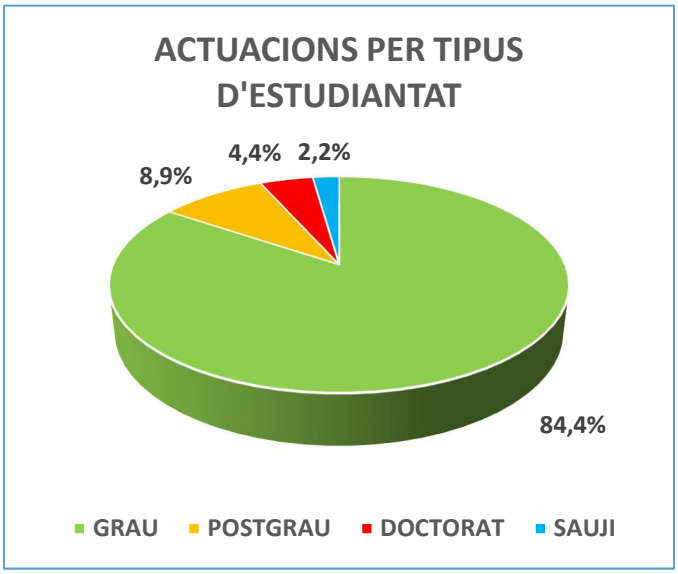


Figura 10. Distribució de les actuacions en funció del tipus d'estudiantat

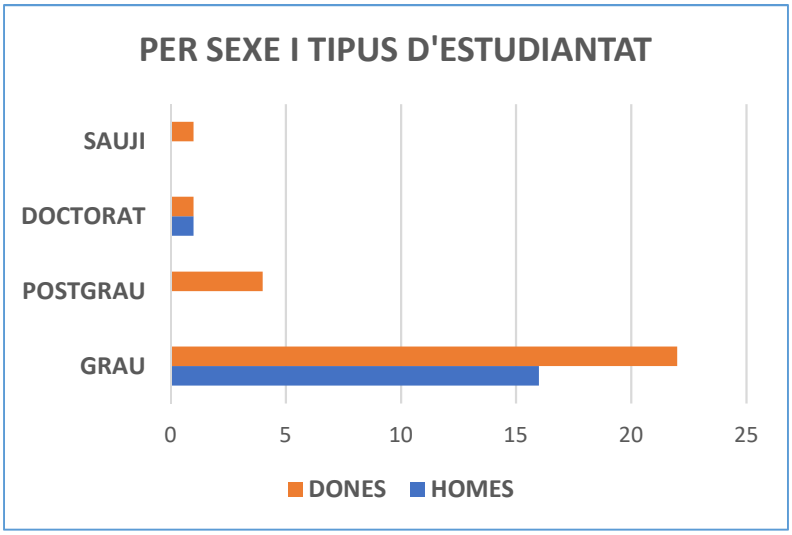


Figura 11. Nombre d'actuacions en funció del tipus d'estudiantat i sexe

En la Figura 12 es mostra la distribució de les actuacions iniciades per estudiantat de grau i postgrau (42) en funció del centre d'adscripció dels seus estudis.

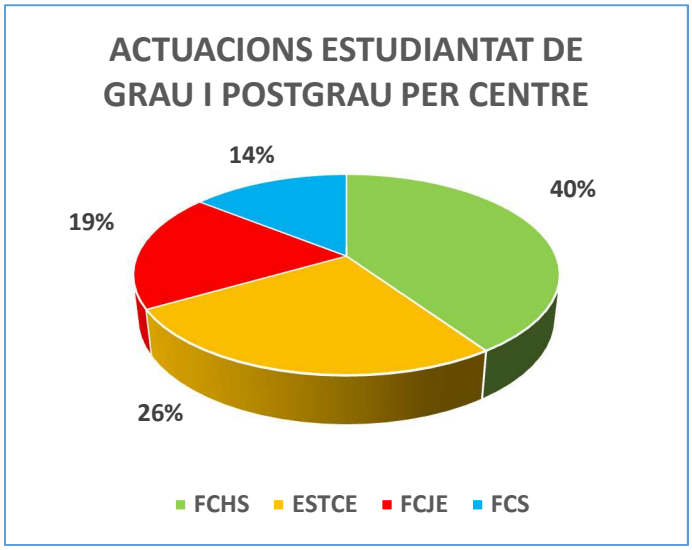


Figura 12. Distribució de les actuacions corresponents a l'estudiantat de grau i postgrau en funció del centre

De nou, l'estudiantat de la FCHS és el que ha presentat un major nombre de consultes i queixes, suposant un 40 % del total. Aquest percentatge és menor que l'obtingut en l'anàlisi global de totes les actuacions per centre (Figura 9). També es pot assenyalar que els percentatges per a aquest col·lectiu de l'ESTCE i de la FCS són majors que els seus globals, mentre que el de la FCJE es semblant.

L'alumnat de grau és el que ha presentat un major nombre de consultes i queixes, amb un total de 38 sol·licituds. En la Figura 13 es classifiquen les actuacions a requeriment de l'estudiantat de grau en funció de la seua titulació.

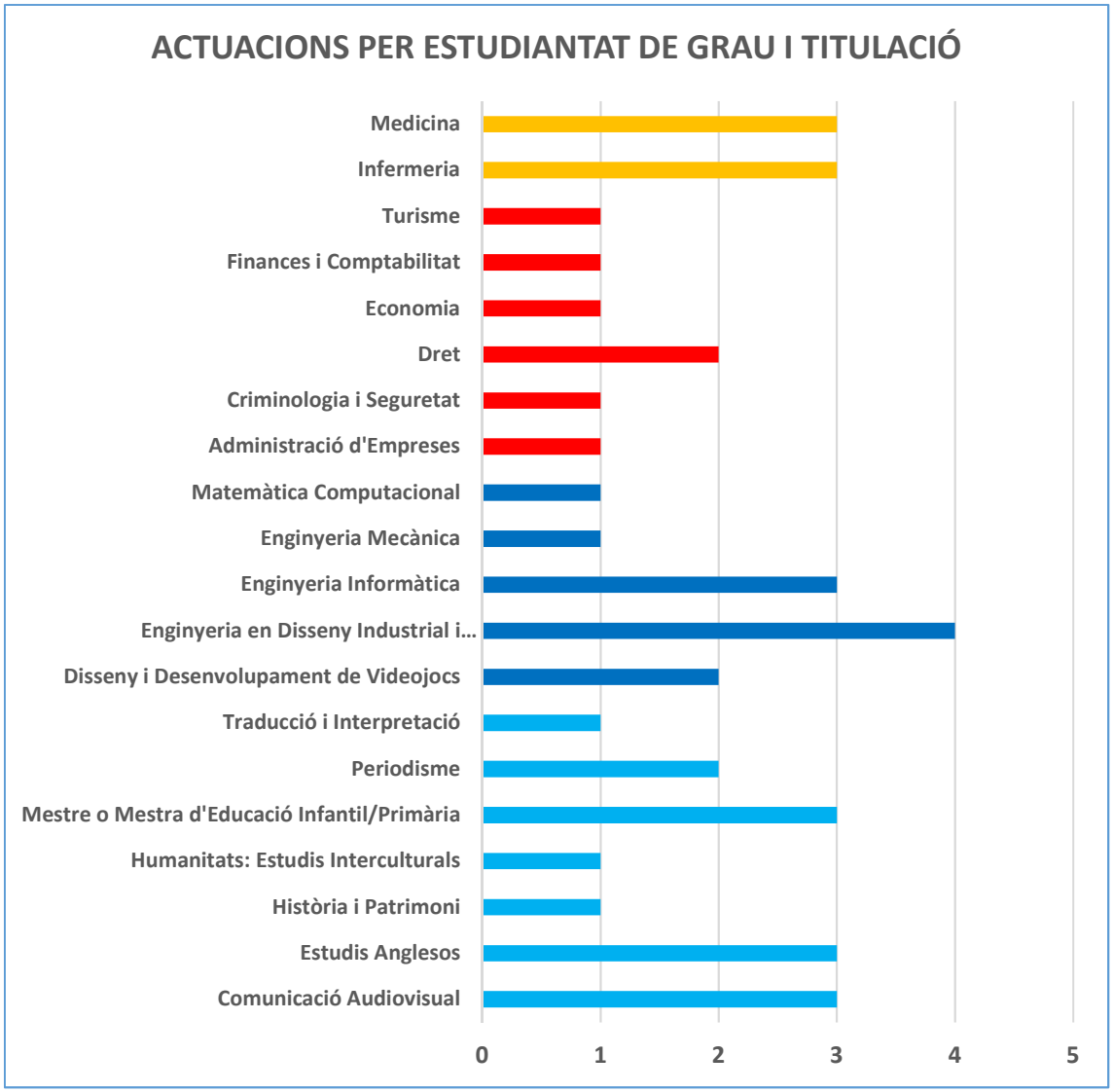


Figura 13. Nombre d'actuacions corresponents a l'estudiantat de grau segons la titulació d'origen

En la Figura 14 es classifiquen les actuacions iniciades a requeriment de l'estudiantat en funció de la seua temàtica. Destaquen les relacionades amb diferents aspectes de l'avaluació de l'estudiantat (18 en total, de les quals 4 específicament tenen a veure amb l'avaluació en línia). Altres temes recurrents han estat les relacions amb el professorat (5), queixes sobre procediments administratius (4) i els TFG (4).

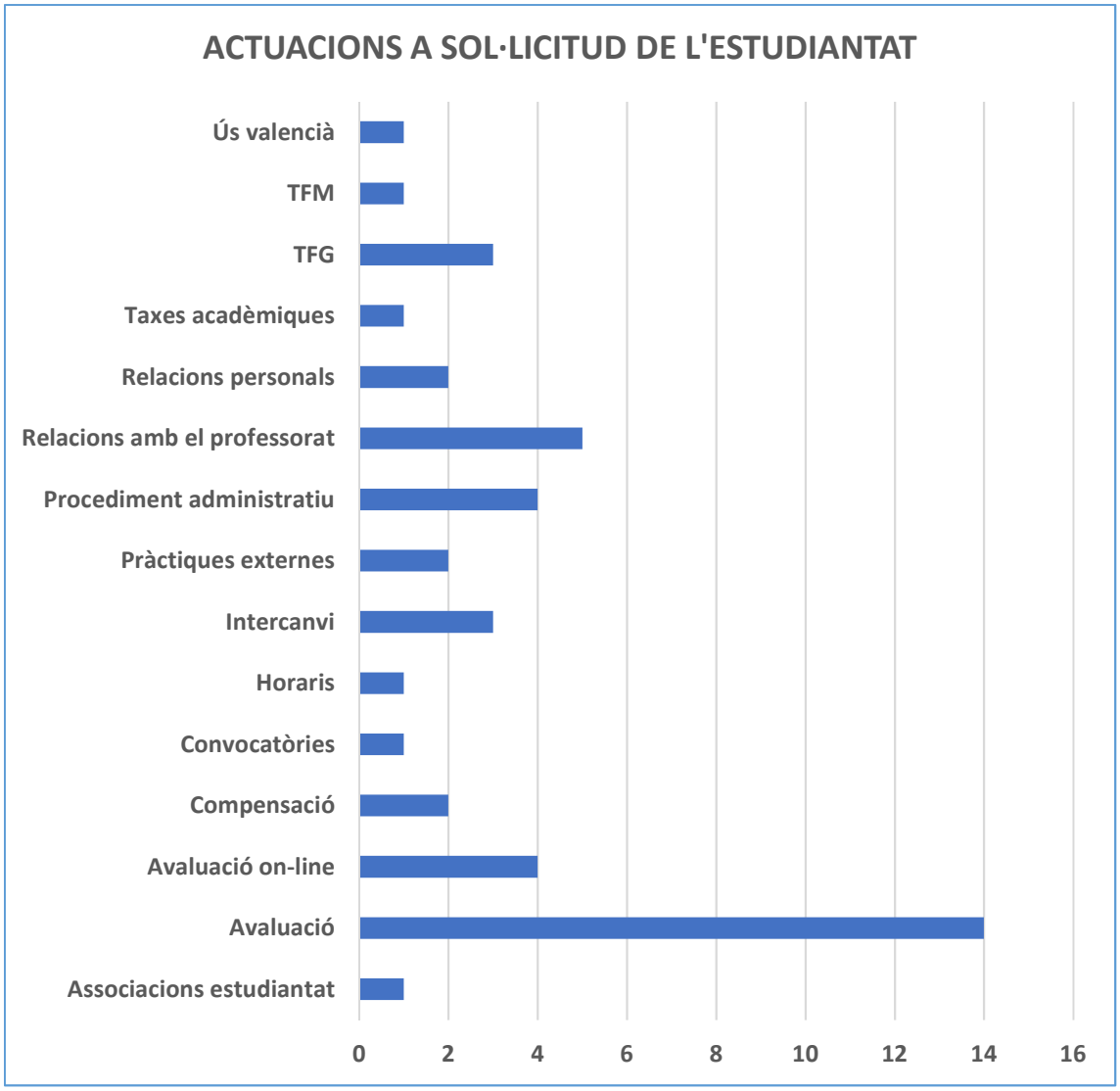


Figura 14. Distribució dels temes de les actuacions relatives a l'estudiantat

2.4. ACTUACIONS INICIADES A SOL·LICITUD DEL PDI

El 21 % de les actuacions realitzades per Sindicatura han estat en resposta a sol·licituds del PDI. En total, 14 actuacions s'han dut a terme a instància de professorat dels diferents centres. En la Figura 15 es mostra el nombre d'actuacions corresponents a PDI en funció del seu centre i del sexe de la persona sol·licitant.

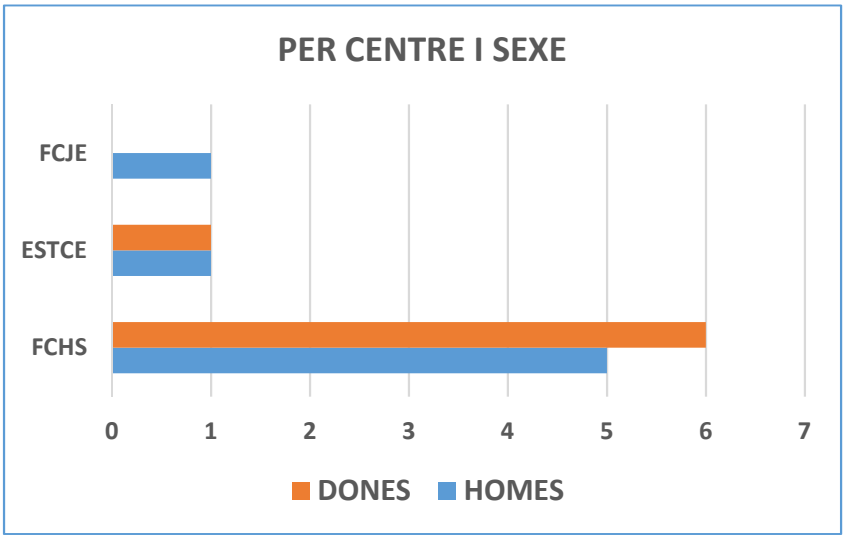


Figura 15. Nombre d'actuacions corresponents a PDI en funció del centre i sexe

El PDI de la FCHS és el que ha presentat un major nombre de consultes i queixes, les quals suposen un 79 % del total. No hi ha hagut sol·licituds per part del PDI de la FCS, mentre que les de l'ESTCE i la FCJE han representat un 14 % i un 7 %, respectivament (Figura 16).

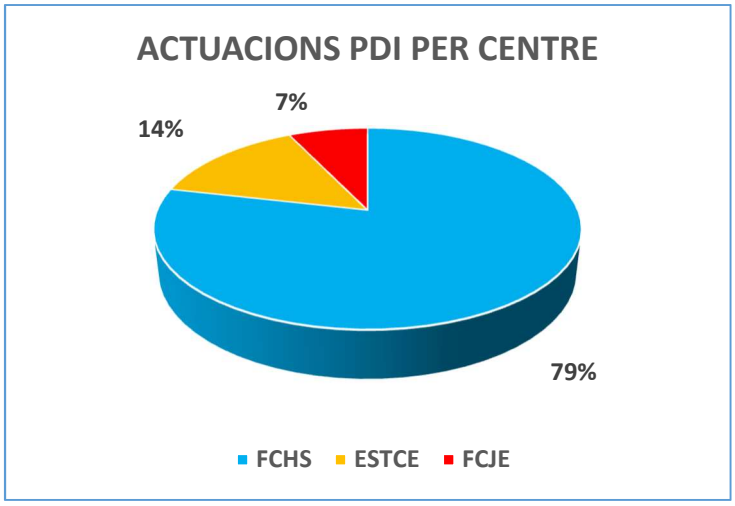


Figura 16. Distribució de les actuacions corresponents a PDI en funció del centre

En la Figura 17 es classifiquen les actuacions iniciades a requeriment del PDI en funció de la seua temàtica. Destaquen les relacionades amb temes com el POD (3), TFG (3), relacions amb l'estudiantat (2) i avaluació en línia (2).

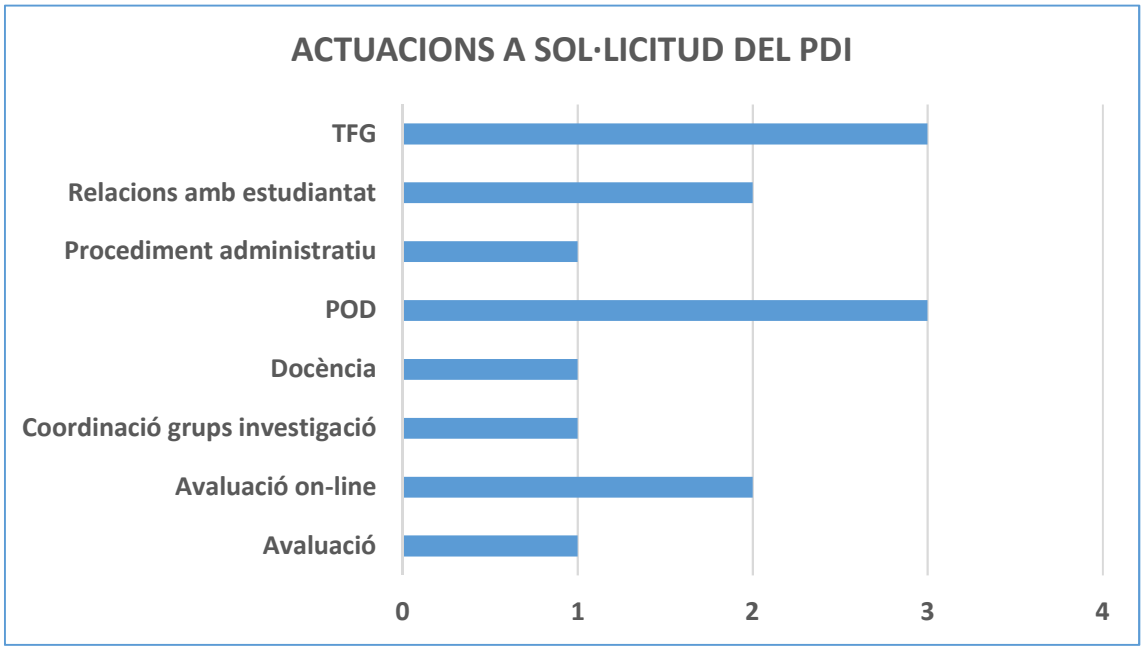


Figura 17. Distribució dels temes de les actuacions relatives al PDI

3. CONSIDERACIONS GENERALS

A continuació es recullen algunes consideracions generals sobre l'activitat de la Sindicatura de Greuges durant aquest curs amb l'objectiu de ressaltar els temes que, en opinió de la Sindicatura, tenen més rellevància. També es fan algunes recomanacions que pensem s'haurien de tenir en compte.

Col·lectius

L'estudiantat ha estat el col·lectiu que més consultes i reclamacions ha presentat, la qual cosa pareix lògica, atès que és el més nombrós i el que té al seu abast menys recursos davant situacions que considera injustes. Per altra banda, cal assenyalar que tan sols hi ha hagut una consulta presentada pel PAS, col·lectiu que probablement utilitza altres vies per a traslladar les seus consultes i queixes. En qualsevol cas, des de Sindicatura es vol recordar a aquest col·lectiu la seua total disponibilitat, que de vegades pot ser més àgil en la resolució de queixes o consultes.

Avaluació de l'estudiantat

Entre les actuacions realitzades a requeriment del col·lectiu de l'estudiantat cal destacar les relacionades amb diferents aspectes de l'avaluació. Són nombroses les consultes/queixes en les quals aquest col·lectiu ha manifestat el seu desacord amb l'avaluació que han rebut per part del professorat en una assignatura concreta. En aquests casos, la Sindicatura simplement ha informat les persones interessades de quin és el procediment que la normativa d'avaluació de l'UJI estableix per a presentar una reclamació a la qualificació, sempre davant del corresponent departament. Cal recordar a l'estudiantat que la Sindicatura de Greuges només pot vetllar pel compliment de la normativa i procediments establerts per a garantir els seus drets. La capacitat docent recau plenament en el professorat i els departaments i la Sindicatura de Greuges no disposa ni de competències ni de criteris per a valorar l'avaluació que s'ha fet en una assignatura.

Algunes de les queixes presentades sobre avaluació han estat motivades pel desacord de l'estudiantat amb l'acusació per part del professorat de còpia o plagi en la realització de les proves d'avaluació. Aquest tema ha cobrat major rellevància considerant el caràcter en línia de les proves aquest curs. En primer lloc, cal assenyalar que la *Normativa d'avaluació dels estudis de grau i màster de la Universitat Jaume I* estableix com s'ha d'actuar davant la detecció d'activitats fraudulentes en les proves d'avaluació. Per altra banda, una acusació de còpia o plagi ha de poder justificar-se amb evidències. En aquest sentit, és fonamental l'aplicació de programes per a detectar plagis. Respecte a la còpia en la realització de les proves, aquesta qüestió es complica quan aquestes no són presencials. El professorat ha de ser conscient que les proves d'avaluació en línia no haurien de ser iguals a les realitzades tradicionalment de manera presencial. A més a més, cal que s'utilitzen les eines disponibles per a minimitzar la problemàtica de la còpia en la realització de les proves d'avaluació.

En relació amb els temes d'avaluació, hem detectat en Sindicatura un cert grau de desconeixement, tant per part de l'estudiantat com del professorat, de la normativa pròpia que la regeix. La *Normativa d'avaluació dels estudis de grau i màster de la Universitat Jaume I* va ser aprovada al març de 2017 i està disponible a través del web de l'UJI (normativa pròpia dins de la informació de rellevància jurídica en el Portal de Transparència). Al juliol de 2017 es van publicar unes instruccions per al desenvolupament i aplicació d'aquesta normativa, les quals hem detectat que no estan fàcilment accessibles i, en general, encara són menys conegudes. Seria recomanable que aquestes instruccions s'inclogueren al costat la normativa.

Guies docents

Les guies docents són el document oficial de referència de les assignatures d'estudis oficials de grau i màster per a l'estudiantat que les cursa i el professorat que les imparteix. Aquestes guies venen regulades també en la Normativa d'avaluació esmentada abans.

La guia docent és pot considerar com un contracte que signa la Universitat amb l'estudiantat a l'hora de matricular-se en una assignatura. La guia docent inclou, entre altres, informació relativa als temaris, modalitats organitzatives i mètodes d'ensenyament (itineraris) i sistemes d'avaluació (tipus de proves, criteris, ponderació, caràcter recuperable), sempre segons el que s'estableix en la memòria de verificació del títol.

La resposta a moltes de les consultes o queixes rebudes en Sindicatura relacionades en diferents aspectes de la docència es trobava, o s'hauria d'haver trobat, en la guia docent de l'assignatura.

Hem detectat dos tipus de situacions anòmales en relació a les guies docents. Per una banda, ens hem trobat casos en què el desconeixement del contingut de la guia, per part tant de l'estudiantat com del professorat, ha propiciat una queixa o consulta, la resposta a la qual es trobava en la guia. En altres ocasions, una falta d'actualització de les guies en aspectes que havien estat modificats ha donat lloc a queixes que han hagut de ser ateses.

Per tant, cal recordar al professorat responsable de guies docents la necessitat de revisar i actualitzar cada curs el contingut de la guia docent per tal d'incloure-hi les modificacions que s'hagen pogut fer en aspectes susceptibles de canvi. Per altra banda, la resta de professorat té l'obligació de conèixer i aplicar tot allò que estableix la guia docent de l'assignatura que imparteix. Qualsevol proposta de modificació l'ha de traslladar al responsable de la guia docent per a considerar la seua inclusió. El procés de revisió de les guies docents està perfectament protocol·litzat i inclou la revisió per part dels responsables dels títols.

POD

Un del temes més habituals en les consultes i queixes presentats pel col·lectiu del PDI ha estat la assignació de docència, en concret els criteris sobre elecció de POD. Es tracta d'un tema recurrent que es ve plantejant en tota la universitat espanyola, tant a vicerectorats responsables de professorat com a òrgans defensors universitaris.

Respecte a aquest tema, des de Sindicatura no podem més que recordar que el criteri general establert en la universitat per a l'elecció de POD en una àrea de coneixement és el de categoria i antiguitat. Per altra banda, també s'ha d'assenyalar que és el departament l'òrgan responsable de la docència que té assignada i qui ha d'aprovar el POD.

Amb tot, en la nostra opinió, no és desitjable arribar a una aplicació estricta d'aquest criteri i sempre serà millor poder gestionar l'elaboració dels POD en un entorn d'acord i consens. L'elaboració d'uns criteris consensuats al departament (incloent-hi el nivell d'àrea de coneixement), tenint en compte no només el criteri general de categoria i antiguitat, pot ser una solució per a aquells àmbits amb conflictes, encara que requerisca un esforç inicial en la seua elaboració.

TFG

Consultes i queixes relacionades amb els treballs de final de grau han estat presentades tant per part de l'estudiantat com del professorat. Es tracta d'una activitat docent en la qual hi ha un contacte més estret entre l'estudiantat i el professorat que exerceix la tutorització, per la qual cosa és més susceptible a plantejar problemes derivats de les relacions personals. En aquests casos, sempre que s'han trobat evidències d'una no bona relació personal, la recomanació des de Sindicatura ha anat normalment en el sentit de sol·licitar un canvi de tutor o tutora o d'alumne o alumna assignat, mitjançant el procediment que ve regulat en la *Normativa de treballs de final de grau de la Universitat Jaume I* i que requereix una justificació de la persona sol·licitant en la seua petició. De nou ens ha cridat l'atenció el desconeixement massa freqüent de la normativa per part de les persones afectades.

Un altre punt, relacionat amb la defensa del TFG, que ha donat lloc a consultes i queixes ha estat la obligatorietat de comptar amb un informe favorable del tutor o tutora per a poder presentar el treball. La normativa relativa als TFG indica que *l'estudiantat ha de lliurar*, en els terminis establerts, *al coordinador o coordinadora del TFG la sol·licitud de defensa amb el vistiplau del tutor o tutora i l'avaluació d'aquest*. De la lectura d'aquest paràgraf es pot deduir que no és possible la defensa d'un TFG sense que el tutor o tutora ho autoritze. Des de Sindicatura entenem que no és pot vetar la defensa d'un treball final de grau pel fet que el tutor o tutora l'avalue negativament. L'estudiantat, una vegada matriculat, té dret a l'avaluació de l'assignatura i, per tant, a la defensa del treball. Ara bé, ha de ser conscient dels criteris d'avaluació i del que pot suposar una avaluació negativa del treball per part del tutor o tutora. El tutor o tutora pot recomanar a l'estudiantat que no és adequada la presentació del treball, però no vetar-la; haurà de traslladar al seu informe l'avaluació del treball realitzat. La Sindicatura considera que és un punt que caldria clarificar en la normativa de TFG en una propera revisió.

4. AGRAÏMENTS

Abans de finalitzar aquest informe, vull donar les gràcies a totes les persones que s'han dirigit a la Sindicatura de Greuges per la seua confiança i comprensió en les ocasions en què, per diverses raons, no s'ha pogut donar una resposta satisfactòria. També vull agrair la col·laboració i ajuda rebuda des de l'equip de direcció, deganats i direcció d'escola, vicedeganats i vicedireccions i serveis, incloent-hi tant el personal d'administració i serveis com el professorat.

Finalment, manifestar el meu agraïment a María José Casanova per la seua atenció a totes les persones que han acudit a Sindicatura i pels seus suggeriments a la majoria de casos presentats, així com al Servei d'Assessoria Jurídica pels bons consells i assessorament en les consultes que els hem traslladat.