

UNIVERSITAT



ROVIRA i VIRGILI

**INFORME de la
SINDICATURA
de GREUGES**

2023 - 2024

PRESENTACIÓ

Inicio aquesta presentació fent meves les paraules del rector a l'acte d'inauguració del curs 2024-2025: no hi ha arguments que al segle XXI puguin justificar la barbàrie i la destrucció indiscriminada.

L'exercici del curs 2023-2024 sobre el qual tracta aquest informe és el darrer que presento com a síndica de greuges, ja que han transcorregut els cinc anys previstos estatutàriament com a temps màxim per ocupar el càrrec. Per a mi ha estat una experiència extraordinària i de la qual em sento molt honorada, i per molts motius. Vull manifestar el meu agraïment a la rectora que em va proposar al claustre, doctora M. José Figueras; al rector que va mantenir el meu nomenament, doctor Josep Pallarès; al Claustre, que va donar suport al nomenament i que cada any ha aprovat l'informe, com també al Consell Social i, finalment, expresso un agraïment especial a totes les persones de la comunitat universitària que sempre han atès els meus requeriments i m'han explicat les situacions interpel·lades amb sinceritat i deferència. És un privilegi haver tingut l'oportunitat de finalitzar el meu llarg trajecte a la universitat ocupant el càrrec de síndica de greuges.

La tasca d'una sindicatura de greuges universitària és una tasca d'equitat, que no ha de ser oposada a una tasca jurídica, però que va més enllà de la tasca jurídica. Hi ha conflictes o situacions que requereixen un tractament humà que potser no està d'acord amb l'aplicació de la normativa que li escau. La filosofia clàssica ja diu que la justícia pot ser més important que el dret. La Llei de convivència universitària va introduir a les universitats la comissió de convivència, que tracta conflictes que poden ser susceptibles d'una activitat mediatora. La nostra universitat va constituir aquesta comissió, que ha treballat de manera il·lusionada i generosa per resoldre els conflictes que li han arribat. Hem d'estar orgullosos que la nostra universitat hagi posat en marxa els mitjans que estan al seu abast per afrontar situacions en què hi ha manca d'equilibri entre interessos contraposats.

Aquest curs hem incorporat de manera sistemàtica una enquesta de satisfacció que es fa arribar a totes les persones o col·lectius que han demanat una actuació a la Sindicatura de Greuges. Les enquestes s'envien amb garantia d'anonimat i, com ja vaig explicar a l'informe del curs passat, quan s'havien passat només algunes enquestes, la finalitat d'aquest procediment és millorar la qualitat del servei que oferim. És cert que el nombre de respostes no ha arribat al percentatge òptim, però esperem que progressivament s'introdueixi l'hàbit de respondre. El nombre d'ítems de l'enquesta és breu, vuit preguntes. En destaco l'alta puntuació quan es pregunta si les explicacions rebudes han estat suficients (resultat: 3,14 sobre 4), quan es demana sobre l'atenció personal rebuda durant el procés (resultat 3,57 sobre 4), o quan es pregunta sobre l'adequació del temps transcorregut entre l'inici de la petició d'actuació i la resolució final (resultat 3,14 sobre 4); sí que és cert que, quan es pregunta sobre la satisfacció amb el resultat obtingut, el resultat és més baix, però amb un alt índex de desviació, que segur que correspon als casos en què la Sindicatura ha considerat que la persona peticionària tenia raó i ha donat curs a la seva queixa, i els casos en els quals, tot i que sempre s'ha fet una explicació raonada, no s'han cursat les peticions rebudes (resultat de 2,29 sobre 4).

Dono les gràcies al servei informàtic de la nostra universitat, que ha posat a disposició de la Sindicatura de Greuges una base de dades molt completa que ha facilitat de manera notable la nostra feina, i expresso un sincer agraïment a la senyora Maria Ardèvol Andrés, per la seva competència, eficàcia i bon tracte durant els cinc anys en què he tingut l'honor d'ocupar la Sindicatura de Greuges.

ACTUACIONS

► ACTUACIONS EN GENERAL

Durant el curs del qual ara es presenta informe, la Sindicatura de Greuges ha fet accions per estrènyer la relació amb les altres sindicatures de greuges de les universitats de l'Estat i especialment amb les sindicatures de les dotze universitats catalanes. S'ha fet un gran esforç per participar en la xarxa de sindicatures de greuges de les universitats espanyoles, ja que és una eina eficaç de participació i col·laboració. Ens comuniquem fàcilment per demanar-nos opinió sobre temes o demanar la solució presa en qüestions i experiències semblants. Per exemple, jo mateixa vaig informar del que es feia a la nostra universitat amb l'assegurança mèdica dels alumnes que per raó d'edat no tenen assegurança obligatòria, i també vaig demanar informació de la regulació dels emeritatges a les diferents universitats. Amb les sindicatures de les dotze universitats catalanes estem en contacte permanent, i fins i tot hem elaborat un document constitutiu del Fòrum de Sindicatures de Greuges Universitàries de Catalunya. Aquesta col·laboració constant ha permès comptabilitzar quinze actuacions.

També s'ha mantingut una comunicació freqüent amb la Sindicatura de Greuges de Catalunya que ha convocat reunions i ha intercanviat documents amb les sindicatures universitàries amb la finalitat d'estendre la cultura de la justícia restaurativa, tal com demana la Llei de convivència universitària.

► QUEIXES

De fet, la raó de ser de la Sindicatura de Greuges universitària és l'anàlisi de les queixes presentades, la seva valoració i, si s'escau, la gestió necessària per assolir la possible reversió.

Com cada curs, la majoria de queixes són presentades per alumnes, majoritàriament de grau, tot i que també van augmentant les queixes presentades per alumnes de màster; les queixes dels alumnes de doctorat estan relacionades, en general, amb la retribució de la beca corresponent o l'assoliment de la beca en el concurs que s'escaigui. Destaca una actuació arran de la queixa presentada per una persona que havia finalitzat amb èxit la seva tesi doctoral i que va manifestar el seu temor que el professor o professora que havia supervisat el treball disposés en futures publicacions de dades obtingudes en el desenvolupament de la tesi. La Sindicatura va elaborar un informe que va ser confirmat pel Comitè d'Ètica de la Recerca de Catalunya, i fonamentat en la normativa sobre propietat intel·lectual i en la documentació que se signa en fer la matrícula del doctorat. Pel que fa als alumnes de grau, hi ha queixes per motius diversos, no tots justificats, com ara per incompliment de la guia docent, ja sigui pel que fa a la llengua d'impartició o sobre organització de les pràctiques. Concretament, he rebut queixes sobre horaris, tot i que hi ha casos en què l'alumnat es matricula amb la confiança que podrà modificar el torn d'assistència a classe, canvi que no sempre és possible; també he rebut queixes de l'alumnat que comptava a matricular el treball de final de grau o les pràctiques externes en el termini d'ampliació de matrícula; aquestes matrícules no estan automatitzades ja que hi ha centres que exigeixen una sol·licitud d'autorització. Continuo rebent queixes sobre temes de qualificació d'assignatures. Sempre reviso que les notes s'hagin comunicat adequadament i que el professorat i el departament, si és el cas, hagin complert la normativa, però en tots els casos remeto l'alumne a la normativa interna de la nostra universitat per demanar revisió de qualificacions, normativa que, com ja he dit altres vegades, és suficientment garantista.

Pel que fa al professorat, en rebo poques queixes. N'he rebut alguna en la qual es manifestava el desacord amb la decisió de la comissió per a l'assoliment d'una plaça o la consecució d'una beca, alguna queixa per càrrega docent excessiva o per condicions acústiques de l'aula. Les poques queixes que he rebut per temes de doctorat ho són per temes retributius.

Pel que fa al personal tècnic de gestió, administració i serveis (PTGAS), només he rebut una queixa sobre una tipologia contractual, tema que vaig remetre a Recursos Humans i els vaig demanar que es revisés la legalitat de la situació.

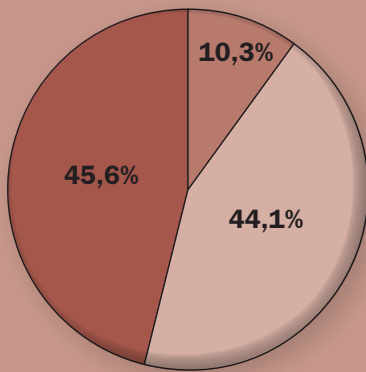
▶ **ACTUACIONS D'ATENCIÓ I ORIENTACIÓ**

Pel que fa a aquest tipus de consultes, es repeteix la tendència de cada any en el sentit que no són majoritàries, ja que tant els coordinadors dels diferents ensenyaments com les secretaries de campus o de centres, i també altres òrgans de la universitat, responen satisfactòriament a les qüestions sobre les quals es demana consulta. El col·lectiu d'estudiants és el que s'adreça a la Sindicatura majoritàriament, especialment per demanar sobre qüestions acadèmiques relacionades amb l'organització dels seus estudis. Alguns alumnes s'han interessat per la regulació de la possibilitat de superar una assignatura suspesa per compensació de les altres assignatures superades de l'ensenyament. També m'han arribat consultes sobre qüestions de la durada i la possible continuïtat de l'estada a la nostra universitat d'alumnes no comunitaris. El col·lectiu del personal docent ha presentat consultes sobre temes relacionats amb beques predoctorals. El col·lectiu del PTGAS no ha presentat cap consulta en aquest exercici.

▶ **ACTIVITATS INSTITUCIONALS**

Per primera vegada hem comptabilitzat les actuacions de la Sindicatura de Greuges amb la Xarxa de Sindicatures i Defensories de les Universitats Espanyoles, aplegada a la Conferència Estatal de Defensories Universitàries (CEDU). Aquesta activitat ja s'havia fet els cursos anteriors, però no quedava comptabilitzada a l'informe anual. S'han realitzat dotze activitats; la majoria han consistit a explicar als companys defensors el que es fa a la nostra universitat amb qüestions concretes. Destaco, per la seva importància, la problemàtica d'atenció als alumnes amb necessitats especials. En altres actuacions es donen opinions sobre qüestions que plantegen companys de sindicatura, com, per exemple, la impossibilitat de matricular assignatures que ja consten a l'acta com a superades, o la impossibilitat que un professor emèrit pugui constar com a director únic de tesi doctoral quan es tracta de doctorats industrials. També hi ha la problemàtica dels alumnes que s'han pogut matricular sense acreditar les titulacions necessàries a causa de conflictes bèl·lics, han cursat amb èxit l'ensenyament corresponent i no se'ls pot expedir el títol per la incompleta de la documentació en la seva matriculació. En un altre ordre de consideracions, cal assenyalar que amb els síndics i síndiques de les dotze universitats catalanes hem continuat mantenint una estreta col·laboració que, a més, s'ha concretat en la constitució d'un fòrum que ens facilitarà la relació permanent, l'intercanvi i la reflexió, i el desenvolupament, si s'escau, d'estratègies comunes. Ens hem reunit diverses vegades, entre les quals destaco la XV Trobada de Sindicatures de Greuges de la Xarxa Vives a la Universitat d'Andorra el juliol de 2024, a més de reunions més puntuals a diverses universitats de Catalunya. Els síndics de Catalunya hem assistit a diverses trobades convocats per la Sindicatura de Greuges de Catalunya per debatre temes d'interès, i també per compartir celebracions, com la que va commemorar els 40 anys de la Sindicatura de Greuges catalana. Pel que fa a la millora de la presència de la Sindicatura als diferents campus universitaris, destaca la presència a la seu de les Terres de l'Ebre durant una jornada, el mes de març de 2024. Vaig intervenir en l'elaboració de la normativa sobre règim disciplinari de l'alumnat a la URV, vaig participar també en el jurat del Premi del Consell Social a la Qualitat Docent, i vaig ser present, a Saragossa, a una jornada organitzada per la Fundació Giménez Abad sobre la Llei orgànica 2/2023, del sistema universitari (LOSU). També he assistit, com cada any, a la XXV Trobada de les Sindicatures de Greuges de les Universitats Espanyoles, que aquest curs es va celebrar a l'octubre de 2023 a la Universitat de Las Palmas de Gran Canaria.

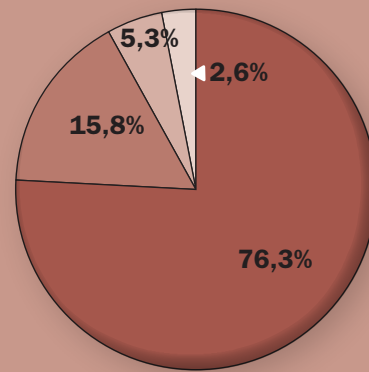
▶ TIPUS D'ACTUACIÓ



● Queixes	31
● Atenció i orientació	7
○ Institucionals	30

▶ ESTAMENTS RECLAMANTS

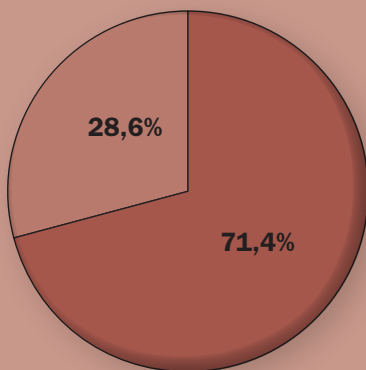
(no inclou les actuacions institucionals)



● Estudiants	29
● PDI	6
○ Altres	2
○ PTGAS	1

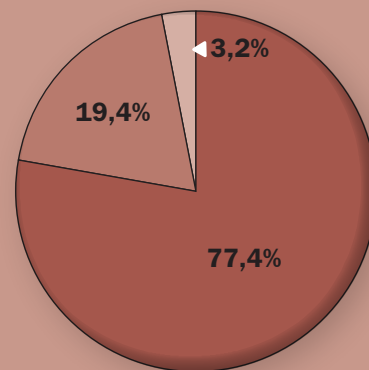
▶ NOMBRE D'ACTUACIONS PER ESTAMENTS

ATENCIÓ I ORIENTACIÓ



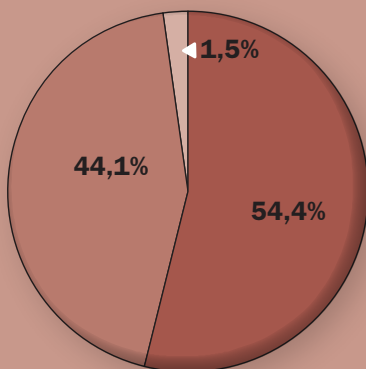
● Estudiants	5
○ PDI	2

QUEIXES



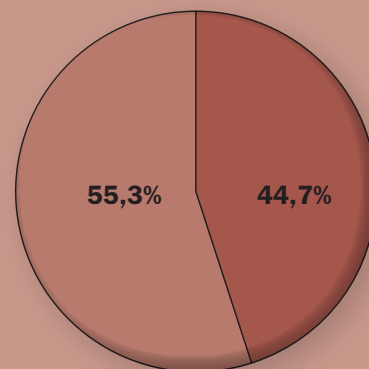
● Estudiants	24
○ PDI	6
○ PTGAS	1

▶ INICIATIVA D'ACTUACIÓ



● Individual	37
○ Institucional	30
○ Col·lectiva	1

▶ GÈNERE DELS RECLAMANTS



● Dona	17
○ Home	21

CONSIDERACIONS FINALS

Aquest curs 2023-2024 ha transcorregut seguint els projectes i les pautes proposats pel rector i l'equip que l'acompanya. La nostra universitat va augmentant el nombre d'alumnes matriculats als graus, als màsters i als programes de doctorat, i està plena-ment consolidada. Les coordinacions dels ensenyaments i, en general, els equips deganals sempre m'han respost amb professionalitat i coneixement de les problemàti-ques que es plantegen; els alumnes, en general, són conscients de la seva responsabi-litat davant d'ells mateixos i, en el cas dels graus, també de les seves famílies; el personal tècnic de gestió, administració i serveis és competent i fa avançar la universi-tat amb rigor; però, com en tota gran comunitat de persones, sempre sorgeixen disfun-cions o errades que poden perjudicar drets personals; s'ha de fer un esforç per resoldre aquets casos en la línia de restaurar el perjudici ocasionat.

A l'informe dels cursos anteriors m'he permès fer recomanacions explicitant situacions sobre les quals rebo més freqüentment peticions d'actuació: donar importància al com-pliment de la guia docent per part del professorat, especialment en la llengua d'imparti-ció que consta a la guia i en els barems per determinar la qualificació final; recomanar a l'alumnat responsabilitat en l'elaboració de les feines que exigeixen creació personal, i demanar un tracte respectuós amb els seus professors i les persones responsables de la gestió, administració i serveis. Al personal d'administració li recomano insistir en la informació sobre gestions concretes, ja que una informació mancada de precisió pot comportar un perjudici.

Acabo aquestes consideracions finals reiterant el meu agraïment a tota la comunitat universitària pel tracte deferent i afectuós amb el qual sempre m'ha atès i manifestant la satisfacció que ha representat per a mi poder servir la meva universitat des de la privilegiada tribuna de la Sindicatura de Greuges.

ENCARNACIÓ RICART MARTÍ

Síndica de Greuges de la Universitat Rovira i Virgili



www.urv.cat

Sindicatura de Greuges

UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Edifici Rectorat

C. Escorxador s/n

43003 Tarragona

Tels. 977 55 81 02 / 977 55 80 41

sindica@urv.cat

www.urv.cat/universitat/sindicatura_greuges.html